servicenow

Xanadu-Konversations-Schnittstellen

Zuletzt aktualisiert: 17.12.2025

Automatische Übersetzung

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

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

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

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

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

Automatische Übersetzung

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

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

servicenow

Inhaltsverzeichnis

Konversations-Schnittstellen 5

Konversations-Schnittstellen-Konsole 6

Konversations-Schnittstellen-Konsole erkunden 8

Konversations-Schnittstellen Komponenten werden installiert 19

Konversations-Schnittstellen konfigurieren 22

Konversations-Schnittstellen – Referenz 69

Virtual Agent 73

Virtual Agent erkunden 75

Virtual Agent konfigurieren 127

Erstellen und bereitstellen Virtual Agent 238

Virtual Agent wird mit anderen Kanälen integriert 529

Leistung von Virtual Agent wird analysiert 836

Virtual Agent – Referenz 951

Now Assist in Virtual Agent 1150

Now Assist in Virtual Agent erkunden 1152

Now Assist in Virtual Agent konfigurieren 1159

Now Assist in Virtual Agent verwenden 1176

Integration von Now Assist in Virtual Agent mit Microsoft Teams 1188

Now Assist wird in Virtual Agentanalysiert 1189

Referenz Now Assist in Virtual Agent 1192

Now Assist Selfservice 1193
[store-future: BEGIN review]

Erkunden Sie den Now Assist -Self-Service 1195

Now Assist -Self-Service konfigurieren 1195

Now Assist -Self-Service verwenden 1196

Now Assist Selfservice-Referenz 1196

[End]

Mitarbeiterchat 1196

Mitarbeiterchat erkunden 1198

Mitarbeiterchat konfigurieren 1216

Mitarbeiterchat verwenden 1253

Mitarbeiterchat – Referenz 1266

Sidebar 1269

Sidebar erkunden 1271

Sidebar konfigurieren 1286

Sidebar verwenden 1306

Sidebar – Referenz 1308

Konversations-Schnittstellen Diagnosetool 1310

Das Diagnosetool Konversations-Schnittstellen erkunden 1311

Mit dem Diagnosetool Konversations-Schnittstellen 1312

Automatische Übersetzung

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

Zusätzliche Ressourcen für Konversations-Schnittstellen.....1319

Automatische Übersetzung

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

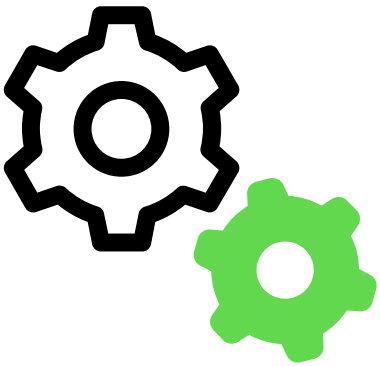
Konversations-Schnittstellen

Ermöglichen Sie Anwendern die Interaktion mit Servicemitarbeitern, Virtual Agents oder beiden mithilfe von ServiceNow® Konversations-Schnittstellen. Sie können in Ihren Konversations-Experiences auch generative KI-Kompetenzen verwenden. Diese Schnittstellen bieten Tools zum Erstellen und Verwalten optimaler Konversationserfahrungen für Benutzer in den von ihnen bevorzugten Chatkanälen.

Erste Schritte mit Konversations-Schnittstellen

Wählen Sie eine Kachel aus, um mit einem von Konversations-Schnittstellen -Produkten zu beginnen.

Konversations-Schnittstellen-Administratorkonsole



Erkunden, implementieren und verwalten Sie Konversations-Schnittstellen über eine Homepage- oder Konsolen-Experience.

Virtual Agent



Geben Sie Ihren Mitarbeitern und Kunden die Möglichkeit, sich mithilfe einer anwenderfreundlichen Messaging-Schnittstelle mit vorgefertigten Konversationen, die auf künstlicher Intelligenz basieren, selbst zu bedienen.

Now Assist in Virtual Agent



Verwenden Sie große Sprachmodelle (LLMs), um eine Konversations-Experience in natürlicher Sprache zu schaffen, die den Erfolg Ihrer Self-Service-Workflows verbessern kann.

Automatische Übersetzung

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

Mitarbeiterchat



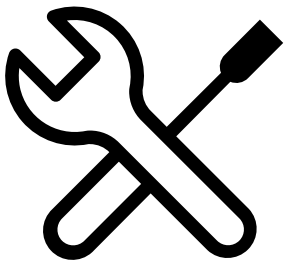
Optimieren Sie die Chat-Experience von Service Desk-Mitarbeitern und anfordernden Personen, und ermöglichen Sie Managern die Überwachung und Unterstützung von Service Desk-Mitarbeitern.

Sidebar



Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern die Zusammenarbeit mit anderen an Datensätzen des Arbeitsbereichs.

Konversations-Schnittstellen **Diagnosetool**



Identifizieren, beheben und finden Sie Lösungen für Probleme mit Konversations-Schnittstellen.

Zusätzliche Ressourcen



Verwalten und verbessern Sie Ihre Konversations-Schnittstellen-Experience

Automatische Übersetzung

Konversations-Schnittstellen-Konsole

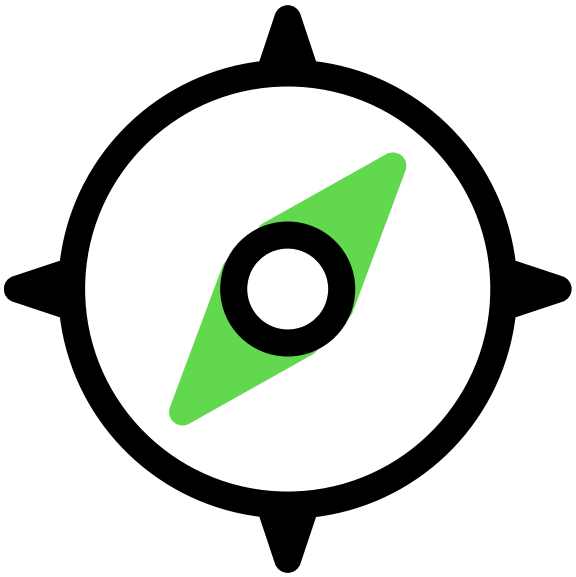
Erkunden, implementieren und verwalten Sie Konversations-Schnittstellen über eine Homepage- oder Konsolen-Experience. Alle Einstellungen und Konfigurationen, die Sie zum Einrichten und Starten Ihrer -Schnittstellen benötigen, z. B. Virtual Agent und Mitarbeiterchat, sind in der Konsole ServiceNow® Konversations-Schnittstellen] konsolidiert.

Sehen Sie sich dieses Video an, um eine Einführung in die Konsole Konversations-Schnittstellen zu erhalten und sich mit dem Produkt vertraut zu machen. Erste Schritte mit der Konversations-Schnittstellen-Konsole.

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

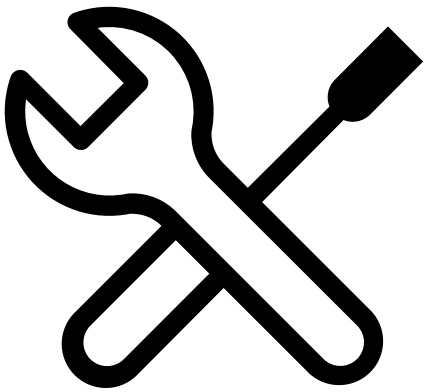
Erste Schritte

Untersuchen



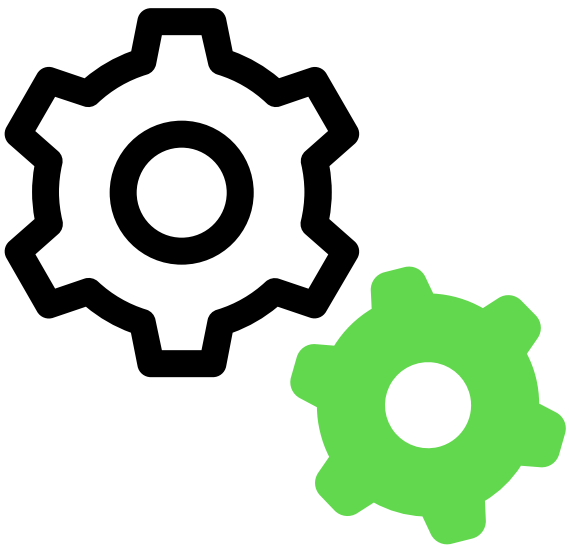
Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen der Konversations-Schnittstellenkonsole.

Installieren



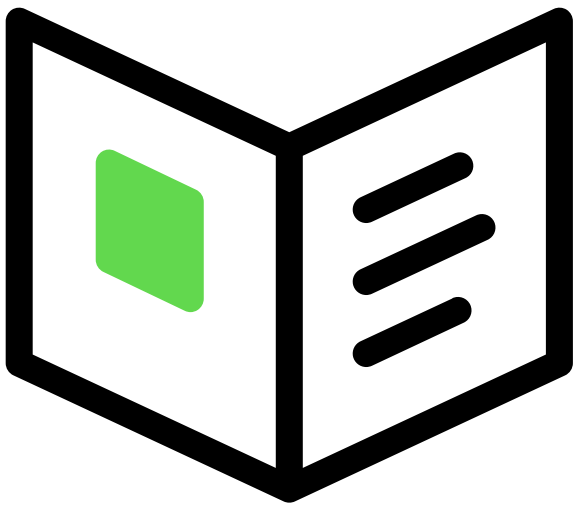
Installieren Sie Virtual Agent und vorgefertigte -Konversationen.

Konfigurieren



Wählen Sie Konversationseinstellungen für Virtual Agent, Mitarbeiterchatund Sidebaraus.

Referenz



Rufen Sie technische Informationen zu Datensätzen in der Interaktionstabelle und zur Datenverwaltung in Konversations-Schnittstellenab.

Automatische Übersetzung

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

Konversations-Schnittstellen-Konsole erkunden

Die Konversations-Schnittstellen -Anwendungen ermöglichen Ihren Anwendern die Interaktion mit Servicemitarbeitern, Virtual Agent-Instanzen und/oder beiden. Diese Schnittstellen bieten Tools zum Erstellen und Verwalten optimaler Konversationserfahrungen für Ihre Anwender in den von ihnen bevorzugten Chatkanälen.

Wenn Sie neu bei Konversations-Schnittstellen sind und [Virtual Agent noch nicht implementiert oder verwendet haben, können Sie auf die Anwendung Konversations-Schnittstellen-Konsole zugreifen, um alle verfügbaren Funktionen zu erkunden.

Bestandsbenutzer können auf die Konsolenanwendung Konversations-Schnittstellen zugreifen, um zusätzliche Verbesserungen oder erweiterte Funktionen zu entdecken.

Konversations-Schnittstellen Vorteile der Konsole

Implementieren Sie Konversations-Schnittstellen, um Ihre Anwender mit virtuellen Service Desk-Mitarbeitern und Servicemitarbeitern über die von ihnen bevorzugten Chatkanäle zu unterstützen. Steigern Sie die Produktivität Ihrer IT-Organisation, indem Sie die häufigeren und leichter zu lösenden Benutzerprobleme auf einen rund um die Uhr verfügbaren Bot Virtual Agent verweisen. Die Konversations-Schnittstellen -Konsole erleichtert Ihnen den schnellen Einstieg und arbeitet an der Erzielung positiver Ergebnisse mit Ihrer -Implementierung.

Navigieren Sie durch eine intelligente Experience, die speziell auf Ihre Position als Benutzer Konversations-Schnittstellen zugeschnitten ist. Die Konversations-Schnittstellen -Konsole ist ideal für erstmalige Benutzer, die Konversations-Schnittstellennoch nie installiert oder konfiguriert haben, bis hin zu erfahrenen Benutzern, die ihre vollständigen Fähigkeiten erweitern und vorhandene -Implementierungen beibehalten möchten.

Konversations-Schnittstellen -Konsole bietet die folgenden Funktionen:

- Module für geführte Experiences, die Sie durch wichtige Aufgaben führen, z. B. Hinzufügen Ihres Bots zu einem Portal, Branding und Anpassen Ihres Bots, Einrichten von Bot-Begrüßungen, Sammeln von Metriken und vieles mehr.
- Greifen Sie auf hilfreiche Ressourcen und Videos zu, die Sie bei der Planung Ihrer Konversations-Experience mit einem virtuellen oder menschlichen Service Desk-Mitarbeiter unterstützen.
- Allgemeine Einstellungen für Virtual Agent und Mitarbeiterchatsowie spezifische Einstellungen für jede Anwendung.
- Bot-Leistungsmetriken für aktuelle Konversationen.
- Fortschrittsbereich, in dem angezeigt wird, was in Ihrer Instanz konfiguriert wurde.

Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Homepage** um die Funktionen zu erkunden.

Hinweis:
Die Konsole Konversations-Schnittstellen ist auch in der App „Omni-Experience – Standard-Funktionssatz“ unter ServiceNow Storeverfügbar. Bestandskunden müssen sie nicht aus dem Store installieren. Nachfolgende Updates sind jedoch dort verfügbar. Weitere Informationen finden Sie auf der Website des ServiceNow Store . Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

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

Überwachen und Verwalten von Konversations-Schnittstellen -Anwendungen

Verwenden Sie die Seite Konversations-Schnittstellen-Homepage, um die Leistung der letzten Virtual Agent -Konversationen zu überwachen oder Ihren Bot zu testen. Benachrichtigungen zu Plugin-Updates warnen Sie, wenn ein Funktionsupdate bereit ist.

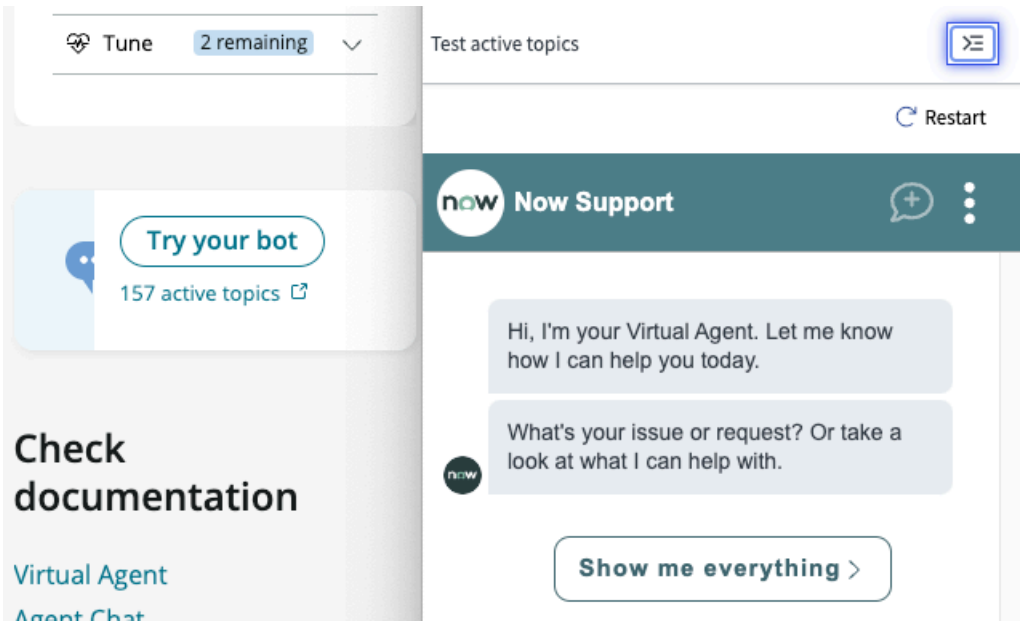
Überwachen Sie die Leistung von Virtual Agent .

Überprüfen Sie die Leistung der letzten Virtual Agent -Konversationen in der Konversations-Schnittstellen -Konsole. Wählen Sie für weitere Details **Details in Konversationsanalysen anzeigen** aus, um das Dashboardfür Konversationsanalysen zu öffnen.



Testen Sie Ihren Bot

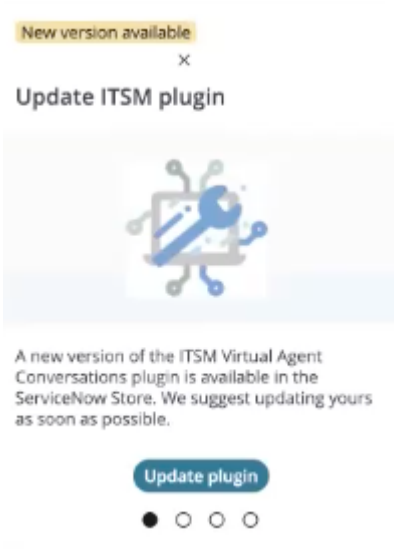
Wählen **Sie Bot** testen aus, um eine Konversation in einem neuen Fenster zu öffnen und die aktiven Themen zu testen. Geben Sie eine Anforderung ein, und senden Sie sie, um eine Konversation mit dem Bot zu beginnen. Die Anzahl der aktiven Themen wird zu Ihrer Information angegeben.



Plugins aktualisieren

Benachrichtigungen auf der -Konsole Konversations-Schnittstellen zeigen Ihnen, wann Sie ein installiertes Plugin aktualisieren müssen. Wählen Sie **Plugin** aktualisieren, um es über das ServiceNow Storezu aktualisieren.

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



Kanäle in Konversations-Schnittstellen

Die verschiedenen Arten, auf denen Ihre Endanwender mit virtuellen und Servicemitarbeitern interagieren, werden als Kanäle bezeichnet. In Konversations-Schnittstellenunterhalten sich Benutzer und Service Desk-Mitarbeiter über Kanäle mit bestimmten Kommunikationsmodi: Chat-Modus für Echtzeitkonversationen und Messaging-Modus für Konversationen mit langer Laufzeit.

Konversationskanäle bieten Ihren Endanwendern und Service Desk-Mitarbeitern verschiedene Optionen für die Interaktion. Diese Optionen hängen davon ab, wann Ihre Benutzer und Service Desk-Mitarbeiter für eine Verbindung verfügbar sind, und von den in Ihrer Geschäftsumgebung verwendeten Chatanwendungen. Es gibt zwei Arten von Kanälen: Chatkanäle und Messaging-Kanäle.

Chat-Kanäle

Chatkanäle unterstützen bidirektionale Konversationen in Echtzeit. An diesen Konversationen können ein Benutzer und ein Servicemitarbeiter oder ein Benutzer und ein Virtual Agent beteiligt sein. Dieser Konversationsmodus ist synchron, und dem Benutzer wird eine Antwort garantiert. Unterstützte Chatkanäle ermöglichen Endanwendern und Service Desk-Mitarbeitern die Interaktion basierend auf den von ihnen verwendeten Chatanwendungen (Clients) und abhängig davon, wann sie für eine Verbindung verfügbar sind.

Die folgenden Kanäle werden für den synchronen Chat unterstützt:

- Webclient für das Serviceportal (mweb)
- Mobiler Web-Client (mweb).
- Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams
- Integration für Konversationsfunktionen mit Slack
- Conversational Integration with Facebook Workplace
- Conversational Integration with Alexa
- Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)
- Integration für Konversationsfunktionen mit LINE
- Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger

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

Messaging-Kanäle

Über Messaging-Kanäle können Endanwender und Service Desk-Mitarbeiter über einen längeren Zeitraum miteinander kommunizieren, insbesondere wenn eine Partei nicht online ist. Dieser Chatmodus ist asynchron und findet nach Belieben der Parteien statt.

Wenn Endanwender und Service Desk-Mitarbeiter über längere Zeiträume miteinander kommunizieren müssen, ohne gleichzeitig online zu sein, können sie über vorgefertigte Messaging-Kanäle nach Belieben asynchron chatten.

Die folgenden Kanäle sind für den asynchronen Chat verfügbar:

- Mobiler Webclient (mweb): Konfigurieren Sie diesen Kanal für iOS-, Android- und Desktopgeräte für den asynchronen Chat
- Now Assist panel : Verwendet von Now Assist panel :
- SMS-Kanal: Verwendet von Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio

Tabelle „Messaging-Kanäle“.

Messaging-Kanäle werden in der Tabelle „Messaging-Kanäle“ [sys_cs_channel] definiert. Wenn Sie das Framework für anwenderdefinierte Chatintegrationen zum Erstellen von anwenderdefinierten Chatintegrationen verwenden, können Sie den Kanalmodus für diese Integrationen angeben – Chat oder Messaging. Für Kanäle wie den mweb-Kanal können Sie ebenfalls zwischen Chat und Messaging wählen.

Konfigurierte Kanäle für eine Instanz

Messaging Channels | Name | Search | Acti

All

Name ▲	Type	Opted in all topics by default	Supports Multiple Conversations	Secure
Alexa	Chat	false	false	false
Amazon Connect	Phone	false	false	false
Bot to Bot	Chat	true	false	false
CC Voice	Phone	false	true	false
Contact Center	Phone	false	false	false
Facebook Messenger	Messaging	true	false	false
Google Assistant	Chat	false	false	false
mweb	Chat	true	false	true
Now Assist Panel	Chat	true	false	false
Slack	Chat	true	false	false
SMS	Messaging	false	false	false
Teams	Chat	true	false	false
Workplace	Chat	true	false	false

Service Desk-Mitarbeiter Support nach Kanal

Möglicherweise sind nicht alle Kanäle für die Unterstützung von Service Desk-Mitarbeiter geeignet. Beispielsweise können Sie die Unterstützung für Bot-to-Bot- und Sprachkanäle deaktivieren. Die Unterstützung Service Desk-Mitarbeiter ist standardmäßig aktiviert, aber Administratoren können diese Einstellung in der Tabelle „Messaging-Kanäle“ [sys_cs_channel] ändern. Details finden Sie unter Deaktivieren Sie den Servicemitarbeiter-Support für einen Kanal.

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

Chat- und Messaging-Funktionen

Die Konversations-Schnittstellen -Kanäle bieten grundlegende Funktionen, mit denen Service Desk-Mitarbeiter und Endanwender problemlos in Verbindung bleiben können:

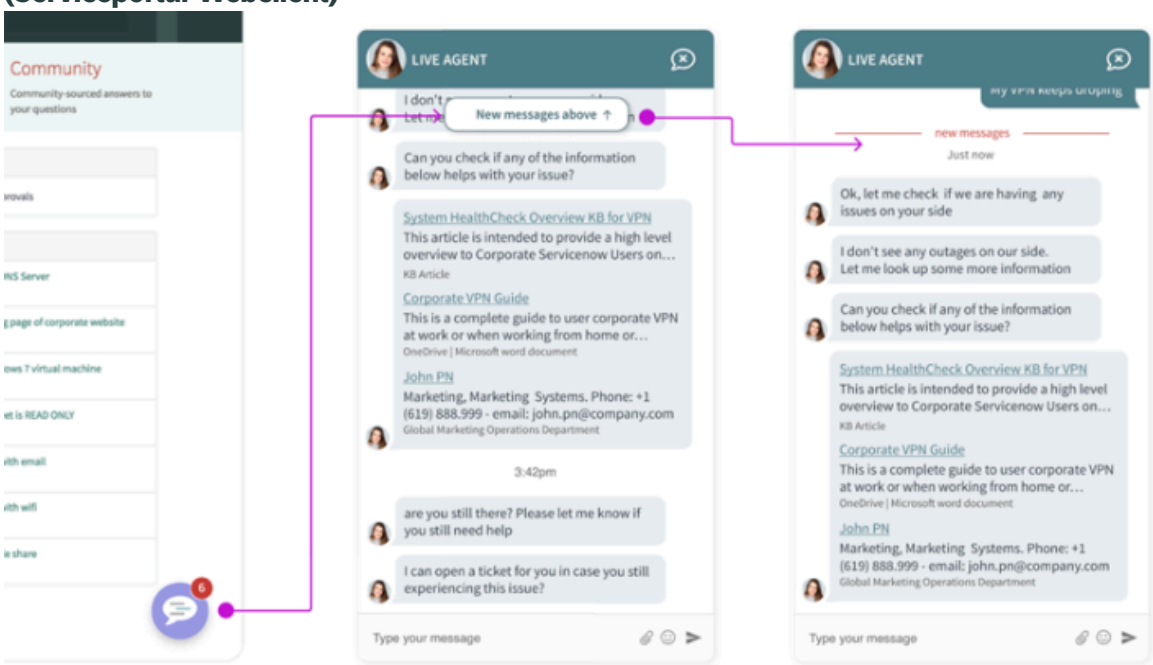
- Nachrichtenindikatoren, die Ihre Anwender über neue und ungelesene Nachrichten informieren, die sie empfangen haben, wenn sie nicht im Chat sind oder offline waren.
- Eingabeindikatoren, die anzeigen, dass ein Chatteilnehmer antwortet.
- Systemnachrichten, die Benutzern und Service Desk-Mitarbeitern angezeigt werden und Informationen zum Konversationsstatus bereitstellen.
- Sicherer Umgang mit vertraulichen Daten wie Passwörtern oder Kontonummern. Diese Daten werden maskiert, wenn Anwender die Informationen eingeben, und können von anderen nicht angezeigt werden.
- Automatisches Schließen von inaktiven Chat- oder Messaging-Konversationen.

Indikatoren für neue und ungelesene Nachrichten

Endanwender erhalten Indikatoren für neue Nachrichten in Chat- und Messaging-Kanälen, wenn sie offline sind. Benutzer können anonym (Gäste) oder bekannte Benutzer (authentifiziert) sein. Die Anzahl der ungelesenen Nachrichten wird im Chat-Widget angezeigt.

Im asynchronen Chat spiegelt die Anzahl der ungelesenen Nachrichten die Anzahl der von einem Servicemitarbeiter gesendeten Offline-Nachrichten und der empfangenen einfachen Benachrichtigungen wider.

Anzahl ungelesener Nachrichten und Indikatoren für neue Nachrichten (Serviceportal-Webclient)



Nachrichtenindikatoren werden wie folgt angezeigt:

- Es gibt keine Begrenzung für die Anzahl der ungelesenen Nachrichten. Bis zu 50 ungelesene Nachrichten können gleichzeitig angezeigt werden. Nachrichten können sich über mehrere Konversationen erstrecken, entweder über offene (aktuelle) oder geschlossene (vergangene) Konversationen.

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

- Wenn Anwender den Chat-Client öffnen, wird ihnen die zuletzt empfangene Nachricht angezeigt. Sie können nach oben oder unten scrollen, um die ungelesenen Nachrichten zu lesen, wie durch die Schaltfläche **Neue Nachrichten oben** oder **Neue Nachrichten unten angegeben**.

- Eine Trennlinie für neue Nachrichten wird zwischen den gelesenen und ungelesenen Nachrichten angezeigt.

- Wenn ein Benutzer das Chatfenster schließt und erneut öffnet, werden die angezeigten Nachrichten als „gelesen“ betrachtet, auch wenn der Benutzer sie möglicherweise nicht überprüft hat.

Systemnachrichten

Während aktiver Konversationen mit Servicemitarbeitern oder Virtual Agents informieren bestimmte Systemnachrichten Benutzer und Service Desk-Mitarbeiter über den Status der Konversation. Beispiel: Wenn ein Benutzer an einem Live-Chat beteiligt ist, aber nicht innerhalb einer bestimmten Zeit antwortet, wird eine Zeitüberschreitungsmeldung für die Konversation angezeigt: Die Konversation läuft ab, sind Sie noch da?

Sie können Basissystemnachrichten ändern, indem Sie die zugehörigen Systemeigenschaften in den Chat-Einstellungen in der Konsole Konversations-Schnittstellen bearbeiten.

Deaktivieren Sie den Servicemitarbeiter-Support für einen Kanal

Fügen Sie die Eigenschaft *disable_live_agent* der zugehörigen Liste Kanaleigenschaften hinzu, um sie vom Servicemitarbeiter-Support auszuschließen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Eigenschaft *disable_live_agent* ersetzt die Systemeigenschaft *com.glide.cs.exclude.liveagent.support*, um anzugeben, dass der Kanal keine Servicemitarbeiter unterstützt. Wenn der Parameter *disable_live_agent* für den Kanal nicht festgelegt ist, wird die ältere Systemeigenschaft vorerst noch berücksichtigt.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Filter sys_cs_channel.list ein.
2. Wählen Sie einen Kanalnamen in der Tabelle aus.
   Wählen Sie beispielsweise **Alexa**aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „ **Kanaleigenschaften** “ **Neu**.
4. Füllen Sie im Formular „Neuer Datensatz für anwenderdefinierte Adaptereigenschaft“ die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie disable_live_agent ein.

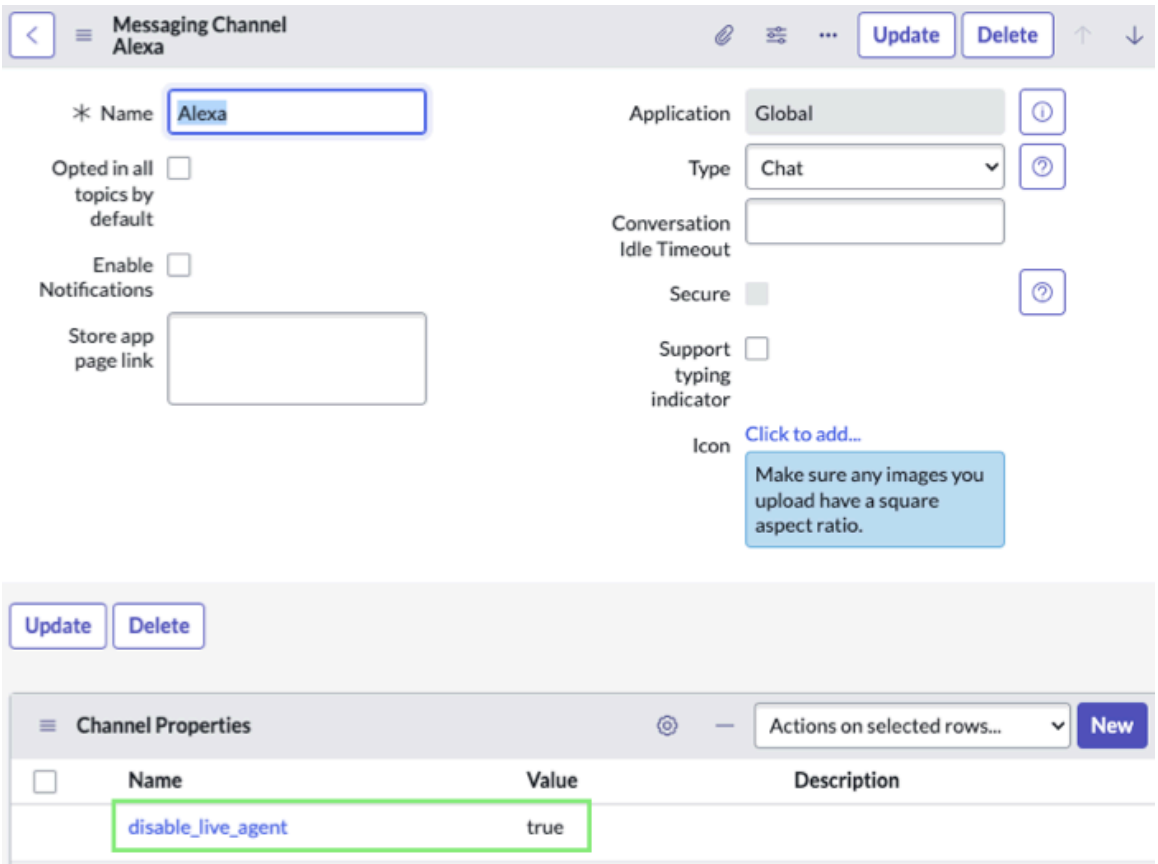
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung
Wert	Geben Sie `true`ein.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Der Parameter *`disable_live_agent`* wird in der zugehörigen Liste „Kanaleigenschaften“ angezeigt.



Asynchronen Chat in Messaging-Kanälen verwenden

Versetzen Sie Ihre Organisation oder Marke in die Lage, eine kontinuierliche Interaktion mit Endanwendern aufrechtzuerhalten. Mit dem asynchronen Chat können Ihre Service Desk-Mitarbeiter und Endanwender an längeren Konversationen teilnehmen, ohne gleichzeitig online zu sein. Service Desk-Mitarbeiter können Benutzer auch proaktiv kontaktieren, wenn nützliche Informationen angezeigt werden, z. B. wichtige Warnungen oder Aktualisierungen.

Mit dem asynchronen Chat können Endanwender und Service Desk-Mitarbeiter an Konversationen teilnehmen, die sich über mehrere Stunden oder sogar Tage erstrecken können. Diese Konversationen werden über Messaging-Kanäle ausgeführt, die es Ihren Anwendern und Service Desk-Mitarbeitern ermöglichen, zu unterschiedlichen Zeiten zu kommunizieren und Konversationen dort fortzusetzen, wo sie aufgehört haben. Anwender können nach Belieben reagieren und sind nicht mehr darauf beschränkt, nur während der Stunden des Kundensupports mit Service Desk-Mitarbeitern zusammenzuarbeiten.

Konversationen mit langer Laufzeit werden auf Kanälen unterstützt, die in der Tabelle „Messaging-Kanal“ [sys_cs_channel] als Messaging-Kanäle festgelegt sind. Zu den mit Ihrem Basissystem bereitgestellten Messaging-Kanälen gehören der SMS-Kanal, der von

Automatische Übersetzung

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

der App ServiceNow Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio und der Servicekanal-App ServiceNow für SMS-Konversationsfunktionen verwendet wird.

Ab Release Rome können Sie den Webkanal (mweb), der iOS-, Android- und Desktopgeräte enthält, auch als Messaging-Kanal anstelle eines Chatkanals konfigurieren. Einzelheiten zur Konfiguration finden Sie unter Konfigurieren Sie den asynchronen Chat für den Webkanal.

Hinweis:
Die Webchat- und MWeb-Kanäle sind die einzigen Kanäle, die je nach Bedarf sowohl den Chat- als auch den Messaging-Modus unterstützen. Ein Webchat kann nur in einem Modus für eine Instanz eingerichtet werden. Die Funktion „Asynchroner Chat“ bezieht sich speziell auf den mweb-Kanal im Messaging-Modus.

Anforderungen

Für den asynchronen Chat sind bestimmte Plugins und ServiceNow -Anwendungen aus dem ServiceNow Storeerforderlich.

Plugins und ServiceNow-Apps, die für den asynchronen Chat erforderlich sind

Plugin oder ServiceNow-App	Beschreibung
Glide Conversation Server [com.glide.cs]	Aktiviert die vom Konversationsserver verarbeitete Funktionalität Virtual Agent, einschließlich Konversationseinstellungen und des Webclient-Plugins Virtual Agent (com.glide.cs.sn-va-web-client-app). Der Konversationsserver ist im Lieferumfang von Virtual Agent Liteenthalten, das im Lieferumfang Ihres Basissystems enthalten ist. Weitere Informationen zur vollständigen Funktionalität von Virtual Agent finden Sie unter Glide Virtual Agent aktivieren, das im Abonnement verfügbar ist.
Conversational Messaging [com.glide.messaging.awa]	Aktiviert Funktionen für Konversations-Messaging, z. B. Messaging-Aktionen in Arbeitsbereich. Details finden Sie unter Activate Conversational Messaging .
Now Mobile-App (Version 12.2)	Ermöglicht Anwendern das Übermitteln von Incidents und Anforderungen, das Verwalten von Aufgaben und das Anfordern von Hilfe über den Mitarbeiterchat (und Virtual Agent, wenn Virtual Agentverwendet wird). Endanwender installieren die App [Now Mobile für die Systeme iOS oder Android aus dem Apple App Store bzw. Google Play Store.
Vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Messaging-Schnittstelle (Version 3.0)	Unterstützt von Service Desk-Mitarbeitern initiierte Konversationen in Messaging-Kanälen. Diese App ServiceNow, die im ServiceNow Store verfügbar ist, installiert auch das Plugin „Conversational Messaging“ (com.glide.messaging.awa).

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

Funktionsweise des asynchronen Chats

Der asynchrone Chat bietet verschiedene Funktionen, mit denen Sie die Konversations-Experience für Ihre Anwender und Service Desk-Mitarbeiter verbessern können, z. B.:

- Nachrichtenindikatoren, die Benutzer über neue und ungelesene Nachrichten informieren, die sie erhalten haben, wenn sie sich nicht im Chatfenster befinden oder offline waren.
- Systemnachrichten, die Benutzern und Service Desk-Mitarbeitern angezeigt werden und entweder auf Messaging- oder Chat-Kanäle zugeschnitten sind.
- Zeitüberschreitungszeitraum für Leerlaufkonversationen, den Administratoren für Messaging-Kanäle nach Bedarf anpassen können.
- Proaktive Messaging-Fähigkeit, mit der Service Desk-Mitarbeiter die Kommunikation mit Benutzern initiieren können

In den folgenden Abschnitten wird erläutert, wie diese Funktionen für den asynchronen Chat funktionieren.

Indikatoren für neue und ungelesene Nachrichten

Endanwender können Nachrichten über einen Messaging-Kanal empfangen, auch wenn sie offline sind. Benutzer können anonym (Gäste) oder bekannte Benutzer (authentifiziert) sein. Die Anzahl der ungelesenen Nachrichten wird im Chat-Widget angezeigt. Die Anzahl der ungelesenen Nachrichten spiegelt die Anzahl der Offline-Nachrichten, die von einem Servicemitarbeiter gesendet wurden, und der empfangenen einfachen Benachrichtigungen wider.

Anzahl ungelesener Nachrichten und Indikatoren für neue Nachrichten



- Es gibt keine Begrenzung für die Anzahl der ungelesenen Nachrichten. Bis zu 50 ungelesene Nachrichten können gleichzeitig angezeigt werden. Nachrichten können sich über mehrere Konversationen erstrecken, entweder über offene (aktuelle) oder geschlossene (vergangene) Konversationen.
- Wenn Benutzer den Chat-Client öffnen, gelangen sie zur zuletzt empfangenen Nachricht. Sie können nach oben oder unten scrollen, um die ungelesenen Nachrichten zu lesen, wie durch die Schaltfläche **Neue Nachrichten oben** oder **Neue Nachrichten unten angegeben**.
- Eine Trennlinie für neue Nachrichten wird zwischen den gelesenen und ungelesenen Nachrichten angezeigt.
- Wenn Anwender das Chatfenster schließen und erneut öffnen, werden die angezeigten Nachrichten als „gelesen“ betrachtet, auch wenn Anwender sie möglicherweise nicht überprüft haben.

Systemnachrichten

Bestimmte Systemnachrichten, die Benutzern und Service Desk-Mitarbeitern im Chatmodus angezeigt werden, gelten im Messaging-Modus nicht und werden bei Bedarf unterdrückt. In der folgenden Tabelle sind Systemnachrichten angegeben, die je nach Modus angezeigt oder unterdrückt werden.

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

Systemnachrichten, die im Messaging- und Chat-Modus angezeigt werden

Systemnachricht	Messaging-Modus (Web und Mobile)	Chat-Modus
X hat die Supportsitzung geschlossen. [Wird angezeigt, wenn der Service Desk-Mitarbeiter oder der Benutzer die Chatsitzung schließt]	Angezeigt	Angezeigt
Die Supportsitzung wurde geschlossen. [Wird angezeigt, wenn die Chatsitzung nicht vom Service Desk-Mitarbeiter oder Benutzer geschlossen wurde]	Unterdrückt	Angezeigt
X ist dem Chat beigetreten.	Unterdrückt	Angezeigt
Vielen Dank, dass Sie sich an den Support wenden. Ich schaue mir Ihre Frage an und melde mich in Kürze bei Ihnen.	Angezeigt	Angezeigt
Die Konversationszeit läuft bald ab, sind Sie noch da? [Live-Chatsitzungen im Leerlauf steuern gesteuert von der Systemeigenschaft `com.glide.cs.idle_chat_reminder_message`]	Unterdrückt	Angezeigt

Inaktive Konversationen und Messaging-Aktionen in Messaging-Kanälen

In Chatkanälen beträgt die standardmäßige Zeitüberschreitungsdauer für Konversationen im Leerlauf für Virtual Agent- und Servicemitarbeiter-Konversationen zwei Stunden (7.200 Sekunden). Für Service Desk-Mitarbeiter -Konversationen in -Messaging-Kanälen werden jedoch bestimmte Messaging-Aktionen automatisch angewendet, was sich auf die Behandlung von inaktiven Konversationen auswirkt. Wenn eine anfordernde Person in Messaging-Kanälen nicht innerhalb von zwei Tagen auf eine Nachricht eines Service Desk-Mitarbeiters geantwortet hat, ändert sich der Status der Konversation in Geschlossen verworfen und die Nachricht wird geschlossen. Weitere Informationen zu Messaging-Aktionen finden Sie unter Configure messaging actions .

Als Administratoren können Sie die Zeitüberschreitung für Konversationen im Leerlauf pro Kanal überschreiben, indem Sie den Wert im Feld Zeitüberschreitung bei **Konversation** in der Tabelle „Messaging-Kanäle“ [sys_cs_channel] festlegen. Details finden Sie unter Überschreiben Sie die Zeitüberschreitung für Konversationen nach Kanälen.

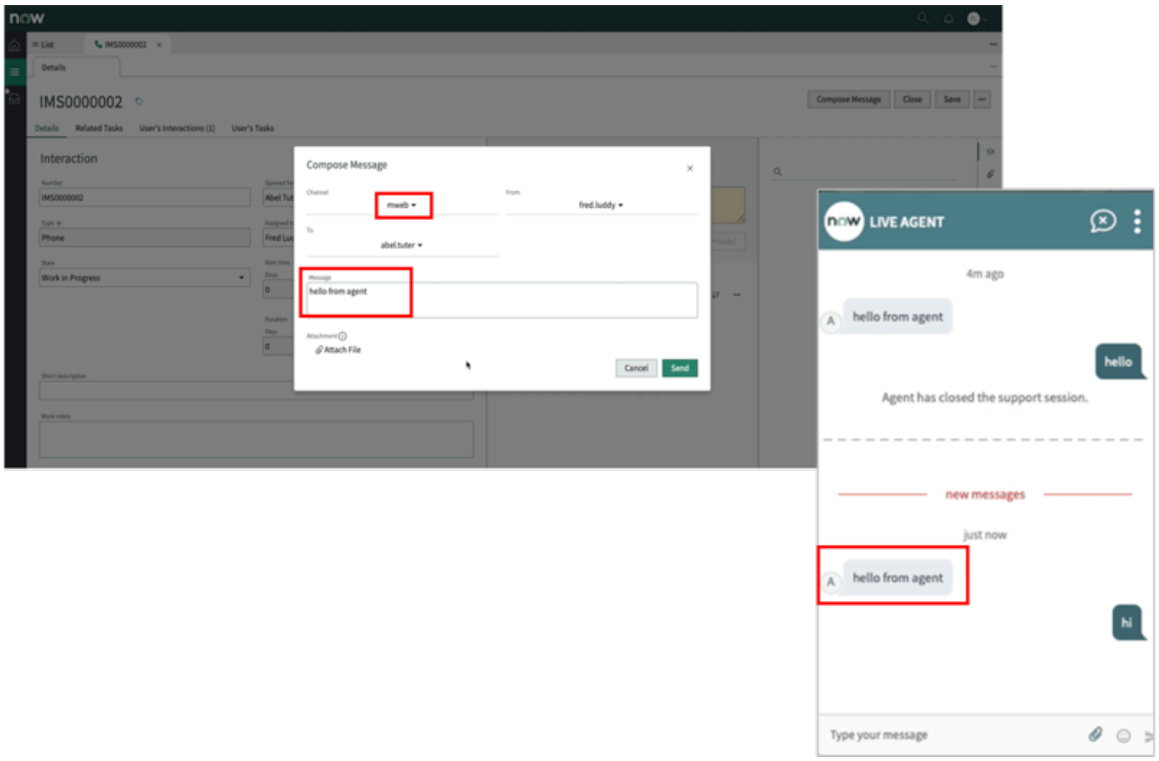
Proaktives Messaging

Über die von Service Desk-Mitarbeitern initiierte Messaging-Schnittstellekönnen Service Desk-Mitarbeiter proaktiv mit Endanwendern kommunizieren, um relevante oder hilfreiche Informationen auszutauschen. Wenn Service Desk-Mitarbeiter im asynchronen Chat Messaging über den mweb-Kanal initiieren, können Ihre Anwender sofort antworten und eine wechselseitige Konversation führen. Proaktives Messaging mit dem mweb-Kanal bietet folgende Funktionen:

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

- Funktion**Nachricht** verfassen, mit der Service Desk-Mitarbeiter Nachrichten erstellen und an ausgewählte Benutzer senden. Nachrichten können Links und Dateianhänge enthalten.
- Wenn ein Benutzer auf eine Nachricht antwortet, wird der Kontext der laufenden Interaktion beibehalten, sodass der Service Desk-Mitarbeiter die Informationen erhält, die er benötigt, um die Konversation aufrechtzuerhalten.

Vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Nachricht im mweb-Kanal



Weitere Informationen zu von Service Desk-Mitarbeitern initiierten Nachrichten finden Sie unter Von Service Desk-Mitarbeitern initiierte Messaging-Schnittstelle installieren.

Endanwender-Experience in Servicemitarbeiter-Konversationen

Wenn ein Benutzer den Webclient startet, nachdem er Offline-Nachrichten von einem bestimmten Service Desk-Mitarbeiter erhalten hat, z. B. Service Desk-Mitarbeiter A, befindet sich die Konversation im Modus Service Desk-Mitarbeiter :

- Wenn Agent A verfügbar ist, kann der Benutzer die Konversation mit Agent A fortsetzen.
- Wenn Service Desk-Mitarbeiter A nicht verfügbar ist, Service Desk-Mitarbeiter B jedoch bereits verfügbar ist, werden je nach Einstellungen für die Neuzuweisung des Service Desk-Mitarbeiters im Chatfenster der Name und das Avatar von Service Desk-Mitarbeiter angezeigt, und die Konversation wird fortgesetzt.
- Wenn keine Service Desk-Mitarbeiter verfügbar sind, wird die Konversation basierend auf der maximalen Wartezeit der Warteschlange an einen Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet. Wenn keine Wartezeit vorhanden ist, wartet die Konversation, bis ein Service Desk-Mitarbeiter verfügbar wird.

Konfigurieren Sie den asynchronen Chat für den Webkanal

Legen Sie den Webclient als Messaging-Kanal für den asynchronen Chat fest.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Webkanal des Basissystems, mweb, wird automatisch als Chatkanal für Web- und Mobile-Clients konfiguriert. Um den Webkanal als Messaging-Kanal zu verwenden, ändern Sie den **Typ** des Kanals in der Tabelle Messaging-Kanal [sys_cs_channel].

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** und geben Sie im Navigationsfilter `sys_cs_channel.list`ein.
2. Wählen Sie im Formular „Messaging-Kanal“ den Datensatz mweb aus, und doppelklicken Sie auf das Feld **Typ**.
3. Ändern Sie den Typ in Messaging.
4. Speichern Sie den Wert.

Ergebnisse

Der mweb-Kanal ist auf den Messaging-Modus festgelegt. Zur Verwaltung langer Konversationen führt das System im Messaging-Modus automatisch bestimmte Messaging-Aktionen aus:

- Nachricht von anfordernder Person ohne Antwort eines Service Desk-Mitarbeiters (Experience des Service Desk-Mitarbeiters): Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einer anfordernden Person nicht innerhalb von 30 Minuten geantwortet hat, wird er daran erinnert, dass eine Nachricht von einem Endanwender beantwortet werden muss.
- Nachricht von Service Desk-Mitarbeiter ohne Antwort von anfordernder Person: Wenn eine anfordernde Person nach zwei Tagen nicht auf eine Nachricht von Service Desk-Mitarbeitern geantwortet hat, wird der Konversationsstatus im Interaktionsdatensatz automatisch auf Als verworfen geschlossen festgelegt.

Weitere Informationen zu Messaging-Aktionen finden Sie unter Messaging-Aktionen konfigurieren. Weitere Informationen zu Zeitüberschreitungen und Konversationsstatus bei Leerlauf für Virtual Agent und Service Desk-Mitarbeiter finden Sie unter Die Konversationen Virtual Agent und Mitarbeiterchat werden geschlossen und Virtual Agent-Interaktionsdatensätze.

Konversations-Schnittstellen Komponenten werden installiert

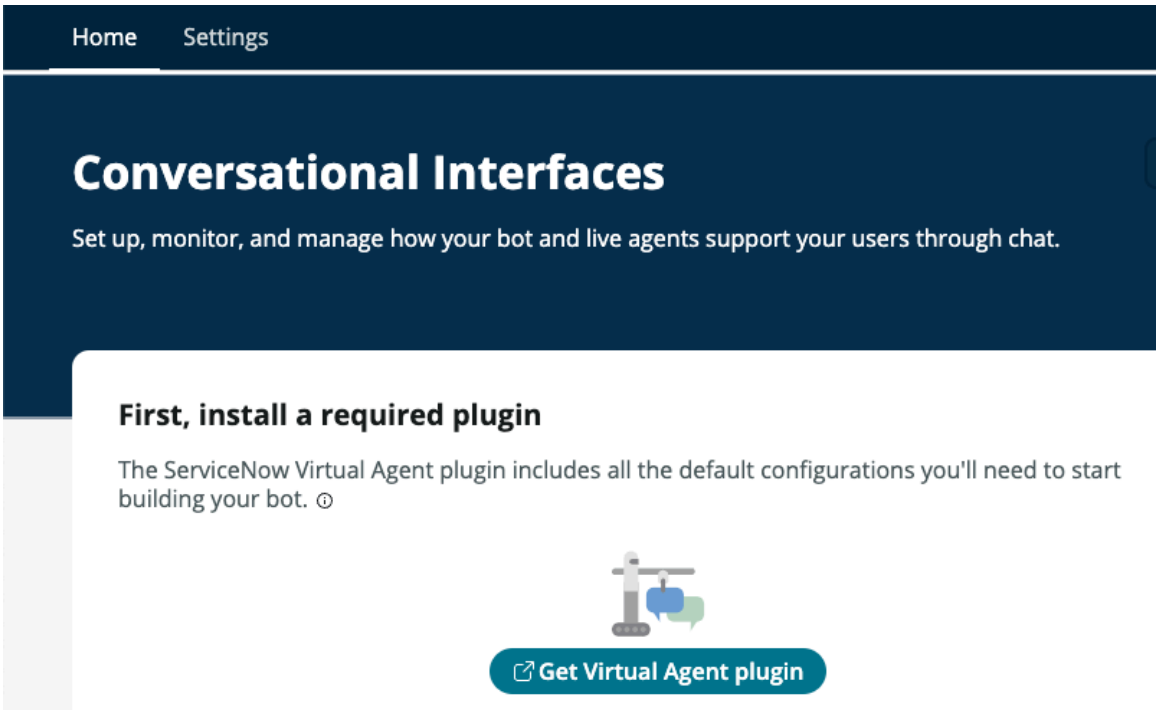
Verwenden Sie die Seite Konversations-Schnittstellen-Homepage, um Virtual Agent und zugehörige Plugins zu installieren. Wählen Sie nach der Installation eine Karte aus, um Ihren Bot anzupassen, oder richten Sie Mitarbeiterchatein.

Wenn Sie Virtual Agentnoch nie installiert haben, werden Sie von der Konsole Konversations-Schnittstellen aufgefordert, dies zuerst zu tun. Das Layout der **Homepage** kann je nachdem, welche Funktionen Sie installiert und konfiguriert haben, variieren.

Virtual Agent installieren

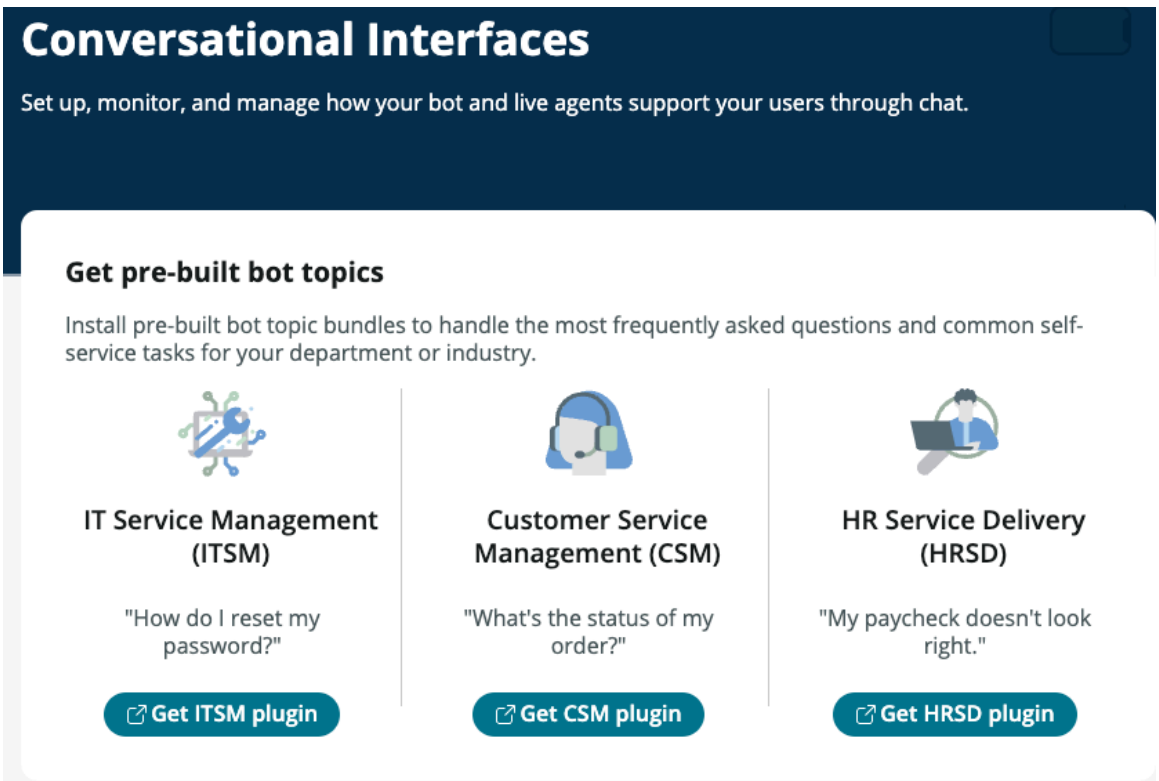
Um zu beginnen, müssen Sie das Plugin Virtual Agent installieren. Wählen Sie das **Plugin „Virtual Agent abrufen“**, um es zu installieren.

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



Vorgefertigte Bot-Themen abrufen

Aktivieren Sie Plugins, die die vorgefertigten Themenkonversationen bereitstellen, mit denen Sie allgemeine Anwenderanfragen bearbeiten können. Zum Beispiel IT-bezogene Supportprobleme, wie z. B. das Zurücksetzen eines Passworts, oder HR-bezogene Probleme, wie z. B. der Antrag auf Beurlaubung. Weitere Informationen finden Sie unter Vorgefertigte Virtual Agent -Themen, Themenblöcke und ServiceNow -NLU-Modelle.

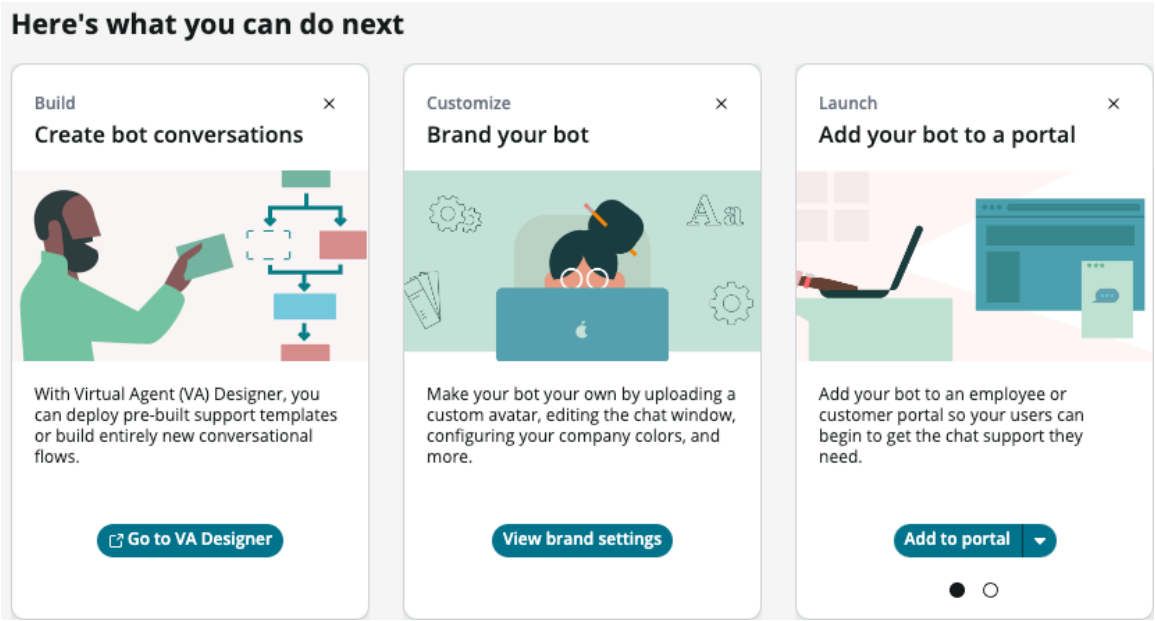


Hier ist, was Sie als Nächstes tun können

Automatische Übersetzung

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

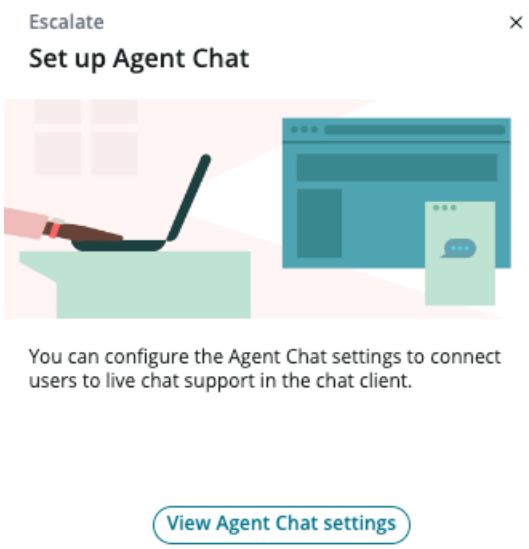
Erkunden Sie beliebte Virtual Agent -Einstellungen auf der Seite Konversations-Schnittstellen-Homepage. Die nächsten Schritte umfassen normalerweise das Branding Ihres Bots, das Hinzufügen zu einem Portal, auf das Ihre Anwender zugreifen können, und das Erstellen von Konversationen in Virtual Agent-Designer.



Nehmen Sie sich vor der Implementierung von Konversations-Schnittstellenetwas Zeit, um einige wichtige Fragen zu stellen und zu beantworten, die Ihnen dabei helfen sollen, sich die Experience von Konversations-Schnittstellen vorzustellen, die Sie für Ihr Unternehmen benötigen und wünschen. Weitere Optionen finden Sie im Abschnitt „Grundlagen **für Ihren Virtual Agent** abrufen“.

Mitarbeiterchat einrichten

Aktivieren Sie den Service Desk-Mitarbeiter -Support, und richten Sie ihn ein. Richten Sie Namen und Avatare von Service Desk-Mitarbeitern ein, legen Sie Statusnachrichten für Service Desk-Mitarbeiter fest, und bestimmen Sie, ob Service Desk-Mitarbeiter den Chatverlauf von Benutzern anzeigen können.

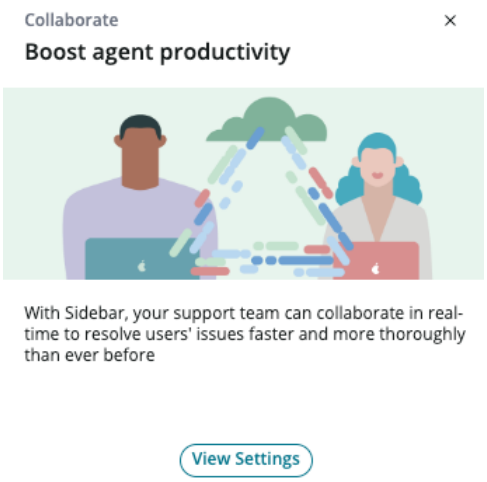


Sidebar installieren

Automatische Übersetzung

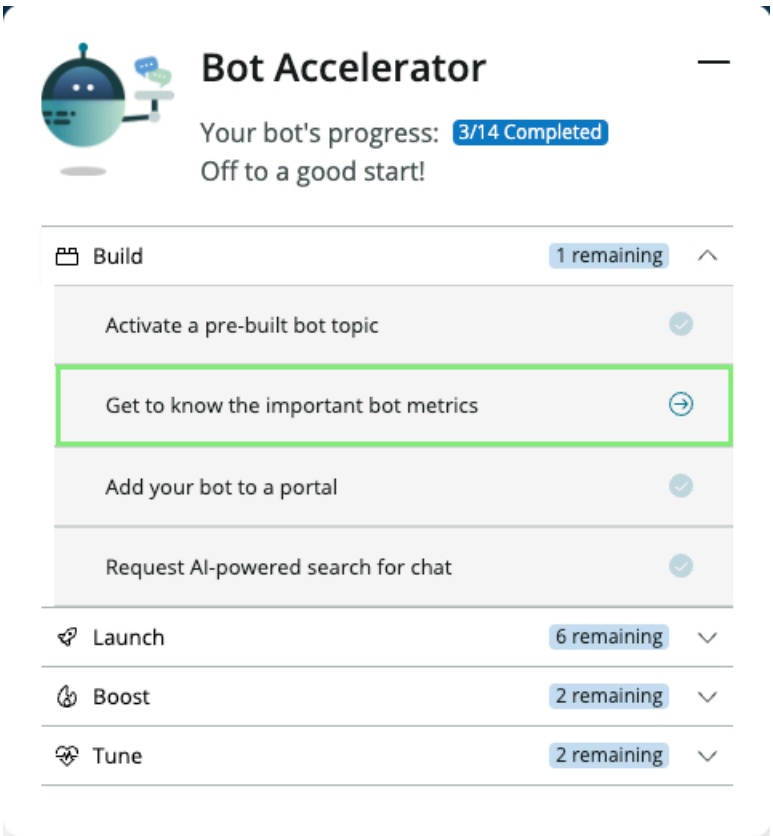
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Bieten Sie Servicemitarbeitern die Möglichkeit, mit anderen zusammenzuarbeiten, während sie an einem Arbeitsbereichsdatensatz arbeiten.



Fortschrittsbereich des Bot-Beschleunigers

Der Fortschrittsbereich zeigt Ihnen schnell, was konfiguriert wurde und welche Tools nicht konfiguriert oder inaktiv sind.



Konversations-Schnittstellen konfigurieren

Sie können die Konsole Konversations-Schnittstellen und die Option **Chat-Einstellungen** auf der **Homepage** verwenden, um allgemeine Chatfunktionen zu erkunden und zu konfigurieren und die Funktionen Virtual Agent und Mitarbeiterchat einzurichten.

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

Konversations-Schnittstellen konfigurieren

Verwenden Sie die Karten in der Konversations-Schnittstellen -Konsole, um die Funktionen für Virtual Agent und Mitarbeiterchateinzurichten. Die Karten werden bei jedem Besuch automatisch sortiert, und nicht behandelte Funktionen werden zuerst angezeigt.

Um weitere Informationen zu erhalten, wählen Sie das Fragezeichen oben rechts. Dadurch wird ein kontextbezogener Hilfebereich geöffnet.



Now Assist in Virtual Agent-Karten

Karte	Beschreibung
Erstellen Sie ein Virtual Agent mit Now Assistmithilfe eines LLM-Modells und generativen KI-Kompetenzen. 	Um einen Virtual Agent mit Now Assistzu erstellen, wählen Sie Erste **Schritte**, um den Bildschirm Assistenten anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie Virtual Agents für LLM auf dem Bildschirm Assistenten.
Erstellen Sie ein Virtual Agent mit NLU, das Standardeinstellungen und Setup-Themen enthält. 	So erstellen Sie einen Virtual Agent mit einem NLU-Modell: **1.** Wählen **Sie** Erste Schritte, um ein neues Fenster mit dem Plugin-Bildschirm zu öffnen, in dem Sie das Plugin „com.glide.cs.chatbot“ installieren können. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent aktivieren. **2.** Kehren Sie nach der Installation des Plugins zum vorherigen Fenster zurück, und aktualisieren Sie es mit der Aktualisierungsschaltfläche Ihres Browsers. **3.** Wählen Sie **Einstellungen** aus, um die Einstellungsseite für die CI-Admin-Experience anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

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

Now Assist in Virtual Agent-Karten (Fortsetzung)

Karte	Beschreibung
	4. Wählen Sie im linken Bereich **Virtual Agent**, um Ihre Einstellungen und NLU-Modelle zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent konfigurieren.
Now Assist in Virtual Agentüberwachen 	Um Virtual Agent Analysen für vorhandene LLM-Virtual Agents anzuzeigen, wählen Sie **Leistung**anzeigen aus. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist wird in Virtual Agentanalysiert. Um vorhandene virtuelle LLM-Agents zu verwalten, wählen Sie **Assistenten verwalten**, um den Bildschirm Assistenten anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie Virtual Agents für LLM auf dem Bildschirm Assistenten.

Chatkonfigurationskarten

Karte	Funktion	Beschreibung
	Vorgefertigte Themen abrufen	Bringen Sie Ihrem Bot bei, zusätzliche Anforderungen mithilfe vorgefertigter Konversationsthemen zu bearbeiten.
	KI-Sucheanfordern	Geben Sie Ihren Anwendern die Möglichkeit, nach Antworten auf ihre Fragen oder Lösungen für ihre Anforderungen zu suchen, indem Sie KI-Suche zu Ihrem Bot Virtual Agent hinzufügen.
	Branding für Ihren Bot	Passen Sie Ihren Bot an, indem Sie die Farben und Symbole auswählen, und fügen Sie ein Logo hinzu, das das Portal Ihres Unternehmens widerspiegelt.
	Begrüßung für Ihren Bot erstellen	Passen Sie Ihren Bot an, indem Sie festlegen, wie er Ihre Anwender empfängt und mit ihnen interagiert.
	Ihren Bot einem Portal hinzufügen	Wählen Sie aus, wo Ihr Bot Virtual Agent gespeichert werden soll, indem Sie ihn einem Portal hinzufügen.
	Themenvorschläge einrichten	Empfohlene Themen basierend auf Analysen vorhandener Supportanfragen abrufen
	Konversationsmetriken erfassen	Verwenden Sie das Dashboard für Konversationsanalysen, um Interaktionsmetriken zu sammeln und die Leistung Ihres Bots zu bewerten.
	Natural Language Understanding (NLU) einrichten	Helfen Sie Ihrem Bot, die Absicht eines Anwenders besser zu verstehen. Details finden Sie unter Vorteile von Natural Language-Modellen gegenüber Stichwörtern.

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

Chatkonfigurationskarten (Fortsetzung)

Karte	Funktion	Beschreibung
	Virtual Agent mit Messaging-Anwendungen integrieren	Fügen Sie Ihren Bot anderen Kanälen hinzu, z. B. Integration für Konversationsfunktionen mit Slack oder Microsoft Teams.
	Mitarbeiterchat einrichten	Verbinden Sie Anwender mit dem Live-Chat-Support in dem Chat-Client, den sie verwenden.
	Sidebar einrichten	Bieten Sie Servicemitarbeitern die Möglichkeit, mit anderen zusammenzuarbeiten, während sie an einem Arbeitsbereichsdatensatz arbeiten.
	Installieren und konfigurieren Sie das Obszönitätsfilter-Plugin für den Mitarbeiterchat	Verhindern Sie, dass Servicemitarbeiter Nachrichten mit unangemessener oder obszöner Sprache an anfordernde Personen senden.
	Konversations-IVR mit Amazon Connect installieren	Aktivieren Sie Anwenderkonversationen mit einem Bot über den -Telefonkanal.
	Mithilfe von Spracherkennung und dynamischer maschineller Übersetzung in Virtual Agent	Aktivieren Sie eine Kombination aus Spracherkennung und maschineller Übersetzung für Virtual Agent, um die Chat-Experience für verschiedene Anwender zu verbessern.
	Einrichten Automatische Problemlösung	Stellen Sie Anwendern sofortigen Self-Service bereit, indem Sie maschinelles Lernen verwenden, um Virtual Agent -Themen, Wissen -Artikel und Katalogelemente intelligent bereitzustellen.
	Install Omnichannel Callback	Aktivieren Sie andere ServiceNow® -Apps, um Rückrufoptionen für Anwender anzuzeigen oder anzukündigen.

Assistenten

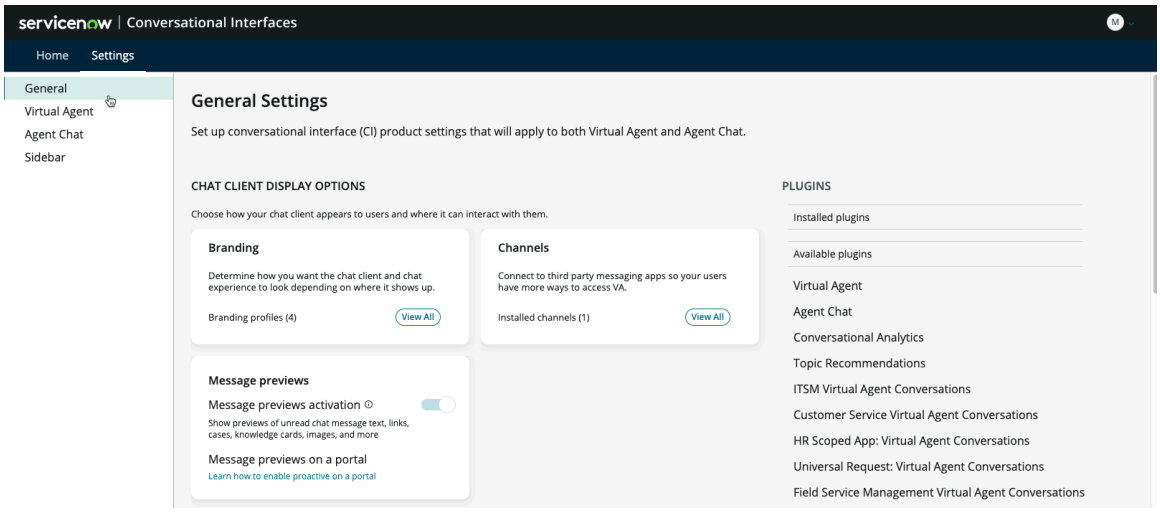
Der Bildschirm Assistenten wird angezeigt, wenn Sie auf dem Startbildschirm der Konversations-Schnittstellen die Registerkarte **Assistenten** auswählen.

Chat-Einstellungen

Die Registerkarte **Chat-Einstellungen** wird geöffnet, wobei die Registerkarte **Allgemein** ausgewählt ist. Diese Registerkarte enthält allgemeine Einstellungen, die für alle Konversations-Schnittstellen -Anwendungen gelten. Die aktuell installierten Plugins und die verfügbaren Plugins, die Sie aktivieren können, werden als Links aufgelistet. Wählen Sie einen Link, um weitere Informationen zu erhalten oder einen Aktivierungsprozess zu starten.

Die Registerkarten **Virtual Agent**, **Mitarbeiterchat**und **Sidebar** im linken Navigationsbereich öffnen Konfigurationseinstellungsseiten für die einzelnen Anwendungen.

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



Weitere Informationen zu diesen Einstellungen finden Sie in den folgenden Themen:

- Allgemeine Einstellungen
- Virtual Agent-Einstellungen
- Mitarbeiterchat-Einstellungen
- Sidebar-Einstellungen

Konfigurationseinstellungen aus früheren Releases finden Sie in der Konversations-Schnittstellen -Konsole

Wenn Sie ein Upgrade von einem früheren Release durchgeführt haben, werden Sie feststellen, dass auf die Konfigurationseinstellungen und Formulare für Virtual Agent und Mitarbeiterchat [] über die Konsolenseite Konversations-Schnittstellen zugegriffen werden kann.

Verwenden Sie die folgende Tabelle, um herauszufinden, wo sich die Konfigurationsformulare und Einstellungen für Virtual Agent und Mitarbeiterchat, die in früheren Releases verwendet wurden, in der Konsole Konversations-Schnittstellen und in den **Chat-Einstellungen**befinden.

Beispielsweise heißt das frühere Chat- **Setup** -Formular jetzt Mitarbeiterchat-Einstellungen, auf das Sie über die Karte Mitarbeiterchat einrichten in der Konsole Konversations-Schnittstellen zugreifen können (navigieren Sie zu). **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Homepage**) oder über die Registerkarte **Chat-Einstellungen** auf der Homepage.

Konfigurationsformulare und Einstellungen für Virtual Agent und Mitarbeiterchat

Konfigurationsformular oder Einstellung im vorherigen Release	Konversations-Schnittstellen Konsolenaktionskarte	Chat-Einstellungen
Chat-Client		
Branding- und Chat-Menü **[Konversations-Schnittstellen** > **Branding- und Chatmenü]**	Erscheinungsbild des Bots bearbeiten	Branding in den allgemeinen Einstellungen

Automatische Übersetzung

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

Konfigurationsformulare und Einstellungen für Virtual Agent und Mitarbeiterchat (Fortsetzung)

Konfigurationsformular oder Einstellung im vorherigen Release	Konversations-Schnittstellen Konsolenaktionskarte	Chat-Einstellungen
		[Alle > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen]**
Integration von Messaging-Apps für Microsoft Teams, Slackund Facebook Workplace **[Konversations-Schnittstellen** > **Integration von Messaging-Apps**]: Im Anwendungsnavigator unter **Konversations-Schnittstellen**weiterhin verfügbar	Bot zu anderen Kanälen hinzufügen	Kanäle in den allgemeinen Einstellungen **[Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen]**
Chat-Setup **[Konversations-Schnittstellen** > **Chat-Setup]**	Mitarbeiterchat einrichten	• Mitarbeiterchat-Einstellungen **[Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Mitarbeiterchat]** • Benachrichtigungen aktivieren wurde in die Virtual Agent-Einstellungen verschoben **[Alle** > > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Virtual Agent]**
Kontextbezogene Liste in Chat-Setup **[Konversations-Schnittstellen** > **Chat-Setup]**	Keine Karte	Kontextvariablen in den allgemeinen Einstellungen **[Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen]**
Zugehörige Liste „Systemnachrichten“ im Chat-Setup **[Konversations-Schnittstellen** > **Chat-Setup]**	Keine Karte	Systemnachrichten in den allgemeinen Einstellungen

Automatische Übersetzung

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

Konfigurationsformulare und Einstellungen für Virtual Agent und Mitarbeiterchat (Fortsetzung)

Konfigurationsformular oder Einstellung im vorherigen Release	Konversations-Schnittstellen Konsolenaktionskarte	Chat-Einstellungen
		[Alle > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**]
Zugehörige Liste „URL-Navigation“ im Chat-Setup **[Konversations-Schnittstellen** > **Chat-Setup]**	Keine Karte	URL-Navigation in den allgemeinen Einstellungen **[Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen]**
Konversationsweiterleitung		
Umfrage vor dem Chat **[Konversations-Schnittstellen** > **Umfrage vor dem Chat]**]	Keine Karte	Umfragen vor dem Chat in den allgemeinen Einstellungen **[Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen]**
Absicht des Kontextthemas **[Konversations-Schnittstellen** > **Absicht des Kontextthemas]**	Keine Karte	Absicht des Themenkontexts in den allgemeinen Einstellungen **[Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen]**
Virtual Agent		
Themenvorschläge **[Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Themenvorschläge]** Option im Anwendungsnavigator unter **Konversations-Schnittstellen**weiterhin verfügbar	Empfohlene Themen abrufen	Themenvorschläge in den Virtual Agent-Einstellungen **[Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Virtual Agent]**
Empfehlungseinstellungen **[Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Empfehlungseinstellungen]**]: Option im Anwendungsnavigator unter **Konversations-Schnittstellen**weiterhin verfügbar	Keine Karte	Themenvorschläge in den Virtual Agent-Einstellungen **[Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Virtual Agent]**

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

Konfigurationsformulare und Einstellungen für Virtual Agent und Mitarbeiterchat (Fortsetzung)

Konfigurationsformular oder Einstellung im vorherigen Release	Konversations-Schnittstellen Konsolenaktionskarte	Chat-Einstellungen
Registerkarte**NLU-Einstellungen** in den allgemeinen Einstellungen **[Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Allgemeine Einstellungen]**	NLU einrichten	Natural Language Understanding in den Virtual Agent-Einstellungen **[Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Virtual Agent]**
Automatische Lösung von Incidents **[Konversations-Schnittstellen** > **Automatische Lösung von Incidents** > • **Einrichtung** • **Konfiguration** • **Simulation]** Im Anwendungsnavigator sind unter **Konversations-Schnittstellen**weiterhin Optionen verfügbar	Richten Sie die automatische Auflösung ein	Automatische Problemlösung (Issue Auto Resolution, IAR) in den Virtual Agent-Einstellungen **[Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Virtual Agent]**
Registerkarte**„Abwendungseinstellungen** “ in „Allgemeine Einstellungen“. **[Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Allgemeine Einstellungen]**	Keine Karte	Abwendungsmetriken in den Virtual Agent-Einstellungen **[Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Virtual Agent]**
Anwenderdefinierte Begrüßungen und Setup **[Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Anwenderdefinierte Begrüßungen und Setup]**	Wählen Sie aus, wie Ihr Bot Anwender begrüßt.	Anwenderdefinierte Begrüßungen und Setup in den Virtual Agent-Einstellungen **[Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Virtual Agent]**
Metriken		
Konversationsanalysen **[Konversations-Schnittstellen** > **Konversationsanalysen** >	Interaktionsmetriken erfassen	Keine Einstellung

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

Konfigurationsformulare und Einstellungen für Virtual Agent und Mitarbeiterchat (Fortsetzung)

Konfigurationsformular oder Einstellung im vorherigen Release	Konversations-Schnittstellen Konsolenaktionskarte	Chat-Einstellungen
• **Virtual Agent-Dashboard** • **Ereigniskonfiguration** • **Formelüberschreibung]** Im Anwendungsnavigator sind unter **Konversations-Schnittstellen**weiterhin Optionen verfügbar		

Allgemeine Chat-Einstellungen

Verwenden Sie Konversations-Schnittstellen-Konsole, um die grundlegenden Chatfunktionen einzurichten, die Virtual Agent und Mitarbeiterchatgemeinsam nutzen.

Allgemeine Chat-Einstellungen

Ich möchte ...	Siehe diese Themen
Chat Client-Anzeigeoptionen	
Meinen Bot mit Branding versehen	Branding Ihres Chat-Clients
Zeigen Sie eine Vorschau neuer oder ungelesener Nachrichten in einem minimierten Chatfenster an	Nachrichtenvorschau im Webclient aktivieren
Konversationsweiterleitung	
Meinen Bot für die Ausführung in Messaging-Apps von Drittanbietern konfigurieren	Virtual Agent mit Messaging-Anwendungen integrieren.
Erstellen Sie Umfragen vor dem Chat	Definieren Sie Umfragekonfigurationen für Vorab-Chats
Erstellen und verwenden Sie Kontextvariablen, um chatbezogene Informationen zu speichern	Konfigurieren Sie Kontextvariablen zum Speichern chatbezogener Informationen
Zeigen Sie Rückrufoptionen an, oder kündigen Sie Anwendern Rückrufoptionen über andere ServiceNow-Apps an	Omnichannel Callback
Konfigurieren Sie Absichten für den Themenkontext	Definieren Sie Konfigurationen für Absichten des Themenkontexts
Systemaktionen	
Ändern Sie Systemchatnachrichten	Ändern Sie die Systemnachrichten Virtual Agent und Mitarbeiterchat .
Legen Sie fest, wie Links im Chatfenster geöffnet werden	URL-Navigation in Konversations-Schnittstellen

Automatische Übersetzung

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

Allgemeine Chat-Einstellungen (Fortsetzung)

Ich möchte …	Siehe diese Themen
Meinen Bot so konfigurieren, dass er vertrauliche Daten erkennt	Handler für sensible Daten wird konfiguriert
Senden Sie E-Mail-Zusammenfassungen ungelesener Nachrichten an Anwender, wenn sie inaktiv sind	E-Mails zu verpassten Chataktivitäten werden gesendet

Verwalten Sie Virtual Agents für LLM auf dem Bildschirm Assistenten

Im Bildschirm „Assistenten“ können Sie virtuelle LLM-Agents erstellen, bearbeiten und ein-/ausschalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Assistenten**.
2. Auf dem Bildschirm „Assistenten“ werden vorhandene LLM-Virtual Agents mit diesen Feldern angezeigt:

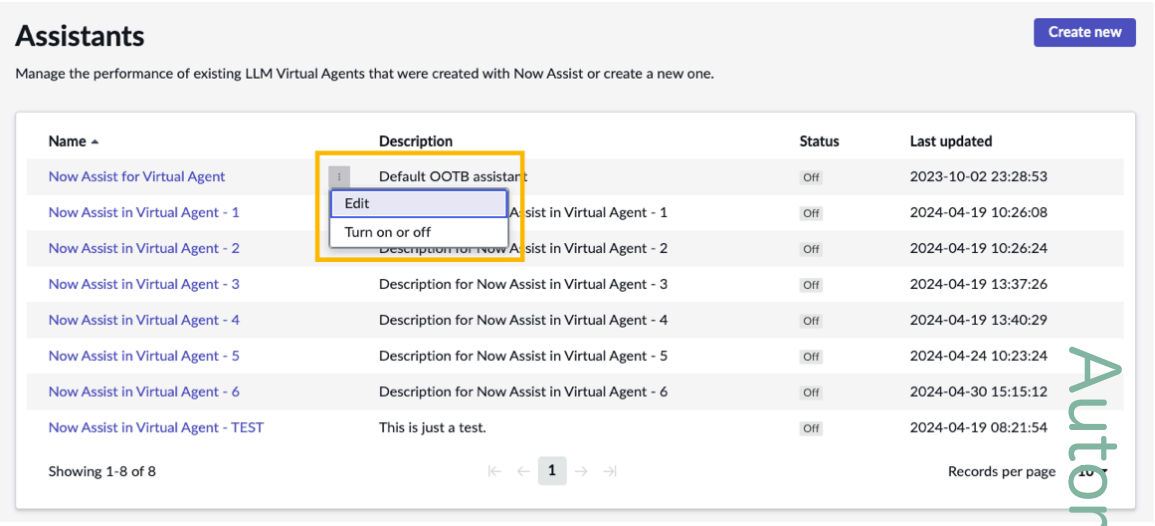
Feld	Beschreibung
Name	Name von Virtual Agent.
Beschreibung	Beschreibung des Virtual Agent.
Status	Ist der Virtual Agent aktiv?
Zuletzt aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung des Virtual Agent.

3. Um einen neuen Virtual Agent zu erstellen, wählen **Sie Neu erstellen**, um den Übersichtsbildschirm Now Assist für Virtual Agent anzuzeigen.
   Folgen Sie den Bildschirmen, um einen neuen Virtual Agent zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent konfigurieren.
4. Um einen vorhandenen Virtual Agent zu bearbeiten, wählen Sie den Namen des Virtual Agent oder die drei vertikalen Punkte ( ) am Ende eines beliebigen Felds, und wählen Sie **Bearbeiten**aus.
   Wenn Virtual Agent vollständig konfiguriert ist, wird der Überprüfungsbildschirm Now Assist für Virtual Agent angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent konfigurieren. Wenn Virtual Agent nicht vollständig konfiguriert ist, wird der letzte nicht abgeschlossene Schritt im geführten

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

Setup für Virtual Agent angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Konversations-Schnittstellen Komponenten werden installiert.

5. Um einen vorhandenen Virtual Agent ein- oder auszuschalten, wählen Sie die drei vertikalen Punkte (Aktivieren/ **Deaktivieren) am Ende eines beliebigen Felds und dann Ein- oder ausschalten**.



Ihren Bot einem Portal hinzufügen

Geben Sie Ihren Anwendern einen Ort, um mit Ihrem Bot und menschlichen Service Desk-Mitarbeitern zu interagieren. Wählen Sie eine mit Ihrem Basissystem bereitgestellte Chatkonfiguration Serviceportal, z. B. die für Mitarbeiterchat und Virtual AgentServiceportal Mitarbeiterchat verwendete Konfiguration. Ihre Endanwender können auf jeder Seite des -Portals eine Bot- oder Mitarbeiterchat -Konversation initiieren und verwalten.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie das Glide Virtual Agent-Plugin (com.glide.cs.chatbot) oder das Agent-Chat-Plugin (com.glide.interaction.awa). Sie können das Glide Virtual Agent-Plugin nur aktivieren, wenn Sie ein Abonnement haben.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Homepage**.
2. Wählen Sie unter **Ihren Bot zu einem Portal**hinzufügen die **Option Zu Portal** hinzufügen aus, um das Basissystemportal zu konfigurieren.
   Um beispielsweise das für den Mitarbeiterchat und Virtual Agent verwendete Portal zu konfigurieren, wählen Sie Serviceportal Mitarbeiterchat-Konfiguration aus.
3. Aktualisieren Sie im Formular die Portalkonfiguration.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren der Konfiguration. Die Serviceportal-Konfigurationen des Basissystems sind automatisch aktiv.
Name	Eindeutiger Name für den Konfigurationsdatensatz.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Portale	Die Portale, in denen Sie diese Chatkonfiguration verwenden möchten. Wenn kein Portal ausgewählt ist, gilt die Konfiguration für alle Portale im System.
Anwendung	Schreibgeschützter Anwendungsbereich für den Datensatz
Öffentlich	Mit dieser Option wird Benutzern das Portal vor der Anmeldung zur Verfügung gestellt.
Rollen	Rollen, die ein Benutzer haben muss, um das Portal zu verwenden. Wenn Sie keine Rolle auswählen, sind Mitarbeiterchat und Virtual Agent für alle Benutzer unabhängig von ihrer Rolle verfügbar.
Bestellung	Zahl, die die Reihenfolge angibt, in der die Konfigurationen ausgeführt werden sollen. Pro Portal gilt nur eine Konfiguration. Wenn in einem Portal mehrere Konfigurationen vorhanden sind, führt das System die zuerst gefundene Konfiguration mit dem niedrigsten Wert aus.

Serverskript	Ein Skript, das Seiten- und Widget-Daten an eine Mitarbeiterchat -Konversation übergibt, wenn ein Benutzer die Konversation initiiert. Übergeben Sie beispielsweise ein Feld an die Chat-Konversation, um Mitarbeiterchat den Zugriff auf den Wert zu ermöglichen. Die in diesem Skript übergebenen Daten sind für jede Seite im Portal verfügbar, die mit diesem Datensatz verknüpft ist. Dieses Skript hat Zugriff auf die GlideSPScriptable- API.
	
	Hinweis: Das Portal-Suffix, die Seiten-ID und die Sprache sind automatisch in Mitarbeiterchat verfügbar und erfordern kein benutzerdefiniertes Skript. Sys-ID und Tabelle sind automatisch in Mitarbeiterchat verfügbar, wenn sie in der URL vorhanden sind.
	
	Im folgenden Beispiel wird ein Objekt zurückgegeben, das die Liste der Kataloge enthält, die dem Portal für die aktuelle Konversation zugeordnet sind.
	`(function ($sp) {`
	`  return {`
	`  catalogs: $sp.getValue('catalogs')`
	`  };`
	`})($sp);`
	
	Wenn Mitarbeiterchat in einem iframe -HTML-Element geöffnet wird, wird die Liste der Kataloge in die iframe -URL aufgenommen. Parameter aus diesem Feld überschreiben alle in Konflikt stehenden Seitendaten, die an Mitarbeiterchat übergeben wurden.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Ihre Endanwender können von jeder Seite im ausgewählten -Portal aus eine -Konversation vom Typ Mitarbeiterchat oder Virtual Agent initiieren und verwalten.

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

Nächste Maßnahme

Sehen Sie Ihr -Portal in Aktion

Kehren Sie zu Konversations-Schnittstellen-Homepage zurück, und wählen Sie unter **Bot zu einem Portal**hinzufügen den zweiten Navigationspunkt am unteren Rand der Karte aus. Wenn die Karte in **Mit Ihrem Bot interagieren**ändert, verwenden Sie das Menü **Portal öffnen**, um das anzuzeigende Portal auszuwählen. Wählen Sie beim Öffnen der angegebenen Portalseite das Chatsymbol in der rechten unteren Ecke aus, um eine Bot-Konversation zu starten.

Konfigurieren Sie andere Serviceportal-Funktionen Mitarbeiterchat

Im Serviceportal können Sie die Schaltfläche Mitarbeiterchat anpassen und Seitendaten an Mitarbeiterchatübergeben. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterchat im Serviceportal konfigurieren .

Branding Ihres Chat-Clients

Passen Sie Ihre Chatoberfläche mit Ihrer eigenen Marke an, einschließlich Firmenlogo und Bot-Avatar, UI-Farbschemata, Schriftarten und dem Chat-Supportmenü, das Ihren Anwendern angezeigt wird.

Hinweis:
Für Neukunden, deren Onboarding ab Vancouver erfolgt, ist der Webclient standardmäßig nur für authentifizierte Benutzer zugänglich. Damit nicht authentifizierte Benutzer auf den Webclient zugreifen können, aktivieren Sie **Öffentlicher Zugriff** in **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Allgemein**. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie den öffentlichen Zugriff auf den Webclient.

Mehrere Branding-Konfigurationen

Für eine Instanz können Sie eine beliebige Anzahl von Branding-Konfigurationen erstellen. Diese Brandingkonfigurationen gelten für Webchat und Mobile Clients (gelten für [nicht jedoch für Konversationsintegrationen für Slack, Microsoft Teams, Facebook Workplaceund Facebook Messenger.

Hinweis:
Branding für Bots in Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams ist über die Anpassungsfunktion der App Microsoft Teams verfügbar. Einzelheiten hierzu finden Sie unter MS Teams-Branding für die Konversationsintegration in Now Community. Informationen zum Branding von Bots in Slackfinden Sie unter Branding für Ihren Virtual Agent -Bot in Slackkonfigurieren.

Die Standard-Branding-Konfiguration enthält den Bot Virtual Agent, der über einen Avatar ServiceNow verfügt. Wenn Sie zusätzliche gebrandete Bots wünschen, erstellen Sie ein Anwenderprofil für jeden Bot in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user]. Geben Sie Ihrem Bot eine eindeutige Anwender-ID und einen Namen (z. B. Acme), laden Sie das Foto (Bild) für Ihren Bot-Avatar hoch, und aktivieren Sie Ihren Bot. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Benutzern zu Ihrer Instanz finden Sie unter Benutzer erstellen .

Nach der Erstellung wählen Sie den Bot aus, der in einer Konfiguration verwendet werden soll. Ein gebrandeter Bot kann in einer einzelnen Konfiguration oder in mehreren Brandingkonfigurationen verwendet werden.

Unterstützte Branding-Elemente

Konversations-Schnittstellen stellt eine Standard-Branding-Konfiguration bereit, die Sie anpassen können. Um die Standardkonfiguration zu ändern, andere Branding-Konfigurationen zu erstellen oder das Chatmenü (Support) zu ändern, sammeln und bereiten Sie die folgenden Dateien und Informationen vor:

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

Organisationsbilder

Bilder von Unternehmenslogos, die in Ihren Chatfenstern verwendet werden sollen. Wenn Sie Virtual Agentverwenden, die Bilder von Avataren, die für gebrandete Bots verwendet werden sollen.

Bilder müssen im Dateiformat .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, .ico oder .svg vorliegen. Die Bilder können eine hohe Auflösung aufweisen, aber die Bildanzeige wird abhängig vom Seitenverhältnis skaliert. Beachten Sie, dass, wenn der Chat in einem eigenen Browserfenster ausgeführt wird, automatisch eine Miniaturansicht des Branding-Logos auf der Browserregisterkarte angezeigt wird.

Farben und Schriftarten

Farben und Schriftarten, die für die verschiedenen Elemente der Anwenderoberfläche verwendet werden, z. B. Chatblasen, Schaltflächen und angezeigte Benachrichtigungen.

Wenn Sie die Farbe von Schnittstellenelementen ändern möchten, bestimmen Sie die Hex-Zahl oder RGBA-Farbe für diese Elemente. Wenn Sie während der Konfiguration die Hex- oder RBGA-Farben angeben, werden Ihre Änderungen sofort im Beispiel-Chatfenster angezeigt. Weitere Informationen zu Hex-Zahlen und RGB-Farbspezifikationen finden Sie unter HTML-Farbnamen (W3CSchulen) .

UI-Elemente im Chatfenster



Chat-Menüelemente

Kontaktinformationen für Ihre Support-Organisation, wie z. B. Support-Anrufzeiten, Telefonnummer des Support-Call Centers und Support-E-Mail-Adresse. Sie können die Informationen im Support-Menü anpassen, indem Sie Menüelemente hinzufügen oder ändern,

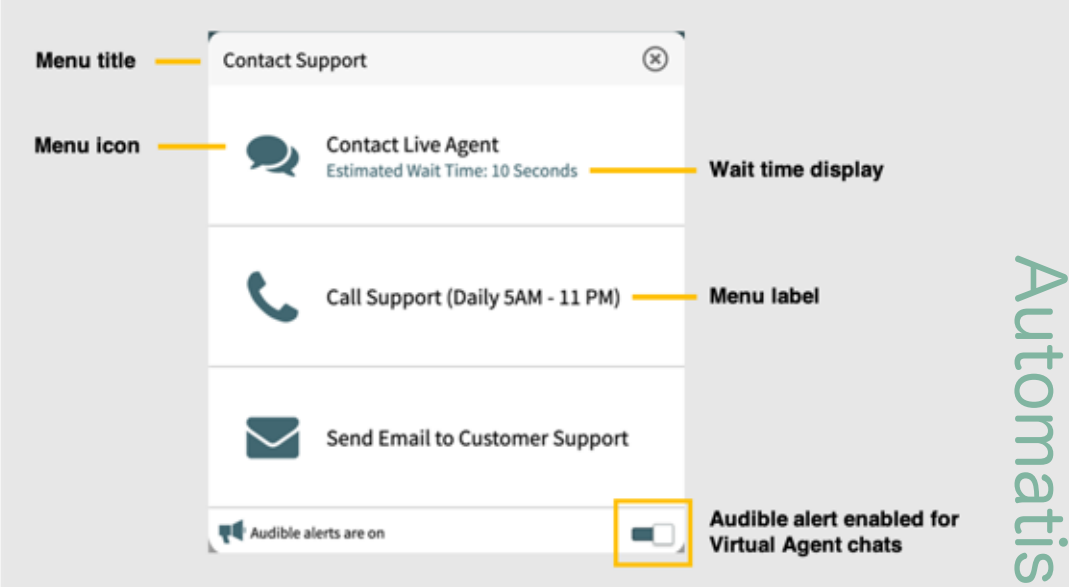
Automatische Übersetzung

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

einschließlich des angezeigten Texts und der Symbole. Sie können auch die Sichtbarkeit der Menüelemente steuern (Menüoptionen anzeigen oder ausblenden).

Sie können auch die Standardmenüsymbole ändern oder Symbole für neue Menüelemente hinzufügen. Die Symbole müssen im SVG-Format vorliegen. Verwenden Sie für eine bessere Auflösung ein einfarbiges Symbol.

Chat-Menü



Erstellen Sie einen neuen Anwender für einen gebrandeten Bot

Die Standard-Branding-Konfiguration enthält den Bot Virtual Agent, der über einen Avatar ServiceNow verfügt. Um einen neuen Bot mit Ihrem eigenen Branding zu erstellen, erstellen Sie ein aktives Anwenderprofil für den Bot, und verknüpfen Sie ihn mit einem Live-Profil.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einen neuen gebrandeten Bot erstellen möchten, erstellen Sie ein aktives Anwenderprofil für jeden Bot in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user]. Erstellen Sie dann einen Botprofildatensatz, indem Sie diesen Anwender der Tabelle „Live-Profil“ [live_profile] hinzufügen.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Anwender für den Bot.
   Fügen Sie ein Bild (Avatar) für Ihren Bot hinzu, wenn Sie den Anwender erstellen. Stellen Sie außerdem sicher, dass der Benutzer aktiv ist.
2. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Filter `live_profile.list` ein.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für das Botprofil.
Typ	Typ des Live-Profils. Wählen Sie **Benutzer** aus.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Dokument	Tabelle, die dem Profil zugeordnet ist. **a.** Wählen Sie das Suchsymbol ( ). **b.** Geben Sie im Dialogfeld „Dokument auswählen“ die folgenden Informationen an: ▪ **Tabellenname**: Wählen Sie **den Anwender [sys_user] aus**. ▪ **Dokument**: Wählen Sie den Namen des Anwenders aus, den Sie für den Bot erstellt haben. **c.** Wählen Sie **OK**.
Foto	Bild (Avatar) für das Botprofil.
Beschreibung	Text, der das Live-Profil beschreibt.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Sie können das Bot-Profil mit einer neuen Branding-Konfiguration verknüpfen. Details finden Sie unter Richten Sie das Branding Ihres Virtual Agent -Bots ein.

Richten Sie das Branding Ihres Virtual Agent -Bots ein

Erstellen Sie unterschiedliche Virtual Agent -Branding-Konfigurationen für die verschiedenen Organisationen, die Ihre -Instanz verwenden. Diese Konfigurationen gelten nur für den webbasierten Chat und für mobile Clients.

Vorbereitungen
Wenn Sie ServiceNow® Mobileverwenden, müssen Sie Virtual Agent für den mobilen Chat einrichten. Details finden Sie unter Konfigurieren Sie Virtual Agent für eine mobile Anwendung ServiceNow ..

Suchen Sie unter ServiceNow Storenach Updates und Verbesserungen für die Anwendung „Omni-Experience – Standard-Funktionssatz“.

Hinweis:
Branding für Bots in Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams ist über die Anpassungsfunktion der App Microsoft Teams verfügbar. Einzelheiten hierzu finden Sie unter MS Teams-Branding für die Konversationsintegration in Now Community. Branding für Bots in Slack ist ebenfalls verfügbar. Details finden Sie unter Branding für Ihren Virtual Agent -Bot in Slackkonfigurieren.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie im Abschnitt Anzeigeoptionen neben **Branding** die **OptionAlle**anzeigen aus.
3. Wählen Sie **Neu**, um eine Branding-Konfiguration zu erstellen, oder wählen Sie den zu aktualisierenden Branding-Konfigurationsdatensatz aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

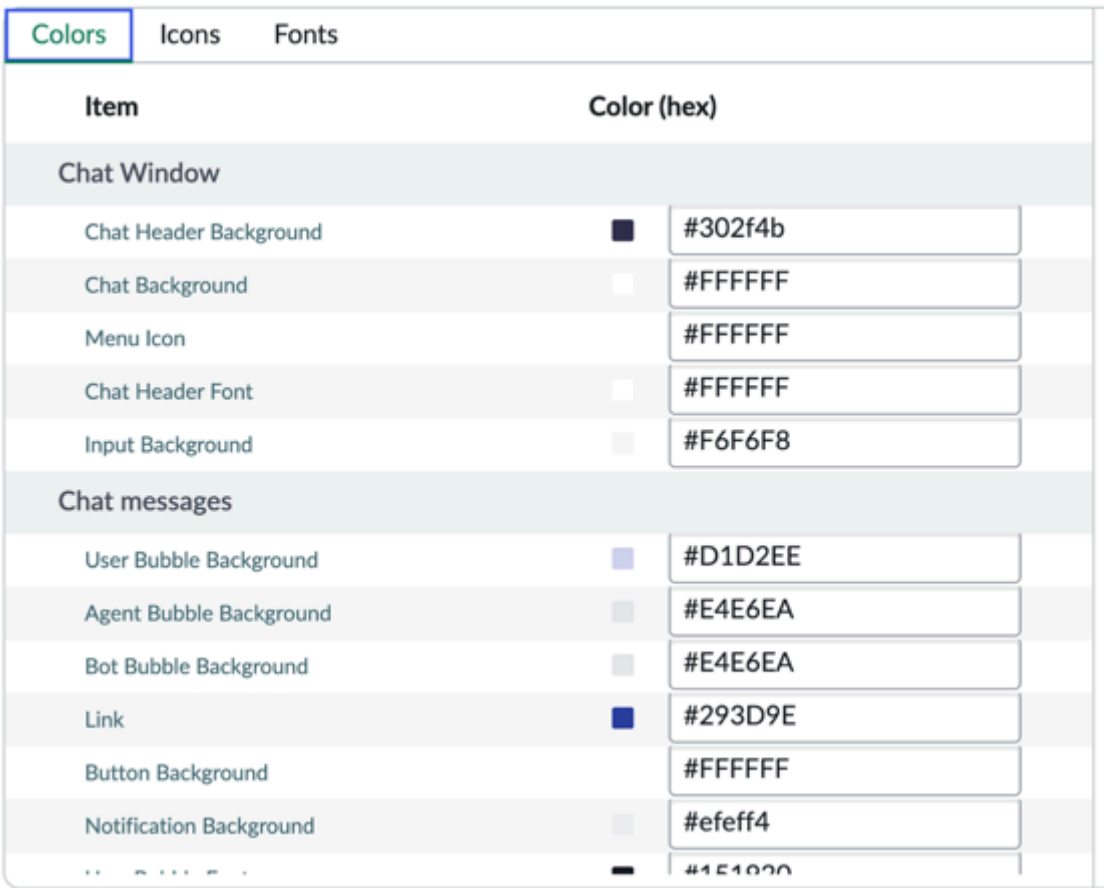
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Bezeichnung	Beschreibung
Brandingname	Name der Chat-Branding-Konfiguration Erstellen Sie eine neue Branding-Konfiguration, oder wählen Sie eine der verfügbaren Optionen aus. Für das Release Xanadu stehen folgende Auswahlmöglichkeiten zur Verfügung: ○ Polaris-Dunkel ○ Polaris-Licht
Chatkopfzeile	Textzeichenfolge, die Ihr Unternehmen oder Ihre Organisation im Chat-Fenster identifiziert. Beispiel: Acme Support
Minimale Verzögerung zwischen Bot-Nachrichten (ms)	Mindestverzögerung in Millisekunden (ms), die zwischen Bot-Antworten auftritt. Die Standardverzögerung beträgt 500 ms.
Mindestverzögerung vor der Anzeige der Eingabeanimation (ms)	Mindestverzögerung in Millisekunden (ms), bevor die Animationsellypse angezeigt werden, die angeben, dass der Bot die Anwendereingabe verarbeitet.
Menütitel	Name des Support-Menüs. Der Standardtitel lautet Support kontaktieren.
Brandingschlüssel	Schreibgeschützte sys_id der Konfiguration, die den von Ihnen eingegebenen **Brandingnamen** widerspiegelt. Der Schlüssel besteht aus Kleinbuchstaben; Leerzeichen werden durch Unterstriche ersetzt.
Text der Schaltflächenauswahl	Schriftfarbe der Schaltflächen **Neue Nachrichten oberhalb** oder **Neue Nachrichten unterhalb**.
Botprofil	Liste, die das Live-Profil-Formular öffnet, um ein neues Bot-Anwenderprofil auszuwählen oder zu erstellen, das das Bot-Bild (Avatar) enthält. ○ Klicken Sie auf das Informationssymbol, um das Botprofil Virtual Agent zu überprüfen und zu bearbeiten. ▪ Um das Foto oder die Beschreibung des Bots Virtual Agent zu ändern, klicken Sie in der Nachricht oben auf der Seite auf **Datensatz bearbeiten**. ▪ Ändern Sie im Formular „Live-Profil“ die Felder, und klicken Sie auf **Aktualisieren**. ○ Um den Bot für die Konfiguration auszuwählen oder zu ändern, wählen Sie das Suchsymbol, und klicken Sie auf das Feld **Bot-Profil**. Wählen Sie das Botprofil aus, das Sie in einem vorherigen Schritt erstellt haben.
Logo der Chatkopfzeile	Logobild, das im Chat Header angezeigt wird Wenn der Live-Chat in einem Browserfenster ausgeführt wird, wird das Logo auch auf der Registerkarte des Browsers angezeigt. Das Chat-Header-Logo wird auf 42 x 42 Pixel und das Chat-Nachrichtenlogo auf 24 x 24 Pixel festgelegt. Ein hochgeladenes Bild, das kleiner als diese Abmessungen ist, wird gestreamt angezeigt. Ein größeres Bild wird herunterskaliert.

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

Bezeichnung	Beschreibung
	○ Um ein Logo hinzuzufügen, wählen Sie **Bild anhängen**, und verwenden Sie den Dateifinder, um das Bild auszuwählen. ○ Um das Logo zu ändern, wählen Sie **Bild anzeigen**. Wählen Sie in der Dateisuche die neue Logodatei aus, und klicken Sie auf **OK**. Das aktualisierte Logo wird unter diesem Feld angezeigt. ○ Um das Logo zu entfernen, wählen Sie das Papierkorbsymbol. Die Datei wird sofort gelöscht.
Aktivieren Sie die Anzeige der Benachrichtigung „Neue Nachrichten unten“ oder „Neue Nachrichten oben“.	Wählen Sie diese Option aus, um Benachrichtigungen für neue Nachrichten unter oder über Ihrer aktuellen Chatansicht anzuzeigen.

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Von hier aus können Sie die Farbe, die Symbole sowie die Schriftart und -größe des Chat-Clients an Ihre Marke anpassen. Beispielsweise können Sie:
   - Ändern Sie die Farbe von Elementen
   - Passen Sie die Symbole an
   - Passen Sie die im Chat verwendeten Schriftarten an
6. Um die Farbe von Elementen im Chatfenster zu ändern, wählen Sie die Registerkarte **Farben**.



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

Wählen Sie ein Element aus, und geben Sie die Hex-Farben oder Rot-Blau-Grün-Alpha-Farben (RGBA) an, die Sie für dieses Element verwenden möchten. Wenn Sie dies tun, wird im Beispiel-Chatfenster eine Vorschau Ihrer Änderungen angezeigt.

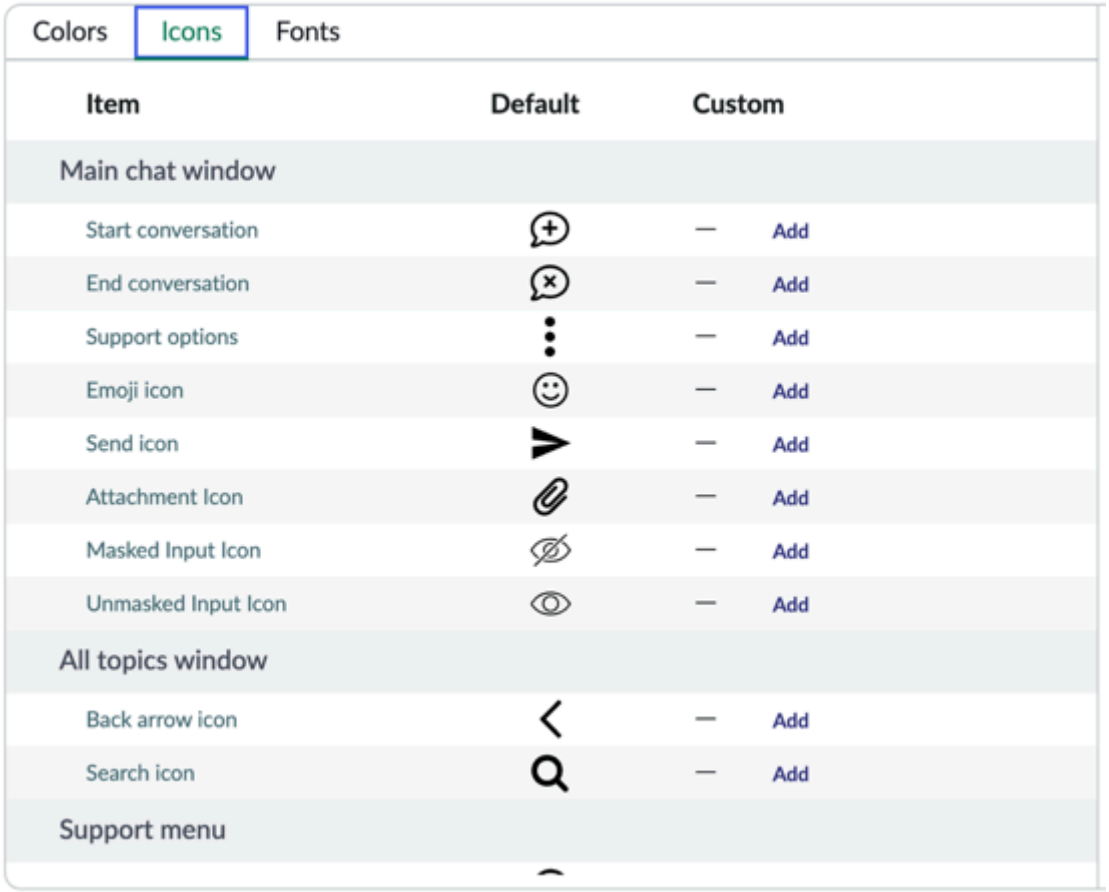
Passen Sie die Farbe für jedes Element an

Bezeichnung	Beschreibung
Chat-Fenster	
Chatkopfzeilenhintergrund	Hintergrundfarbe des Chat Headers
Chathintergrund	Hintergrundfarbe des Chat-Fensters
Menüsymbol	Farbe des Menüsymbols, das Benutzeroptionen zum Beenden einer Konversation oder zur Kontaktaufnahme mit dem Kundensupport enthält
Schriftart für Chatkopfzeile	Schriftfarbe des Texts im Chat Header
Eingabehintergrund	Hintergrundfarbe der Benutzereingabeleiste
Chat-Nachrichten	
Hintergrund des Anwenderarbeitsbereichs	Hintergrundfarbe der Benutzer-Chat-Blase
Hintergrund des Agentenarbeitsbereichs	Hintergrundfarbe der Live Agent-Chat-Blase
Hintergrund des Botarbeitsbereichs	Hintergrundfarbe der Bot-Chat-Blase
Link	Farbe der in der Konversation dargestellten Links
Schaltflächenhintergrund	Hintergrundfarbe der in der Konversation verwendeten Schaltflächen
Benachrichtigungshintergrund	Hintergrundfarbe von Virtual Agent -Benachrichtigungen, die im Webchat-Client übermittelt werden.
Schriftart des Anwenderarbeitsbereichs	Schriftfarbe des Texts in der Benutzer-Chat-Blase
Schriftart des Agentenarbeitsbereichs	Schriftfarbe des Texts in der Live Agent-Chat-Blase
Schriftart des Botarbeitsbereichs	Schriftfarbe des Texts in der Bot-Chat-Blase
Link deaktiviert	Farbe von Links, die in der Konversation deaktiviert sind.
Benachrichtigungstext	Schriftfarbe von Virtual Agent Benachrichtigungen, die im Webchat-Client übermittelt werden.
Andere	
Systemnachricht	Farbe der allgemeinen Systemmeldungen, die in der Konversation angezeigt werden
Kategoriehintergrund	Hintergrundfarbe der Überschrift über einer Liste von Themen
Trennzeichen	Farbe der gestrichelten Linie, die die einzelnen Konversationen im Vorschaufenster voneinander trennt
Zeitstempel	Farbe des Zeitstempels, der angezeigt wird, wenn sich während einer Konversation eine wichtige Aktivität ereignet, z. B. wenn ein Datensatz erstellt wird

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

Bezeichnung	Beschreibung
Kategorieschriftart	Schriftfarbe des Texts in der Kategorieüberschrift
Animation des Ladevorgangs	Farbe der animierten Punkte, die anzeigen, dass das System Informationen verarbeitet

7. Um die Chatsymbole im Chatfenster anzupassen, wählen Sie die Registerkarte **Symbole**.



Sie können die Symbole in vier verschiedenen Chat-Bildschirmen anpassen: auf dem Chat-Hauptbildschirm, auf dem Bildschirm mit allen Themen, im Support-Menü und auf dem Bildschirm zum Beenden der Konversation. Verwenden Sie diese Registerkarte für:

- Ein anwenderdefiniertes Symbol hinzufügen: Wählen **Sie Hinzufügen** für das Symbol und dann **Bild anhängen**aus. Wählen Sie nach der Auswahl der Bilddatei die Option **Anwenden**aus.
- Anwenderdefiniertes Symbol ersetzen: Wählen Sie für das Symbol **Ersetzen** aus. Wählen Sie das Papierkorbsymbol, um das aktuelle Bild zu löschen, und laden Sie dann ein neues hoch.
- Systemstandardsymbol wiederherstellen: Wählen **Sie Entfernen** für das Symbol.

Hinweis:
Sie können keine Systemstandardsymbole entfernen.

Wenn Sie die Symbole während der Konfiguration angeben, wird im Beispiel-Chatfenster eine Vorschau Ihrer Änderungen angezeigt.

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

Hinweis:
Im Gegensatz zu anderen Einstellungen auf der Branding-Seite werden **Symboländerungen**im Webclient wirksam, sobald Sie Übernehmen wählen. Andere Änderungen werden erst wirksam, wenn Sie oben auf der Seite **Speichern** auswählen.

Gültige Dateiformate sind .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, .ico und .svg.

8. **Wahlweise:** Passen Sie den Schriftart und die Schriftgröße an.

(Optional) Die verfügbaren Branding-Konfigurationen (z. B. Polaris-Hell oder Polaris-Dunkel) befinden sich hier.

Hinweis:
Diese Funktion ist erst verfügbar, nachdem Sie den Omni-Experience-Standardfunktionssatz über ServiceNow® Storeinstalliert und auf die neueste Version aktualisiert haben.

Um die im Chat angezeigten Schriftarten anzupassen, wählen Sie die Registerkarte **Schriftarten**.

Um den Schriftarttyp zu ändern, wählen Sie eine der folgenden Methoden:

a. Wählen Sie die Schriftarten aus, die Sie verwenden möchten.
Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Chat-Headertext** die Schriftart aus, die Sie für den Header verwenden möchten.

Machen Sie dasselbe für den **Chattext.**

Sie sehen ein Beispiel für die neue Schriftart.

b. Laden Sie die Schriftarten von einer URL herunter.
Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Anwenderdefinierte Schriftart** hinzufügen die Option **Von URL aus**, geben Sie die URL an, und wenden Sie die Änderungen an.

c. Laden Sie die hinzuzufügenden Schriftarten aus einer angehängten Datei hoch.
Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Anwenderdefinierte Schriftart hinzufügen die Option Schriftart hochladen aus**, geben Sie den Pfad zu der Datei an, die Sie anhängen möchten, und wenden Sie die Änderungen an.

(Optional) Um die Schriftgröße für den Chat-Header und den Chat-Text zu ändern, gehen Sie wie folgt vor:

a. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Schriftgröße die **Schriftgröße** Normal, Groß oder Extra Groß aus.

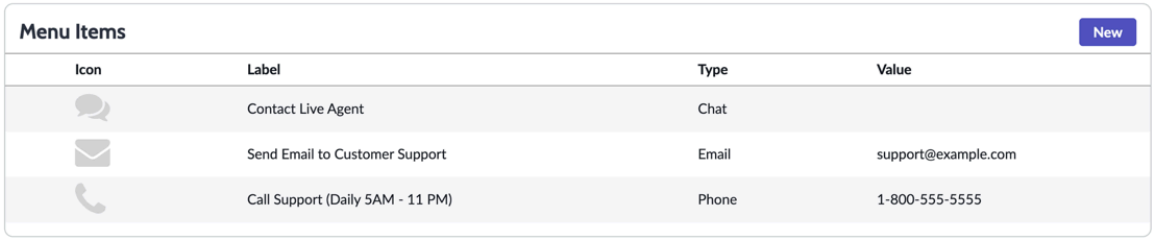
b. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Schriftgröße für Header die Schriftgröße** „Regulär“, „Groß“ oder „Extra groß“ aus.

Hinweis:
Diese Änderungen gelten nicht für anwenderdefinierte Steuerungen, die Sie dem Chat-Widget hinzugefügt haben. Anwenderdefinierte Steuerungen müssen separat aktualisiert werden.

c. Zeigen Sie eine Vorschau der Änderungen in Ihrem Chatfenster in Ihrem Portal oder Ihrer Website an.

9. Um das Menü „Support kontaktieren“ zu aktualisieren, scrollen Sie nach unten zum Abschnitt „ **Menüelemente** “.

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



Sie können die Symbole, Bezeichnungen, Sichtbarkeit und Anzeigereihenfolge der Menüelemente E-Mail, Chat und Telefon ändern. Sie können dem Menü auch anwenderdefinierte Optionen hinzufügen.

a. Führen Sie im Abschnitt **Menüelemente** einen der folgenden Schritte aus:

- Um ein Menüelement zu bearbeiten, wählen Sie das Datensatzsymbol.
- Um ein neues Menüelement hinzuzufügen, wählen Sie **Neu**.
- Um ein Menüelement zu löschen, wählen Sie das Datensatzsymbol. Wählen Sie im Datensatz das Symbol , und wählen Sie dann **Löschen**aus.

Füllen Sie die Felder für jeden Menüeintrag aus.

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Textzeichenfolge, die den Menütyp beschreibt. Die Bezeichnungen für die Standardmenütypen im Anwendungsbereich „Global“ lauten: ▪ E-Mail: Option zum Öffnen der Standard-E-Mail. Standardbezeichnung: **E-Mail an Kundensupport senden** ▪ Chat: Option für den Chat mit einem Servicemitarbeiter. Standardbezeichnung: Servicemitarbeiter kontaktieren für den **Chattyp** ▪ Telefon: Option, die angibt, wann Telefonsupport verfügbar ist. Standardbezeichnung: **Support anrufen – (Täglich 5–23 Uhr)** Der Bezeichnungstext kann bis zu 75 Zeichen lang sein.
Typ	Typ des Menüelements. Wenn Sie beispielsweise ein Menüelement hinzufügen, das ein Link zu bestimmten Informationen ist, z. B. eine Hilfeseite, wählen Sie den Linktyp aus. Die Typen der Menüelemente sind: ▪ E-Mail: Option zur Kontaktaufnahme mit dem Support per E-Mail. ▪ Link: Option für einen Link zu einer Webseite ▪ Chat: Option zur Kontaktaufnahme mit einem Servicemitarbeiter über den Chat. ▪ Text: Option zum Festlegen einer Textzeichenfolge ▪ Telefon: Option zur Kontaktaufnahme mit dem Support per Telefon
Wert	Der Wert des Menütyps. Beispielsweise ist der **Wert** für E-Mail die E-Mail-Adresse der Supportgruppe. Die Werte für die Standardmenütypen sind:

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

Feld	Beschreibung
	▪ E-Mail: E-Mail-Adresse der Supportgruppe. Beispiel: support@example.com. ▪ Telefon: Telefonnummer Ihrer Anruf-Supportorganisation. ▪ E-Mail: E-Mail-Adresse Ihrer Supportorganisation. **Hinweis:** Der Chatmenütyp hat keinen Wert.
Sichtbar	Option, die das Element im Menü „Support kontaktieren“ sichtbar macht. Deaktivieren Sie diese Option, um das Menüelement auszublenden.
Standardsymbol anzeigen	Option, die angibt, dass das Standardsymbol für das Element im Menü sichtbar ist. Deaktivieren Sie diese Option, um ein Menüsymbol hinzuzufügen, zu ändern oder zu löschen. ▪ Um ein Symbol für ein neues Menüelement hinzuzufügen, wählen Sie **Bild anzeigen**aus. Wählen Sie in der Dateisuche Ihre Symboldatei aus, und wählen Sie **OK**. Das hochgeladene Symbol wird unter dem **Feld** Symbol angezeigt. ▪ Um ein Symbol zu ändern, wählen Sie im Feld Symbol die **OptionAktualisieren**aus. Wählen Sie in der Dateisuche die neue Logodatei aus, und klicken Sie auf **OK**. Das aktualisierte Symbol wird unter diesem Feld angezeigt. ▪ Um das Symbol zu entfernen, wählen Sie das **Papierkorbsymbol**. Die Datei wird sofort gelöscht.
Bestellung	Nummer, die die Reihenfolge angibt, in der das Element im Menü „Support kontaktieren“ angezeigt wird. Die Zahl 1 gibt an, dass das Element die erste Option ist, die im Menü aufgeführt ist.
Anwendung	Global.

b. Wenn Sie den Abschnitt **Menüelement** für einen Menütyp fertigstellen, wählen **Sie Speichern.**.

10. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um die Branding-Konfiguration anzuwenden:

- Wenden Sie die Branding-Konfiguration auf eine Zielseite an. Geben Sie den Systemparameter `sysparm_branding_key` mit dem Brandingschlüssel in die Webclient-URL ein. Beispiel:

  `https://<name-ihrer-instanz>service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_branding_key=acme`

  In diesem Beispiel ist `acme` der Schlüssel der zu verwendenden Brandingkonfiguration.

- Wenden Sie die Branding-Konfiguration auf einen eingebetteten Webclient an. Geben Sie den Systemparameter `sysparm_branding_key` mit dem Brandingschlüssel in die URL für den eingebetteten Webclient ein. Beispiel:

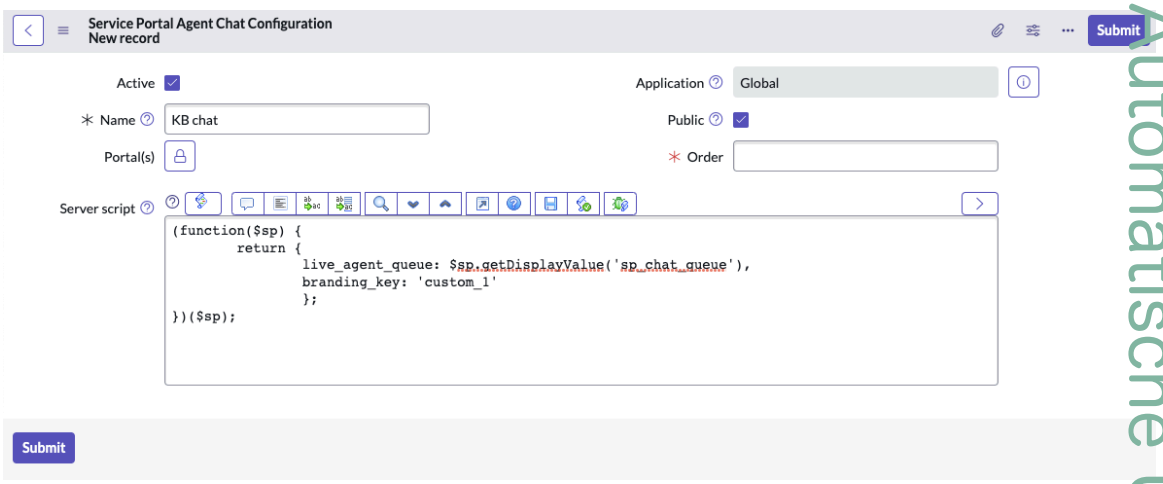
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

https://<*name-ihrer-instanz*>service-now.com/$sn-va-web-client-app_embed.do?sysparm_branding_key=acme

In diesem Beispiel ist `acme` der Schlüssel der zu verwendenden Brandingkonfiguration.

- Wenden Sie die Branding-Konfiguration auf eine Serviceportal Mitarbeiterchat -Konfiguration an. Geben Sie in dem Serverskript, das Seiten- und Widget-Daten an eine Konversation Mitarbeiterchat (Virtual Agent oder Service Desk-Mitarbeiter) übergibt, den zu verwendenden Brandingschlüssel an. In diesem Skript übergebene Elemente sind für alle Seiten im Portal verfügbar. Einzelheiten zur Einrichtung von Serviceportal Mitarbeiterchatfinden Sie unter . Fügen Sie Ihren Bot einem Portal hinzu.

  Beispielsweise verwendet die folgende Serviceportal Mitarbeiterchat -Konfiguration für das Knowledge Portal den Chat-Branding-Schlüssel `custom_1`.



Hinweis:
Es gibt weitere Mitarbeiterchat-Funktionen im Serviceportal, die Sie konfigurieren können, z. B. das Anpassen der Mitarbeiterchat-Schaltfläche in Ihrem Portal. Weitere Informationen zum Anpassen des Mitarbeiterchat-Widgets im Serviceportal finden Sie unter Mitarbeiterchat im Serviceportal konfigurieren .

11. **Wahlweise:** Wenn Sie den Konversations-Autopiloten mit Ihrem gebrandeten Bot verwenden, geben Sie den Namen des gebrandeten Bots an, der im Chatfenster während Autopilotsitzungen angezeigt wird, indem Sie die Systemeigenschaften wie folgt ändern.

    a. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.

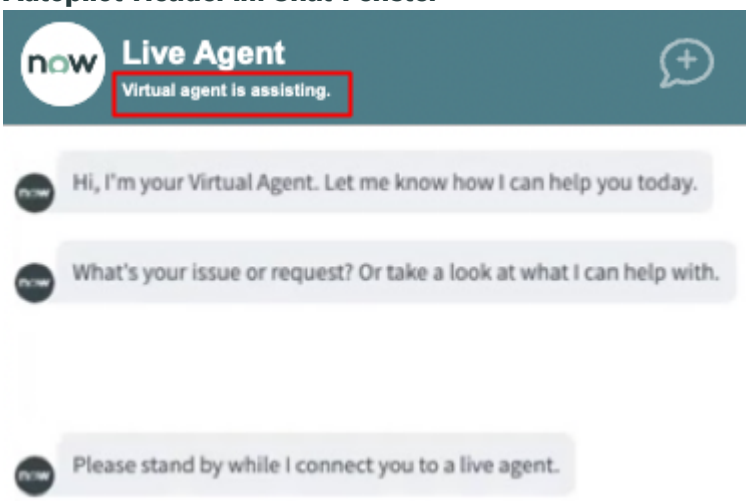
    b. Wählen Sie im Abschnitt „Systemaktionen“ neben **Systemnachrichten** die **Option Alleanzeigen**aus.

    c. Ändern Sie das Feld **Wert** der Systemeigenschaft *`com.glide.cs.autopilot.client_initiated_header`*, um den Bot-Namen mit Branding anstelle des Bot-Namens Virtual Agent anzugeben, der im Header des Chat-Fensters angezeigt wird.

Automatische Übersetzung

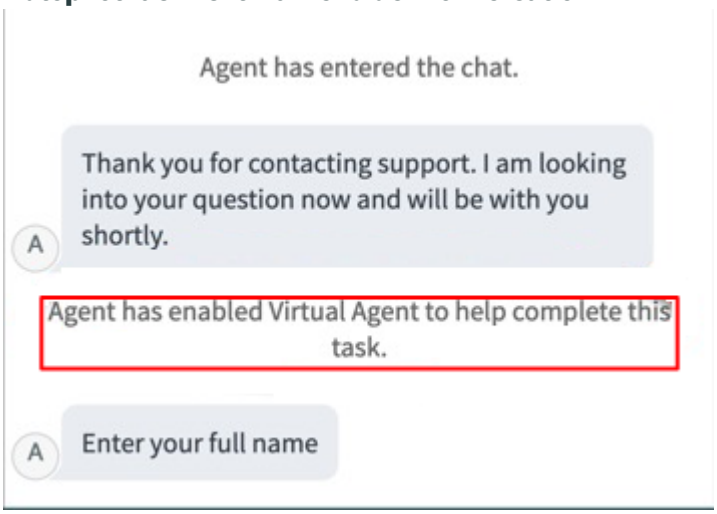
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Autopilot-Header im Chat-Fenster



d. Aktualisieren Sie die Systemeigenschaft `com.glide.cs.autopilot.client_initiated_message`, um den Bot-Namen mit dem Branding anzugeben, der der anfordernden Person während der Konversation angezeigt wird.

Autopilotnachricht während der Konversation



Nachrichtenvorschau im Webclient aktivieren

Administratoren können zulassen, dass Endanwender bei minimiertem Chatfenster eine Vorschau aller neuen oder ungelesenen Nachrichten anzeigen, die auf sie warten.

Vorbereitungen

Diese Funktion ist erst verfügbar, nachdem Sie den Omni-Experience-Standardfunktionssatz über ServiceNow Store installiert und auf die neueste Version aktualisiert haben.

Legen Sie die Systemeigenschaft com.glide.cs.advanced-chat-popover auf true fest. Diese Systemeigenschaft aktiviert die Smart-Chat-Komponente auf der Serviceportal. Standardmäßig ist diese Eigenschaft auf False festgelegt. Diese Systemeigenschaft gilt nur für die Persona der anfordernden Person.

Erforderliche Rolle: admin

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

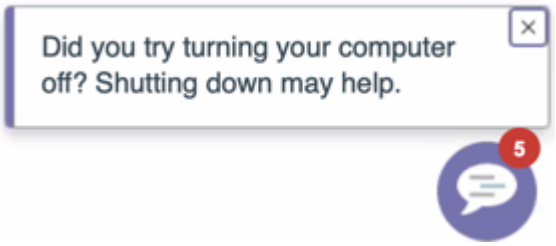
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Allgemein**.
2. Aktivieren Sie unter **Anzeigeoptionen**die Option **Nachrichtenvorschau**.
   Es wird eine Meldung angezeigt, die bestätigt, dass die Einstellung gespeichert wurde.

Ergebnisse

Wenn die Nachrichtenvorschau aktiviert ist und das Chatfenster minimiert wird, wird dem Endanwender ein Nachrichtenvorschau-Abzeichensymbol im minimierten Chatfenster. Das Abzeichensymbol für die Nachrichtenvorschau zeigt Benutzern an, welche neuen oder ungelesenen Nachrichten vorhanden sind. In diesem Beispiel hat der Endanwender eine neue oder ungelesene Nachricht.

In einem Nachrichtenvorschaufenster wird die erste neue oder ungelesene Nachricht neben dem Abzeichensymbol angezeigt. Die Nachricht basiert auf der Konversation. Wenn der Benutzer beispielsweise Hilfe bei der Verwendung des Laptops benötigt, kann das Nachrichtenvorschaufenster ähnlich der folgenden Abbildung aussehen.



Der Endanwender hat folgende Möglichkeiten:

- Klicken Sie auf das Nachrichtenvorschaufenster, um die Konversation im Chat fortzusetzen, oder
- Schließen Sie das Nachrichtenvorschaufenster.

Das Abzeichensymbol wird nur angezeigt, wenn neue oder ungelesene Nachrichten vorhanden sind. Das Abzeichensymbol wird alle 10 Sekunden aktualisiert und zeigt die erste neue oder ungelesene Nachricht an.

Aktivieren Sie den öffentlichen Zugriff auf den Webclient

Aktivieren Sie den öffentlichen Zugriff auf den Webclient Virtual Agent für Portale.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

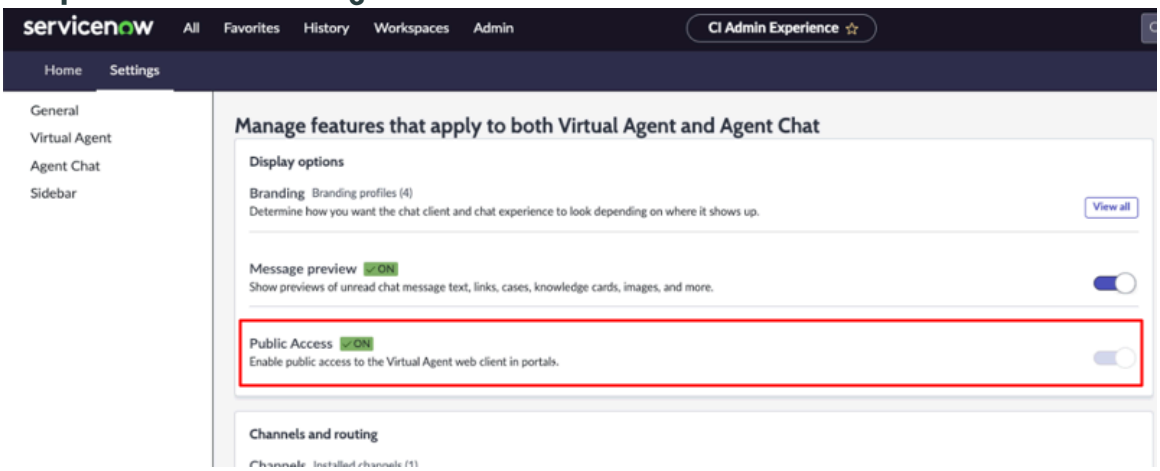
Der öffentliche Zugriff auf den Webclient Virtual Agent ist standardmäßig deaktiviert. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um den öffentlichen Zugriff auf den Webclient nur für Portale zuzulassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Allgemein**.
2. Aktivieren Sie unter **Anzeigeoptionen**die Option **Öffentlicher Zugriff**.

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

Beispiel für öffentlichen Zugriff



Es wird eine Meldung angezeigt, die bestätigt, dass die Einstellung gespeichert wurde.

Konfigurieren Sie Kontextvariablen zum Speichern chatbezogener Informationen

Geben Sie Chat-Kontextvariablen an, die auch als Service Desk-Mitarbeiter -Chatvariablen bezeichnet werden, um chatbezogene Informationen zu speichern, z. B. Antworten auf Umfragen vor dem Chat. Diese Variablen enthalten Kontextinformationen, die Sie verwenden können, um die Themenabsicht zu bestimmen oder um zu steuern, wie Chats an Live-Agents weitergeleitet werden. Sie können auch Variablen definieren, um Kontextinformationen zu erfassen, die in Themenskripts Virtual Agent übergeben und für Servicemitarbeiter freigegeben werden.

Vorbereitungen

Virtual Agent stellt vorgefertigte Kontextvariablen bereit. Bevor Sie eine Variable hinzufügen, überprüfen Sie die Liste der verfügbaren Servicemitarbeiter-Kontextvariablen.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Kontextvariablen in Skripts oder mit dem Bedingungsgenerator verwenden. Sie können beispielsweise auf **Kontextvariablen** im Bereich Servicemitarbeiter auf der Registerkarte **Eigenschaften** des Themas verweisen, wenn Sie ein Thema erstellen. Wenn eine Bedingung auf ein Thema angewendet wird, muss sie als „wahr“ zurückgegeben werden, damit sie dem Anwender angezeigt wird.

Einzelheiten zur Verwendung von Kontextvariablen in Themenskripts finden Sie unter Virtual Agent Skripts. Informationen zum Erlernen der Verwendung von Kontextvariablen finden Sie unter Tutorial: Route interactions by context . Beschreibungen der Service Desk-Mitarbeiter -Kontextvariablen finden Sie unter Kontextvariablen des Servicemitarbeiter-Chats.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie unter **Kontextvariablen**die **Option Alle anzeigen**aus.
3. Wählen Sie auf der Seite „Kontextvariablen“ **Neu**, um eine Variable hinzuzufügen.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Name	Name der zu erstellenden Kontextvariablen.
Name der Skriptvariablen	VariablennameService Desk-Mitarbeiter, der automatisch aus dem **-Namen**erstellt wird. Der Variablenname beginnt mit LiveAgent.
Tabelle	Name der Tabelle ServiceNow, die der Kontextvariablen zugeordnet ist. Wählen Sie eine Tabelle aus der Liste aus.
Datensatz	Option zum Zuordnen der Kontextvariablen zu einem Datensatz in der angegebenen Tabelle. Wenn Sie eine Tabelle ausgewählt haben, ist diese Option automatisch ausgewählt.
Wert	Skript, das die in der Kontextvariablen gespeicherten Informationen bestimmt.

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Kontextvariable kann jetzt verwendet werden.

Kontextvariablen des Servicemitarbeiter-Chats

Verwenden Sie Chat-Kontextvariablen, um bestimmte Informationen aus dem Thema an einen Servicemitarbeiter zu übergeben oder um zu steuern, wie Bot-Konversationen an Servicemitarbeiter weitergeleitet werden. Virtual Agent enthält einige Standardvariablen, und Sie können neue definieren.

Hinweis:
Die Interaktionstabelle ist Teil des Interaktionsmanagement-Frameworks, das über das Plugin „Interaktionsmanagement“ (com.glide.interaction) aktiviert wird. Dieses Plugin ist in den Plugins Mitarbeiterchat (com.glide.interaction.awa) und Connect-Support (com.glide.connect.support) enthalten.

Servicemitarbeiter-Variablen, die in enthalten sind Virtual Agent

Variable	Beschreibung
`Anwendung`	Anwendungsbereich des Chats. Zum Beispiel `Global`, `HR`, `CSM` oder `ITSM`.
`auto_resolution_context_id`	Wenn die automatische Auflösung aktiviert ist, die ID des erstellten Datensatzes, wenn eine anfordernde Person zu Virtual Agentumgeleitet wird.
`Fall`	Fall-ID (aus der Tabelle [sn_customerservice_case]), die mit der Anwendung Kundenservice-Management verwendet wird, wenn ein Fall mit dem Chat verbunden ist.

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

Servicemitarbeiter-Variablen, die in enthalten sind Virtual Agent (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
`csp_category`	Kategorie, die im Verbraucherserviceportal in der Anwendung CSM definiert ist (erfordert das Plugin „com.glide.service-portal.consumer-portal“). Weitere Informationen finden Sie unter Verbraucherserviceportal verwenden .
`csp_email`	E-Mail-Adresse der anfordernden Person, wie in einer Umfrage vor dem Chat im Verbraucherserviceportal eingegeben
`csp_first_name`	Vorname der anfordernden Person, wie in einer Umfrage vor dem Chat im Verbraucherserviceportal eingegeben
`csp_last_name`	Nachname der anfordernden Person, wie in einer Umfrage vor dem Chat im Verbraucherserviceportal eingegeben
`devicetype`	Typ des für den Chat verwendeten Geräts Beispiel: `mweb` (Webclient), `android`oder `ios`.
`esc_pre_chat_ask_a_question`	Antwort der anfordernden Person auf eine Umfrageauswahl vor dem Chat in der ESC-Ansicht der Anwendung 'HR-Servicebereitstellung des HR-Falldatensatzes.
`hr_topic_id`	ID des aktuellen Themas. Wird in Erweiterte Arbeitszuweisung verwendet, um zu bestimmen, welche HR-Warteschlange den Benutzer für den Servicemitarbeiter-Chat übertragen soll.
`interaction_account`	Wird mit Chats CSM verwendet, die von B2B-Benutzern initiiert werden, die als Kontakte für einen bestimmten Account verfolgt werden. Entspricht dem Feld `Account` in der Interaktionstabelle [interaction], die auf die Accounts-Tabelle [customer_account] verweist.
`interaction_consumer`	Wird mit Chats CSM verwendet, die von B2C-Benutzern initiiert werden, die als Verbraucher verfolgt werden. Entspricht dem Feld „interaction.consumer“, das auf die Tabelle „csm_consumer“ verweist. Entspricht dem Feld `Consumer` in der Interaktionstabelle [interaction], die auf die Tabelle „Verbraucher“ [csm_consumer] verweist.
`interaction_contact`	Wird mit Chats CSM verwendet, die von B2B-Benutzern initiiert werden, die als Kontakte für einen bestimmten Account verfolgt werden. Entspricht dem Feld `Contact` in der Interaktionstabelle [interaction], die auf die Tabelle „Kontakte“ [customer_contact] verweist.

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

Servicemitarbeiter-Variablen, die in enthalten sind Virtual Agent (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
`interaction_id`	Sys_id des Interaktionsdatensatzes, der der Chatsitzung zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Interaktionsdatensätze.
`language`	Zweibuchstabiger Sprachcode für den Chat der anfordernden Person. **Hinweis:** Sprachwerte verwenden zweistellige ISO-Standard-Sprachcodes. Weitere Informationen finden Sie unter ISO 639.1-Sprachcodes .
`mandatory_skills`	Erforderliche Kompetenzen und Kompetenzniveau für einen Service Desk-Mitarbeiter Beispielsweise können für anfordernde Personen Deutschkenntnisse mit entsprechenden Kompetenzen erforderlich sein. Sie können obligatorische Kompetenzen definieren und Kompetenzniveaus in Erweiterte Arbeitszuweisungaktivieren. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Zuweisungsregeln für Service Desk-Mitarbeiter konfigurieren .
`optional_skills`	Kompetenzen und Kompetenzniveaus, die für ein bestimmtes Chatszenario nützlich wären. Sie können optionale Kompetenzen in Erweiterte Arbeitszuweisungdefinieren. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Zuweisungsregeln für Service Desk-Mitarbeiter konfigurieren .
`Seite`	Die spezifische Seite (in einem Portal), von der aus auf den Chat zugegriffen wurde.
`Portal`	Name des Portals, von dem aus auf den Chat zugegriffen wurde.
`post_assessment_instance`	Verweis auf die Umfrage nach dem Chat (Bewertungsinstanzen [asmt_assessment_instance]), falls vorhanden.
`post_chat_survey_name`	Name einer Umfrage nach dem Chat, mit der Feedback von der anfordernden Person eingeholt wird. Informationen zum Erstellen von Umfragen finden Sie unter Erstellen Sie Chat-Umfragen. Informationen zum Erstellen von Umfragen in Connect-Chat finden Sie unter Umfragen in Connect-Chat-Support konfigurieren .
`pre_assessment_instance`	Verweis auf die Umfrage vor dem Chat (Bewertungsinstanzen [asmt_assessment_instance]), falls vorhanden.

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

Servicemitarbeiter-Variablen, die in enthalten sind Virtual Agent (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
`pre_chat_survey_name`	Name einer Umfrage vor dem Chat, mit der Informationen von der anfordernden Person gesammelt werden. Informationen zum Erstellen von Umfragen finden Sie unter Erstellen Sie Chat-Umfragen. Weitere Informationen darüber, wie Chat-Kontextvariablen aus Umfragen vor dem Chat in Erweiterte Arbeitszuweisung verwendet werden, um Arbeit an Servicemitarbeiter weiterzuleiten, finden Sie unter Work item queues . Informationen zum Erstellen von Umfragen in Connect-Chat finden Sie unter Umfragen in Connect-Chat-Support konfigurieren .
`Warteschlange`	Sys_id der vorgefertigten Connect-Support-Chatwarteschlange (veraltet)
`search_text`	Von der anfordernden Person eingegebene Suchbegriffe. Wird verwendet, um Virtual Agent -Themen zu durchsuchen.
`short_description`	Wird verwendet, um die Kurzbeschreibung im Interaktionsdatensatz festzulegen, der dem Chat zugeordnet ist.
`sys_id`	Sys_id eines Datensatzes, der sich auf die Interaktion bezieht. Normalerweise ist dies der Datensatz, der im Portal angezeigt wird, wenn der Chat angefordert wird.
`table`	Tabelle mit dem Datensatz, der sich auf die Interaktion bezieht. Normalerweise ist dies der Datensatz, der im Portal angezeigt wird, wenn der Chat angefordert wird.

Zusätzliche Ressourcen:

- Übertragen Sie einen Chat mithilfe von Kontextvariablen in eine bestimmte Warteschlange
- Community-Forum für Virtual Agent und Natural Language Understanding (NLU).
- Academy für Konversations-Schnittstellen

Ändern Sie die Systemnachrichten Virtual Agent und Mitarbeiterchat .

Passen Sie die während Virtual Agent -Konversationen und Mitarbeiterchatangezeigten Standardsystemnachrichten an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie **Systemnachrichten** in Chat-Einstellungen, um die Eigenschaften zu ändern, die die Anzeige von Standard-Chatnachrichten in Ihrer Instanz steuern. Wenn Sie Virtual Agent und Mitarbeiterchatverwenden, zeigt die Liste der **Systemnachrichten Eigenschaften für die Nachrichten**Virtual Agent und Mitarbeiterchat an. Wenn Sie nur Mitarbeiterchat verwenden, werden in der Liste der **Systemnachrichten** nur die für Mitarbeiterchatrelevanten Eigenschaften angezeigt.

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

Hinweis:
Während der Webclient die Nachrichtentabelle [sys_ui_message] verwendet, um die Begrüßungs- und Abschlussnachrichten zu konfigurieren, verwenden Konversationsintegrationen von Drittanbietern (z. B. Microsoft Teams) Systemnachrichten. Um dies zu ändern, ändern Sie diese Nachrichten in Systemnachrichten wie folgt:

- Ändern Sie für Begrüßungen, die `vaSystem.getTopicSelectionMessage()`aufrufen, den Wert von `com.glide.cs.topic_picker_msg`.
- Ändern Sie für Abschlüsse, die `vaSystem.endConversation()`aufrufen, den Wert von `com.glide.cs.conversation_ended_msg`.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie unter **Systemnachrichten**die **Option Alle anzeigen**aus.
3. Wählen Sie in der Liste Systemnachrichten den Eigenschaftsdatensatz für die Nachricht aus, die Sie ändern möchten.
4. Geben Sie im Feld **Wert** den neuen Nachrichtentext ein, und wählen **Sie Speichern**aus.
   Alle Änderungen werden sofort auf die in Ihrer -Instanz angezeigten Systemnachrichten angewendet.

URL-Navigation in Konversations-Schnittstellen

Verwenden Sie die URL-Navigationseinstellungen, um anzugeben, wo und wie Chat-Links geöffnet werden. Sie können bestimmte Links so konfigurieren, dass sie in einem bestimmten Portal geöffnet werden. Sie können auch das Linkziel angeben, z. B. ein Popup-Fenster.

Ihre Basissysteminstanz stellt Standardportale bereit, in denen Chat-Links zu Datensätzen aus bestimmten Tabellen ServiceNow automatisch geöffnet werden. Beispielsweise ist Serviceportal das Standardportal, das zum Anzeigen von Wissensdatensätzen aus der Wissenstabelle [kbknowledge] sowie von Katalogelementen aus der Katalogelementtabelle [sc_cat_item] verwendet wird.

Verwenden Sie **die URL-Navigation** in den Chat-Einstellungen, um diese Standardzuordnungen zu ändern und anwenderdefinierte Zuordnungen zu definieren, die eine Portal-URL einer angegebenen Tabelle ServiceNow zuordnen. Die Portalkonfigurationen gelten für den Webclient, Chat-Kanäle und Messaging-Kanäle.

Funktionsweise der URL-Navigation

Um zu bestimmen, welche Portale für Chat-Links verwendet werden sollen, wertet das System die folgenden Informationen in der angegebenen Reihenfolge aus:

1. sysparm-Portalparameter : Wenn Sie einen sysparm_portal-Parameter in der Instanz-URL für den Webclient angegeben haben, wird dieses Portal verwendet.
2. Themenskriptvariable: Wenn Sie ein Portal in einer Themenskriptvariablen angegeben haben, wird dieses Portal verwendet.
3. Standardportal für Anbieterkanalidentität: Wenn Sie in der Tabelle „Identität des Anbieterkanals“ [sys_cs_provider_application] für vorgefertigte Chatintegrationen oder anwenderdefinierte Chatintegrationen ein Standardportal angegeben haben, wird dieses Portal verwendet. Das Standardportal gilt für die Chat- und Messaging-Kanäle des Anbieters. Weitere Informationen zur Konfiguration der Identität des Anbieterkanals finden Sie unter Erstellen Sie einen Kanalbezeichner für Ihre anwenderdefinierte Chatintegration im Framework für die anwenderdefinierte Chatintegration.

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

4. Standardportal für eine Tabelle: Verwendet den Portalwert in der Standardportalzuordnung, die in der Chat-Einstellung für die **URL-Navigation** aufgeführt ist.
5. Globales Standardportal: Wenn Sie ein globales Standardportal mit der Systemeigenschaft `com.glide.cs.url_redirect.default.portal` definiert haben, wird dieses globale Portal verwendet.
6. Serviceportal – Wenn Sie kein globales Portal mit der Eigenschaft [`com.glide.cs.url_redirect.default.portal` definiert haben, wird Serviceportal verwendet.

In früheren Releases definierte Legacy-URL-Zuordnungen (Fallback-Methode)

Wenn Sie zuvor die Eigenschaft `com.glide.cs.portal_url_mapping.default.<portal_value>.<table_name>` zum Erstellen von URL-Zuordnungen hinzugefügt haben, die anstelle der Standard-URL-Zuordnungen verwendet wurden, bleiben diese Eigenschaften nach dem Upgrade auf das Release Xanadu erhalten. Sie können die Zuordnungen jetzt jedoch über die **URL-Navigation** in den Chat-Einstellungen oder die Tabelle „URL-Navigation“ [sys_cs_portal_url_mapping] anzeigen. Es gibt zwei Arten von URL-Zuordnungen.

Standardzuordnungen

Alle Systemeigenschaften im Format `com.glide.cs.portal_url_mapping.portal.<table_name>`, die das für bestimmte ServiceNow -Tabellen verwendete Standardportal definieren.

Standardmäßige Zuordnungseigenschaften für URLs

Eigenschaft	Beschreibung
com.glide.cs.portal_url_mapping.portal.kb_knowledge	Standardportalkontext (URL-Zuordnung) für Knowledge Base-Artikel. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: sp (Service Portal)
com.glide.cs.portal_url_mapping.portal.sc_cat_item	Standardportalkontext (URL-Zuordnung) zur Verwendung für Servicekatalogelemente. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: sp (Service Portal)
com.glide.cs.portal_url_mapping.portal.sys_user	Standardportalkontext (URL-Zuordnung) für sys_user-Datensätze. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: esc (Mitarbeiter-Servicecenter)

Anwenderdefinierte Zuordnungen

Alle Systemeigenschaften, die eine Kombination aus Portal und Tabelle im Format `com.glide.cs.portal_url_mapping.<portal_name>.<table_name>`definieren. Diese Zuordnungen werden als anwenderdefinierte Zuordnungen beibehalten. Wenn das Portal

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

oder die Tabelle mit `_default` angegeben wird, gibt dies an, dass ein beliebiges Portal oder eine beliebige Tabelle verwendet wird.

Das System bestimmt die URL für anwenderdefinierte Zuordnungen durch Auswertung der folgenden Werte:

- Portal und Tabelle/übergeordnete Tabelle
- Portal und eine beliebige Tabelle
- Jedes Portal und jede Tabelle/übergeordnete Tabelle
- Jedes Portal und jede Tabelle

Anwenderdefinierte URL-Zuordnungseigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
com.glide.cs.portal_url_mapping._default.kb	Standard für die Zuordnung der Knowledge-URL. • Typ: Zeichenfolge • Wert:/{{portal}}?id=kb_article&sys_id={{data.sys_id}}
com.glide.cs.portal_url_mapping._default.sc_cat_item	Standard für die Zuordnung der Katalogelement-URL. • Typ: Zeichenfolge • Wert: /{{portal}}?sys_id={{data.sys_id}}&id={{data.table_name}}&table={{data.tab
com.glide.cs.portal_url_mapping._default.sys_user	Standard für die Anwender-URL-Zuordnung. • Typ: Zeichenfolge • Wert: /{{portal}}?id=user_profile&sys_id={{data.sys_id}}
com.glide.cs.portal_url_mapping._default.default	Standard-URL-Zuordnung für andere Datensätze als Wissensartikel, Servicekatalogelemente, Personendatensätze (sys_user), Veröffentlichungsdatensätze und Aufgabendatensätze. • Typ: Zeichenfolge • Wert: /{{portal}}?sys_id={{data.sys_id}}&id=form&table={{data.table_name}}

Automatische Übersetzung

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

Intelligente Links

Als Administrator können Sie das Ziel für URL-Links basierend auf von Ihnen angegebenen Mustern angeben. Wenn Sie beispielsweise möchten, dass alle KB-Artikel in einem neuen Fenster geöffnet werden, können Sie die Zuordnung in den allgemeinen Chateinstellungen konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine intelligente Linkeinstellung.

Konfigurieren Sie die URL-Navigation für Chat-Links

Konfigurieren Sie die Portale, in denen Links zu ServiceNow -Datensätzen in Service Desk-Mitarbeiter - und Virtual Agent -Konversationen geöffnet werden, einschließlich Links in Ausgabekarten und Karten für Virtual Agent -Benachrichtigungen und KI-Suche -Ergebnisse.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie unter **URL-NavigationAlle anzeigen**aus.
3. Führen Sie auf der URL-Navigationsseite eine der folgenden Aktionen aus:
   - Um eine neue anwenderdefinierte Zuordnung zu erstellen, wählen Sie **Neu**aus.
   - Um eine standardmäßige oder anwenderdefinierte Zuordnung zu ändern, wählen Sie den zu aktualisierenden Datensatz aus.
   - Wenn Sie mehrere zu aktualisierende Zuordnungsdatensätze haben, klicken Sie auf das Kontrollkästchen links neben dem zu aktualisierenden Zuordnungsdatensatz, und wählen Sie **Bearbeiten**aus. Das Vorschaufenster wird geöffnet und zeigt die URL-Navigationsfelder, die Sie in den ausgewählten Datensätzen ändern können.
4. Füllen Sie die URL-Navigationsfelder aus, oder aktualisieren Sie sie.

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Name des Portals für einen bestimmten Tabellendatensatz.
Typ	Typ der Portalzuordnung: ○ Standardzuordnung: Standardportal, das den folgenden ServiceNow -Tabellen zugeordnet ist: ▪ Serviceportal – Tabelle „Katalogelement“ [sc_cat_item]. ▪ Tabelle „Serviceportal – Wissen“ [kb_knowledge]. ▪ Mitarbeiter-Center-Portal – Benutzertabelle [sys_user]. ○ Anwenderdefinierte Zuordnung: Portal-URL-Definition, die eine Kombination aus Portal und Tabelle ServiceNow identifiziert und im Feld **Wert** eingegeben wird.
Tabelle	ServiceNow Tabelle, die dem Portal zugeordnet ist. Wählen Sie eine Tabelle aus der Liste der Tabellen aus.
Anwendung	Name der Anwendung, zu der diese URL-Zuordnung gehört.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Portal	Portal, das für die Zuordnung verwendet werden soll. Wählen Sie ein Portal aus der Liste der Portale aus.
Wert	Geben Sie für neue anwenderdefinierte Zuordnungen die Kombination aus Portal- und Tabellenwerten an, um den Link zu bilden. Beispielsweise ordnet der folgende Wert dem CSP-Portal Wissensartikel zu:`/csp?id=kbarticle&sys_id={{data.sys_id}}` Wenn Sie eine anwenderdefinierte Zuordnung ändern, die in einem früheren Release mit der Systemeigenschaft *`com.glide.cs.portal_url_mapping._default.<table>`* definiert wurde, müssen Sie keinen **Wert**angeben.

5. Wählen **Sie Speichern**, um eine neue Zuordnung einzugeben oder eine vorhandene Zuordnung zu aktualisieren.

Erstellen Sie eine intelligente Linkeinstellung

Erstellen Sie intelligente Links, um anzugeben, wo eine URL geöffnet werden soll. Beispielsweise kann die URL in einem neuen Browserfenster, auf einer neuen Browserregisterkarte, im Chatfenster oder in einem Popup-Fenster geöffnet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie (als Administrator) die URL-Navigation auf der Seite aktiviert haben, können Sie Muster dafür angeben, wo und wie die Links in den Chatfenstern geöffnet werden. Endanwender sehen die URL-Links basierend auf den von Ihnen angegebenen Mustern.

Sie können beispielsweise festlegen, dass diese URLs für „intelligente Links“ in einem neuen Browserfenster, auf einer neuen Browserregisterkarte, im Chatfenster oder in einem Popup-Fenster geöffnet werden. Wenn Sie ein Popup-Fenster angeben, können Sie die Größe des Fensters festlegen, das Ihren Endanwendern angezeigt wird.

Intelligente Links können in Chats mit Servicemitarbeitern verwendet werden.

Fehlermeldungen werden für Kanäle angezeigt, die keine intelligenten Links unterstützen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie im Abschnitt „ **Systemaktionen** “ neben **URL-NavigationAlle**anzeigen aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Zielstandort**.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Der Zweck des intelligenten Links

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Wo soll geöffnet werden?	Wo der Link geöffnet werden soll. Wählen Sie eine der folgenden Optionen: ○ **Neue Browserregisterkarte**: Öffnet den Link in einer neuen Browserregisterkarte. ○ **An Ort und Stelle laden**: Öffnet den Link an der aktuellen Stelle. ○ **Übergeordnet**: Öffnet den Link auf der höchsten oder übergeordneten Ebene. ○ **Popup**: Öffnet den Link in einem Popup-Fenster, und Sie können die Größe des Popup-Fensters angeben. ○ **Ereignis auslösen**: Verhindert nur im Webclient das Standardauswahlverhalten und vermeidet eine Seitennavigation (der Chat bleibt geöffnet).
Bestellung	Zahl, die die Reihenfolge angibt, in der die Einstellungen für intelligente Links ausgeführt werden. Wenn mehrere Einstellungen vorhanden sind, führt das System die erste gefundene Smart-Link-Einstellung aus, von der niedrigsten zur höchsten.
URL-Muster	URL-Muster, das reguläre Ausdrucksquantifizierer verwendet. Wenn der reguläre Ausdruck ungültig ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt. 
Bedingungsmodus	Ausdruckslogik zum Angeben einer Bedingung für die Anwendung der intelligenten Link-Einstellung. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ Einfach, oder ○ Erweitert
Bedingungen festlegen **Hinweis:** Gilt nur, wenn Sie den Modus Einfache Bedingung auswählen.	Wenn Sie den Bedingungsmodus **Einfache** auswählen, verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die Bedingung hinzuzufügen oder zu bearbeiten. Der Bedingungsgenerator gibt an, dass der intelligente Link nur für Links in Serviceportal gilt, wenn darauf über den Webclient zugegriffen wird. 

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

Feld	Beschreibung
	○ **devicetype**: Bezieht sich auf den Kanal. Im Release Xanadu wird nur der Webclient (*mweb*) unterstützt. Der mobile Webclient wird derzeit nicht unterstützt. ○ **Portal**: Stellt ein bestimmtes Portal dar. Geben Sie das Portal-URL-Suffix in der Bedingung an. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Portale** um Portale und ihre Suffixe anzuzeigen ○ Wählen Sie **Festlegen aus**.

Skript
Hinweis: Gilt nur, wenn Sie den Modus Erweiterte Bedingung auswählen.
	Wenn Sie den Modus **Erweiterte** Bedingung auswählen, verwenden Sie den Skript-Editor zum Erstellen oder Bearbeiten einer JavaScript-Bedingungsanweisung. Wenn der Endanwender den Link auswählt, löst die Komponente ein Fenster: Nachrichtenereignis aus . Wenn Sie als Entwickler das Nachrichtenereignis Fenster: sehen, können Sie entscheiden, wie die Navigation gehandhabt wird. Beispiel:
	`window.addEventListener('message', e => {`
	`  if (e.data.type === 'SMART_LINK_CLICKED') {`
	`  console.log(e.data);`
	`  /**`
	`  {`
	`  type: 'SMART_LINK_CLICKED',`
	`  src: 'https://domain.com/link/src'`
	`  }`
	`  */`
	`  }`
	`});`

6. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie die Einstellung für intelligente Links für Microsoft Teamsaktivieren möchten, müssen Sie zuerst Konfigurieren Sie die Linkauthentifizierung und das Öffnen von in Microsoft Teams und dann Konfigurieren Sie intelligente Links in Microsoft Teams

Erstellen Sie Chat-Umfragen

Verwenden Sie den Umfragedesigner zum Erstellen von Konversationsfragebögen zum Sammeln von Informationen vor dem Chat und Feedback von Endanwendern nach dem Chat. Diese Fragebogen werden im Chatclient für Virtual Agent und Mitarbeiterchatausgeführt.

Vorbereitungen

Identifizieren Sie die Informationen, die Sie von Ihren anfordernden Personen erhalten möchten, z. B. Name oder E-Mail-Adresse. Wenn Sie Informationen vor dem Chat sammeln, bestimmen Sie, ob bestimmte Umfrageantworten als Chat-Kontextvariablen gespeichert werden sollen, damit Sie diese Informationen für die Themen-Discovery oder das Weiterleiten von Chats an bestimmte Warteschlangen für Arbeitselemente verwenden können. Bevor Sie Ihre Umfrage erstellen, konfigurieren Sie die Kontextvariablen für das Speichern von Antworten auf bestimmte Umfragefragen. Sie ordnen diese Chat-Kontextvariablen den entsprechenden Fragen in Ihrer Umfrage zu.

Erforderliche Rolle: survey_admin oder admin

Automatische Übersetzung

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie definieren, konfigurieren und veröffentlichen Konversationsfragebögen (Umfragen) mit dem Umfragedesigner. Sie können verschiedene Umfragesteuerelemente verwenden, um den Inhalt Ihrer Fragebogen zu definieren. Einzelheiten zu den verfügbaren Umfragesteuerungen finden Sie unter Elemente des Umfragedesigners, um zu sehen, wie die Steuerungen in der Umfrage gerendert werden. Beispielsweise bietet das Auswahlsteuerelement Ihren Benutzern eine Multiple-Choice-Auswahl.

Die Umfragesteuerelemente sind den entsprechenden Virtual Agent-Designer -Eingabesteuerelementen zugeordnet, die die Umfrage als Konversation im Chat-Client rendern. Beispiele dafür, wie Eingabesteuerelemente für Virtual Agent-Designer in Laufzeitkonversationen gerendert werden, finden Sie unter Eingabesteuerelemente für Benutzereingaben in Virtual Agent-Designer. In der folgenden Tabelle sind die in Virtual Agent-Designerunterstützten Umfragesteuerelemente aufgeführt.

Umfragesteuerungen, die den Eingabesteuerungen Virtual Agent-Designer zugeordnet sind

Steuerelemente des Umfragedesigners	Vergleichbare Virtual Agent-Designer Steuerelemente für Anwendereingaben
Anhang	Bild
Boolean	Boolean
Auswahl	Statische Auswahl
Datum	Datum/Uhrzeit
Datum/Uhrzeit	Datum/Uhrzeit
Nummer	Texteingabe
Prozentsatz	Texteingabe
Skala	Statische Auswahl
Numerische Skala	Statische Auswahl
Zeichenfolge	Text
Bildskala	Karussell
Referenz	Nicht unterstützt
Mehrfachauswahl	Nicht unterstützt
Rangfolge	Nicht unterstützt
Vorlage	Nicht unterstützt

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragedesigner**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Konfiguration** aus, und konfigurieren Sie die Umfrage.
   Beachten Sie beim Konfigurieren Ihrer Umfrage Folgendes:

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

- Wenn Sie möchten, dass eine Einführungs- und eine Endnotiz Ihre Umfrage beginnen und beenden, geben Sie Ihren Inhalt in die Felder **Einführung** und **Endnotiz** ein.
- Wählen Sie die Option **Chat-Umfrage** aus, um Konversationsfragebögen zu aktivieren. Diese Option aktiviert auch die Anzeige der Option **Kontext** im Formular „Eigenschaften“ für jedes Umfragesteuerelement.
- Klicken Sie auf **Speichern**.

Einzelheiten finden Sie unter Umfragen im Umfragedesigner konfigurieren .

3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Design**, und geben Sie der Umfrage einen **Namen**.
Beachten Sie beim Entwerfen Ihrer Umfragefragen Folgendes:
   - Um eine Frage zu erstellen, ziehen Sie ein Datentypsymbol aus der Palette „Steuerungen“ in den Kategoriecontainer. Geben Sie jeder Frage einen **Namen**, und klicken Sie auf das Zahnradsymbol, um das Formular „Eigenschaften“ für das Steuerelement zu öffnen.
   - Füllen Sie im Formular Eigenschaften die Felder nach Bedarf aus, um das Steuerelement zu definieren.
     - Wenn Sie die Option **Obligatorisch** aktivieren, müssen Benutzer die Frage der Umfrage beantworten. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, können Anwender die Frage in der Umfrage überspringen.
     - Wenn Sie die Benutzerantwort auf diese Frage speichern möchten, geben Sie die Chat-Kontextvariable im Feld **Kontext** ein.
   - Klicken Sie auf **Speichern**.

   Einzelheiten hierzu finden Sie unter Fragen in Umfragen erstellen .
4. Wenn Sie mit der Definition der Fragen in Ihrer Umfrage fertig sind, wählen Sie **Vorschau**, um Ihre Umfrage zu überprüfen.
5. Wenn Sie mit der Umfrage zufrieden sind, wählen **Sie Speichern und veröffentlichen**.
Die Umfrage wird in der Tabelle „Bewertungsmetriktypen“ [asmt_metric_type] aufgeführt.

Nächste Maßnahme

Definieren Sie die Konfigurationen für Umfragen vor und nach dem Chat, die steuern, welche Umfragen den anfordernden Personen angezeigt werden.

Definieren Sie Umfragekonfigurationen für Vorab-Chats

Verwenden Sie Umfragen vor dem Chat, um vorläufige Informationen von einem Kunden zu erfassen. Sie können eine Konfiguration definieren, die bestimmt, welche Umfrage vor dem Chat Ihren Kunden angezeigt wird. Ausgehend von den erhaltenen Antworten leitet Erweiterte Arbeitszuweisung Chatunterhaltungen an die entsprechenden Warteschlangen und Gruppen weiter.

Vorbereitungen

Erstellen Sie die Chat-Umfrage, die in dieser Umfragekonfiguration vor dem Chat verwendet werden soll.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenden Sie die Bedingungen an, die bestimmen, welcher Fragebogen vor dem Chat den anfordernden Personen angezeigt wird.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie unter **Vorab-Chatumfragen** auf der Registerkarte **Allgemein** die Option **Alle anzeigen**aus.
3. Wählen Sie auf der Seite „Chat-Umfragen“ **Neu**, um eine neue Chat-Umfragekonfiguration zu erstellen, oder wählen Sie die zu aktualisierende Konfiguration aus.
4. Geben Sie unter **Details**die Einstellungen ein, oder ändern Sie sie.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für diese Konfiguration der Umfrage vor dem Chat.
Aktiv	Mit dieser Option wird diese Umfragekonfiguration vor dem Chat aktiviert.
Zusammenfassung anzeigen	Option, mit der die anfordernden Personen gefragt werden, ob sie eine Zusammenfassung der von ihnen eingegebenen Umfrageantworten sehen möchten.
Bestellung	Zahl, die die Reihenfolge angibt, in der Umfragekonfigurationen ausgeführt werden. Wenn mehrere Umfragekonfigurationen vor dem Chat vorhanden sind, führt das System die erste gefundene Umfragekonfiguration aus, von der niedrigsten zur höchsten.
Bedingungsmodus	Typ der Bedingung, die zur Steuerung der Konversationsumfrage verwendet werden soll, die den anfordernden Personen angezeigt wird. ○ **Erweitert**: Geben Sie eine JavaScript-Skriptbedingung an. ○ **Einfach**: Geben Sie mit dem Bedingungsgenerator eine Bedingung an.
Bedingung	Bedingung, die steuert, wann die Umfragekonfiguration verwendet wird. Wählen **Sie Bedingung** festlegen aus, um die Bedingungen anzugeben.
Umfrage	Liste der verfügbaren Umfragen vor dem Chat. Wählen Sie die Umfrage aus, die der anfordernden Person angezeigt werden soll.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Wenn eine anfordernde Person die Umfrage vor dem Chat abschließt, wird der Benutzer entweder an einen Servicemitarbeiter weitergeleitet, wenn Mitarbeiterchat als Erfüller-Schnittstelle festgelegt ist, oder an einen Virtual Agent, wenn Virtual Agent als Erfüller festgelegt ist. Die Antworten des Benutzers vor dem Chat werden als Kontext im Chatinteraktionsdatensatz gespeichert. Vor der Teilnahme an einer Chatkonversation kann der zugewiesene Kundenservice-Mitarbeiter den Kontext des Problems überprüfen.

Definieren Sie Konfigurationen für Umfragen nach dem Chat

Steuern Sie den Fragebogen, der den anfordernden Personen nach dem Chat angezeigt wird, um Feedback zu ihrer Erfahrung mit Servicemitarbeitern zu sammeln. Sie konfigurieren die Umfragen nach dem Chat, die für in Erweiterte Arbeitszuweisungdefinierte Chatwarteschlangen verwendet werden sollen.

Vorbereitungen

- Aktivieren Sie das Plugin Mitarbeiterchat (com.glide.interaction.awa), wenn Erweiterte Arbeitszuweisung nicht bereits installiert ist.
- Konfigurieren Sie in AWAden Chatservicekanal und die Warteschlangen für Arbeitselemente.

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

- Legen Sie fest, welche Umfrage nach dem Chat den anfordernden Personen angezeigt werden soll.
  - Überprüfen Sie die vorhandenen Chat-Umfragen, die in der Tabelle Bewertungsmetriktypen [asmt_metric_type] verfügbar sind, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Umfrageansicht** > **Umfragen anzeigen**. Sie können eine vorgefertigte Feedback-Umfrage verwenden, z. B. die Umfrage für Virtual Agent Feedback (ein vorgefertigtes Virtual Agent-Setup-Thema).
  - Wenn Sie andere Umfragen nach dem Chat benötigen, erstellen Sie sie mit dem Umfragedesigner. Details finden Sie unter Erstellen Sie Chat-Umfragen.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Warteschlangen**.
2. Wählen Sie die Warteschlange aus (die den Servicekanal Chat verwendet), für die die Konfiguration der Umfrage nach dem Chat gilt.
3. Wechseln Sie zur zugehörigen Liste „ **Nach Chatumfrage** “, und wählen Sie **Neu**aus.
   Wenn die Liste „Post-Chatumfrage“ nicht angezeigt wird, müssen Sie sie möglicherweise zum Formular hinzufügen.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für diese Konfiguration der Umfrage nach dem Chat.
Aktiv	Option, mit der diese Umfragenkonfiguration nach dem Chat aktiviert wird.
Zusammenfassung anzeigen	Umfrageoption, mit der die anfordernden Personen gefragt werden, ob sie eine Zusammenfassung der von ihnen eingegebenen Umfrageantworten sehen möchten.
Bestellung	Zahl, die die Reihenfolge angibt, in der Umfragekonfigurationen ausgeführt werden. Wenn mehrere Chatumfragenkonfigurationen vorhanden sind, führt das System die erste gefundene Umfrage aus, von der niedrigsten zur höchsten.
Anfordernde Person beendet	Option, die festlegt, ob die Umfrage nach dem Chat immer ausgeführt werden soll, unabhängig davon, wer den Chat beendet. ○ True: Die Umfrage sollte ausgeführt werden, wenn entweder die anfordernde Person oder der Service Desk-Mitarbeiter den Chat beendet. ○ False: Die Umfrage sollte nur ausgeführt werden, wenn der Service Desk-Mitarbeiter den Chat beendet.
Bedingungsmodus	Typ der Bedingung, die die Konversationsumfrage bestimmt, die den anfordernden Personen angezeigt wird. ○ Einfach: Geben Sie eine Bedingung mithilfe des Bedingungsgenerators an. ○ Erweitert: Geben Sie eine mit JavaScript geskriptete Bedingung an.
Bedingung	Bedingung, die die Konversationsumfrage bestimmt, die den anfordernden Personen angezeigt wird.

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

Feld	Beschreibung
	Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die anzuwendenden Bedingungen auszuwählen. Die zur Auswahl verfügbaren Felder basieren auf dem Servicekanal „Chat“.
Skript	JavaScript-Bedingungsanweisung, die die Bedingung für die Verwendung dieser Chat-Umfrage angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Umfrage	Liste der verfügbaren Chat-Umfragen. Wählen Sie die Umfrage nach dem Chat aus, die den anfordernden Personen angezeigt werden soll.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Wenn ein Servicemitarbeiter die Chatsitzung beendet, wird der anfordernden Person die Umfrage nach dem Chat angezeigt (konfiguriert für die Chatwarteschlange). Wenn die anfordernde Person die Umfrage nach dem Chat übermittelt, endet die Chatsitzung für die anfordernde Person. In der Liste „Zugehörige Datensätze für Interaktionen“ werden die Chatergebnisse nach der Umfrage gespeichert und ein zugehöriger Datensatz erstellt, der die Bewertung mit dem Servicemitarbeiter (Erfüller) verknüpft.

Vorab-Chatumfragen mit Kontextvariablen zur Themen-Discovery verwenden

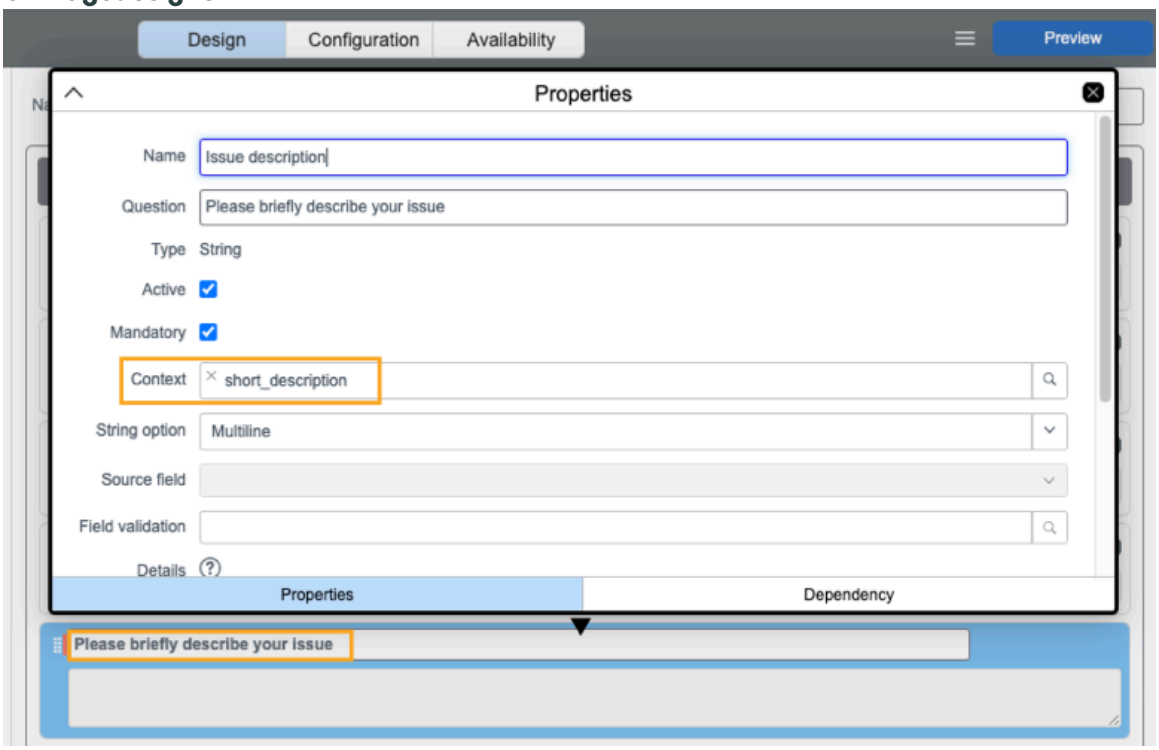
Erfassen Sie Benutzereingaben aus Umfragen vor dem Chat, um sie als Äußerungen oder Stichwörter für die Themen-Discovery zu verwenden.

Wenn Sie eine Umfrage vor dem Chat verwenden, können Sie die vom Anwender bereitgestellten Informationen verwenden, um ihn zum entsprechenden Thema Virtual Agent zu leiten, ohne ihn zu bitten, aus einer Liste verfügbarer Themen auszuwählen.

Ein gutes Beispiel hierfür ist die anonyme CSP-Umfrage vor dem Chat, die in der Anwendung Kundenservice-Management (CSM) enthalten ist. Diese Umfrage gilt für Gastbenutzer im CSP-Portal. Bei der letzten Frage wird der Benutzer nicht nur nach dem Namen und der E-Mail-Adresse des Benutzers gefragt, sondern auch kurz das Problem beschreiben. Die Antwort wird dem Feld short_description in den Frageneinstellungen zugeordnet. Dies ist der Kontext für die Antwort des Anwenders.

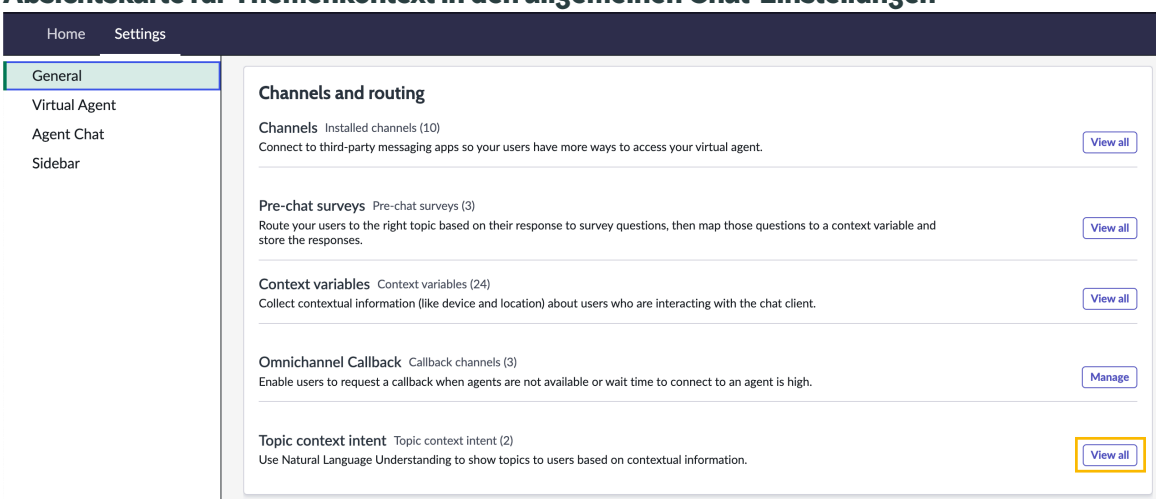
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Frageneinstellungen für die anonyme CSP-Umfrage vor dem Chat im Umfragedesigner



Die Benutzerantwort kann zur Verwendung in der Themen-Discovery an Virtual Agent übergeben werden. Dazu müssen Sie in den allgemeinen Chat-Einstellungen einen Datensatz dafür erstellen.

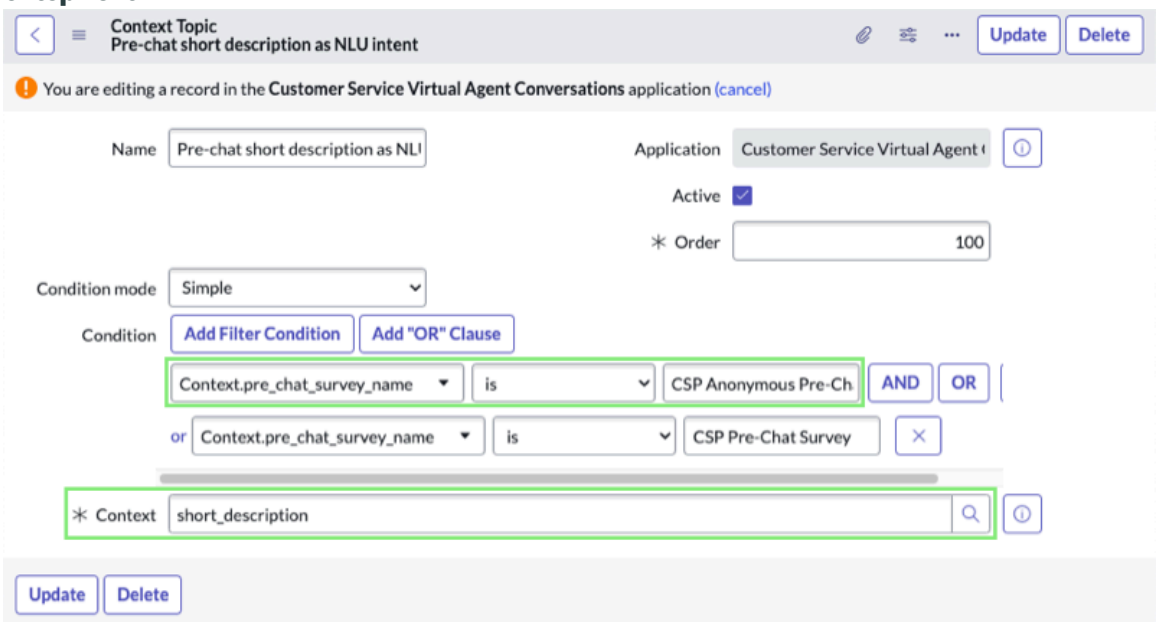
Absichtskarte für Themenkontext in den allgemeinen Chat-Einstellungen



Die Kurzbeschreibung vor dem Chat als NLU-Absichtsdatensatz ermöglicht es, dass die Eingabe für die anonyme CSP-Umfrage vor dem Chat ein wenig wie eine NLU-Absicht funktioniert. Wenn die Umfrage ausgeführt wird, wird die short_description der Interaktion als Suchtext für die Konversation verwendet. Virtual Agent verwendet diese Eingabe für die Themen-Discovery, sodass Benutzer kein Thema auf dem Begrüßungsbildschirm auswählen müssen.

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

Der Datensatz der Kontextthemaabsicht, der der Umfrage vor dem Chat entspricht



Definieren Sie Konfigurationen für Absichten des Themenkontexts

Anhand der Informationen aus der Umfrage vor dem Chat können Sie das passende Virtual Agent-Konversationsthema bestimmen, das Endbenutzern (anfragenden Personen) automatisch angezeigt wird, anstatt diese aufzufordern, aus einer Liste von Konversationsthemen auszuwählen.

Vorbereitungen

- Konfigurieren Sie die Chat-Kontextvariablen zum Speichern von Benutzerantworten auf bestimmte Fragen in Ihren Chatumfragen.
- Ordnen Sie beim Erstellen Ihrer Chat-Umfrageeine Umfragefrage einer neuen oder vorhandenen Chat-Kontextvariablen zu. Die Variable speichert die Benutzerantwort, die Virtual Agent verwendet, um die Absicht des Themenkontexts und das angezeigte Konversationsthema zu bestimmen.
- Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie eine Kontextthemaabsicht, um Bedingungen anzugeben, die bestimmen, welches Virtual Agent -Konversationsthema angezeigt wird, nachdem ein Benutzer eine Umfrage vor dem Chat beantwortet hat. Die Absicht zum Kontextthema verwendet von der Umfrage gesammelte Daten, um ein geeignetes Thema für den Anwender zu finden.

Beispiel: In einer Umfrage vor dem Chat wird der Benutzer gefragt: „Welches Problem haben Sie mit Ihrem Computer?“ und ordnet ihre Antwort einer Kontextvariablen zu, die in der Umfrage als „Problem“ bezeichnet wird. Die Variable wird von der Umfrage an die Absicht des Themenkontexts übergeben. Anstatt dass der Chat direkt zur Themen-Discovery wechselt, wird die in der Absicht gespeicherte Variable als Äußerung in Virtual Agent für die Themen-Discovery eingespeist.

Sie können Bedingungen in einer Themenkontextabsicht definieren, um die Themen-Discovery einzuschränken, z. B. indem Sie die Variable „problem“ im vorherigen Beispiel auf ihren Feed für ITSM VA-Konversationen beschränken. Die Tabelle „Kontextthema“ [sys_cs_context_topic] wird verwendet, um Ihre Variablen für die Absichts-Discovery zuzuordnen, nachdem die Umfrage vor dem Chat ausgeführt wurde.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. **Wählen Sie unter Absicht des**Themenkontexts die **Option Alle anzeigen**aus.
3. Wählen Sie auf der Seite Kontextthema **Neu** oder die zu ändernde Konfiguration aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Konfiguration für die Absicht des Themenkontexts (Themen-Discovery).
Aktiv	Mit dieser Option wird diese Konfiguration der Themenabsicht aktiviert.
Bestellung	Reihenfolge, in der Virtual Agent Konfigurationen von Themenabsichten auswertet, um eine übereinstimmende Bedingung für die Anzeige des Themas zu finden. Virtual Agent überprüft zuerst die Konfiguration mit dem niedrigsten Reihenfolgewert.
Bedingungsmodus	Art der Bedingung, die bestimmt, wie die Konfiguration der Themenabsicht angewendet werden soll ○ Einfach: Geben Sie eine Bedingung mithilfe des Bedingungsgenerators an. ○ Erweitert: Geben Sie eine mit JavaScript geskriptete Bedingung an.
Bedingung	Bedingung zum Anwenden der angegebenen Kontextvariablen, die das entsprechende Konversationsthema anzeigt. Wählen **Sie Bedingungen festlegen aus**, um den Bedingungsfilter einzugeben. Wenn keine Bedingung angegeben ist, gilt die angegebene Kontextvariable für alle Konversationen.
Skript [Wird angezeigt, wenn der **Bedingungsmodus** auf „Erweitert“ festgelegt ist]	JavaScript-Bedingungsanweisung zum Anwenden der angegebenen Kontextvariablen, die das entsprechende Konversationsthema anzeigt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Kontext	Chatkontextvariable, in der die Benutzerantwort auf eine bestimmte Umfragefrage gespeichert wird und die zur Bestimmung der Themenabsicht dient.

5. Wählen Sie **Speichern**.

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

Ergebnisse

Die Absichtskonfiguration für das Kontextthema wird der Tabelle „Kontextthema“ [sys_cs_context_topic] hinzugefügt. Virtual Agent zeigt Benutzern basierend auf der Konfiguration der Kontextabsicht das entsprechende Konversationsthema an.

Geführtes Setup für Konversations-Schnittstellen

Verwenden Sie das geführte Setup für Konversations-Schnittstellen, um einen personalisierten Setupprozess nur für die Konversations-Schnittstellenfunktionen zu erstellen, die Sie benötigen. Das geführte Setup für Konversations-Schnittstellen beginnt mit einer Umfrage und erstellt basierend auf Ihren Umfrageantworten eine personalisierte Aufgabenliste.

Vorbereitungen

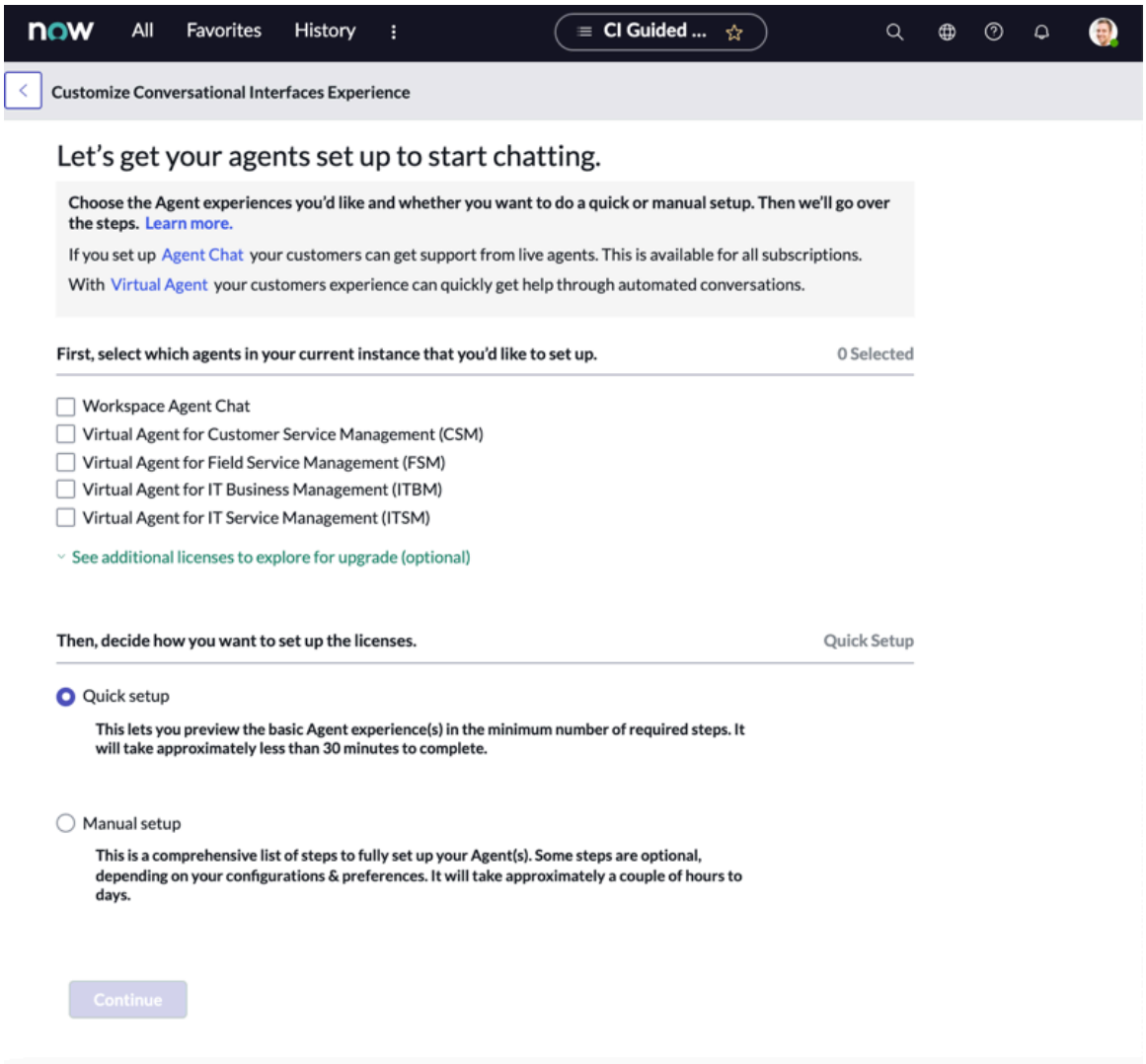
Zum Aktivieren der Plugins und Store-Anwendungen ist die Systemadministratorrolle erforderlich. AWA-Administratoren und Virtual Agent -Administratoren können jedoch zusätzliche Setupaufgaben für ihre jeweiligen Lösungen ausführen.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Geführtes Setup für Konversations-Schnittstellen**.
   Die Seite Geführtes Setup für Konversations-Schnittstellen wird angezeigt.
2. Lesen Sie sich die Abschnitte Erste Schritte und Punkte, die bei der Einrichtung zu beachten sind durch, die Informationen zum Setup enthalten und verschiedene Punkte hervorheben, die vor der Implementierung von Virtual Agent, Mitarbeiterchatoder beiden zu bedenken sind.
   Überlegen Sie sich auch, ob Sie ein Schnell-Setup ausführen möchten, mit dem Ihre Agents in weniger als 30 Minuten und mit einem Minimum an Schritten einsatzbereit sind. Das manuelle Setup umfasst eine umfassende Reihe von Schritten zum Einrichten Ihrer Agents und kann je nach Konfiguration einige Stunden oder mehrere Tage dauern.
3. Wählen **Sie Erste Schritte aus**.
4. Wählen Sie unter Setup anpassen die Option Erste **Schritte** und dann **Konfigurieren** aus, um mit dem personalisierten Setup zu beginnen.
5. Wählen Sie den Typ der verwendeten Agents und die Art des Setups (Schnell oder Manuell) aus.

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



6. Wählen **Sie Fortfahren**, und führen Sie die nachfolgenden Setupaufgaben aus.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie die Setupaufgaben abgeschlossen haben, können Sie und Ihre Themenautoren die von Virtual Agentbereitgestellten Funktionen erkunden und z. B. vorgefertigte Konversationen überprüfen und Konversationsthemen für Ihre Endanwender erstellen oder aktualisieren.

Zugehörige Informationen

Geführtes Setup

Konversations-Schnittstellen – Referenz

Konversations-Schnittstellen -Referenzthemen enthalten gemeinsame technische Beschreibungen von Funktionen, die für Virtual Agent und Mitarbeiterchatgelten, z. B. die Interaktionstabelle.

Datenverwaltung in Konversations-Schnittstellen

Verwenden Sie Datenverwaltungstools, wie z. B. Tabellenbereinigungen, um Konversations-Schnittstellen -Tabellen zu verwalten.

Automatische Übersetzung

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

Virtual Agent Tabellenreinigung

Virtual Agent verfügt über eine Datenspeicherungsrichtlinie, die Datensätze automatisch aus bestimmten Basissystemtabellen löscht, wenn sie ein bestimmtes Alter erreichen, um zu verhindern, dass Tabellen eine unüberschaubare Größe erreichen. Einige Tabellen Virtual Agent und zugehörige Tabellen Konversations-Schnittstellen werden nicht automatisch bereinigt. Sie können die Tabellenbereinigung für die folgenden Tabellen aktivieren.

Konversations-Schnittstellen Tabellen, die bereinigt werden müssen

Tabellenbezeichnung	Tabellenname	Beschreibung	Standard-Datensatzalter (Sekunden)
Analytics des Chatservers	sys_cs_analytics	Serverdatensätze, die Sys-IDs für Nachrichten, Threads, Konversationen, Benutzer und Ereignisse enthalten.	7,776,000
Konversationen	sys_cs_conversation	Konversationsdetails, einschließlich Themendefinition, verwendetem Gerät und Verbraucher (Benutzer). **Hinweis:** Die Tabellenbereinigung löscht auch automatisch die zugehörigen Datensätze für: • Konversationsnachrichten • Konversationsaufgaben • Konversationsteilnehmer • Sitzungsbindungen • Protokolle obszöner Nachrichten, wenn der Obszönitätsfilter verwendet wird	5,184,000
Zuletzt gelesene Nachricht	sys_cs_message_last_read	Nachrichten-IDs der letzten Nachrichten, die von Anwendern in Chat- und Messaging-Kanälen gelesen wurden.	15,552,000
CI-Analytics	sys_ci_analytics	In Konversationsanalysen verwendete Konversationsdetails. Wenn die Konversations-ID verfügbar ist, entfernt die Tabellenbereinigung geschlossene, abgeschlossene und fehlerhafte Konversationen aus der Tabelle „Konversationen“ [sys_cs_conversation].	604,800

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

In der Tabelle „Automatische Leerungen“ [sys_auto_flush] werden die Basissystemtabellen und die entsprechenden Datensatzalter aufgelistet. Wenn die Tabellenbereinigung aktiviert ist, löst die geplante Tabellenaufgabe „Tabellenbereinigung“ die Tabellenbereinigung aus, um die Datensätze zu entfernen, die das Standardalter für Datensätze erfüllen. Bei Bedarf können Sie das Datensatzalter für eine Tabelle ändern und beliebige Bedingungen zum Filtern der zu entfernenden Datensätze angeben. Details finden Sie unter Aktivieren Sie die Tabellenbereinigung für Virtual Agent -Tabellen.

Wenn eine Tabelle zugehörige untergeordnete Tabellen hat, führt die Tabellenbereinigung automatisch eine kaskadierende Löschung durch, um die zugehörigen untergeordneten Tabellen zu entfernen. Wenn beispielsweise die Tabellenbereinigung für die Konversationstabelle [sys_cs_conversation] aktiviert ist, wird die Tabellenbereinigung automatisch ausgeführt, wenn die Tabelle 60 Tage (5.184.000 Sekunden) alt ist. Die Tabellenbereinigung führt auch eine kaskadierende Löschung durch, um die zugehörigen untergeordneten Tabellen zu entfernen. Weitere Informationen zur Tabellenbereinigung in Now Platformfinden Sie unter Tabellenbereinigung .

Aktivieren Sie die Tabellenbereinigung für Virtual Agent -Tabellen

Aktivieren Sie die Tabellenbereinigung für bestimmte Tabellen, die in Virtual Agent und Konversations-Schnittstellenverwendet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die Tabellenbereinigung für die folgenden Tabellen Virtual Agent und Konversations-Schnittstellen aktivieren:

- Chatserver [sys_cs_analytics]
- Konversationen [sys_cs_conversation]
- Zuletzt gelesene Nachricht [sys_cs_message_last_read]
- CI-Analytics [sys_ci_analytics]

Prozedur

1. Öffnen Sie die Tabelle „Auto Flush“ [sys_auto_flush], indem Sie im Filternavigator sys_auto_flush.list eingeben.
2. Wählen Sie die Tabelle aus, die für die Bereinigung aktiviert werden soll.
3. Ändern Sie die Felder im Formular nach Bedarf.

Formular automatisch leeren

Feld	Beschreibung
Alter in Sekunden	Die Zeit in Sekunden, die angibt, wann Datensätze in der Tabelle gelöscht werden sollen. Um das Alter zu ändern, geben Sie den neuen Wert in Sekunden ein.
Aktiv	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren der Tabellenbereinigung für diese Tabelle. Wählen Sie

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

Feld	Beschreibung
	diese Option aus, um die Tabellenbereinigung zu aktivieren.
Kaskadierendes Löschen	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren der Tabellenbereinigung für zugehörige Tabellen. Einige Tabellen haben möglicherweise untergeordnete Tabellen, die ebenfalls automatisch bereinigt werden.
Bedingungen	Bedingungsgenerator zum Angeben von Filterbedingungen, die die zu entfernenden Datensätze definieren.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Die regelmäßige Aufgabe der Tabellenbereinigung führt die Bereinigung automatisch aus, wenn die Tabellendatensätze das angegebene Datensatzalter und alle von Ihnen festgelegten Bedingungen erfüllen.

Tabelle „Interaktionseinblicke“.

Die Analyse der Benutzerstimmung vorbereitet Service Desk-Mitarbeiter auf den Ton eingehender Konversationen. Geschäftsregeln können basierend auf diesem Wert erstellt werden, und Service Desk-Mitarbeiter können entsprechende Aktionen im Chat ausführen, unabhängig davon, ob er von Virtual Agent, einem anderen Servicemitarbeiter oder aus einer Warteschlange stammt.

Sowohl synchrone als auch asynchrone Kanäle unterstützen die Stimmungsanalyse. Verwenden Sie Task Intelligence, um die Stimmungsanalyse einzurichten.

Wenn konfiguriert, wird die Stimmungsanalyse am Ende einer Virtual Agent -Konversation oder einer Servicemitarbeiter-Konversation durchgeführt. Die Benutzerstimmung wird in der Tabelle „Interaktionseinblicke“ [sys_cs_interaction_insight] gespeichert.

Tabelle „Interaktionseinblicke“.

Feld	Beschreibung
Interaktion	Die Sys-ID für die Konversation in der Interaktionstabelle [interaction]
Stimmung	Zeigt die Stimmungsebene der Interaktion an, wenn die Stimmungsanalyse für die Instanz aktiviert ist. Dieser Wert kann Service Desk-Mitarbeitern auf der Schnittstelle Mitarbeiterchat angezeigt werden. Business-Regeln können basierend auf diesem Wert bei der Übergabe erstellt werden (Virtual Agent an Servicemitarbeiter, Servicemitarbeiter an Service Desk-Mitarbeiter oder Servicemitarbeiter an Warteschlange). Gültige Werte: • Positiv • Neutral • Negativ • null (kein Wert bewertet)
Stimmung normalisiert	Stimmungspunktzahl zwischen -0,5 (negative Stimmung) und 0,5 (positive Stimmung).

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

Tabelle „Interaktionseinblicke“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Sie können diese Werte ändern, indem Sie die Systemparameter `com.glide.cs.neutral_sentiment_max_value` und `com.glide.cs.neutral_sentiment_min_value` anpassen.
Typ	Typ der durchgeführten Analyse. Zum Beispiel `Sentiment`.
Anwender	Name des Service Desk-Mitarbeiters oder Virtual Agent.
Anwendertyp	Der Typ des Benutzers. Zum Beispiel `Agent`.

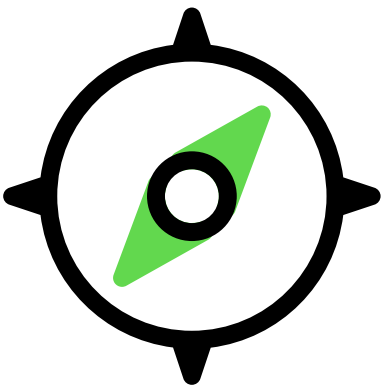
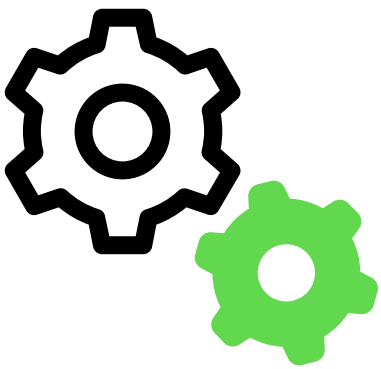
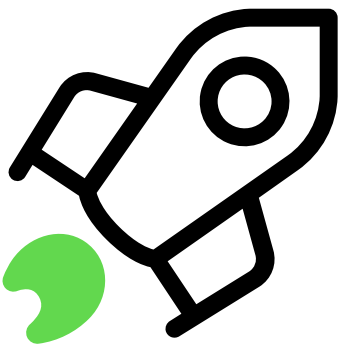
Virtual Agent

Steigern Sie Ihre Unternehmensproduktivität mit ServiceNow® Virtual Agent. Erhöhen Sie Abwendungen, indem Sie Ihren Mitarbeitern und Kunden die Möglichkeit geben, sich über eine anwenderfreundliche Messaging-Schnittstelle mit vorgefertigten Konversationen, die auf künstlicher Intelligenz basieren, selbst zu bedienen.

https://player.vimeo.com/video/988245428?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

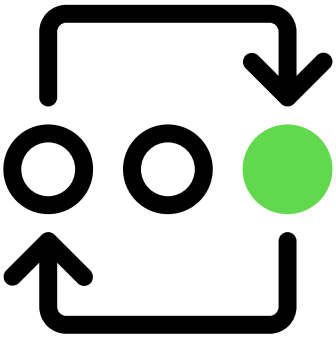
Erste Schritte mit Now Platform Virtual Agent

Wählen Sie eine Kachel aus, um mit Now Platform Virtual Agentzu beginnen.

Untersuchen	Planen und konfigurieren Sie	Erstellen und bereitstellen
		
Erfahren Sie, wie Mitarbeiter, Kunden und Service Desk-Mitarbeiter Virtual Agent verwenden.	Planen und konfigurieren Sie Ihre Virtual Agent-Implementierung.	Entwerfen und erstellen Sie automatisierte Konversationen und wiederverwendbare Themenkomponenten.

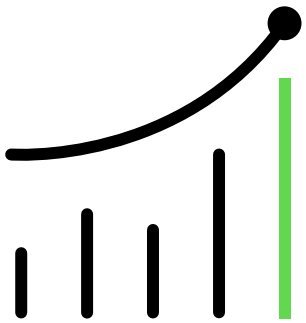
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Integrieren und verwalten



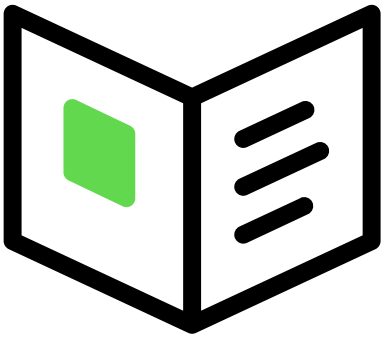
Erweitern Sie die Fähigkeiten von Virtual Agent durch die Integration mit anderen -Anwendungen.

Leistung von Virtual Agent wird analysiert



Analysieren und verbessern Sie -Interaktionen mit Virtual Agent durch Einblicke in Konversationsdaten.

Referenz

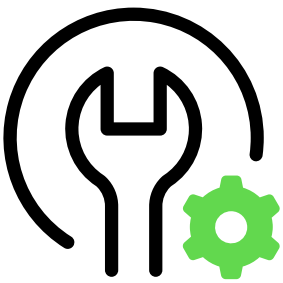


Rufen Sie Beschreibungen der Anwenderoberfläche von Virtual Agent-Designer und technische Details zu Virtual Agent ab.

Erste Schritte mit Virtual Agent für bestimmte Unternehmen

Um Virtual Agent für IT Service Management, Kundenservice-Managementoder 'HR-Servicebereitstellungzu erkunden, wählen Sie eine Geschäftskachel aus, um mehr zu erfahren.

Virtual Agent für IT Service Management



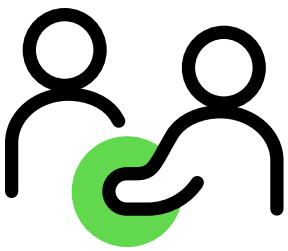
Vordefinierte Themen Virtual Agent, mit denen Ihre Mitarbeiter allgemeine IT-bezogene Aufgaben ausführen können.

Virtual Agent für Kundenservice-Management



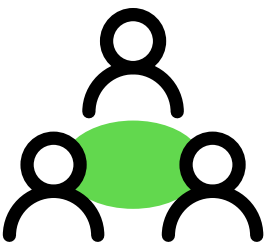
Vordefinierte Virtual Agent -Themen, mit denen Sie Ihre Kunden bei der Ausführung allgemeiner Selfservice-Aufgaben unterstützen können.

Virtual Agent für 'HR-Servicebereitstellung



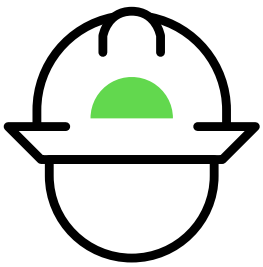
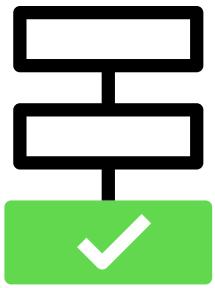
Vordefinierte Themen Virtual Agent, mit denen Ihre Mitarbeiter allgemeine HR-bezogene Aufgaben ausführen können.

Virtual Agent für Workplace Service Delivery



Vordefinierte Themen Virtual Agent, mit denen Ihre Mitarbeiter allgemeine arbeitsplatzbezogene Aufgaben ausführen können.

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

Virtual Agent für Außendienst-Management	Virtual Agent für Projekt-Portfoliomanagement	Virtual Agent für Legal Service Delivery
		
Vordefinierte Themen Virtual Agent, mit denen Sie Ihre Kunden bei der Ausführung allgemeiner Außendienst-Management-Aufgaben unterstützen können.	Vordefinierte Virtual Agent -Themen, die Ihren Kunden helfen, allgemeine Projekt-Portfoliomanagement -Aufgaben auszuführen.	Vordefinierte Virtual Agent -Themen, mit denen Sie Ihre Kunden bei der Durchführung allgemeiner rechtlicher Serviceaufgaben unterstützen können.

Zusätzliche Ressourcen:

- Community-Forum für Virtual Agent und Natural Language Understanding (NLU).
- Academy für Konversations-Schnittstellen

Hinweis:
Wir verbessern die Leistung und die Anwender-Experience, indem wir die zusammengefassten In-App-Aktivitäten nachverfolgen, einschließlich der Interaktion mit unserer App. Diese Nachverfolgung konzentriert sich auf aggregierte technische Informationen und nicht auf personenbezogene Daten.

Virtual Agent erkunden

Die ServiceNow Virtual Agent Plattform bietet Benutzerunterstützung durch Konversationen innerhalb einer intelligenten Messaging-Schnittstelle. Entwerfen und erstellen Sie automatisierte Konversationen mit einem sofort einsatzbereiten System, mit denen Ihre Anwender schnell Informationen erhalten, Entscheidungen treffen und allgemeine Arbeitsaufgaben mit Virtual Agentausführen können.

Übersicht

Virtual Agent hilft bei der Lösung gewöhnlicher Probleme und liefert Ergebnisse für häufige Anfragen, sodass sich Ihre Service Desk-Mitarbeiter und Techniker auf komplexere Benutzerprobleme konzentrieren können. Sie können das Erscheinungsbild der Chat-Experience an die jeweiligen Zielgruppen für Ihr Unternehmen anpassen und beispielsweise Ihren Chatbot in verschiedenen gängigen oder anwenderdefinierten Messaging-Kanälen ausführen. Überwachen Sie den Erfolg Ihres Bots mit dem Dashboard für Konversationsanalysen.

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

Wenn Sie Now Assist in den Kompetenzen Virtual Agent] hinzufügen, haben Ihre Entwickler Zugriff auf die Themen-Discovery für große Sprachmodelle (LLM). Die Themenkompetenz Now Assist enthält LLM-fähige Steuerungen, die die Themenerstellung erleichtern, sodass Sie Selfservice-Lösungen schneller bereitstellen können.



Vorgefertigte Themen Virtual Agent .

Vorgefertigte Virtual Agent -Themen sind unter ServiceNow Store] verfügbar. Diese Themen behandeln allgemeine Probleme, die auftreten können, und sind für ServiceNow -Workflows angepasst. Folgende Plugins sind verfügbar:

- Unterhaltungen in ITSM Virtual Agent
- Customer Service Virtual Agent-Konversationen
- Virtual Agent-Konversationen für HR Service Delivery

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

Virtual Agent und Virtual Agent Lite

Die Plattform Virtual Agent ist als Professional-Abonnement oder in einer eingeschränkten Version (Virtual Agent Lite) verfügbar, die automatisch in der Plattform Now Platform® enthalten ist.

Virtual Agent Professional bietet alle Kernfunktionen zum Erstellen und Bereitstellen von Virtual Agent -Konversationen. Virtual Agent enthält die folgenden Funktionen, die automatisch mit dem Plugin „Glide Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot) installiert werden:

- Virtual Agent-Designer (unterstützt Natural Language Understanding (NLU) in Konversationen mit Virtual Agent)
- Virtual Agent Webclient
- Virtual Agent-Benachrichtigungen
- Anwenderdefinierte Chatintegrationen für Konversation-Framework
- Konversations-Schnittstellen -Konsole für die Administratorkonfiguration
- Themenvorschläge (AppServiceNow Store)
- Konversationsanalysen (AppServiceNow Store)

Virtual Agent Lite stellt eine eingeschränkte Testversion (Testversion) von Virtual Agent für ITSM Standardkunden bereit. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent Lite.

Virtual Agent – Vorteile

Vorteil	Funktion	Rolle
Verwenden Sie einen Konversationsdesigner, um Konversationen ohne Skripterstellung oder fortgeschrittene Kenntnisse zu erstellen und zu testen. Ziehen Sie Elemente per Drag-and-Drop auf die grafische Canvas, um den gesamten Flow anzuzeigen. Gehen Sie weiter mit Verzweigung, Schleifen und Skripting.	Virtual Agent-Designer	virtual_agent_admin oder admin
Verwenden Sie die LLM-Themen-Discovery anstelle von Natural Language Understanding (NLU) oder Schlüsselwörtern, um mehr Konversations-Experiences zu erstellen. Now Assist in Virtual Agent nutzt LLMs und generative KI-Kompetenzen, um die Abwendungsraten zu verbessern und den zeitaufwändigen Arbeitsaufwand für die NLU-Themen-Discovery zu reduzieren.	Now Assist in Virtual Agent LLM-Themen-Discovery in Virtual Agent	virtual_agent_admin oder admin
Erstellen Sie anwenderdefinierte Chat-Experiences für Anwender, von wo aus sie ausführen Virtual Agent.	Now Assist in Virtual Agent konfigurieren Branding Ihres Chat-Clients Chat-Experiences für Virtual Agent -Benutzer einrichten	virtual_agent_admin oder admin

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

Vorteil	Funktion	Rolle
Übertragen Sie den gesamten Konversationsverlauf und -kontext nahtlos an den richtigen menschlichen Service Desk-Mitarbeiter, damit dieser sich schnell um etwaige Eskalationen kümmern und Anwenderprobleme lösen kann.	Virtual Agent mit einem Servicemitarbeiter verwenden	virtual_agent_admin oder admin
Stellen Sie eine Verbindung her, wo sich Ihre Mitarbeiter und Kunden bereits befinden: in Webportalen, Now® Mobile -Apps und Zusammenarbeitstools wie der Verbraucher-App Slack, Microsoft Teams, Facebook Messenger, der Enterprise Messaging-App von Facebook und jeder anderen beliebten Chat- oder Messaging-App.	Virtual Agent wird mit anderen Kanälen integriert	virtual_agent_admin oder admin
Analysieren Sie die Leistung von Virtual Agent mithilfe vorkonfigurierter Dashboards.	Leistung von Virtual Agent wird analysiert	virtual_agent_admin oder admin
Stellen Sie Echtzeitwarnungen und Statusaktualisierungen für Mitarbeiter bereit, einschließlich umsetzbarer Benachrichtigungen und SMS-Benachrichtigungen. Stellen Sie Benachrichtigungen über alle unterstützten Kanäle bereit, einschließlich Web, Slack, Arbeitsplatz und SMS. Sie können schnell Feedback für kritische Entscheidungen sammeln und Anforderungen schneller lösen.	Virtual Agent -Benachrichtigungen werden konfiguriert	virtual_agent_admin oder admin
Bedienen Sie Ihre internationalen Virtual Agent -Benutzer, unabhängig von Sprache und Gebietsschema.	Lokalisierungsoptionen für Virtual Agent	virtual_agent_admin oder admin
Integration mit anderen Now Platform -Anwendungen, z. B. KI-Suche. Verwenden Sie Workflow-Studio, um Konversationsthemen automatisierte Workflows hinzuzufügen und über IntegrationHub -Spokes auf viele Services von Drittanbietern zuzugreifen.	Verbesserung der Anwender-Experience mit KI-Suche Virtual Agent wird mit Workflow-Studio Workflows integriert Integration Hub	virtual_agent_admin oder admin
Mit der Virtual Agent -API können Entwickler, erfahrene Benutzer und Administratoren Virtual Agent als eigenständigen oder sekundären Bot in Ihrer Chatumgebung verwenden. Verwenden Sie Virtual Agent Bot Interconnect als primären Bot in einer Chatumgebung mit unterschiedlichen Bedingungen.	Virtual Agent API verwenden Verwendung von Virtual Agent Bot Interconnect in Ihrer Konfiguration	virtual_agent_admin oder admin

Hinweis:
Informationen zu Entwicklerschulungen finden Sie im Developer Portal (Anmeldung erforderlich). Navigieren zu **Mehr erfahren** > **Kurse** > **Virtual Agent**.

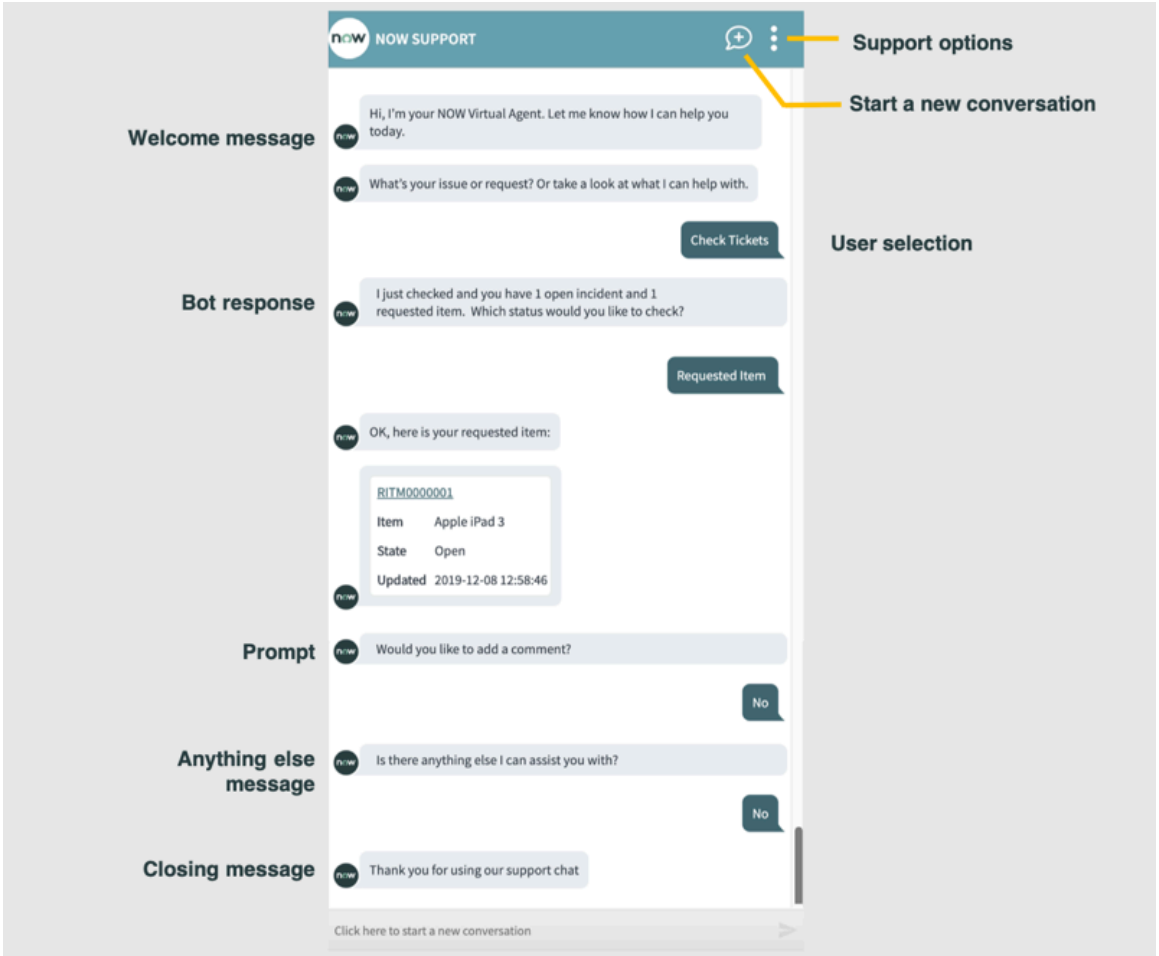
Virtual Agent Webclient-Schnittstelle

Die Webclient-Schnittstelle Virtual Agent erfasst eine automatisierte Messaging-Sitzung zwischen Virtual Agent und dem -Benutzer. Anwender können eine Liste aller Themen anzeigen, bei denen der Bot helfen kann, eine Anforderung eingeben, eine Übertragung an einen Servicemitarbeiter anfordern, Anhänge senden und empfangen sowie visuelle und/oder Audiobenachrichtigungen erhalten.

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

Die Oberfläche des Web-Clients verwendet das Service Portal-Web-Widget, das Sie für benutzerdefinierte Serviceportale konfigurieren können. Dieses Widget ist in den Portalen CSM, HR Service Delivery und ITSM Service verfügbar.

Einfaches Konversationsbeispiel – Web-Client



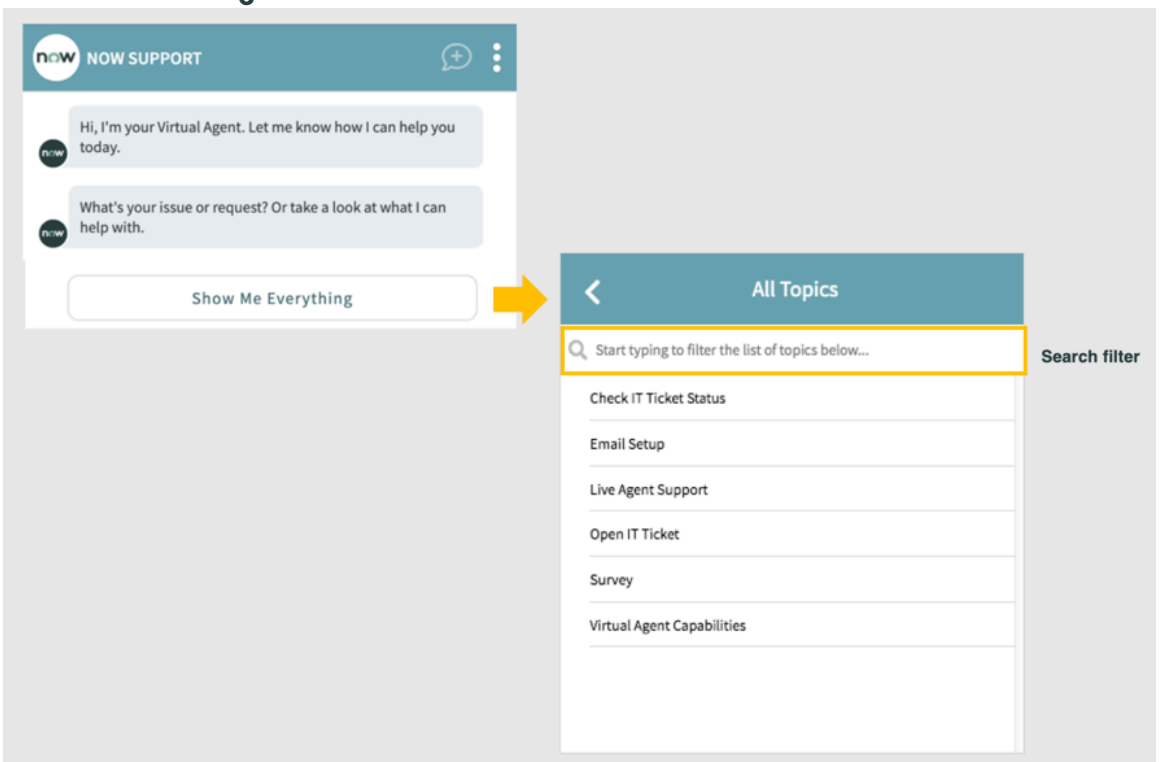
Eine einfache Konversation enthält normalerweise die folgenden Elemente:

- Standard-Begrüßungsnachricht des Virtual Agent, gefolgt von der ersten Aufforderung zur Konversation. Die erste Aufforderung fordert die Benutzer auf, eine Frage einzugeben oder aus einer Liste verfügbarer Themen auszuwählen.
- Benutzerantwort auf die erste Aufforderung. In diesem Beispiel wählt der Benutzer das Thema zum Prüfen eines IT-Tickets.
- Reihe von Aufforderungen, Bestätigungen und Antworten, die zwischen dem Virtual Agent und dem Benutzer ausgetauscht werden, bis die Benutzer ihre Ziele erreichen oder ihre Aufgaben abschließen. In Bot-Aufforderungen können Sie verschiedene Steuerelemente verwenden, z. B. Auswahllisten mit Schaltflächen oder ein Karussell von Bildern zur Auswahl eines Elements.
- Abschließende Nachricht, um die Konversation zu beenden.

Wenn Benutzer eine Konversation mit dem Bot beginnen, können sie eine Anfrage eingeben oder eine Liste mit allen Informationen anzeigen, bei denen der Bot helfen kann. Wenn der Benutzer alle Informationen sehen möchte, werden im Chat-Fenster alle verfügbaren Themen angezeigt. Benutzer können das Suchfeld verwenden, um die Liste der Themen zu filtern.

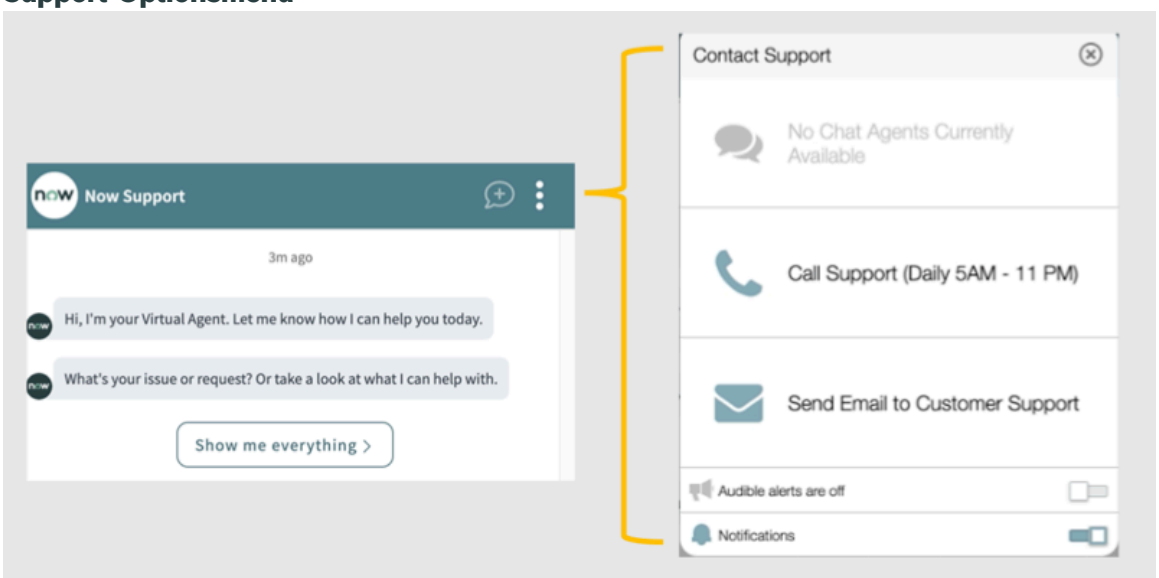
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Alle Themen anzeigen



Die Konversationsschnittstelle bietet Ihren Benutzern verschiedene Optionen zum Verwalten der Konversation. Benutzer können die aktuelle Konversation anhalten und eine neue starten, sich an den Support wenden, um auf einen Servicemitarbeiter zuzugreifen, um sofortige Unterstützung zu erhalten, und auditive Warnungen für Chats steuern.

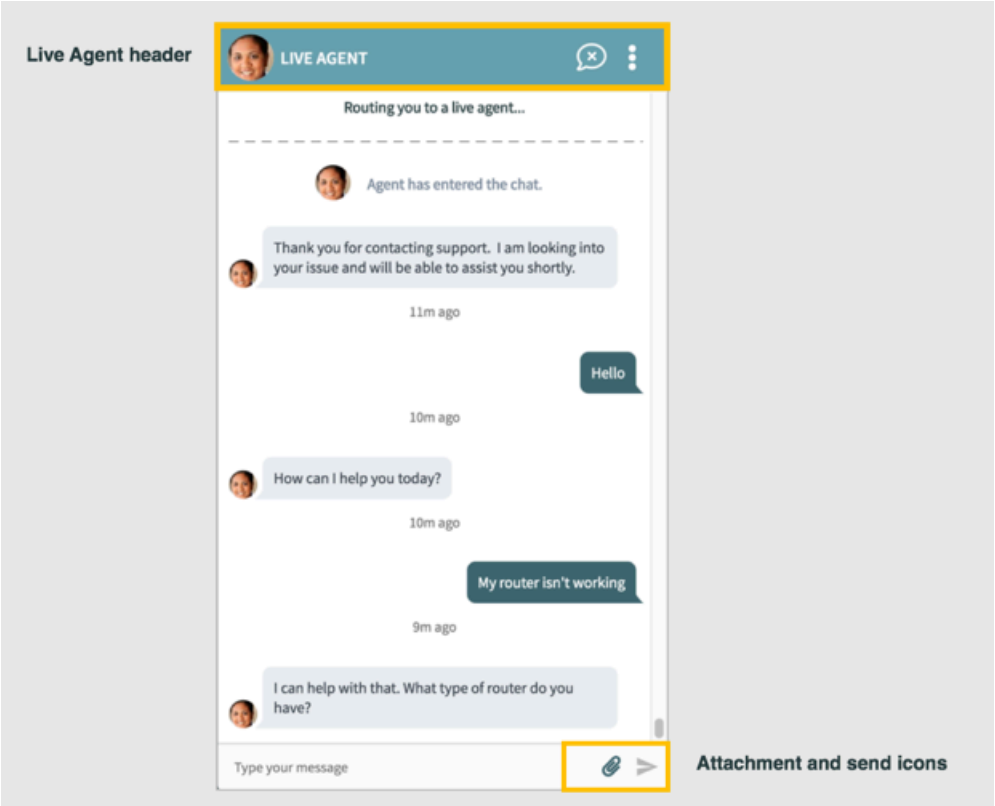
Support-Optionsmenü



Wenn Benutzer zu einem Live Agent wechseln, wird im Header des Chat-Fensters angezeigt, dass sie jetzt mit einem Live Agent interagieren. Die Symbole für Anhang und Senden sind im Chatfenster verfügbar, um Bild-, Text- und PDF-Dateien hochladen und an den Agent senden zu können.

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

Übertragung an Servicemitarbeiter



Während des Live-Chats können Benutzer eine Datei beliebigen Typs (z. B. Bild-, Text- oder PDF-Datei) anfügen und an den Agent senden. Das System führt automatisch eine Virenprüfung für den Dateianhang durch. Wenn die Überprüfung erfolgreich ist, wird die Datei an den Agent gesendet.

- Wenn die Überprüfung fehlschlägt, wird der Benutzer in einer Nachricht entsprechend informiert, sodass er die Datei korrigieren und dann erneut hochladen kann.
- Wenn bei Upload und Virenprüfung ein Timeout auftritt (der Upload zu lange dauert), wird der Benutzer in einer Nachricht informiert, dass die Datei nicht verarbeitet werden konnte, und aufgefordert, es erneut zu versuchen.

Hinweis:
Die meisten Chat-Clients unterstützen das Hochladen von Dateianhängen. Der Mobile Chat Client unterstützt jedoch nur das Hochladen von Dateianhängen in Bot-Konversationen. Benutzer können im Mobile-Chat mit einem Servicemitarbeiter keine Dateien hochladen.

Ihre Benutzer erhalten automatisch akustische und visuelle Warnungen, wenn sie eine Nachricht von einem Live-Agent oder Virtual Agent erhalten.

- Der visuelle Indikator zeigt im Serviceportal-Fenster neben dem Chatsymbol die Anzahl der empfangenen Nachrichten an. Wenn der Benutzer den Chat öffnet, wird der Indikator geschlossen.

Neue Warnmeldungen



- Ihre authentifizierten Endanwender können hörbare Warnungen von Chats über den Umschalter im Chatmenü (Support kontaktieren) aktivieren oder deaktivieren.
- Authentifizierte Endanwender können die Zustellung von Benachrichtigungen auch über den Umschalter im Chatmenü (Support kontaktieren) aktivieren oder deaktivieren.

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

- Für die standardmäßige akustische Benachrichtigung wird die Audiodatei sn_va_web_client_alert.mp3 verwendet.
  - Sie können den Ton ändern, den anfordernde Personen hören, indem Sie eine eigene Audiodatei hochladen. Einzelheiten hierzu finden Sie unter Audiodateien verwalten .
  - Um die Audiobenachrichtigung für Ihre Instanz zu deaktivieren, verwenden Sie den Systemparameter sysparm_disable_audio_notifications=true. Beispiel: https://<*Name Ihrer Instanz*>.service-now.com/nav_to.do?sysparm_disable_audio_notifications=true

Schnellstart für Virtual Agent

Mit der -Konsole Konversations-Schnittstellen können Sie Virtual Agent schnell zu einem -Portal hinzufügen, das Branding konfigurieren, die Begrüßung personalisieren und mit der Verwendung vorgefertigter ITSM-Konversationen Virtual Agent beginnen.

Wenn Sie eine Lizenz für ein Now Assist -Produkt haben, können Sie innerhalb weniger Minuten auch Now Assist -Kompetenzen in Virtual Agent bereitstellen. Details finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent konfigurieren.

Bevor Sie beginnen

Wenn Sie eine -Lizenz für Virtual Agenthaben, helfen Ihnen die folgenden Abschnitte, schnell zu beginnen und -Konversationen für Ihre Organisation zu erstellen.

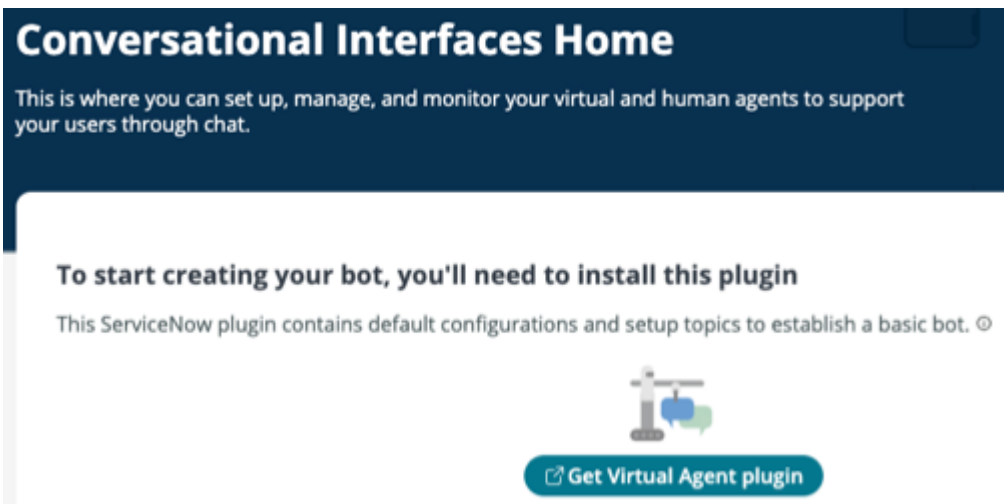
Wenn Sie keine Lizenz für Virtual Agenthaben, können Sie Virtual Agent Litetesten, das vorinstalliert ist. Informationen zu den ersten Schritten mit Virtual Agent Lite finden Sie unter Schnellstart für Virtual Agent Lite.

Verwenden Sie die Konsolenanwendung Konversations-Schnittstellen, um Virtual Agent schnell zu aktivieren und zu konfigurieren. Weitere Informationen zur Konsole Konversations-Schnittstellen finden Sie unter Konversations-Schnittstellen-Konsole.

Schritt 1: Aktivieren Sie Virtual Agent und die empfohlenen Store-Plugins

Wenn Virtual Agent in Ihrer Instanz nicht aktiviert wurde, müssen Sie es installieren.

Konversations-Schnittstellen -Konsolenseite, wenn Virtual Agent nicht installiert ist

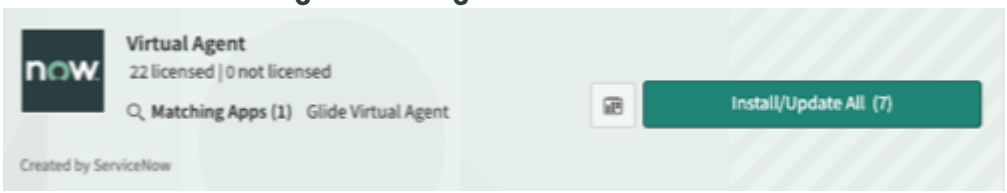


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Homepage**.
2. Wenn Virtual Agent nicht installiert ist, wählen Sie das **Plugin Virtual Agent abrufen** auf der Startseite.
3. Wählen Sie bei Aufforderung **Installation starten**aus.

   Die Seite „Anwendungen“ wird geöffnet, wenn Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) ausgewählt ist.

   Installieren Sie das Plugin Virtual Agent

   a. Wenn Sie eine Virtual Agent -Lizenz haben, wählen **Sie Alle installieren/aktualisieren**.

   b. Wählen Sie im Dialogfeld „ **Installieren** “, um zu beginnen.

4. Wählen Sie unter Auswählen, welche Art von Anforderungen Ihr Bot unterstützen soll **ITSM-Plugin abrufen**aus.

   Installieren Sie das Plugin ITSM Virtual Agent Conversations

5. Folgen Sie den Anweisungen in ServiceNow Store, und wählen Sie **Aktivieren,** wenn Sie dazu aufgefordert werden.
6. Wiederholen Sie die Schritte 3 und 4, um zusätzliche Plugins zu installieren. Andernfalls fahren Sie mit dem nächsten Abschnitt fort.

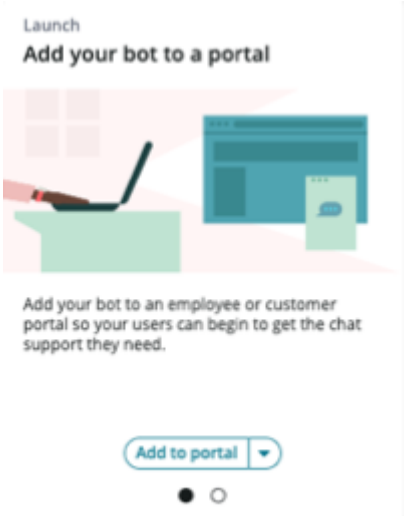
Schritt 2: Stellen Sie Virtual Agent für Anwender verfügbar

Fügen Sie dem Menü Ihres Webportals einen Chateintrag hinzu. Sie können Virtual Agent später zusätzlichen Portalen hinzufügen.

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Homepage**.
2. Wählen Sie unter Ihren Bot zu einem Portal hinzufügen die **Option Zu Portal hinzufügen aus**.

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

Fügen Sie Ihren Bot einer Portalkachel auf der Seite der Konversations-Schnittstellen -Konsole hinzu



3. Füllen Sie das Formular für Serviceportal-Mitarbeiterchat-Konfiguration aus.

   Geben Sie einen Namen ein, und entsperren Sie das Feld **Portal(e)**, um ein oder mehrere Portale für Ihren Virtual Agent anzugeben. Geben Sie eine Zahl in das Feld **Reihenfolge** ein, um anzugeben, wo Virtual Agent in das Menü aufgenommen werden soll.

   a. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Konfiguration ein.

   b. Wählen Sie das **Portal** -Sperrsymbol, um es zu öffnen.

   c. Wählen Sie das Suchsymbol und dann ein Portal aus.

   d. Geben Sie im Feld **Reihenfolge** eine Zahl ein, um die Reihenfolge anzugeben, in der die Konfigurationen ausgeführt werden sollen.

      Pro Portal gilt nur eine Konfiguration. Wenn in einem Portal mehrere Konfigurationen vorhanden sind, führt das System die zuerst gefundene Konfiguration mit dem niedrigsten Wert aus.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ausführlichere Informationen können Sie Ihren Bot einem Portal hinzufügen entnehmen.

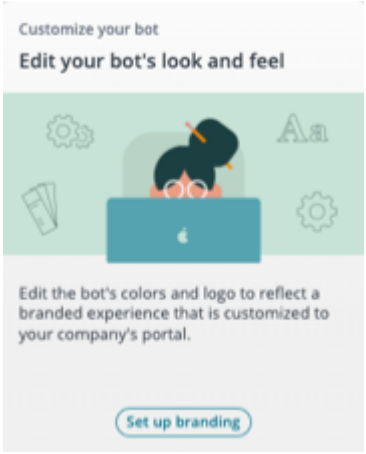
Schritt 3: Passen Sie das Erscheinungsbild von an Virtual Agent

Sie können ändern, wie Virtual Agent für Endanwender dargestellt wird. Sie können die Farben ändern, Ihr Firmenlogo hinzufügen und das Symbol ändern, das Ihren Bot darstellt.

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Homepage**.
2. Wählen Sie unter Erscheinungsbild Ihres Bots die **Option Branding einrichten aus**.

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

Bearbeiten Sie das Erscheinungsbild Ihres Bots auf der Seite der Konversations-Schnittstellen -Konsole



Die Seite Branding-Einstellungen wird geöffnet.

3. Wählen Sie **Neu** oder den Namen eines vorhandenen Branding-Datensatzes aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
5. Wählen Sie **Speichern**.
6. Wenden Sie die Branding-Konfiguration wie in Richten Sie das Branding Ihres Virtual Agent -Bots einbeschrieben an.

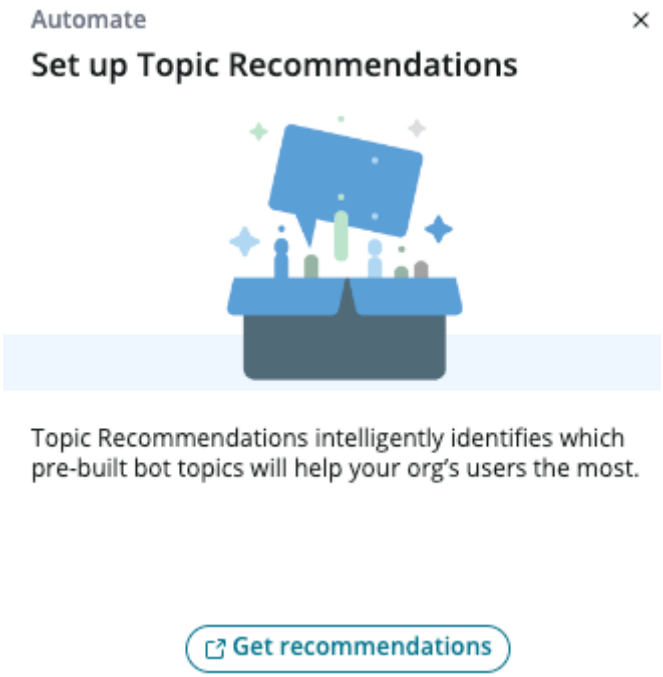
Schritt 4: Empfohlene Themen abrufen

Mit der App Themenvorschläge können Sie die häufigsten Anwendungsfälle bewerten, die mit Virtual Agent gelöst oder abgewendet werden können. Sie können Themenvorschläge mit Virtual Agent -Themen verwenden, die entweder die Stichwort- oder die NLU-Themen-Discovery verwenden.

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Homepage**.
2. Wählen Sie unter Einrichten Themenvorschlägedie **Option Empfehlungen abrufen**aus.

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

Richten Sie Themenvorschläge ein



Die Seite Themenvorschläge wird geöffnet.

3. Verwenden Sie Schnellstart für Themenvorschläge, um Themenvorschläge basierend auf den Daten Ihres Unternehmens zu konfigurieren und abzurufen.

Weiter erkunden

Während Sie mit Virtual Agentarbeiten, können Sie die Fähigkeiten von erweitern, indem Sie andere Funktionen implementieren. Sie können beispielsweise Folgendes tun:

- Chat-Experiences für Virtual Agent -Benutzer einrichten
- Neu erstellen Virtual Agent Themen
- Ändern Sie die Systemnachrichten Virtual Agent und Mitarbeiterchat .
- KI-Suche aktivieren
- Implementieren Natural Language Understanding (NLU)
- Verwenden Virtual Agent mit einem Servicemitarbeiter
- Lokalisieren Virtual Agent Themen

Beispiel für eine Asset-Aktualisierungskonversation Virtual Agent mit Benachrichtigungen

Virtual Agent kann viele Workflows automatisieren, und eine Reihe gängiger Lösungen sind verfügbar, wenn Sie Virtual Agent und zugehörige Plugins installieren, z. B. ITSM Virtual Agent Conversations.

Übersicht

Um einen Überblick aus der Anwenderperspektive über den Workflow „Asset-Aktualisierung“ zu erhalten, sehen Sie sich dieses Video an.

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

Automatisieren Sie -Workflows mit Virtual Agent. In diesem Beispiel wird ein Benutzer benachrichtigt, dass es Zeit für ein neues Tablet ist. Der Virtual Agent-Workflow hilft ihm, einen Ersatz zu bestellen.

Vorgefertigte Komponenten in Virtual Agent

Virtual Agent beinhaltet eine Basiskonfiguration, die allgemeine Begrüßungen, NLU-Absichten, wiederverwendbare Logik und vorgefertigte Konversationen umfasst. Mit diesen Bausteinen können Sie schnell Workflows zusammenstellen, um einige der häufigsten Organisationsanforderungen zu erfüllen, einschließlich der folgenden:

- Passwort wird zurückgesetzt
- IT-Self-Service
- IT-Fehlerbehebung
- HR-Abfragen und Aktualisierungen von Mitarbeiterprofilen
- Kundenserviceanfragen und -anforderungen

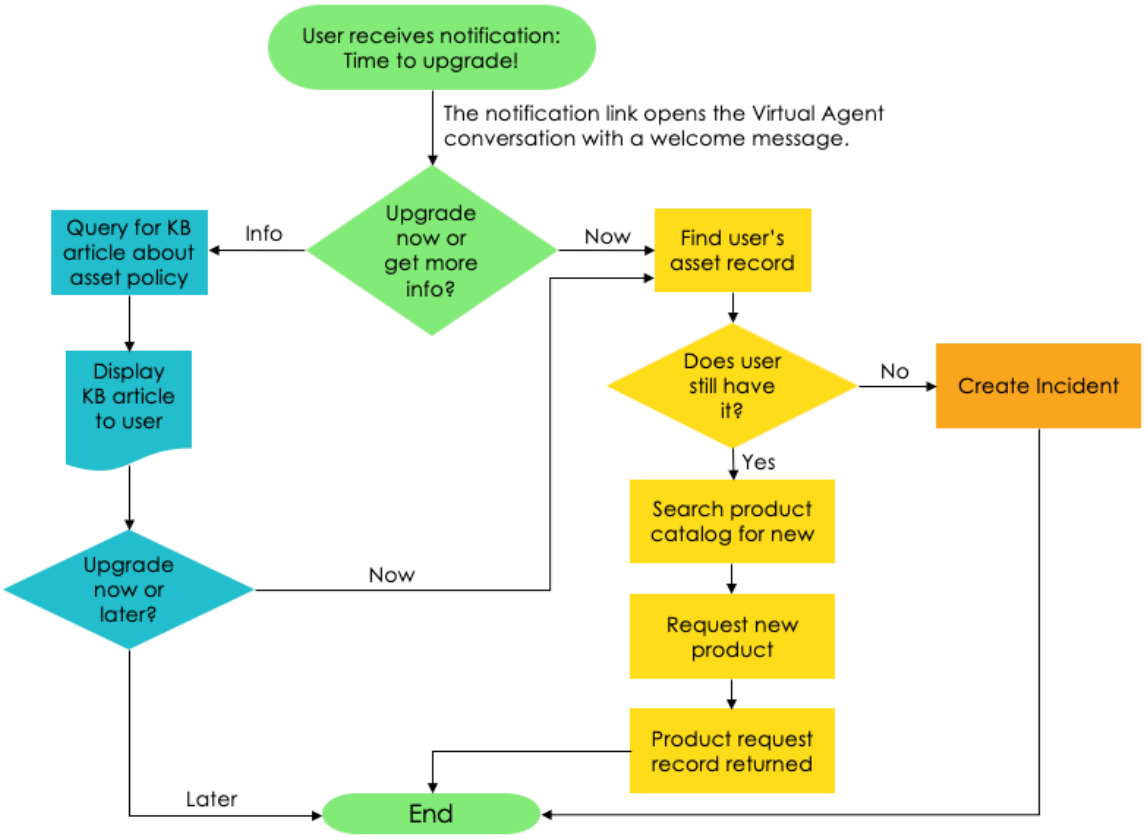
Damit Sie die Möglichkeiten besser verstehen, werden im Beispiel für die Asset-Aktualisierung vorgefertigte Themenblöcke verwendet, die im Plugin „ ITSM Virtual Agent Conversations “ enthalten sind. Diese Themenblöcke erledigen den Großteil der „schwerwiegenden Arbeit“ im Thema.

Workflow „Asset-Aktualisierung“.

Der Zweck des Themas „Asset-Aktualisierung“ besteht darin, Hardware-Upgrades für Ihre Mitarbeiter zu automatisieren. Wenn die Richtlinie Ihres Unternehmens vorsieht, dass Computer oder Tablets alle zwei Jahre ersetzt werden, können Sie eine Geschäftsregel erstellen, die vorschreibt, dass ein Asset in den Status `In maintenance` versetzt werden soll, wenn ein Benutzer zwei Jahre lang über ein Asset verfügt. Sie können eine Benachrichtigung erstellen, die von dieser Statusänderung in der Hardware-Tabelle ausgelöst wird. In unserem Beispiel erhält der Asset-Besitzer die Benachrichtigung und wird aufgefordert, sein Asset zu aktualisieren.

Das Thema „Asset-Aktualisierung Virtual Agent “ stellt die Aktion für die Benachrichtigung bereit. Wenn der Benutzer den Link in der Benachrichtigung auswählt, fährt er mit dem Workflow in Virtual Agentfort. Dieses Beispielthema enthält den primären Flow (der dem Benutzer beim Upgrade der Hardware hilft) und zwei sekundäre Flows, die sicherstellen, dass die Anforderungen des Benutzers erfüllt werden.

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



Nach einer Begrüßungsnachricht fragt Virtual Agent den Benutzer, ob er jetzt upgraden oder weitere Informationen erhalten möchte. Wenn sie sich für ein Upgrade jetzt entscheiden, werden sie durch den primären Flow geleitet. Virtual Agent verwendet das Dienstprogramm „Suche“, um das ablaufende Asset zu finden, das dem Benutzer zugewiesen ist. Dann stellt Virtual Agent sicher, dass der Benutzer immer noch über das Asset verfügt. Ist dies nicht der Fall, verwendet Virtual Agent den Themenblock „Incident erstellen“, um einen Incident zur Lösung des Problems zu öffnen. Wenn der Benutzer noch über das Asset verfügt, verwendet Virtual Agent den Themenblock „Katalogelement durchsuchen“, um einen Ersatz zu finden. Über den Themenblock „Katalogelement anfordern“ wird es angefordert. Die Anforderung wird an den Benutzer gesendet, und der Workflow wird beendet.

Wenn der Benutzer weitere Informationen abrufen möchte, gibt der Themenblock „KI-Suche“ einen oder mehrere spezifische KB-Artikel zurück, in denen die Richtlinien des Unternehmens erläutert werden. Sobald der Benutzer diese angezeigt hat, kann er das Upgrade jetzt oder später durchführen. Wenn sie sich für das Upgrade jetzt entscheiden, werden sie über den primären Workflow weitergeleitet. Andernfalls wird die Konversation beendet.

Erstellen des Beispiel-Workflows zur Asset-Aktualisierung

In den folgenden Themen wird beschrieben, wie Virtual Agent-Designer und umsetzbare Benachrichtigungen zum Erstellen des Workflows „Asset-Aktualisierung“ verwendet werden. Führen Sie diese Schritte der Reihe nach aus.

1. Erstellen Sie das Thema „Asset-Aktualisierung“ in Virtual Agent-Designer.
2. Erstellen Sie den Workflow „Offener Incident“ im Thema „Asset-Aktualisierung“..
3. Erstellen Sie den Workflow „Weitere Informationen“ im Thema „Asset-Aktualisierung“..

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

4. Erstellen Sie die Benachrichtigung für das Thema „Asset-Aktualisierung“..
5. Ordnen Sie der Benachrichtigung zur Asset-Aktualisierung Inhalte zu.

Erstellen Sie das Thema „Asset-Aktualisierung“ in Virtual Agent-Designer

Erstellen Sie das Thema in Virtual Agent-Designer mithilfe von Themenblöcken, die im Plugin ITSM Virtual Agent Conversations enthalten sind. Wenn der Benutzer eine Benachrichtigung erhält, dass es Zeit für ein Upgrade ist, wird er zu diesem Thema weitergeleitet.

Vorbereitungen
Installieren Sie die folgenden Anwendungen:

- Plugin „Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot)

  Sie müssen ein Abonnement für Virtual Agent haben, bevor Sie das Glide-Plugin Virtual Agent aktivieren können.

- Aktivieren Natural Language Understanding (NLU), falls noch nicht aktiviert (empfohlen).
- ITSM Virtual Agent-Konversationen (verfügbar in ServiceNow® Store)

  Wenn diese Anwendung bereits installiert ist, suchen Sie ServiceNow Store nach einer aktualisierten Version, bevor Sie beginnen.

Bestimmen Sie den Anwendungsbereich für das Thema Virtual Agent und die umsetzbare Benachrichtigung. Sie müssen sich nicht im selben Anwendungsbereich befinden, aber es kann einfacher zu warten sein, wenn sie es tun.

Veröffentlichen Sie die folgenden ITSM Virtual Agent -Komponenten. Wenn Sie einen anderen Anwendungsbereich als ITSM Virtual Agent Conversations verwenden, sollten Sie diese Themenblöcke in dem Bereich duplizieren und veröffentlichen, den Sie verwenden möchten. Ändern Sie dazu Ihren Anwendungsbereich, und duplizieren Sie dann die Themenblöcke in Virtual Agent-Designer.

- Themenblock „Incident erstellen“.
- Themenblock „Katalogelement anfordern“.
- Themenblock „KI-Suche“.
- Themenblock „Katalogelement durchsuchen“.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Weitere Informationen zum Erstellen von Themen und zur Schnittstelle Virtual Agent-Designer finden Sie in den folgenden Themen:

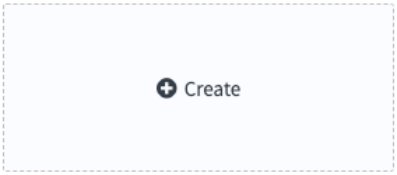
- Erste Schritte mit Virtual Agent-Designer
- Virtual Agent-Thema erstellen
- Virtual Agent-Designer Steuerungen
- Virtual Agent-Designer Schnittstellenreferenz

Tipp:
Durchsuchen Sie vorhandene Konversationen, um sicherzustellen, dass Sie keinen doppelten Aufwand verursachen, und machen Sie sich mit Virtual Agent und dem Themenablauf vertraut. Darüber hinaus kann es hilfreich sein, den Ablauf einer Konversation zu beschreiben, bevor Sie sie in Virtual Agent-Designererstellen.

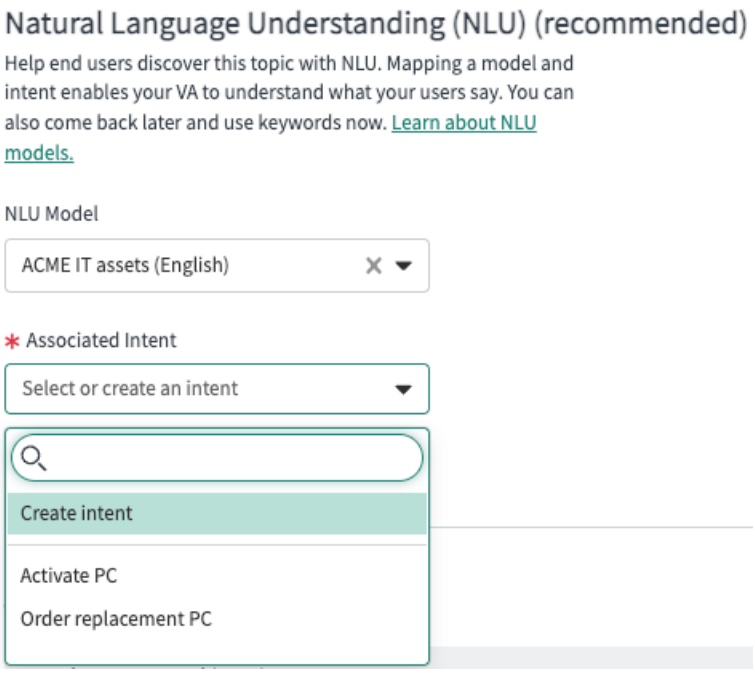
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Wählen Sie auf der Seite „Themen“ **Erstellen**aus.



3. Richten Sie im Formular „Thema erstellen“ Ihr Thema ein.
   a. Geben Sie einen Namen ein, z. B. `Asset-Aktualisierung`.
   b. Wenn NLU aktiviert ist, wählen Sie ein vorhandenes Modell aus, oder erstellen Sie ein neues.
   c. Wählen oder erstellen Sie eine Absicht für das NLU-Modell.

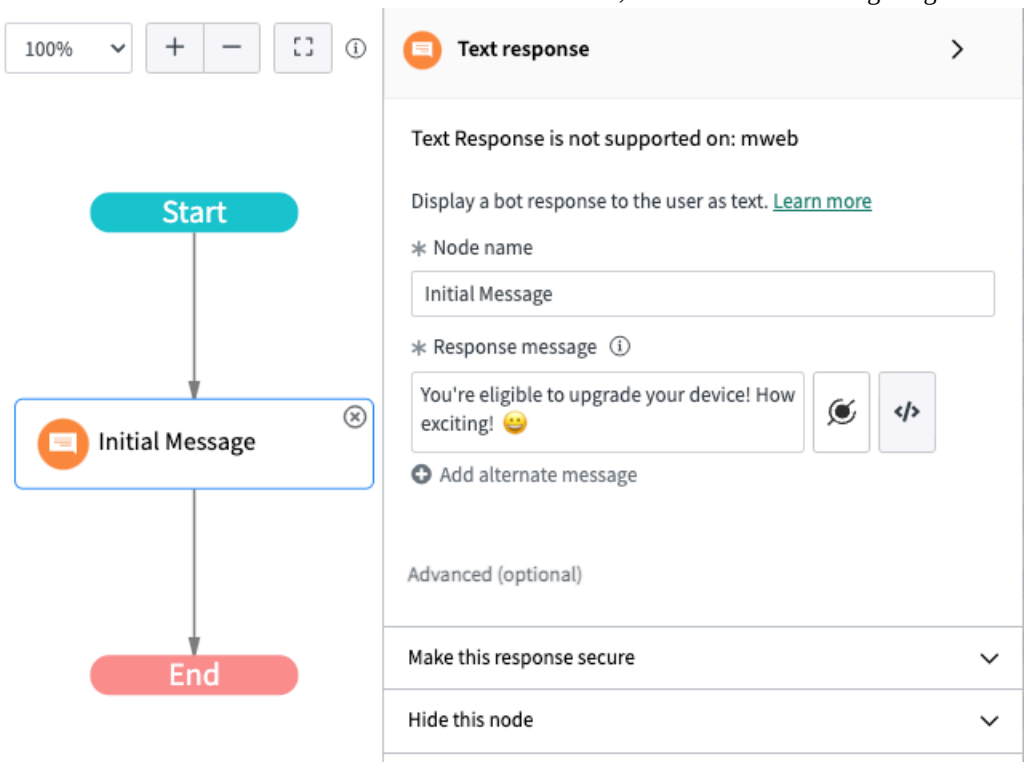


   Beschreibungen aller Feldwerte finden Sie unter Erstellen Sie ein Themenformular.
   d. Wählen Sie **Erstellen** aus.

   Die Registerkarte **Flow** wird mit Start- und Endknoten angezeigt. Eine Übersicht über diesen Bildschirm und seine Komponenten finden Sie unter Registerkarte „Themenfluss“..
4. Erstellen Sie Ihre erste Begrüßungsnachricht für den Anwender.
   a. Ziehen Sie aus dem Bereich Komponenten einen Text-Bot-Antwortknoten auf die Canvas.
   b. Wählen Sie den Knoten aus, um die Eigenschaftenpalette anzuzeigen.

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

c. Geben Sie einen Namen für den Knoten und die Antwort ein, die dem Anwender angezeigt werden soll.



5. Fragen Sie den Anwender, ob er mit der Asset-Aktualisierung fortfahren möchte.

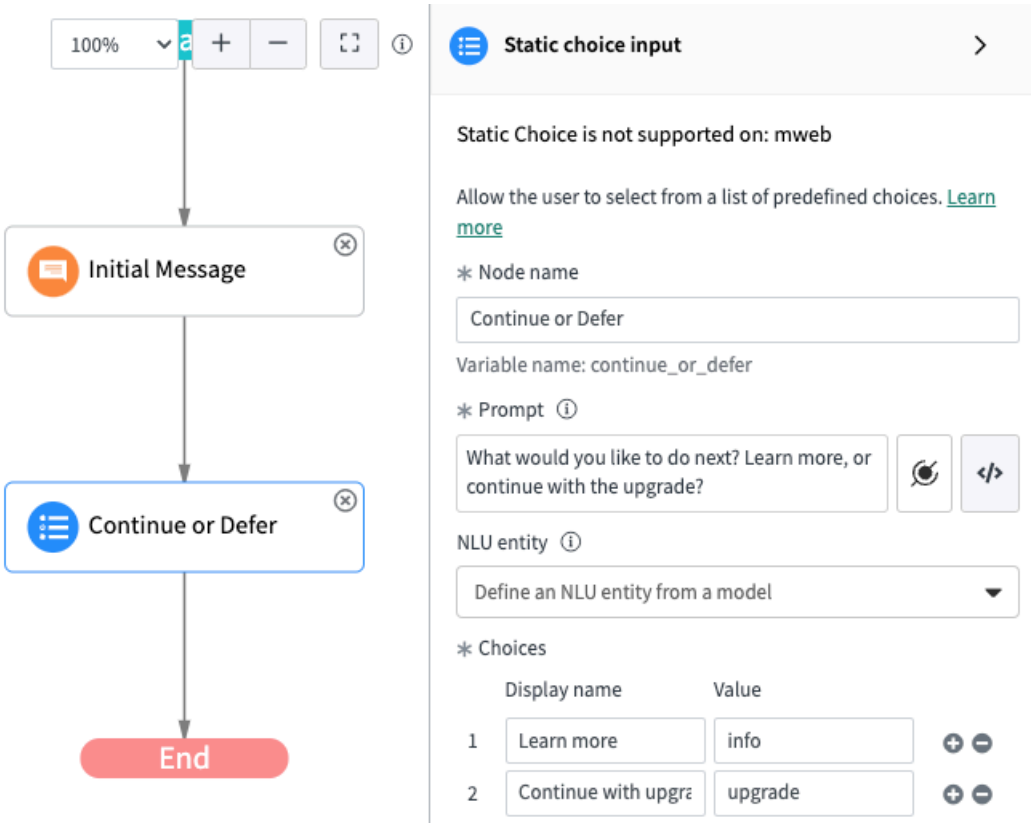
a. Ziehen Sie aus dem Bereich Komponenten einen Eingabeknoten für die statische Auswahl auf die Canvas.

b. Geben Sie in der Eigenschaftenpalette die folgenden Informationen ein:

- Ein eindeutiger Name, z. B. `Continue (Fortsetzen)` oder `Defer (Zurückstellen)`
- Eine Textaufforderung, z. B. `Was möchten Sie als Nächstes tun? Mehr erfahren` oder `mit dem Upgrade fortfahren?`
- Geben Sie im Bereich Auswahlmöglichkeiten für jede Auswahlmöglichkeit eine Textaufforderung und einen Wert für diese Auswahlmöglichkeit an, damit Sie später darauf zurückgreifen können.

  Ihre Auswahlmöglichkeiten sind beispielsweise `Weitere Informationen` und `Mit Upgrade fortfahren`. Die Werte sollten als Variablennamen sinnvoll sein. Beispiel: `Info` und `Upgrade`.

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



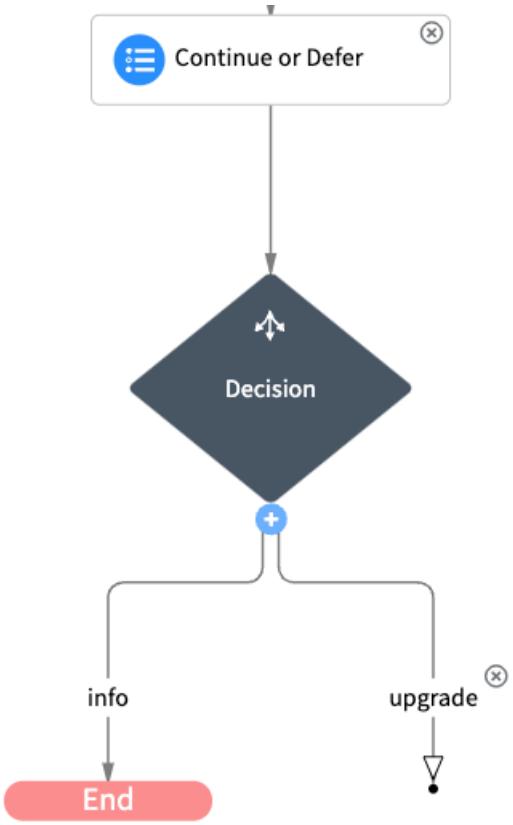
6. Fügen Sie ein Entscheidungsdienstprogramm hinzu, um die Auswahl des Anwenders zu verarbeiten.

a. Ziehen Sie aus dem Bereich Komponenten ein Entscheidungsdienstprogramm auf die Canvas.

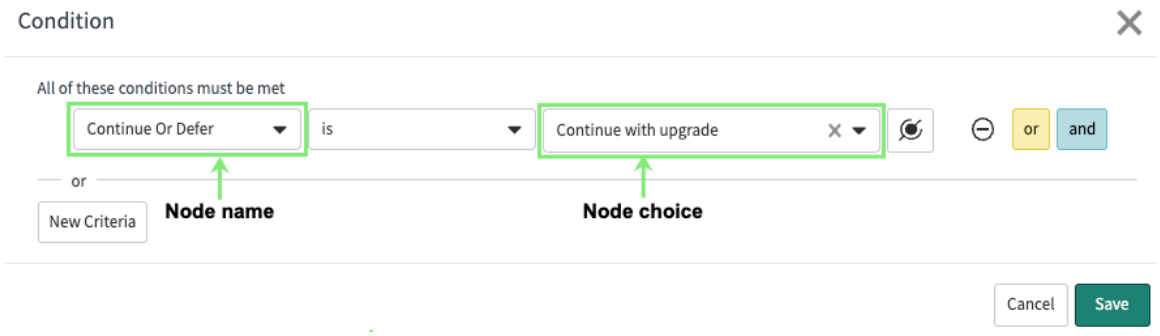
b. Wählen Sie das Plus-Symbol, um eine zweite Verzweigung hinzuzufügen.

c. Benennen Sie jede Verzweigung so, dass sie den Entscheidungen entspricht (Info und Upgrade).

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



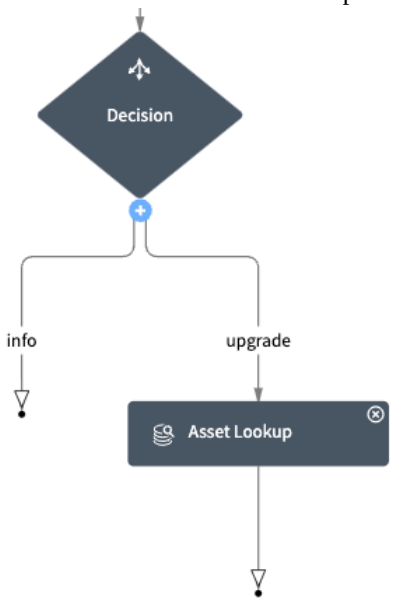
d. Wählen Sie jede Verzweigung aus, und verwenden Sie dann den Bereich Verzweigungsbedingung, um anzugeben, welcher Option die Verzweigung folgt.



7. Fügen Sie für die Upgrade-Verzweigung einen Knoten mit dem Suchdienstprogramm hinzu, um zu bestätigen, dass der Benutzer noch über das Asset verfügt.

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

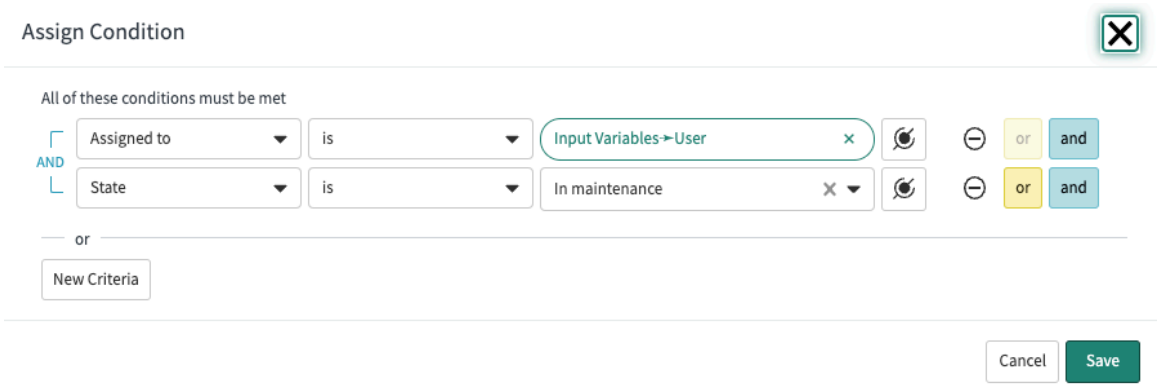
a. Ziehen Sie aus dem Bereich Komponenten ein Suchdienstprogramm auf die Canvas.



b. Geben Sie in der Eigenschaftenpalette die folgenden Informationen an:

- Ein eindeutiger Name, z. B. Asset-Suche.
- Der Tabellenname: **Asset [alm_asset]**
- Wählen Sie im Bedingungsgenerator **Zugewiesen an aus**, und gehen Sie dann per Dot-Walking zu **Eingabevariablen > Benutzer**. Wählen Sie **und** aus, um **Status > ist > In Wartung einzubeziehen**.

  Der Asset-Status wird an die Benachrichtigung angehängt, die Sie dem Anwender für diese Asset-Aktualisierung senden.



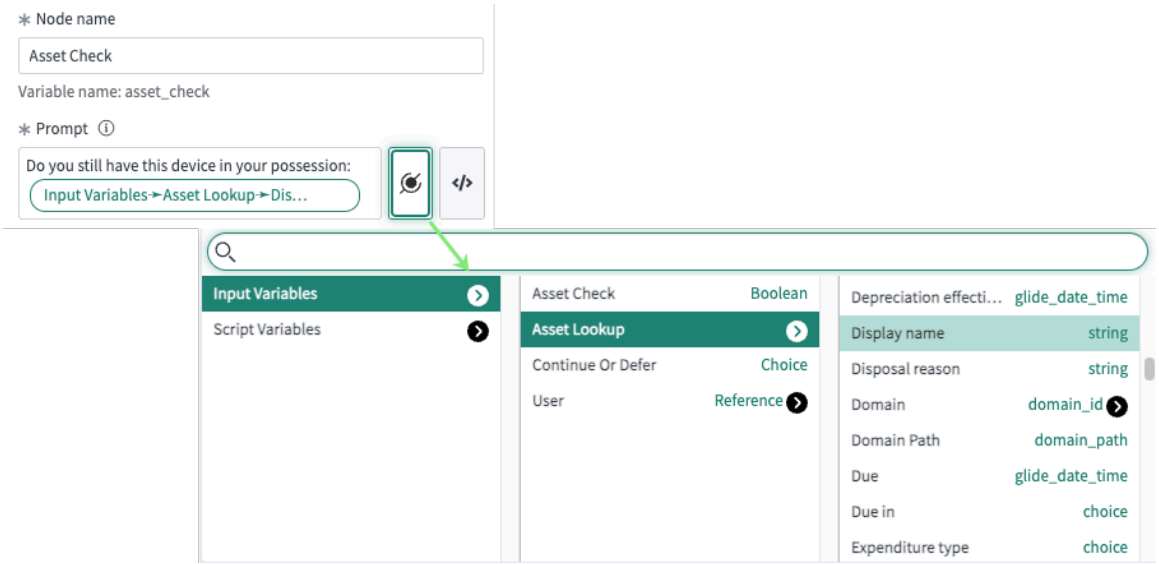
8. Fragen Sie den Benutzer, ob er das Asset noch hat.

a. Ziehen Sie aus dem Bereich Komponenten einen booleschen Eingabeknoten auf die Canvas.
Der boolesche Knoten fragt automatisch, ob Sie ein Entscheidungsdienstprogramm mit zwei Pfaden hinzufügen möchten. Wählen Sie **Ja**. Im Flow wird ein Entscheidungsknoten mit den Werten **true** und **false**angezeigt. Beide sind bereits dem booleschen Knoten zugeordnet.

b. Fügen Sie eine Anwenderaufforderung hinzu.

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

Verwenden Sie Dot-Walking, um auf das vom Asset-Suchknoten gefundene Asset zu verweisen.



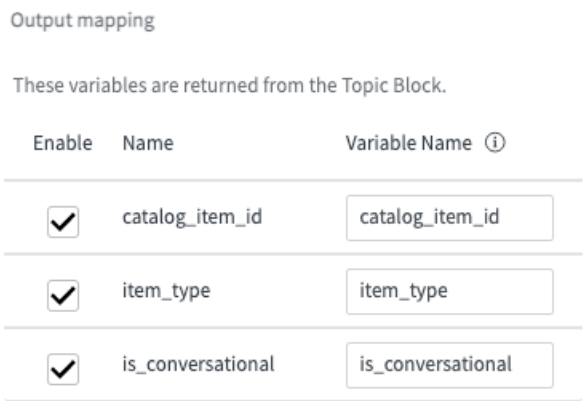
9. Wenn der Benutzer noch über das Asset verfügt (die boolesche Antwort ist **true**), soll im Katalog danach gesucht werden.

   a. Ziehen Sie aus dem Bereich Komponenten das Dienstprogramm „Themenblock“ auf die Verzweigung Asset Check **true** im Canvas.

   b. Wählen Sie in der Eigenschaftenpalette für den Themenblock **Katalogelement durchsuchen** aus.

   c. Verwenden Sie unter „Eingabezuordnung“ das Dot-Walking, um den Parameter **„query_term“** aus dem Knoten „Asset-Suche“ anzugeben (Eingabevariablen > Asset-Suche > Anzeigename).

Die Katalogsuche liefert standardmäßig diese Ausgabevariablen, die unter Ausgabezuordnung angezeigt werden.



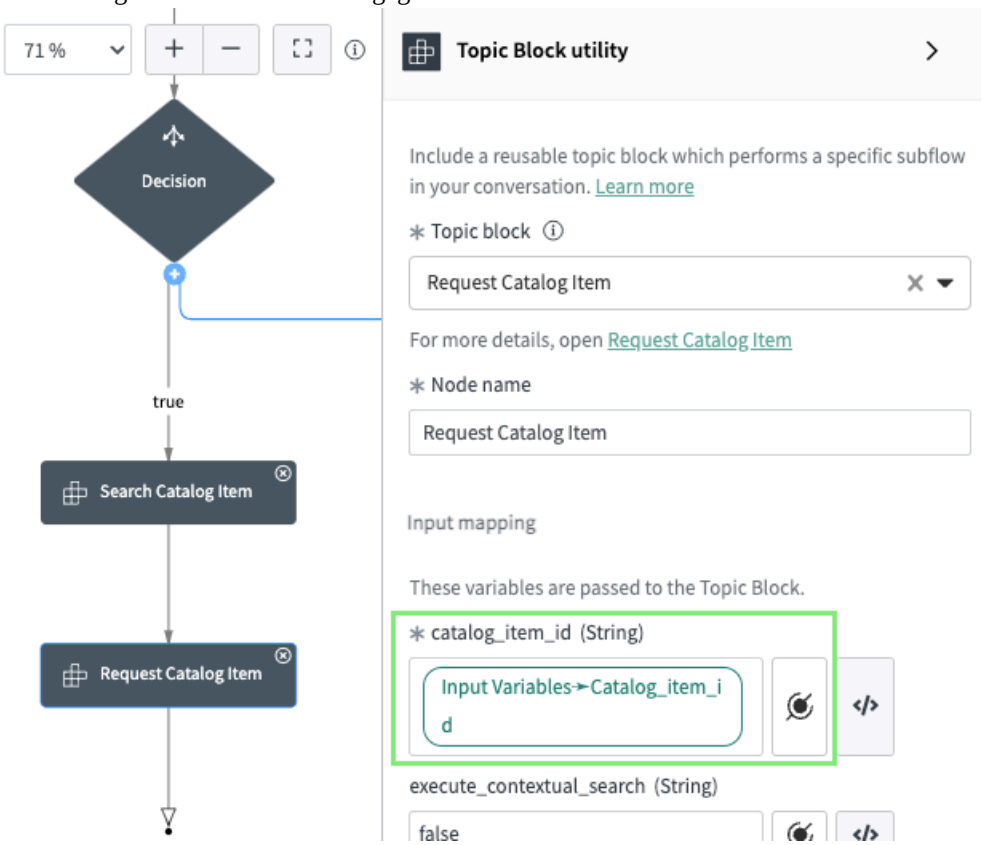
10. Fordert das aktualisierte Element an.

    a. Ziehen Sie aus dem Bereich Komponenten das Dienstprogramm „Themenblock“ auf die Canvas unter dem Themenblock „Katalogelement durchsuchen“.

    b. Wählen Sie in der Eigenschaftenpalette für den Themenblock „ **Katalogelement anfordern** “ aus.

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

c. Verwenden Sie im Bereich „Eingabezuordnung“ Dot-Walking, um `catalog_item_id` anzugeben, das der vorherige Themenblock zurückgegeben hat.



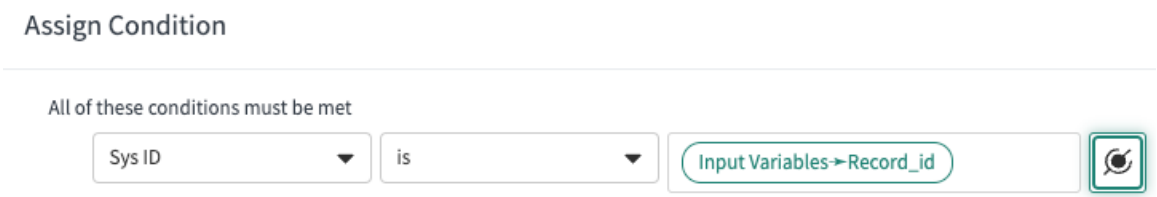
Dieser Themenblock gibt auch Ausgabevariablen zurück. Der Benutzer kann auch Variablen für sein neues Gerät auswählen. Sie können diese Variablen in Service Catalog konfigurieren.

11. Bitten Sie den Anwender, die Geräteauswahl zu bestätigen.

a. Ziehen Sie aus dem Bereich Komponenten den Knoten Karten-Bot-Antwort auf die Canvas unter dem Themenblock „Katalogelement anfordern“.

b. Geben Sie in der Eigenschaftenpalette die folgenden Informationen an:

- Ein eindeutiger Name, z. B. „Geräteanforderungsdatensatz“.
- Kartentyp: **Datensatz**
- Füllen Sie diese Karte durch Verweis auf: **Tabelle**aus
- Tabellenname: **Angefordertes Element [sc_req_item]**
- Fügen Sie im Bedingungsgenerator die **Sys-ID Eingabevariablen>Record_id hinzu**.

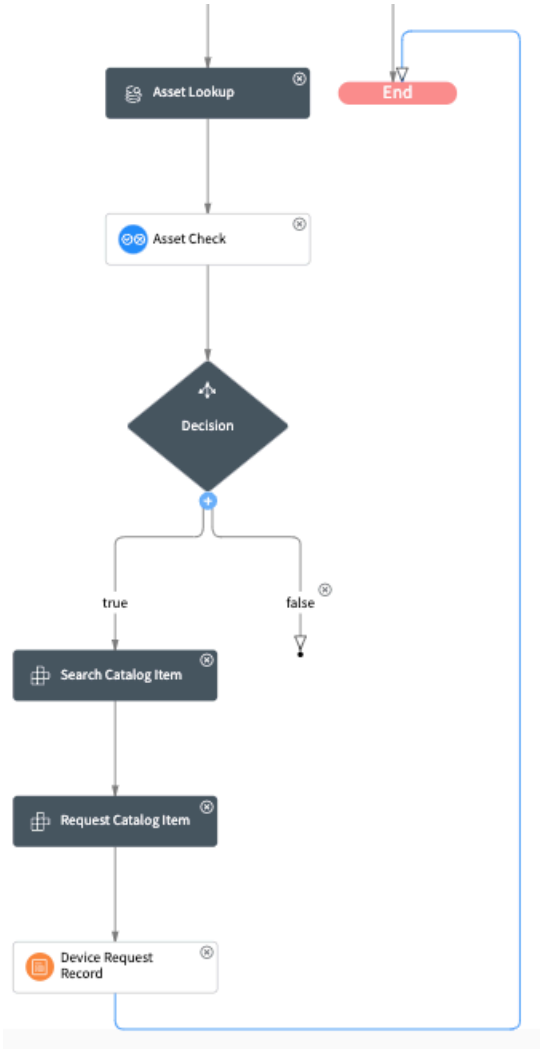


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

- **Wählen** Sie im Feldbereich die Datensatzspalten aus, die dem Anwender auf der Karte angezeigt werden sollen.

  Geben Sie beispielsweise **Nummer**, **Kurzbeschreibung**und **Geschätzte Lieferung**an.

12. Ziehen Sie den Pfeil dieses Flows auf den Endknoten, um diesen Teil des Workflows abzuschließen.



13. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie den Workflow „Offener Incident“ im Thema „Asset-Aktualisierung“.

Zugehörige Informationen

Wiederverwendung von Code mit Themenblöcken maximieren

Erstellen Sie den Workflow „Offener Incident“ im Thema „Asset-Aktualisierung“.

Jede Entscheidungsverzweigung führt zusätzliche Workflows ein. Nach der Erstellung unseres Haupt-Workflows zur Asset-Aktualisierung müssen wir sicherstellen, dass der Benutzer Hilfe erhalten kann, wenn ein Fehler auftritt. In diesem Beispiel helfen wir dem Benutzer, einen Incident zu erstellen.

Vorbereitungen

Erstellen Sie das Thema „Asset-Aktualisierung“ in Virtual Agent-Designer

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

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

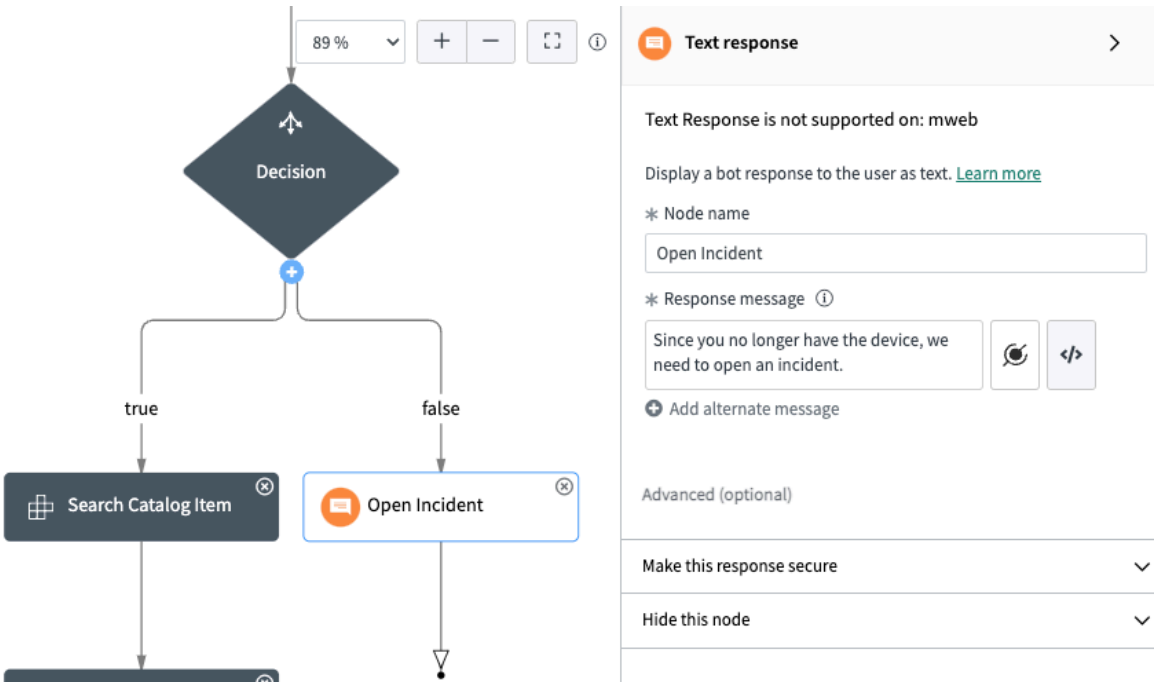
1. Öffnen Sie das Thema „Asset-Aktualisierung“ in Virtual Agent-Designer.
2. Kehren Sie nach der booleschen Asset-Prüfungsfrage, die Sie dem Anwender gestellt haben, zur Verzweigung mit der Entscheidung „ **falsch** “ zurück.

   a. Ziehen Sie aus dem Bereich Komponenten einen Text-Bot-Antwortknoten auf die Verzweigung „ **falsch** “ im Canvas.

   b. Wählen Sie den Knoten aus, um die Eigenschaftenpalette anzuzeigen.

   c. Geben Sie einen Namen für den Knoten und die Antwort ein, die dem Anwender angezeigt werden soll.

   Nennen Sie den Knoten beispielsweise Offener Incident. Für die **Antwortnachricht**geben Sie „ Da Sie das Gerät nicht mehr haben, müssen wir einen Incident öffnen“ ein.



3. Fügen Sie dem Knoten ein Themenblock-Dienstprogramm hinzu, um den Incident zu erstellen.

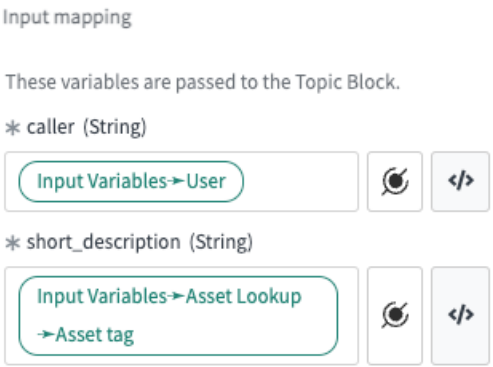
   a. Ziehen Sie aus dem Bereich Komponenten einen Knoten des Themenblockdienstprogramms auf die Canvas.

   b. Wählen Sie in der Eigenschaftenpalette für den Themenblock die **Option Incident erstellen** aus.

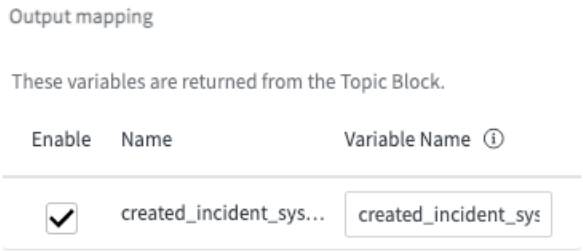
   c. Verwenden Sie unter „Eingabezuordnung“ Dot-Walking, um die Parameter „ **caller** “ und **„short_description“** anzugeben.

   - Geben Sie für den Anrufer Eingabevariablen > Benutzer an.
   - Geben Sie für die Kurzbeschreibung Eingabevariablen > Asset-Suche > Asset-Tag an.

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



d. Stellen Sie sicher, dass Sie unter „Ausgabezuordnung“ die Variable created_incident_sys_id aktivieren.



4. Ziehen Sie den Pfeil dieses Flows auf den Endknoten, um diesen Teil des Workflows abzuschließen.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie den Workflow „Weitere Informationen“ im Thema „Asset-Aktualisierung“.

Erstellen Sie den Workflow „Weitere Informationen“ im Thema „Asset-Aktualisierung“.

In unserem Beispiel müssen Sie den Workflow für die Entscheidungsverzweigung „Weitere Informationen“ bereitstellen. Wenn der Benutzer vor dem Upgrade mehr erfahren möchte, können wir ihn auf einen bestimmten KB-Artikel verweisen, in dem erläutert wird, wie die Richtlinie Ihrer Organisation funktioniert.

Vorbereitungen

- Erstellen Sie das Thema „Asset-Aktualisierung“ in Virtual Agent-Designer
- Erstellen Sie den Workflow „Offener Incident“ im Thema „Asset-Aktualisierung“.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Öffnen Sie das Thema „Asset-Aktualisierung“ in Virtual Agent-Designer.
2. Kehren Sie zur **Informationsentscheidungsverzweigung** nach dem statischen Auswahlknoten „Fortsetzen“ oder „Zurückstellen“ zurück, in der Sie den Benutzer zuerst aufgefordert haben, fortzufahren oder weitere Informationen zu erhalten.

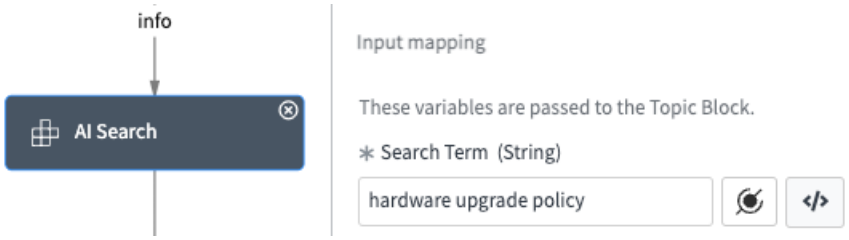
   a. Ziehen Sie aus dem Bereich Komponenten einen Knoten des Themenblockdienstprogramms auf die Canvas.

   b. Wählen Sie in der Eigenschaftenpalette für den Themenblock **KI-Suche** aus.

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

c. Geben Sie unter Eingabezuordnung den Suchbegriff an.

Geben Sie beispielsweise Hardware-Upgrade-Richtlinie ein.

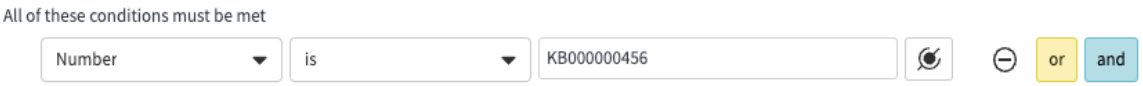


3. Zeigen Sie dem Anwender die Ergebnisse der Suche an.

a. Ziehen Sie aus dem Bereich Komponenten einen Karten-Bot-Antwortknoten auf die Canvas.

b. Geben Sie in der Eigenschaftenpalette die folgenden Informationen an:

- Ein eindeutiger Name, z. B. Upgrade KB-Artikel.
- Kartentyp: **Datensatz**
- Füllen Sie diese Karte durch Verweis auf: **Tabelle**aus
- Tabellenname: **Wissensartikel [sn_km_mr_st_kb_knowledge]**
- Beschränken Sie im Bedingungsgenerator die Ergebnisse auf bestimmte interne KB-Nummern, die die Richtlinie beschreiben, z. B. **Nummer ist KB000000456**.



- **Wählen** Sie im Feldbereich **Inhalt** für einen einzelnen KB-Artikel oder **Kurzbeschreibung** aus, wenn mehrere Datensätze zurückgegeben werden.

4. Nachdem der Benutzer den KB-Artikel gelesen hat, geben Sie ihm die Möglichkeit, mit dem Upgrade fortzufahren.

a. Ziehen Sie aus dem Bereich Komponenten einen Eingabeknoten für die statische Auswahl auf die Canvas.

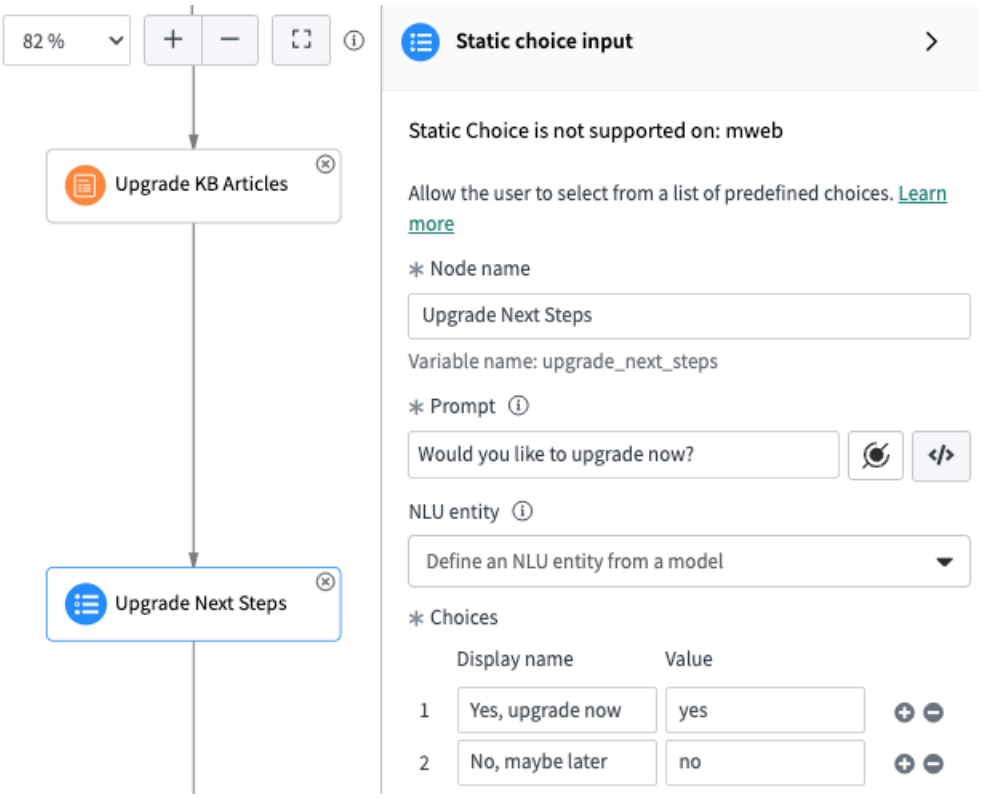
b. Geben Sie in der Eigenschaftenpalette die folgenden Informationen ein:

- Ein eindeutiger Name, z. B. Upgrade Next Steps(Nächste Schritte des Upgrades)
- Eine Textaufforderung, z. B. Möchten Sie jetzt upgraden?

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

- Geben Sie im Bereich Auswahlmöglichkeiten für jede Auswahlmöglichkeit eine Textaufforderung und einen Wert für diese Auswahlmöglichkeit an, damit Sie später darauf zurückgreifen können.

  Ihre Auswahlmöglichkeiten sind beispielsweise `Ja, jetzt upgraden` und `Nein, vielleicht später`. Die Werte sollten als Variablennamen sinnvoll sein. Zum Beispiel `„ja“` und `„nein“`.



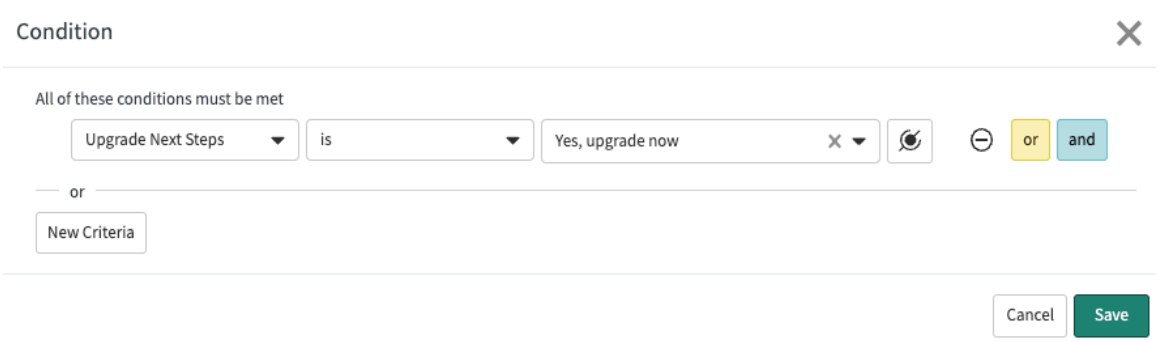
5. Fügen Sie ein Entscheidungsdienstprogramm hinzu, um die Auswahl des Anwenders zu verarbeiten.

a. Ziehen Sie aus dem Bereich Komponenten ein Entscheidungsdienstprogramm auf die Canvas.

b. Wählen Sie das Plus-Symbol, um eine zweite Verzweigung hinzuzufügen.

c. Benennen Sie jede Verzweigung so, dass sie den statischen Auswahlknotenentscheidungen entspricht (Ja und Nein).

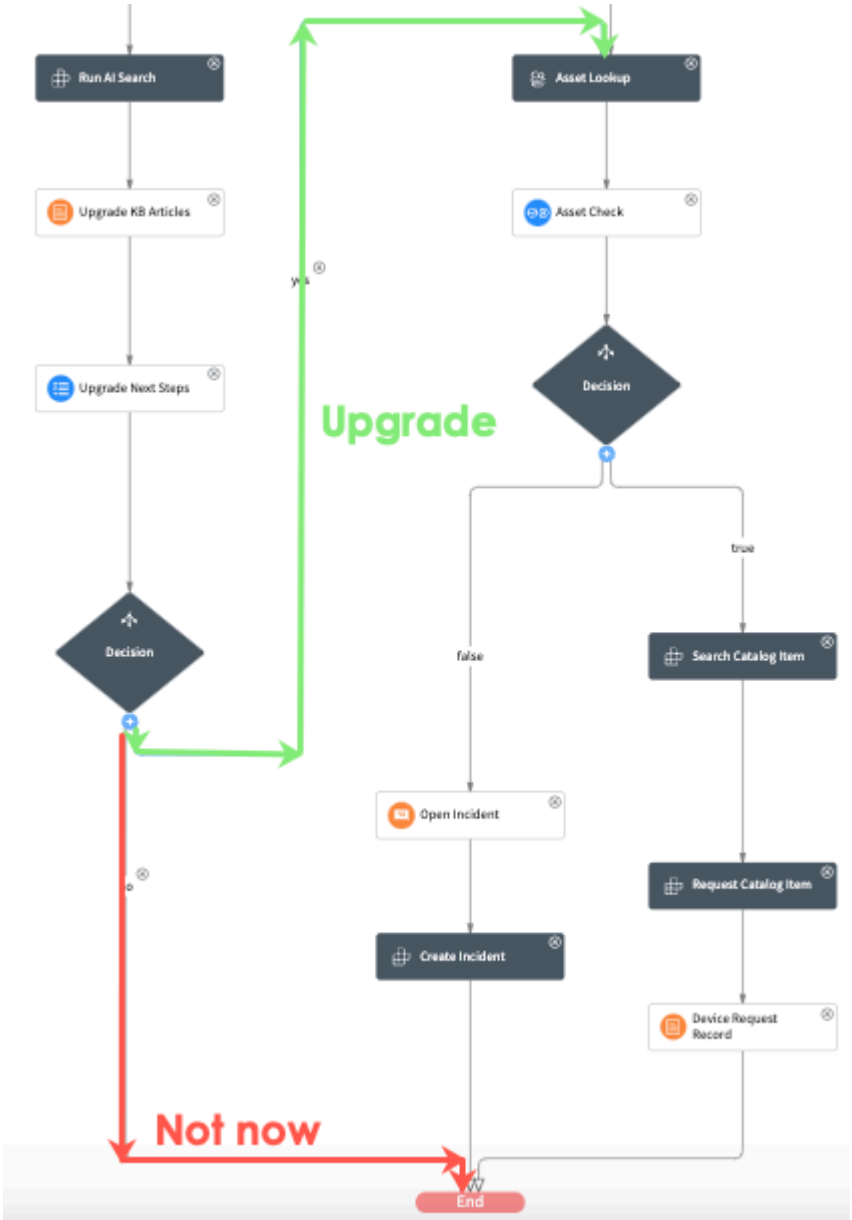
d. Wählen Sie jede Verzweigung aus, und verwenden Sie dann den Bereich Verzweigungsbedingung, um anzugeben, welcher Option die Verzweigung folgt.



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

e. Ziehen Sie den Pfeil des Flow-Keins auf den Endknoten, um diesen Teil des Workflows abzuschließen.

f. Ziehen Sie den Pfeil des Ja -Flows auf den Asset-Suchknoten, um den Benutzer zum Upgrade-Workflow zu verleiten.



6. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Ihr Thema ist bereit zum Testen. Testen Sie das Thema, indem Sie in der Konversation jeden möglichen Workflow durchgehen und die erforderlichen Anpassungen vornehmen.

Weitere Informationen zu Testthemen finden Sie unter Testen NLU/Stichwortthemen. Wenn Sie die NLU-Erkennung verwenden, fügen Sie der Absicht Äußerungen hinzu, und trainieren und testen Sie Ihr NLU-Modell.

Wenn Sie fertig sind, veröffentlichen Sie das Thema.

Automatische Übersetzung

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

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie die Benachrichtigung für das Thema „Asset-Aktualisierung“.

Zugehörige Informationen

Verbesserung der Anwender-Experience mit KI-Suche

Erstellen Sie die Benachrichtigung für das Thema „Asset-Aktualisierung“.

Erstellen Sie eine umsetzbare Benachrichtigung, um das gerade erstellte Beispielthema „Asset-Aktualisierung Virtual Agent “ auszulösen. Benutzer erhalten automatisch eine Benachrichtigung, wenn es an der Zeit ist, ein neues Hardware-Asset zu bestellen.

Vorbereitungen

Veröffentlichen Sie das Thema „Asset-Aktualisierung“. Ändern Sie den Anwendungsbereich in Ihrer Instanz in dieselbe Anwendung, die Sie zum Erstellen des Themas „Asset-Aktualisierung“ verwendet haben. Idealerweise sollte sich die Benachrichtigung im gleichen Anwendungsbereich wie Ihr Virtual Agent -Thema befinden.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

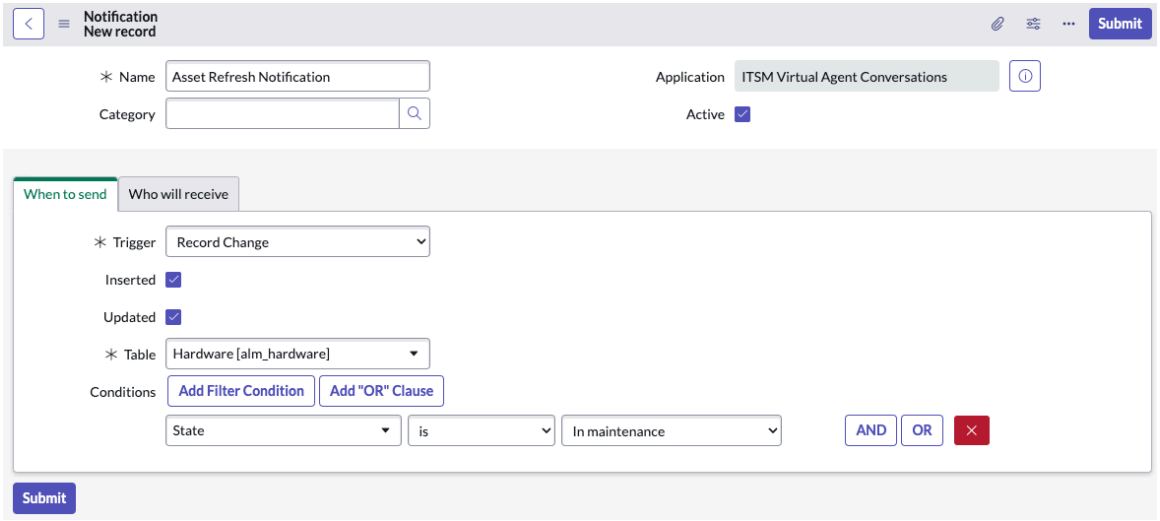
Die Konversationen Now Platform und ITSM Virtual Agent enthalten vorgefertigte umsetzbare Benachrichtigungen. Sie können auch eigene Benachrichtigungen erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Notifications .

Tipp:
Auf der Seite Benachrichtigungen können Sie nur die umsetzbaren Benachrichtigungen anzeigen, die mit ITSM Virtual Agent Konversationen geliefert werden, indem Sie die Liste nach **Anwendung ist ITSM Virtual Agent-Konversationen**filtern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Provider** > **Benachrichtigungen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name** einen eindeutigen Namen an, z. B. Benachrichtigung über Asset-Aktualisierung.
4. Geben Sie auf der Registerkarte **Wann senden** den Auslöser an, der die Benachrichtigung senden soll.
   a. Geben Sie als Auslöser **Datensatzänderung**an.
   b. Geben Sie für die Tabelle die **Hardware [alm_hardware] an**.
   c. Geben Sie für die Bedingungen Status **> ist > In Wartung**an.
   Wenn Assets in der Hardwaretabelle zur Aktualisierung verfügbar sind, werden sie in dieser Beispielinstanz in den Status *In maintenance* verschoben. Sie können Filterbedingungen basierend auf den Geschäftsregeln für Ihre Instanz angeben.

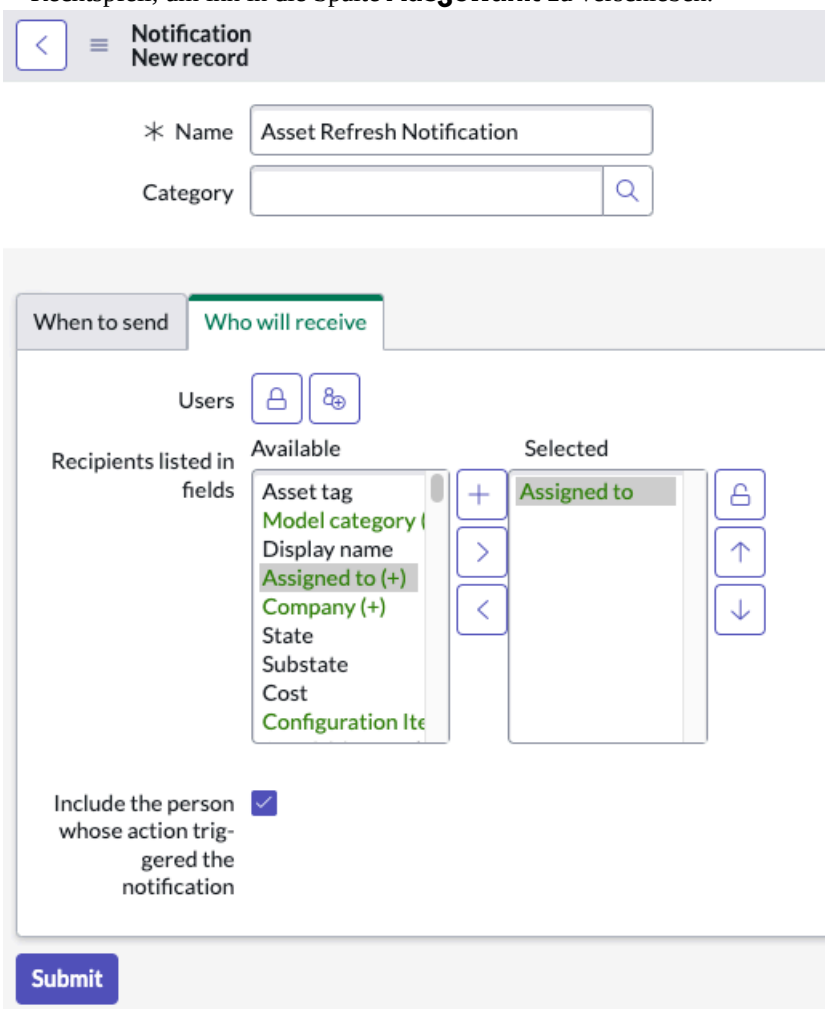
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



5. Wählen Sie die Registerkarte **Wer wird empfangen** aus, um den Empfänger der Benachrichtigung zu konfigurieren.

   a. Wählen Sie das Sperrsymbol neben **Empfänger aufgeführt in Feldern**.

   b. Wählen Sie in der Liste **Verfügbar** die Option **Zugewiesen an aus**, und wählen Sie dann den Rechtspfeil, um ihn in die Spalte **Ausgewählt** zu verschieben.



6. Wählen Sie **Absenden**.

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

Nächste Maßnahme

Ordnen Sie der Benachrichtigung zur Asset-Aktualisierung Inhalte zu

Zugehörige Informationen

ITSM Virtual Agent pre-built actionable notifications

Ordnen Sie der Benachrichtigung zur Asset-Aktualisierung Inhalte zu

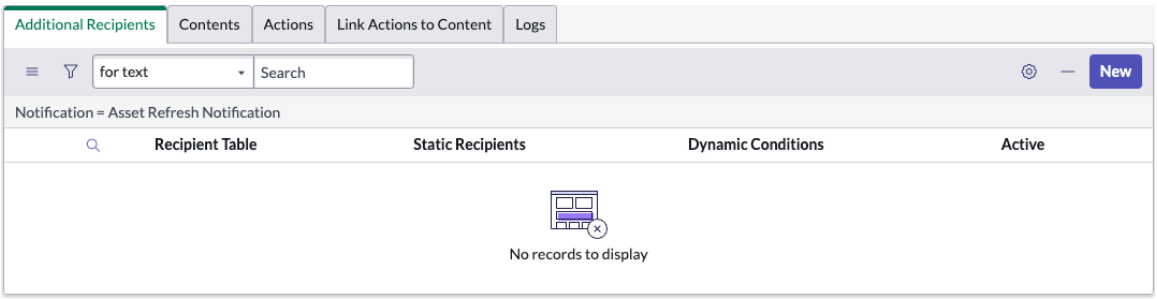
Nachdem Sie die umsetzbare Benachrichtigung für das Thema „Asset-Aktualisierung“ erstellt haben, kehren Sie zur Benachrichtigung zurück, und fügen Sie Inhalte hinzu. Dadurch wird die Benachrichtigung mit dem von Ihnen erstellten Thema Virtual Agent verknüpft.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Provider** > **Benachrichtigungen**.
2. Wählen Sie die Asset-Aktualisierungsbenachrichtigung aus, um den Datensatz zu öffnen.
   Neue Felder für Inhalt sind im Datensatz verfügbar.



3. Wählen Sie die Registerkarte **Inhalte** aus, und erstellen Sie den Inhalt für die Benachrichtigung.

   a. Wählen Sie **Neuer Anbieterinhalt aus**.

   b. Wenn Sie zur Eingabe des Benachrichtigungsinhalts aufgefordert werden, wählen Sie **Virtual Agent Content – Chat**(Virtual Agent-Inhalt – Chat).

   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

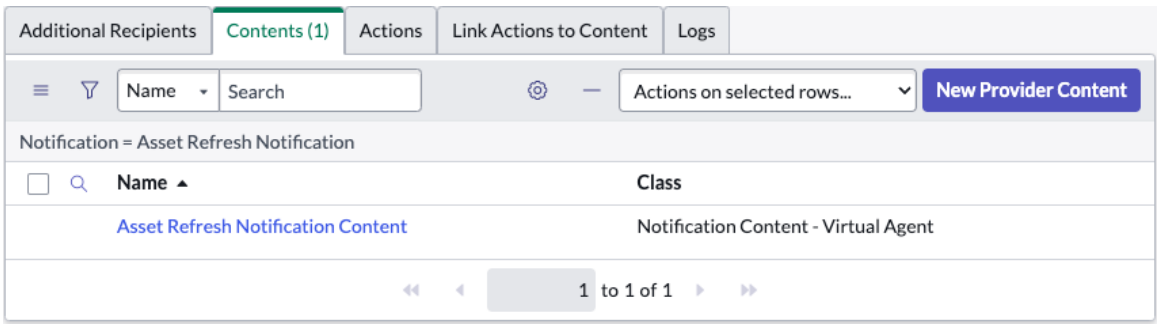
Benachrichtigungsinhalt: Virtual Agent-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den Inhalt. Geben Sie beispielsweise Benachrichtigungsinhalt über Asset-Aktualisierungein.
Benachrichtigung	Standardmäßig **Asset-Aktualisierungsbenachrichtigung**.
Registerkarte „Format“.	
Typ	Wählen Sie **Einfach aus**.
Tabelle	Geben **Sie die Hardware an [alm_hardware]**.
Registerkarte „Nachricht“.	
Erweitert	Lassen Sie diese Option deaktiviert.

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

Feld	Beschreibung
Nachrichtenüberschrift	Eine geeignete Überschrift für die Benachrichtigung, z. B. Upgrade your device(Gerät upgraden).
Nachricht	Ihre Nachricht, mit der Sie den Anwender darüber informieren, dass es Zeit für ein Upgrade ist. Sie können die Nachricht mithilfe von Variablen im Datensatz anpassen, um ihr eine persönlichere Note zu verleihen.
Registerkarte „Kanäle“.	
Zustellkanäle	Wählen **Sie mweb**aus, den Standardkanal für Virtual Agent. Sie können auch andere Kanäle für die Ausführung von Virtual Agent konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent wird mit anderen Kanälen integriert.

d. Wählen Sie **Absenden**.



4. Wählen Sie im Datensatz „Benachrichtigung zur Asset-Aktualisierung“ die Registerkarte **Aktionen** aus, und erstellen Sie die Aktion.

a. Wählen Sie **Neue Anbieteraktion aus**.

b. Wenn Sie zur Eingabe des Typs der Benachrichtigungsaktion aufgefordert werden, wählen Sie **Virtual Agent**aus.

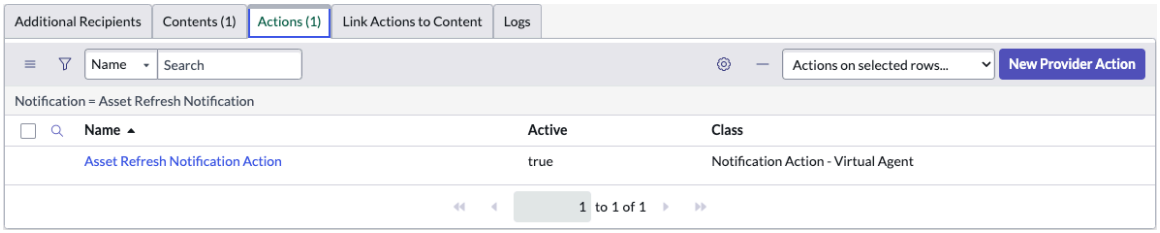
c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Benachrichtigungsaktion: Virtual Agent“.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für diese Aktion. Geben Sie beispielsweise Benachrichtigungsaktion bei Asset-Aktualisierungein.
Benachrichtigung	Standardmäßig **Asset-Aktualisierungsbenachrichtigung**.
Aktiv	Stellen Sie sicher, dass diese Option ausgewählt ist.
Thema	Der Name des veröffentlichten Themas „Asset-Aktualisierung Virtual Agent “ , das Sie in den vorherigen Schritten erstellt haben.

d. Wählen Sie **Absenden**.

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



5. Wählen Sie im Datensatz „Benachrichtigung zur Asset-Aktualisierung“ die Registerkarte **Aktionen mit Inhalt** verknüpfen, um die Aktionen dem Inhalt zuzuordnen.

   a. Wählen Sie **Neu**.

   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Umsetzbarer Inhalt“.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den umsetzbaren Inhalt. Geben Sie beispielsweise „Asset Refresh Actionable Content“ein.
Benachrichtigung	Standardmäßig **Asset-Aktualisierungsbenachrichtigung**.
Aktionen	Wählen Sie das Sperrsymbol ( ), und geben Sie dann in das Suchfeld ein, oder wählen Sie das Suchsymbol ( ), um die Aktion zu finden, die Sie im vorherigen Schritt auf der Registerkarte **Aktionen** erstellt haben.
Inhalt	Der Name des Anbieterinhalts-Datensatzes für die Asset-Aktualisierung, den Sie in einem vorherigen Schritt auf der Registerkarte „ **Inhalte** “ erstellt haben.
Überspringung deaktivieren	Lassen Sie diese Option deaktiviert.
Aktiv	Lassen Sie diese Option ausgewählt.

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



c. Wählen Sie **Absenden**.

LLM-Themen-Discovery in Virtual Agent

Mit großen Sprachmodellen (LLMs) kann Virtual Agent Benutzeraussagen in einfacher Sprache verarbeiten. Konversationen, die LLMs verwenden, können die Konversationen, die Natural Language Understanding (NLU) verwenden, mit einem einfacheren Setup übertreffen.

Funktionsweise von LLMs in Virtual Agent

Wenn Sie ein Thema in Virtual Agent-Designererstellen, können Sie LLM als Modelltyp für Ihr Thema auswählen, wenn Now Assist in Virtual Agent aktiviert ist. Virtual Agent verwendet dann generative KI des LLM, um Themen zu erkennen, die der Absicht des Anwenders entsprechen.

Im Gegensatz zu NLU -Themen müssen für LLMs keine Modelle, Absichten oder Stichwörter mit dem Thema verknüpft werden. LLMs können Themen erkennen und sprachbezogene Aufgaben ausführen, z. B. die Textgenerierung für Fallzusammenfassungen und Lösungshinweise, ohne monatelang Schulungen zu Modellen NLU durchführen zu müssen. Insgesamt können Sie LLM-Themen schneller erstellen, konfigurieren und bereitstellen als mit NLU.

Mit LLMs kann Virtual Agent :

- Führen Sie eine Themen-Discovery durch, ohne dass eine einzelne deklarierte Absicht in einem bestimmten Thema erforderlich ist.
- Suchen Sie nach Absichten ohne Sicherungsschlüsselwörter wie in der Modellierung NLU.
- Extrahieren Sie Entitätswerte ohne vorherige Zuordnung wie in der Modellierung NLU.
- Ermöglicht das Wechseln mehrerer Konversationsthemen in einer einzigen Konversationssitzung.

Themenerkennung

Mit der LLM-Themen-Discovery müssen Themenautoren keine komplexen NLU-Modelle und Absichten mehr mit Sicherungsschlüsselwörtern erstellen und verwalten. Das LLM erledigt die ganze Arbeit für Sie. Die einzige Anforderung ist eine robuste Themenbeschreibung in einfacher Sprache auf der Registerkarte **Eigenschaften** in Virtual Agent-Designer. Das LLM verwendet diese Beschreibung, um die beste Themenübereinstimmung für die Benutzeräußerung zu finden. Wenn es mehrere potenzielle Übereinstimmungen gibt, wird dem Anwender eine Liste mit Themen angezeigt, aus der er auswählen kann.

Wenn ein Benutzer beispielsweise Virtual Agent bittet, eine Gebühr für die Berechnung einer Mitfahrgelegenheitsgebühr zu berechnen, gleicht das LLM die Benutzeräußerung mit einem vorhandenen Thema ab, das die Mitfahrgelegenheit mit einem Tipp berechnen kann.

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

Entitätsextraktion

Mit LLM-Themen verfügt das LLM über alle Informationen, die erforderlich sind, um zu bestimmen, ob eine Äußerung die Informationen zur Erfüllung einer Anforderung enthält. Im Gegensatz zu NLU -Modellen müssen Sie keine Entitäten einem Benutzereingabeknoten zuordnen oder knotenlose NLU-Entitäten als Eingabevariablen zu einem Thema hinzufügen. Das LLM findet einfach die Entität, die der Benutzerabsicht am besten entspricht.

Thema wird gewechselt ...

Der Themenwechsel ist mit LLMs schneller und einfacher als mit NLU -Themen. Das LLM verarbeitet Ihre Anforderungen zum Ändern von Absichten in natürlicher Sprache und aktiviert das entsprechende Thema.

Wenn Sie beispielsweise eine Konversation beginnen, indem Sie nach einem Mobiltelefon fragen, müssen Sie nicht zuerst die Bestellung abbrechen oder die Konversation neu starten. Stattdessen können Sie Virtual Agent bitten, stattdessen einen Laptop zu bestellen. Virtual Agent wechselt sofort vom Mobiltelefon-Thema zum Laptop-Thema. Der Themenwechsel kann während einer Abfrage erfolgen, jedoch nicht innerhalb eines Katalogbestell-Flows.

Zusätzliche Ressourcen:

- Now Assist in Virtual Agent
- LLM-Assistenten

LLM-Beschreibung und Richtlinien für Anweisungen zu Virtual Agent -Themen

Wenn Sie LLM-Themen (Large Language Model) erstellen, geben Sie Anweisungen an, die das Verhalten des LLM bestimmen, und eine Beschreibung, die bestimmt, wie das Thema vom LLM erkannt wird.

Übersicht

Themenautoren können Nur-Text-Formulierungen verwenden, um dem LLM mitzuteilen, wie ein LLM-Thema erkannt und dem LLM mitgeteilt wird, wie es reagieren soll. Die Schnittstelle Virtual Agent-Designer stellt Textfelder bereit, mit denen Sie beides angeben können.

Beschreibungen

Themen erfordern eine Beschreibung, wenn Sie sie erstellen. Die Beschreibung wird für die Themen-Discovery verwendet. Je detaillierter und spezifischer die Themenbeschreibung ist, desto wahrscheinlicher ist es, eine gute Übereinstimmung zu finden.

Anweisungen

Wenn Sie Ihrem Konversations-Flow LLM-fähige Benutzereingabesteuerungen hinzufügen, können Sie dem LLM im Feld **Detailbeschreibung** Anweisungen geben, die dem LLM mitteilen, wie es reagieren soll. Sie können dieses Feld verwenden, um den Ton festzulegen, Small Talk zu verwenden oder eine dynamische Begrüßung zu erstellen. Ihre Anweisungen können auch als Entitätserkennung fungieren.

Allgemeine Leitlinien

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

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

- Lead mit Aktionsverben. Verwenden Sie die Imperativform oder direkte Befehle.
- Anwender sollten es vermeiden, eine Frage mit einer Frage zu beantworten.

  Beispiel: Wenn das LLM fragt: `Welche Frage haben Sie?`, die Benutzerantwort `Wer hat heute Rufbereitschaft?` können das LLM verwirren. Stattdessen muss der Benutzer Folgendes eingeben : `Sagen Sie mir, wer heute Rufbereitschaft hat.`
- Vermeiden Sie Verweise auf Drittparteien oder Pronomen. Durch das Entfernen des Betreffs oder von Bezeichnern wird im Allgemeinen verhindert, dass das LLM den Endanwender personifiziert oder auf andere Weise falsch identifiziert.
- Ihre Wörter geben die Logik an, die Ihr Bot verwenden wird. Detaillierte Anweisungen zu Gedankengängen eignen sich gut.
- Testen und verfeinern Sie Ihre Anweisungen kontinuierlich. Das Erstellen von Anweisungen für starke LLMs ist ein iterativer Prozess.

Verwenden Sie keine NLU-Äußerungen als LLM-Beschreibungen

NLU-Äußerungen sind stärker von Schlüsselwörtern und deren Formulierungen abhängig, LLM-Beschreibungen funktionieren jedoch ganz anders. Das Problem mit NLU-Äußerungen in Beschreibungen besteht darin, dass sie keine Anweisungen für das LLM enthalten. Google-Suchbeschreibungen funktionieren auch nicht gut mit LLMs. Wenn Sie Beschreibungen schreiben, müssen Sie den Zweck des Themas und den Kontext der in diesem Thema ausgeführten Aufgabe genau angeben. Stichwörter sind nicht unbedingt hilfreich, Logik aber schon.

Weitere Informationen finden Sie unter General guidelines for writing instructions for generative AI large language models (LLMs) .

Beispielthemenbeschreibungen

In den folgenden Beispielen werden schwache und starke Themenbeschreibungen beschrieben. Aussagekräftigere Themenbeschreibungen führen zu einer genaueren Themen-Discovery.

Themenbeschreibungen des Unternehmensfeiertagskalenders

Stärke	Beschreibung
Schwache Beschreibung	In diesem Thema geht es um einen Feiertagskalender für Mitarbeiter in einem Unternehmen.
Ausführliche Beschreibung	In diesem Thema geht es um einen Feiertagskalender für Mitarbeiter in einem Unternehmen. Benutzer können nach der Feiertagsliste oder nach Betriebsfeiertagen für ein bestimmtes Jahr oder ein bestimmtes Datum fragen, sich nach einem bestimmten Feiertag erfragen oder fragen, ob sie an einem bestimmten Feiertag einen freien Tag haben. Das Thema umfasst auch die Verfügbarkeit eines Feiertagskalenders und bestimmter Feiertage wie dem Tag der Befreiung und dem Tag des Wohlergehens.

Themenbeschreibungen zum Ändern des Active Directory-Passworts

Stärke	Beschreibung
Schwache Beschreibung	Dieses Thema bezieht sich auf die Verwaltung und Administration von Active Directory, einem Verzeichnisdienst, der von Microsoftbereitgestellt wird.

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

Themenbeschreibungen zum Ändern des Active Directory-Passworts (Fortsetzung)

Stärke	Beschreibung
Ausführliche Beschreibung	Dieses Thema bezieht sich auf die Verwaltung und Administration von Active Directory, einem Verzeichnisdienst, der von Microsoftbereitgestellt wird. Dabei werden Änderungen an Active Directory vorgenommen, z. B. das Erstellen, Ändern oder Löschen von Verzeichnissen und Prozessen. Das Thema umfasst auch Aufgaben, die von Administratoren ausgeführt werden, z. B. die Verwaltung von Benutzeraccounts, Gruppen und Berechtigungen in der Active Directory-Umgebung.

Beispiel für Steuerelementanweisungen für die Eingabe

Das Feld „ **Knotenname** “ muss eindeutig sein und den Vorgang erläutern, den der Anwender auszuführen versucht, damit das LLM Entitäten identifizieren und Slots ordnungsgemäß füllen kann. Wenn beispielsweise zwei definierte Eingabeknoten mit den Namen „ AD-Vorgangstyp “ und „ AD-Vorgang“ definiert sind, besteht die Möglichkeit, dass das LLM die Entität identifiziert und der falschen Eingabeknotenvariablen zuordnet. Es ist am besten, die Knoten umzubenennen, um sie voneinander zu unterscheiden. Beispielsweise sind „AD-Vorgang für Passwortzurücksetzung“ und „ AD-Vorgang für gesperrte Anmeldeinformationen“ und „Passwort ändern“ stärkere, eindeutigere Knotennamen.

Das Feld **„Detailbeschreibung“** für den Knoten sollte klare Anweisungen für die möglichen Werte enthalten, die das LLM vom Anwender extrahieren soll, wo immer sie anwendbar sind. Wenn der Knoten beispielsweise einen Active Directory-Vorgang ausführt, müssen Sie genau angeben, welche Vorgänge im Bereich „ **Zusätzliche Anweisungen für LLM** “ zulässig sind. Dann verwendet das LLM die Wertzuordnung, um die Entität zu identifizieren und die Slots zu füllen.

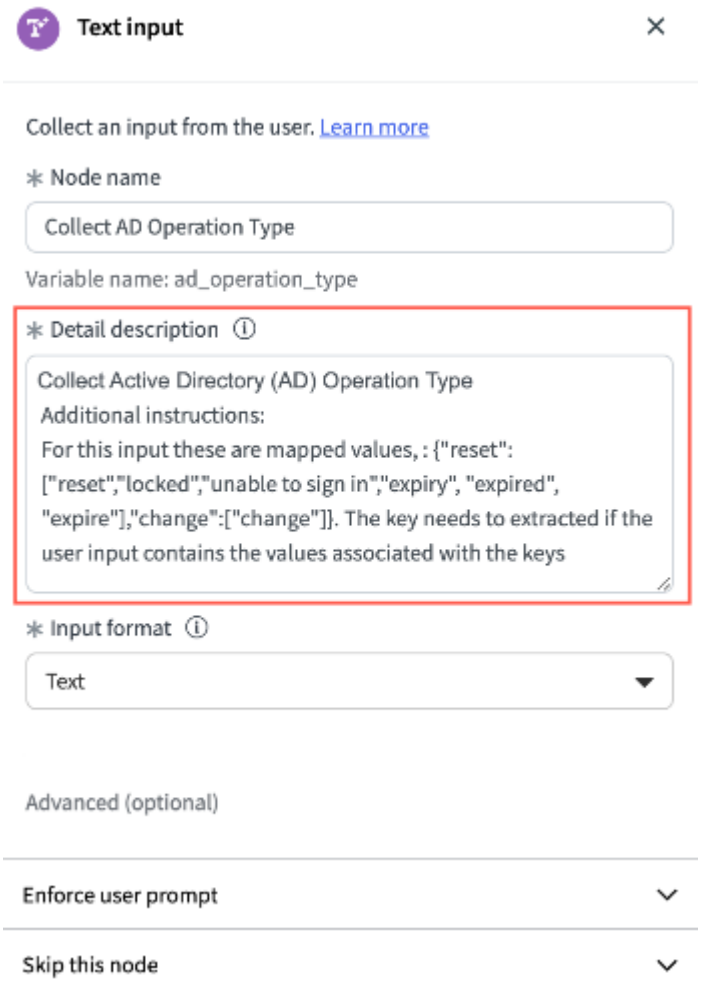
Im folgenden Beispiel werden Anweisungen für schwache und starke Eingabeknoten beschrieben. Je besser die Anweisungen sind, desto besser sind die Ergebnisse.

Sammeln Sie Steuerungsanweisungen für Eingabesteuerungsvorgänge für Active Directory-Vorgänge

Stärke	Detailbeschreibung
Schwache Anweisung	AD-Vorgangstyp erfassen
starke Anweisung	AD-Vorgangstyp erfassen **Zusätzliche Anweisungen für LLM**: Für diese Eingabe sind dies zugeordnete Werte: {"reset":["reset","locked","unable to sign in","expiry", "expired", "expire"]," change":["change"]}. Der Schlüssel muss extrahiert werden, wenn die Benutzereingabe die Werte enthält, die den Schlüsseln zugeordnet sind.

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

Beispiel für eine detaillierte Beschreibung eines LLM-fähigen Eingabeknotens



Natural Language Understanding (NLU) – Themen-Discovery in Virtual Agent

Wenden Sie NLU-Modelle (Natural Language Understanding) an, mit denen Virtual Agent Benutzeraussagen in automatisierten Konversationen verarbeiten kann. Ein NLU-Modell stellt Informationen bereit, anhand derer Ihr Virtual Agent durch Extraktion relevanter Werte aus Eingaben von Benutzern bestimmt, was diese tun möchten. Mit NLU bietet Virtual Agent eine natürlichere und interaktivere Konversations-Experience.

NLU-Komponenten

ServiceNow NLU kann die Syntax, Semantik und das Vokabular Ihres Unternehmens anhand der Daten in Ihrer Instanz ServiceNow] erlernen. Verwenden Sie NLU-Workbench, den NLU-Modellgenerator und den NLU-Rückschlussservice, damit das System lernen und auf die Benutzerabsicht reagieren kann.

Die folgenden Elemente arbeiten zusammen, um zu identifizieren, was der Benutzer tun möchte, damit eine Lösung gefunden wird:

Modellgruppen

Eine Modellgruppe unterstützt eine bestimmte Anwendung, Anwenderrollen und Sprachen. Beispielsweise können Sie ein Modell haben, das die Suchfunktion unterstützt, und ein anderes Modell, das Virtual Agentunterstützt. Normalerweise enthält eine Modellgruppe mehrere Absichten.

Weitere Informationen finden Sie unter Modellverwaltung .

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

Zwecke

Absichten stellen Aktionen dar. Sie beschreiben, was der Anwender tun möchte oder was Ihre Anwendung verarbeiten kann. Absichten können sich auf Folgendes beziehen:

- Funktionen, z. B. Zurücksetzen eines Passworts oder Bestellen eines Artikels.
- Domänen wie Gesundheitswesen, Finanzen oder Behörden.
- Kunden wie die US-wehr- und Gesundheitsbehörde, Ford, Ford oder Ford

In Virtual Agentwird eine einzelne Absicht einem Konversationsthema zugeordnet.

Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Absichten .

Äußerungen

Anstelle von Stichwörtern geben Sie Beispiele in natürlicher Sprache ein, die als Äußerungen bezeichnet werden. Äußerungen helfen NLU, Wortbedeutungen und Kontexte auszuwerten, um Benutzer- oder Systemaktionen abzuleiten. Beispieläußerungen können Folgendes umfassen:

- Mein Passwort zurücksetzen.
- Passwort ändern.
- Ich kann mich nicht an mein Passwort erinnern.
- Ich habe mein Passwort vergessen.
- Mein Passwort muss zurückgesetzt werden.

Entitäten

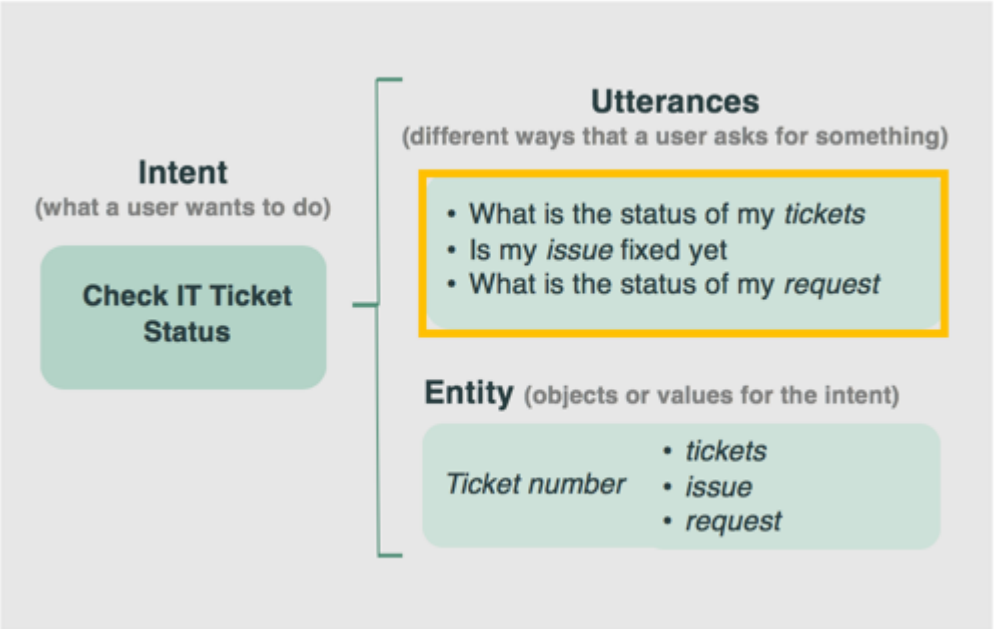
Entitäten stellen das Objekt (oder den Kontext) der Aktion dar. Sie können sie für einzelne Absichten definieren. NLU kann definierte Entitäten mit Benutzereingaben abgleichen, um die Werte mit Slots zu füllen. Durch das Füllen von Slots können Sie vermeiden, dass Sie einige Fragen innerhalb eines Themen-Flows stellen müssen. Es gibt drei grundlegende Arten von Entitäten, die Sie definieren können:

- Allgemeine Entitäten oder Systementitäten wie Datum, Uhrzeit, Währung, Standort, Menge, Personen oder Organisation.
- Entitäten basierend auf ServiceNow -Datensätzen, z. B. eine Fallnummer.
- Unternehmens- oder domänenspezifische Entitäten, wie z. B. Besprechungsräume, Unternehmensrichtlinien usw.

Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Entitäten .

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

Beispiel für Absichtsdefinition in einer NLU-Modellgruppe



Funktionsweise von NLU-Modellen in Virtual Agent

Wenn Sie Themen in Virtual Agent-Designererstellen oder aktualisieren, geben Sie das NLU-Modell und die Absicht an, die Virtual Agent verwendet, um das entsprechende Konversationsthema für die Erfüllung der Absicht zu finden.

Virtual Agent unterstützt Modelle aus verschiedenen Services. Sie können die folgenden Anbieter verwenden:

- ServiceNow NLU-Modelle, die Sie mit NLU-Workbencherstellen.

  ServiceNow stellt vorgefertigte (schreibgeschützte) NLU-Modelle und -Themen für verschiedene ServiceNow -Geschäftsanwendungen bereit, z. B. Kundenservice-Management, 'HR-Servicebereitstellungund ITSM. Sie können die in diesen vorgefertigten Modellen definierten Absichten verwenden und beim Erstellen Ihrer eigenen Modelle wiederverwenden.

- Wenn Sie IBM Watson Assistant als NLU-Service Provider verwenden, werden NLU-Absichten und -Entitäten in IBM Watson Assistanterstellt.
- Wenn Sie Microsoft LUIS als NLU-Service Provider verwenden, werden NLU-Absichten und -Entitäten im Microsoft Language Understanding Intelligent Service (LUIS) definiert.
- Wenn Sie Google Dialogflow ES als NLU-Service Provider verwenden, werden NLU-Absichten und -Entitäten auf der Plattform Google Cloud definiert.

Hinweis:
Virtual Agent unterstützt nur einen NLU-Service Provider pro Instanz.

Mit NLU-Modellen kann Ihr Virtual Agent:

- Führen Sie eine Themen-Discovery durch.
- Legen Sie Sicherungsstichwörter fest, falls eine Absicht nicht übereinstimmt.

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

- Extrahieren Sie Entitätswerte.
- Behandeln Sie den Konversationswechsel in einer Konversationssitzung.

Diese Fähigkeiten werden in den folgenden Abschnitten erläutert.

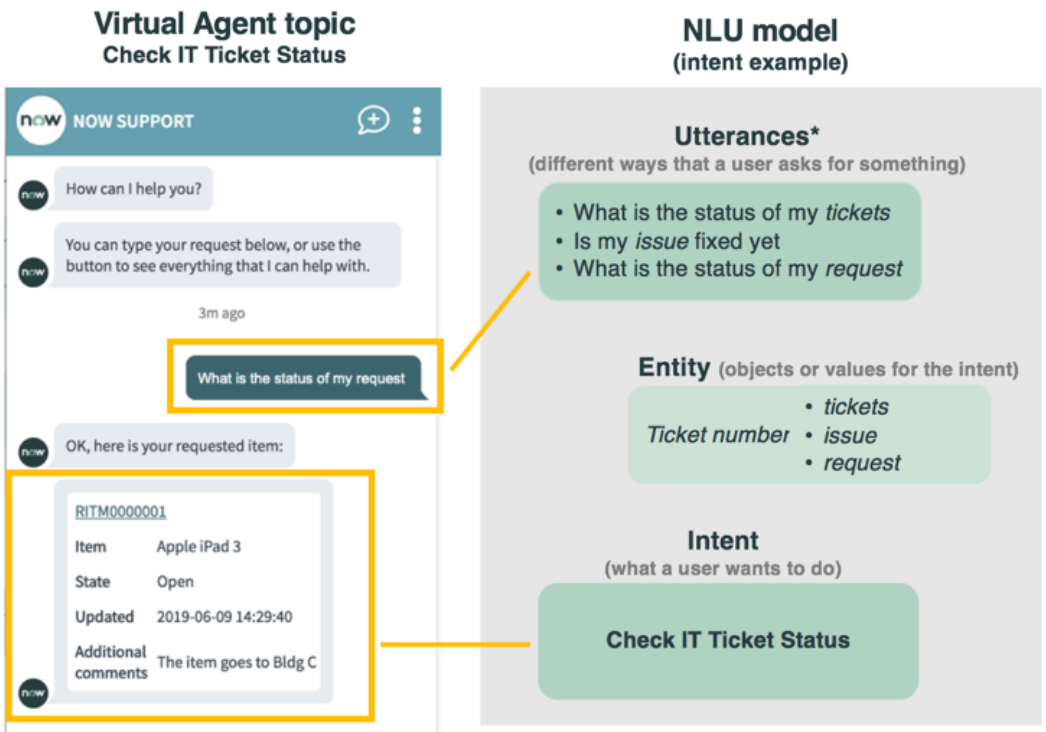
Themenerkennung

Wenn Anwender eine Äußerung äußern, ist diese mit einer bestimmten Absicht verknüpft. Virtual Agent verarbeitet diese Äußerungen, um das entsprechende Konversationsthema zu starten. Jedes Thema hat eine einzige Absicht, die Sie in Virtual Agent-Designer angeben.

Während des Themen-Discovery-Prozesses werden Absichten mit Themen abgeglichen. Virtual Agent gibt die relevantesten Themen für die Anforderung eines Benutzers zurück. Der Themen-Discovery-Prozess gibt einem Benutzer die folgenden Ergebnisse zurück:

- Einzelne Übereinstimmung: Wenn eine Benutzeräußerung direkt einer Absicht (einem Thema) entspricht, wird das Thema automatisch ausgeführt.

Eine Anwenderanforderung stimmt mit einer Äußerung in einer Absicht überein



*Virtual Agent runs the topic that maps to the intent and utterance

- Mehrere Übereinstimmungen: Wenn eine Benutzeräußerung mit mehr als einer Absicht übereinstimmt, gibt Virtual Agent eine Auswahlliste der relevanten Übereinstimmungen zurück, sodass der Benutzer das entsprechende Thema auswählen kann.

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

Eine Anwenderanforderung gleicht Äußerungen in mehreren Absichten ab



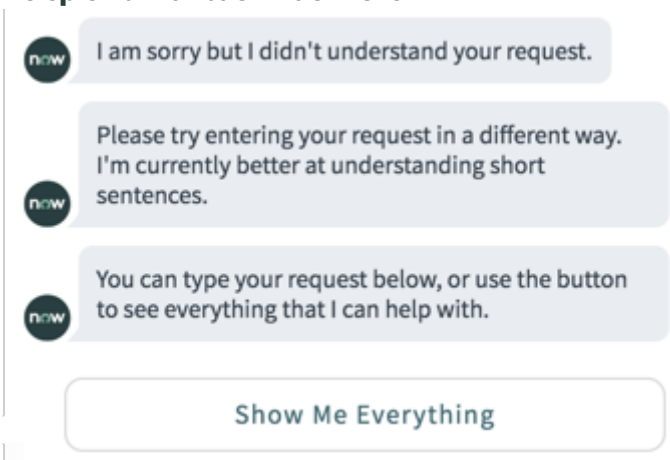
Hinweis:
Wenn es mehrere Übereinstimmungen gibt, gibt Virtual Agent standardmäßig drei Absichten zurück. Mit der Systemeigenschaft `com.glide.cs.max_number_display_topics` können Sie die Anzahl der zurückgegebenen Themen ändern.

- Keine Übereinstimmungen: Wenn Virtual Agent keine übereinstimmende Absicht finden kann, werden mithilfe von KI-Suche Suchergebnisse generiert, die relevante Links zu F&A-Wissensartikeln, Servicekatalogelementen oder Personendatensätzen (Benutzer) anzeigen.

  Diese Funktion wird durch das Fallback-Setup-Thema Virtual Agent und die Suchkonfigurationen für KI-Suche gesteuert, die standardmäßig in -Chat-Experiencesaktiviert sind. Weitere Informationen zu den generierten KI-Suche -Ergebnissen finden Sie unter Integration von Virtual Agent mit KI-Suche.

  Wenn Sie das Setup-Thema KI-Suche Fallback deaktivieren, zeigt Virtual Agent automatisch eine Fallback-Fehlermeldung an, die dem Benutzer ermöglicht, ein Thema auszuwählen oder eine andere Anforderung einzugeben.

  Beispiel für Fallback-Nachricht

  Einzelheiten zur Funktionsweise des KI-Suche -Fallback-Setup-Themas und der Fallback-Antwort (Fallback-Setup-Thema) finden Sie unter Chat-Experiences für Virtual Agent -Benutzer einrichten.

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

Ausführliche Informationen zur Erkennung von NLU-Themen finden Sie unter Natural Language Understanding Themen-Discovery-Logik in Virtual Agent.

Themen-Discovery mit Sicherungsschlüsselwörtern

Wenn Sie Themen erstellen oder aktualisieren, können Sie optional auch Stichwörter angeben, anhand derer Virtual Agent das Thema bestimmt, wenn NLU keine übereinstimmende Absicht und kein passendes Thema zurückgibt. Virtual Agent verwendet Schlüsselwörter in den folgenden Situationen:

- Es wurden keine Themen (Absichten) erkannt.
- Das entsprechende Thema (Absicht) kann nicht bestimmt werden, da zu viele Themen (Absichten) erkannt wurden.
- Die Sprache des Themas und der Absicht wird derzeit in NLU nicht unterstützt.

Hinweis:
Wenn Virtual Agent das Thema nicht basierend auf NLU oder dem Stichwort bestimmen kann, greift es auf die Fähigkeit KI-Suche zurück, um relevante Ergebnisse zu liefern. Die Fähigkeit KI-Suche muss aktiviert sein.

Entitätsextraktion

Mit NLU-Modellen kann Virtual Agent bestimmen, wenn Benutzeraussagen in einer Konversation wichtige Informationen zur Erfüllung einer Aufgabe oder eines Ziels enthalten. Entitäten geben die Informationen an, die Virtual Agent aus der Konversation extrahieren kann, z. B. ein Objekt oder der Name einer Person. Um die entsprechenden Werte zu extrahieren, verwendet Virtual Agent die Entitätsinformationen, die einer im NLU-Modell definierten Absicht zugeordnet sind.

Beim Entwerfen Ihres Themas können Sie Entitäten wie folgt verwenden:

- Ordnen Sie eine Entität einem Anwendereingabeknoten auf der Registerkarte „ **Flow** “ zu. Sie können angeben, ob Virtual Agent den Benutzer auffordert, den mit Slots gefüllten Entitätswert zu bestätigen oder den Knoten zu überspringen.
- Fügen Sie einem Thema knotenlose NLU-Entitäten als Eingabevariablen hinzu. Diese Variablen können aus Vorhersagen des NLU-Service Providers gefüllt oder außerhalb des Umfangs des Themas bereitgestellt werden.

Konversationswechsel

Benutzer, die an einer Virtual Agent -Konversation beteiligt sind, können während der Konversation jederzeit das Thema wechseln. Zum Beispiel könnte ein Benutzer ein Element in seinem Mitarbeiterprofil aktualisieren. Vor Abschluss des Updates kann er jedoch die Bestellung eines Artikels anfordern. Virtual Agent kann das entsprechende Thema basierend auf der Anforderung des Benutzers suchen und ausführen. Sie können Benutzern, die das Thema gewechselt haben, ermöglichen, die ursprüngliche Konversation fortzusetzen.

Ein weiteres Beispiel ist, wenn ein Benutzer eine beiläufige Frage stellt oder sich an einem Small Talk beteiligt. Die Frage hat möglicherweise nichts mit der ursprünglichen Anforderung zu tun. Durch Überprüfen der im NLU-Modell definierten Absichten, kann Virtual Agent die entsprechende Konversation für das gewechselte Thema abgleichen und starten.

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

ServiceNow NLU Unterstützung mehrerer Sprachen und Integration mit Virtual Agent-Designer

Wenn Sie ServiceNow NLUverwenden, können Sie einem Thema eine NLU-Modellgruppe und eine zugehörige Absicht zuordnen. Sie können das zugehörige NLU-Modell auch von Virtual Agent-Designeraus aktualisieren, trainieren und testen. Während Sie an einem Thema arbeiten, können Sie auch die Äußerungen und die zugehörigen Entitäten für eine Absicht verbessern oder ändern, ohne die Schnittstelle zu verlassen.

ServiceNow NLU Modellgruppen enthalten eine primäre Sprache und sekundäre Sprachen. Verwenden Sie die primäre Sprache, um Ihr Thema zu verfassen, das dann in die sekundären Sprachen innerhalb der Gruppe übersetzt werden kann. Weitere Informationen finden Sie unter Verwaltung mehrsprachiger Modelle .

Während Sie an Ihren Themen arbeiten, bietet Virtual Agent-Designer Sprachzuordnungsansichten zum Anzeigen und Testen von Themen mit den zugehörigen sprachspezifischen Modellen. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent -Konversationen werden lokalisiert.

Vorteile von Natural Language-Modellen gegenüber Stichwörtern

Modelle für natürliche Sprache helfen Virtual Agent, menschliche Sprache basierend auf dem Kontext und den Daten Ihres Unternehmens zu verarbeiten. Auf diese Weise können die Bedürfnisse des Anwenders genauer mit einem entsprechenden Thema abgeglichen werden. Virtual Agent unterstützt große Sprachmodelle (LLMs) und Natural Language Understanding (NLU).

Sprache ist schwierig

Der Stichwortabgleich hat Einschränkungen. Zum Beispiel ist ein Apple manchmal ein StückFrucht und manchmal ein elektronisches Gerät. Der Kontext ist wichtig, und die Absicht auch. Natural Language-Modelle wurden für die Lösung der folgenden Probleme entwickelt:

- Es gibt mehrere Möglichkeiten, dasselbe zu beschreiben.

  Beispiele: Office-Passwortzurücksetzung oder `Mein Passwort für Officezurücksetzen`

- Ausdrücke können mehrdeutig sein.

  Beispiel: `Server-Berichterstellungs-E-Mail nach Migration fehlt`. Was fehlt, der Server oder die E-Mail?

- Kontextbezogene Informationen sind wichtig.

  Beispiel: `London-Instanz im Bereitstellungsmodus aktivieren`

- Wörter können mit der Zeit neue Bedeutungen annehmen.

  Beispielsweise kann sich eine `Zelle` auf Biologie oder ein Mobiltelefon beziehen.

- Umgangssprache, Akronyme und branchenspezifische Ausdrücke können schwierig zu interpretieren sein.

  Beispiel: `Richten Sie SSO in der Entwicklungsinstanz ein`

- Fehlermeldungen sind oft schwer zu verstehen.

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

Virtual Agent bietet zwei Arten der Discovery von Themen in natürlicher Sprache. Sie können eine Mischung aus beidem in Ihrer Instanz verwenden.

LLM-Themen-Discovery in Virtual Agent

Verwenden Sie LLMs, um Themen zu erkennen und auf Fähigkeiten der generativen KI zuzugreifen, ohne komplexe Modelle, Absichten oder Entitäten zu erstellen.

Natural Language Understanding (NLU) – Themen-Discovery in Virtual Agent

Verwenden Sie ServiceNow NLU oder einen unterstützten Anbieter, um -Themen zu erkennen.

Dialoghandlungen für Virtual Agent

Als Teil des Vancouver -Release erweitert die Funktion Dialoghandlungen die Kommunikation in natürlicher Sprache mit Virtual Agent, was zu flüssigeren Konversationen zwischen Benutzer und Service Desk-Mitarbeiter führt.

Funktionsweise von Dialoghandlungen

Dialoghandlungen interpretieren und wenden Benutzereingaben während einer Virtual Agent -Konversation an. Wenn diese Funktion aktiv ist, interagieren Sie mit Virtual Agent in Ihrer eigenen natürlichen Sprache, anstatt Antworten basierend auf Eingabeaufforderungen im Thema auszuwählen.

Wenn Sie beispielsweise in einer Virtual Agent -Konversation einen Laptop anfordern, verwenden Sie die Themenaufforderungen, um einen Hersteller, die Bildschirmgröße und die Größe des Arbeitsspeichers auszuwählen. Ohne Dialoghandlungen ändern Sie die Spezifikationen nur, indem Sie den Eingabeaufforderungen im Thema folgen. Wenn Sie Ihre Optionen zurücksetzen, dauert das Durchlaufen einer Virtual Agent -Konversation möglicherweise länger. Wenn Sie bei Dialoghandlungen Ihre Meinung zu den Spezifikationen des Laptops ändern, bevor Sie die Anforderung abgeschlossen haben, können Sie eine Äußerung eingeben wie „Eigentlich benötige ich 8 GB RAM“. Wenn Ihre Eingabe genau genug mit dem Modell Natural Language Understanding (NLU) übereinstimmt, werden die Spezifikationen sofort geändert, auch wenn Sie sich an einem anderen Punkt des Themas befinden. Wenn die Eingabe nicht übereinstimmt, wird sie einer Liste von Äußerungen hinzugefügt, die ignoriert werden können.

Benutzeräußerungen werden in der Tabelle „Nachverfolgung des Status der Open NLU-Vorhersage“ [open_nlu_predict_state_tracking] gespeichert, während das Feedback von der Tabelle „Feedback zur Open NLU-Vorhersagedialoghandlung“ [open_nlu_predict_dialog_act_feedback] nachverfolgt wird. Sprachen werden in der Tabelle „Open NLU-Treibersprachen“ [open_nlu_driver_language] nachverfolgt. In der aktuellen Version ist Englisch die einzige Sprache, die für Dialoghandlungen unterstützt wird.

Dialoghandlungen werden aktiviert

Aktivieren Sie Dialoghandlungen, indem Sie den Schalter **Dialoghandlungen** aktivieren in Erstellen Sie ein Themenformular oder Registerkarte Themeneigenschaftenumschalten. Wenn aktiviert, wird ein zweiter Umschalter zum **Bestätigen der geänderten Werte** angezeigt. Verwenden Sie diesen Switch, um eine Aufforderung bereitzustellen, die bestätigt, dass eine Variable basierend auf Ihren Äußerungen geändert werden soll.

Überlegungen zur Implementierung von Dialoghandlungen

Die Funktion „Dialoghandlungen“ ist verfügbar, solange NLU für die Instanz und das Thema aktiv ist. Mindestens eine der vorkonfigurierten Antworten muss jedoch Aktiv sein, damit die Umschalter für Dialoghandlungen in Registerkarte Themeneigenschaften verfügbar sind.

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

Dialoghandlungen können ohne eine Modellabsicht funktionieren, können jedoch keine Entität auswählen, wenn das Thema diesem Modell oder dieser Absicht nicht zugeordnet ist.

Entscheidungsknoten können durch eine Bedingung oder ein Skript so geändert werden, dass eine erneute Aufforderung durch Dialoghandlungen übersprungen wird. Der Umschalter „Dialoghandlungen ändern“ funktioniert jedoch nicht, wenn ein Thema mehrere Datums-/ **Uhrzeitknoten** enthält.

Verfügbare Antworten für Dialoghandlungen

Das aktuelle Release enthält die folgenden Antworttypen, die in der Tabelle „Offene NLU-Dialoghandlungen“ [open_nlu_dialog_act] gespeichert sind:

Antworttypen für Dialoghandlungen

Typ	Beschreibung
Ändern	Ändern Sie eine zuvor aufgezeichnete Variable.
Bestätigen	Bestätigen Sie eine Variable.
Negieren	Bestätigung einer Variablen ablehnen.

Implementieren Sie NLU in Virtual Agent

Erstellen und verwalten Sie NLU -Modellgruppen und Absichten, die Ihren Konversationsthemen in Virtual Agentzugeordnet sind. Sie können Modellgruppen in NLU-Workbench oder aus Themen in Virtual Agent-Designererstellen und bearbeiten.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie die Plugins für Glide Virtual Agent und alle vorgefertigten Themen, die Sie verwenden möchten.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beachten Sie beim Erstellen von Konversationen für eine NLU-Instanz die folgenden Richtlinien:

- Vergewissern Sie sich, dass Sie sich im entsprechenden Anwendungsbereich befinden, bevor Sie ein Thema erstellen oder aktualisieren. Wenn Sie beispielsweise ITSM-Themen erstellen, vergewissern Sie sich, dass Sie sich im Bereich „ **ITSM Virtual Agent-Konversationen** “ und nicht im Bereich für das ITSM NLU-Modell für Virtual Agent-Konversationen befinden.
- Geben Sie das **NLU-Modell** und die zugehörige **Absicht** für das Thema auf der Registerkarte Themeneigenschaftenan. Wenn Sie den Themenwechsel in der Konversationssitzung zulassen möchten, aktivieren Sie **Themen-Flow fortsetzen**.

  Hinweis:
  Ein Thema kann nur einer Absicht in einem NLU-Modell zugeordnet werden. Nachdem Sie eine Absicht für ein Thema ausgewählt haben, kann die Absicht nicht mehr in anderen Themen verwendet werden.

- Legen Sie die NLU-Entitätseigenschaften im Eigenschaftenblatt für jedes Eingabesteuerelement fest, das Sie dem Konversations-Flow hinzufügen. Die Entitätseigenschaften geben die dem Knoten zugeordnete Entität, einen Schalter zum Zulassen der Texteingabe für das Steuerelement (Eingabeaufforderung) und einen weiteren Schalter zum Bestätigen des mit Slots gefüllten Entitätswerts an, der von Virtual Agent extrahiert wird.

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

Prozedur

1. Zeigen Sie die allgemeinen Einstellungen von Virtual Agent an, und ändern Sie bei Bedarf Ihren NLU-Service Provider.

   Wenn Sie einen anderen von Virtual Agentunterstützten NLU-Service Provider verwenden, konfigurieren Sie ihn wie in einem der folgenden Themen beschrieben:

   - IBM Watson Assistant Intent and Entity integration
   - Integration mit Absichten und Entitäten von Microsoft LUIS
   - Integration von Absichten und Entitäten mit Google DialogFlow – Grundlagen (ES).

2. **Wahlweise:** Wenn Sie Konversationen in anderen Sprachen unterstützen, aktivieren Sie NLU-Sprachen in den Virtual Agent-Einstellungen.
3. Ordnen Sie jedem Virtual Agent -Thema in Ihrer -Instanz eine Modellgruppe und eine Absicht zu. Sie können dies wie folgt tun:

   - Fügt NLU zu einem vorhandenen Virtual Agent-Stichwortthema hinzu.
   - Erstellen Sie Modellgruppen und Absichten, oder ordnen Sie sie zu, wenn Sie ein neues Thema erstellen.
   - Zeigen Sie eineVorschau der vorgefertigten ServiceNow -Themen in Virtual Agent-Designeran, und testen Sie sie.

     Entscheiden Sie, ob Sie eines der Themen verwenden möchten, und duplizieren Sie sie dann nach Bedarf.

   - Führen Sie Berichte mit Themenvorschlägen für Ihre -Instanz aus, um vorgefertigte Virtual Agent -Themen und -Absichten zu identifizieren, die Sie schnell in Ihrer Organisation implementieren können.

4. Testen Sie das Thema.
5. Wenn Sie bereit sind, ein Thema bereitzustellen, veröffentlichen Sie das Thema.

Ergebnisse

Der Themenstatus ändert sich in **Aktiv**.

Virtual Agent Lite

Virtual Agent Lite ist eine eingeschränkte Version von Virtual Agent, die für Standardkunden von ITSM] verfügbar ist.

Über Virtual Agent Lite

Verwenden Sie Virtual Agent Lite, um einen Virtual Agent zu implementieren, der mithilfe mehrerer vorgefertigter ITSM -Konversationen IT-Service-Unterstützung bietet. Wie bei Virtual Agentkönnen Sie die Chat-Clients für Ihre Endanwender einrichten und konfigurieren. Verwenden Sie Virtual Agent-Designer, um die vorgefertigten Konversationsthemen für Ihre Endanwender zu überprüfen, zu duplizieren und zu veröffentlichen.

Virtual Agent Lite ist in Ihrer Instanz vorinstalliert. Um es zu verwenden, müssen Sie ITSM Virtual Agent Conversation Topics Lite installieren, das mehrere vorgefertigte Konversationen für allgemeine IT-Supportanfragen bereitstellt. Diese stichwortbasierten Konversationen werden im Webchat-Client sowie in den Messaging-Integrationen Virtual Agent für die folgenden Kanäle ausgeführt:

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

- Slack
- Microsoft Teams
- Facebook Workplace
- Facebook Messenger

Virtual Agent Lite Funktionen

Für Xanadusind in Virtual Agent LiteVirtual Agent-Designer folgende Funktionen verfügbar:

- Lokalisierungs-Framework -Integration.

  Lokalisierungs-Framework wird bei der Erstellung und Übersetzung mehrsprachiger Themen verwendet. Lokalisierungs-Framework wird automatisch mit Virtual Agentinstalliert. Aktivieren Sie das Plugin ServiceNow® für jede Sprache, die Sie unterstützen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Sprache aktivieren .

  In Virtual Agent Litesind Informationen auf der Registerkarte **Sprachen** schreibgeschützt.

- Steuern Sie die Discovery und Sichtbarkeit von Themen.

  Die Option „ **Aktiv** “ des Headers enthält zwei Optionen (Umschalter). Administratoren und Themenautoren können mit diesen Optionen eine oder beide der folgenden Aktionen ausführen:

  - Aktivieren Sie Virtual Agent, um Themen für die Verwendung in Chats zu erkennen.
  - Fügen Sie ein Thema in das Menü **Alle Themen** ein. In diesem Menü werden alle Themen aufgelistet, die zur Verwendung verfügbar sind.

  Weitere Informationen zur Verwendung dieser Optionen finden Sie unter Steuern Sie die Discovery und Sichtbarkeit von Themen.

Nachdem Sie Virtual Agent Liteverwendet haben, können Sie ein Upgrade auf Virtual Agent durchführen, um auf alle -Funktionen von zu zugreifen. Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow -Kundenbetreuer, um Informationen zum Upgrade zu erhalten.

Virtual Agent Lite – Einschränkungen

Virtual Agent Lite weist die folgenden Einschränkungen auf:

- Virtual Agent-Designer Einschränkungen: Virtual Agent Lite unterstützt nur Konversationsthemen in der Selfservice-Kategorie ITSM (einschließlich zugehöriger Themenblöcke) und Plattform-Setup-Themen. Das bedeutet, dass Sie Folgendes nicht tun können:
  - Erstellen Sie neue Themen, Themenblöcke oder anwenderdefinierte Steuerungen.
  - Geben Sie die Bedingungen an, die steuern, wie oder wann die Themen verwendet werden.
  - Geben Sie die Variablen für den Servicemitarbeiter (Chat) an, die Kontext für Konversationen bieten.
  - Aktivieren Sie den Umschalter **Verfügbar für Agent-Autopilot**.

  Hinweis:
  Ein Schlosssymbol wird neben den Feldern Virtual Agent-Designer angezeigt, die in Virtual Agent Lite] nicht verfügbar sind.

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

- Stichwortbasierte Konversationen: Virtual Agent Lite unterstützt nur stichwortbasierte Konversationen. Natural Language Understanding (NLU) -Modelle und NLU-fähige Themen werden nicht unterstützt. Dies bedeutet, dass zugehörige NLU -Funktionen, wie z. B. Themenwechsel und mehrsprachige NLU -Modelle, ebenfalls nicht unterstützt werden. Sprachunterstützung ist für Konversationen über die Now Platform Internationalisierung von Sprachen verfügbar.
- Virtual Agent Tabellen: Virtual Agent Tabellen sind für Administratoren und Virtual Agent Administratoren schreibgeschützt.
- Lokalisierter Inhalt: Übersetzter Inhalt ist schreibgeschützt. Sie können keine neuen Übersetzungen hinzufügen oder Inhalte lokalisieren. Auf der Registerkarte „ **Sprachen** “ wird ein Banner angezeigt, in dem Benutzer aufgefordert werden, sich an ihren Kundenbetreuer zu wenden, um weitere Informationen zum Upgrade auf die neueste Version zu erhalten.
- Anwenderdefinierte Kanäle: Sie können keine Virtual Agent Lite -Themen in anwenderdefinierten Chatkanälen (erstellt über anwenderdefinierte Chatintegrationen) ausführen, mit Ausnahme der unterstützten Virtual Agent -Integrationen für die Anwendungen Slack, Microsoft Teams, Facebook Workplaceund Facebook Messenger.
- Virtual Agent -Benachrichtigungen: Sie können nur einfache und nicht umsetzbare Benachrichtigungen erhalten. Umsetzbare Benachrichtigungen werden für Virtual Agent Litenicht unterstützt.
- Virtual Agent Analytics-Dashboard: Diese Funktion ist in Virtual Agent Litenicht verfügbar.

Beschreibung

Virtual Agent Liteeinrichten und konfigurieren. Details finden Sie unter Schnellstart für Virtual Agent Lite.

Schnellstart für Virtual Agent Lite

Virtual Agent Lite ist vorinstalliert. Sie müssen also nur das Plugin ITSM Virtual Agent „ Conversation Topics Lite aktivieren und einrichten, um es auszuprobieren.

Vorbereitungen

Wenn Sie Virtual Agent Lite mit den Apps Slack, Microsoft Teams, Workplaceoder Facebook Messenger integrieren möchten, müssen Sie ein Administrator für diese Messaging-Apps sein.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Aktivieren Sie das Plugin ITSM Virtual Agent Conversation Topics Lite:
   a. Navigieren zu **Alle** > **Plugins**.
   b. Geben Sie im Feld Suche ITSM Virtual Agentein.
   c. Suchen Sie den Eintrag für ITSM Virtual Agent Conversation Topics Lite (com.snc.itsm.virtualagent.lite), und klicken Sie dann auf **Aktivieren**.
2. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie Virtual Agent Lite für zusätzliche Portale.
   Virtual Agent Lite wird standardmäßig im Serviceportal angezeigt. Weitere Informationen zum Konfigurieren des Serviceportals finden Sie unter Service Portal events .
3. Vorschau anzeigen und testen ITSM Virtual Agent Lite-Themen in Virtual Agent-Designer.
   Mit Virtual Agent Litesind zwei Themen verfügbar.

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

4. Duplizieren und veröffentlichen ITSM Virtual Agent Lite-Themen.
   Benutzer können jetzt auf Themen von Virtual Agent Lite zugreifen.

ITSM Virtual Agent Lite -Themen in der Vorschau anzeigen und testen

Führen Sie ein vorgefertigtes Thema IT Service Management (ITSM) Virtual Agent Lite aus, um zu entscheiden, ob Sie es für Ihre Endanwender bereitstellen möchten. ITSM

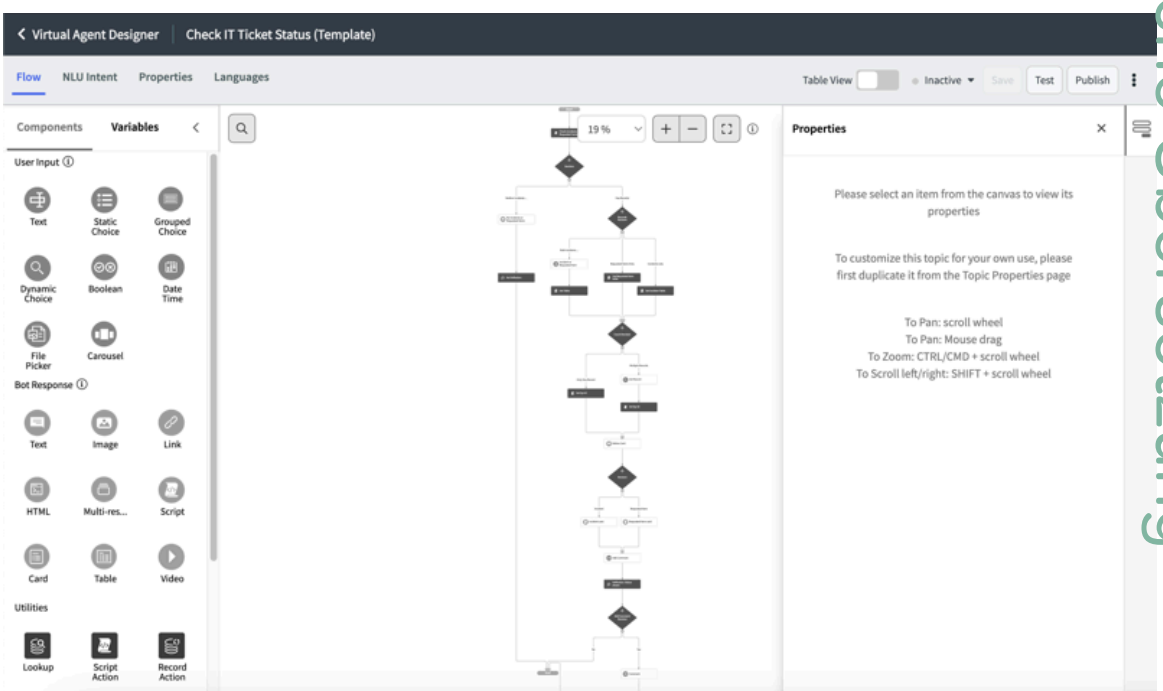
Vorbereitungen

Aktivieren Sie das Plugin für „ ITSM Virtual Agent Conversation Topics Lite
“ (com.snc.itsm.virtualagent.lite).

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

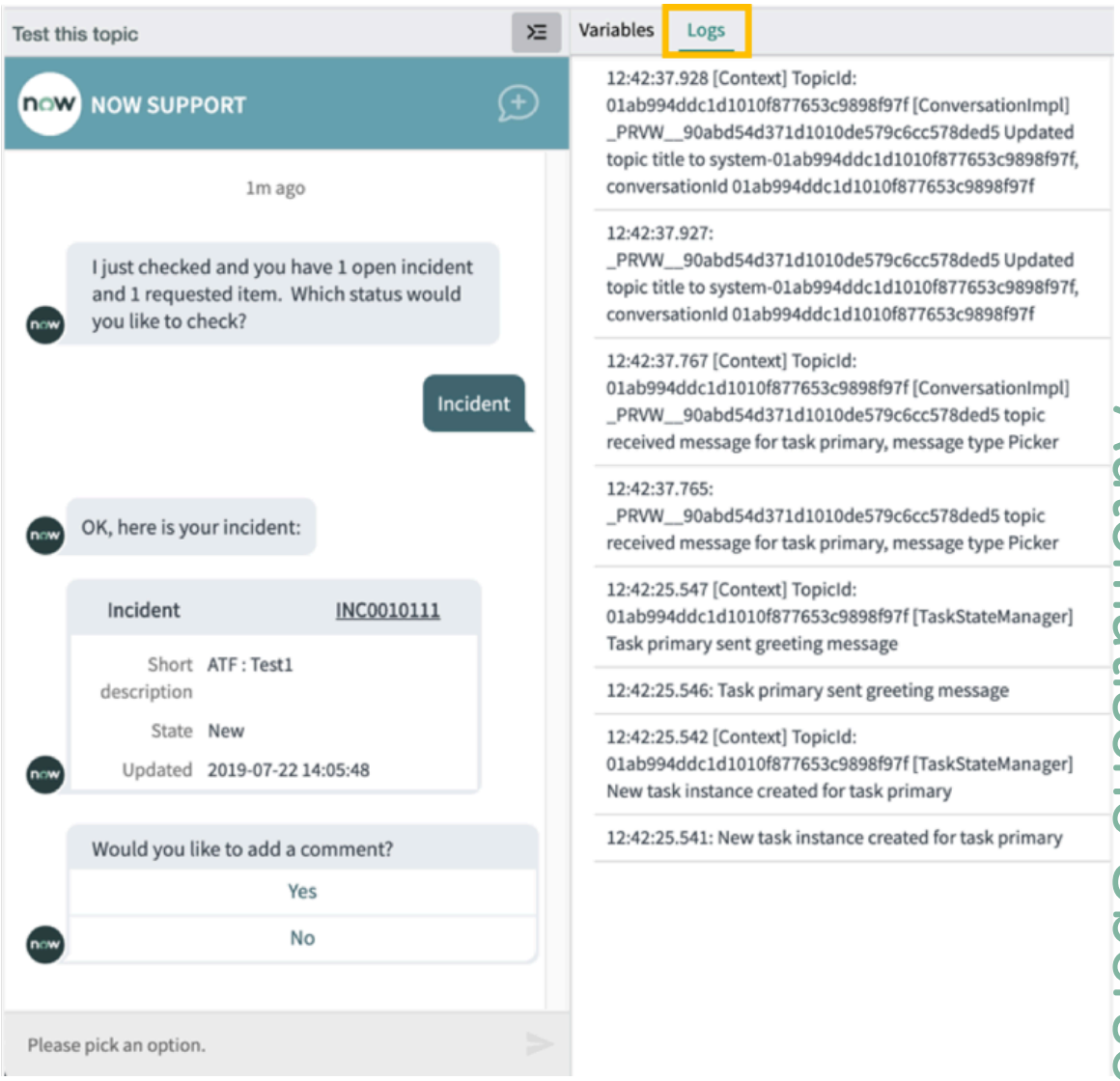
1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Wählen Sie im Filter **KategorieITSM Self Service Lite** aus, um nur die ITSM Virtual Agent Lite -Konversationen anzuzeigen.
   Zwei vorgefertigte Themen sind verfügbar: IT-Ticketstatus überprüfen und IT-Problem melden.
3. Wählen Sie das Thema aus, das Sie in der Vorschau anzeigen möchten.
   Auf der Registerkarte **Flow** wird die Canvas Virtual Agent-Designer mit einer schreibgeschützten Ansicht des Themen-Flows geöffnet. Sie können die Größe der Canvas ändern, um die Knoten im Flow anzuzeigen, aber Sie können keine Steuerungen und die zugehörigen Eigenschaftsblätter hinzufügen oder ändern.



4. Wählen Sie **Test** aus, um die Konversation in einem Test-Chat-Fenster auszuführen.
   Wenn Sie beispielsweise das Thema Ticketstatus überprüfen testen, wird im Test-Chatfenster die Konversation ausgeführt, und Sie können auf die angezeigten Aufforderungen antworten. Sie können

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

auch die Testprotokolle anzeigen, um die während der Konversation protokollierten Nachrichten und Konversationsaufgaben sowie die in der Konversation verwendeten Variablen anzuzeigen.



Nächste Maßnahme

Wenn Sie ein Thema bereitstellen möchten, duplizieren und veröffentlichen Sie das Thema, damit es Ihren Anwendern zur Verfügung steht.

Virtual Agent Lite -Themen duplizieren und veröffentlichen

Kopieren und veröffentlichen Sie ein vorgefertigtes Thema ITSM Virtual Agent Lite, um es für Ihre Benutzer bereitzustellen.

Vorbereitungen

Zeigen Sie eine Vorschau der vorgefertigten ITSM Virtual Agent Lite-Themen an (testen Sie sie).

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Wählen Sie in dem von Ihnen getesteten Thema im Dreipunkt-Symbol in der Header-Leiste Virtual Agent-Designer die Option **Duplikat** aus.

   a. Geben Sie im Popup-Fenster den Namen Ihres duplizierten Themas ein.

   b. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Seite**Themeneigenschaften (Registerkarte Eigenschaften)** für Ihr dupliziertes Thema wird geöffnet.

   Hinweis:
   Sie können ein vorgefertigtes Thema duplizieren, aber Sie können keine Kopie eines vordefinierten Themas duplizieren.

2. Ändern Sie diese Eigenschaftsfelder nach Bedarf:

Eigenschaft	Beschreibung
Beschreibung	Kurze Erläuterung des Themas.
Stichwörter	Ein Wort oder ein Ausdruck, das bzw. der mit dem Thema verknüpft ist und dieses aktiviert. Sie können Stichwörter hinzufügen, ändern oder löschen.
Rollen	Rollen, die ein Endbenutzer haben muss, um ein Thema anzuzeigen und auszuführen. Wenn ein Thema öffentlich ist (verfügbar für Benutzer, einschließlich Gastbenutzer, die in ServiceNow nicht authentifiziert sind), wählen Sie nur die öffentliche Rolle.

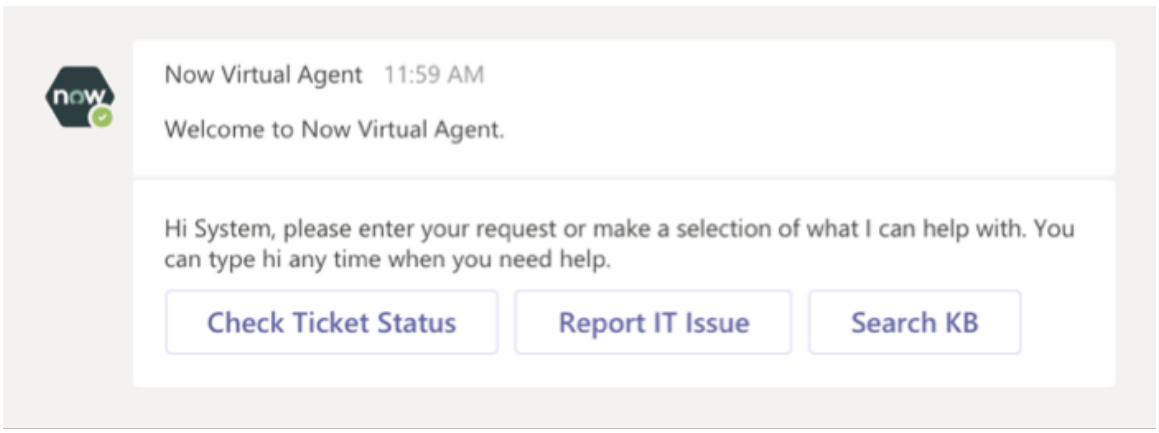
3. Wählen **Sie Speichern**und dann das Dreipunkt-Symbol gefolgt von **Veröffentlichen**aus, um das Thema zu aktivieren und in Ihren Chat-Clients verfügbar zu machen.

Ergebnisse

Wenn Ihre Benutzer Virtual Agentausführen, zeigt der Chat Client die veröffentlichten Themen im Themenauswahlmenü an. Wenn dem Benutzer drei oder weniger Themen zur Verfügung stehen, werden die Menüelemente (Themen) als Schaltflächen angezeigt.

In der -Integration Microsoft Teams zeigt das Themenauswahlmenü beispielsweise diese drei Themen als Schaltflächen an.

Themenauswahl im Kanal Microsoft Teams



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

Virtual Agent konfigurieren

Konfigurieren Sie die Funktionen, Komponenten und Integrationen von Virtual Agent, die Sie benötigen, um Ihre Mitarbeiter, IT-Teams und Kunden zu unterstützen.

Verwenden Sie [], um Virtual AgentKonversations-Schnittstellen-Konsole zu aktivieren und zu konfigurieren. Einige der allgemeinen Einstellungen in der -Konsole werden für andere Anwendungen freigegeben, z. B. Mitarbeiterchat.

Allgemeine Chat-Einstellungen

Ich möchte ...	Siehe diese Themen
Chat Client-Anzeigeoptionen	
Meinen Bot mit Branding versehen	Branding Ihres Chat-Clients
Zeigen Sie eine Vorschau neuer oder ungelesener Nachrichten in einem minimierten Chatfenster an	Nachrichtenvorschau im Webclient aktivieren
Konversationsweiterleitung	
Meinen Bot für die Ausführung in Messaging-Apps von Drittanbietern konfigurieren	Virtual Agent mit Messaging-Anwendungen integrieren.
Erstellen Sie Umfragen vor dem Chat	Definieren Sie Umfragekonfigurationen für Vorab-Chats
Erstellen und verwenden Sie Kontextvariablen, um chatbezogene Informationen zu speichern	Konfigurieren Sie Kontextvariablen zum Speichern chatbezogener Informationen
Zeigen Sie Rückrufoptionen an, oder kündigen Sie Anwendern Rückrufoptionen über andere ServiceNow-Apps an	Omnichannel Callback
Konfigurieren Sie Absichten für den Themenkontext	Definieren Sie Konfigurationen für Absichten des Themenkontexts
Systemaktionen	
Ändern Sie Systemchatnachrichten	Ändern Sie die Systemnachrichten Virtual Agent und Mitarbeiterchat .
Legen Sie fest, wie Links im Chatfenster geöffnet werden	URL-Navigation in Konversations-Schnittstellen
Meinen Bot so konfigurieren, dass er vertrauliche Daten erkennt	Handler für sensible Daten wird konfiguriert
Senden Sie E-Mail-Zusammenfassungen ungelesener Nachrichten an Anwender, wenn sie inaktiv sind	E-Mails zu verpassten Chataktivitäten werden gesendet

Virtual Agent Einstellungen

Ich möchte ...	Siehe diese Themen
Rufen Sie Empfehlungen für Virtual Agent -Themen basierend auf Ihren Daten ab	Schnellstart für Themenvorschläge

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

Virtual Agent Einstellungen (Fortsetzung)

Ich möchte …	Siehe diese Themen
Konfigurieren Sie die Leistungsnachverfolgung für -Themen Virtual Agent .	Abwendungskonfigurationen und -muster erstellen
Verwenden Sie Natural Language Understanding (NLU) für die Themen-Discovery	Natural Language Understanding in Virtual Agentkonfigurieren Modelle erstellen (mit NLU-Workbench)
Erstellen Sie anwenderdefinierte Begrüßungen und Setup-Themen	Konfigurieren Sie eine Virtual Agent -Chat-Experience
Legen Sie fest, welche Probleme zuerst an Virtual Agent weitergeleitet werden	Konfigurieren Sie eine Automatische Problemlösung -Simulation, und führen Sie sie aus
Senden Sie Benachrichtigungen an Benutzer in Virtual Agent	Virtual Agent -Benachrichtigungen werden konfiguriert Aktivieren Sie Virtual Agent -Benachrichtigungen
Verwenden Sie die KI-Suche, um Fallback-Ergebnisse für zurückzugeben Virtual Agent	Verbesserung der Anwender-Experience mit KI-Suche
Virtual Agent -Themen erkennen und dynamisch in eine andere Sprache übersetzen	Mithilfe von Spracherkennung und dynamischer maschineller Übersetzung in Virtual Agent

Virtual Agent-Sicherheit

Die Plattformhärtung für Ihre Instanz wird von Virtual Agentgenutzt. Sie sollten daher die allgemeinen Empfehlungen zur Plattformhärtung befolgen. Details finden Sie unter Secure your instance .

Sicherheitsdetails zu Virtual Agentfinden Sie in den folgenden Themen:

-
-

Virtual Agent aktivieren

Sie können das Glide Virtual Agent-Plugin (com.glide.cs.chatbot) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle haben. Dieses Plugin aktiviert automatisch andere erforderliche Plugins, wenn Sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie benötigen ein Abonnement für Virtual Agent, um das Glide Virtual Agent-Plugin aktivieren zu können.

Automatisch installierte Plugins mit Glide Virtual Agent

Plugin	Beschreibung
Konversationsanalysen	Aktiviert die App ServiceNow Conversational Analytics.

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

Automatisch installierte Plugins mit Glide Virtual Agent (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
[com.sn.conversational.analytics]	**Hinweis:** Nachfolgende Updates für die App „Conversational Analytics“ müssen aus ServiceNow Storeinstalliert werden.
Integration – Single Sign-on-Installationsprogramm für mehrere Provider [com.snc.integration.sso.multi.installationsprogramm]	Aktiviert die Authentifizierung für mehrere Identitätsanbieter (IDPs) mit SAML oder OpenID Connect (OIDC).
Lokalisierungs-Framework Installationsprogramm [com.glide.localization_framework.installer]	Stellt das Framework für die Lokalisierung von Virtual Agent -Konversationen bereit.
NLU-Modell für Virtual Agent-Setup-Themen [com.glide.cs.nlu.topics]	Installiert das NLU-Modell für Setup-Themen von Virtual Agent.
Proxy-Agent für den ServiceNow Natural Language Understanding-Server [com.glide.nlu.absicht.discovery]	Aktiviert die Verbindung zum NLU-Server ServiceNow für die Discovery von NLU-Absichten. Wird von Virtual Agent und anderen Clients verwendet. Aktiviert: • NLU-Workbench – Core [com.glide.nlu] • Predictive Intelligence [com.glide.platform_ml] • Proxy-Agent für die Verbindung mit NLU-Anbietern [com.glide.nlu.proxy]: Proxy-Agent für die Verbindung mit NLU-Anbietern
Proxy-Agent für den IBM Watson Natural Language Understanding-Server [com.glide.nlu.ibmwatson.intent.discovery]	Aktiviert die Integration von Absichten und Entitäten aus IBM Watson Assistant, wodurch Virtual Agent in IBM Watson Assistant definierte Absichten, Entitäten und Äußerungen verwendet werden kann
Proxy-Agent für den Microsoft LUIS Natural Language Understanding-Server [com.glide.nlu.msluis.intent.discovery]	Aktiviert die Integration von Microsoft LUIS, die Virtual Agent die Verwendung von Absichten, Entitäten und Äußerungen ermöglicht, die im Microsoft Language Understanding Intelligent Service (LUIS) definiert sind
Proxy-Agent für den Google Dialogflow ES Natural Language Understanding-Server [com.glide.nlu.googledialogflow.es.intent.discovery]	Aktiviert die Google Dialogflow ES-Integration, die Virtual Agent die Verwendung von in Google Dialogflow ES definierten Absichten, Entitäten und Äußerungen ermöglicht.

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

Automatisch installierte Plugins mit Glide Virtual Agent (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
Themenvorschläge [com.snc.va_topic_recommender]	Aktiviert die App ServiceNow Themenvorschläge. **Hinweis:** Nachfolgende Updates für die App Themenvorschläge müssen aus ServiceNow Storeinstalliert werden.
Virtual Agent-Integration mit umsetzbaren Benachrichtigungen com.glide.cs.actionable.notification	Aktiviert umsetzbare Benachrichtigungen für ServiceNowVirtual Agent auf Kanälen [].

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin „Glide Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

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

Nächste Maßnahme

Aktivieren Sie zusätzliche Virtual Agent-Plugins für verwandte Funktionen, z. B. die Plugins für vordefinierte Virtual Agent-Themen.

Mit Virtual Agent installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins „Glide Virtual Agent“ [com.glide.cs.chatbot] werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden.

Installierte Rollen

Mit der Rolle „Virtual Agent-Administrator“ [virtual_agent_admin] können Benutzer mit Virtual Agent-DesignerThemen (Bot-Konversationen) erstellen und verwalten.

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

- Bei Verwendung von Natural Language Understandingist die Administratorrolle NLU enthalten.
- Wenn dem Virtual Agent-Administrator Zugriff auf Tabellen im Zusammenhang mit der KI-Suche gewährt wird, ist die Rolle „Suchanwendungsadministrator“ [search_application_admin] enthalten.
- Wenn dem Virtual Agent-Administrator Zugriff auf Tabellen der Entitätsansicht-Aktionszuordnung gewährt wird, ist dies die EVAM-Administratorrolle [Evam_admin].
- Zur Unterstützung mehrerer Sprachen ist die Rolle „localization_requestor“ standardmäßig enthalten. Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework-Rollen .
- Weitere Informationen zu den in virtual_agent_admin enthaltenen Rollen finden Sie unter Virtual Agent Rollen.

Anwender installiert

Das Plugin „Glide Conversation Server“ (com.glide.cs) installiert automatisch einen Virtual Agent-Benutzer (virtual.agent) in der Benutzertabelle [sys_user]. Laufend Virtual Agent Interaktionen sind diesem Virtual Agent-Anwender zugewiesen. Wenn Sie Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) verwenden, werden dem Virtual Agent-Benutzer zugewiesene Interaktionen nicht von AWA weitergeleitet. Der Virtual Agent-Benutzer wird auch in den Standardeinstellungen für das Webchat-Branding verwendet, um ein Virtual Agent-Benutzerprofil einem Bot-Avatar zuzuordnen.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Adapterkonfigurationen [sys_cs_adapter_configuration]	Speichert Datensätze für Standardschlüsselwörter, Bezeichnungen und Nachrichtenwerte für Messaging-Integrationen von Drittparteien.
Adapter Konfigurationsseite [sys_cs_adapter_configuration_page]	Speichert die Konfiguration für Messaging-Integrationen von Drittparteien. Diese Tabelle ist die Stammtabelle für: • Konfigurationen – Slack-Integration [sys_cs_adapter_configuration_page_slack] • Konfigurationen – Teams-Integration [sys_cs_adapter_configuration_page_teams] • Konfigurationen – Arbeitsplatzintegration [sys_cs_adapter_configuration_page_workplace] • Konfigurationen – Facebook Messenger-Integration [sys_cs_adapter_configuration_page_messenger]
Adapter Nachricht [sys_cs_adapter_message]	Speichert Adapternachrichten
Brandings [sys_cs_branding_setup]	Speichert verschiedene Branding-Konfigurationen für den webbasierten Chat Client, der in einer Instanz verwendet wird

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

Tabelle	Beschreibung
Client-Adapter [sys_cs_client_adapter]	Speichert jeden Adapter-Status.
Verbraucherkanal [sys_cs_consumer_channel]	Speichert Verbraucherkanalinformationen.
Verbrauchergerät Kontext [sys_cs_consumer_device_context]	Speichert Kontextinformationen für Verbrauchergeräte.
Kontextthemen [sys_cs_context_topic]	Speichert verschiedene Konfigurationen zum Bestimmen des passenden Konversationsthemas, das Endbenutzern basierend auf ihren Antworten auf die Umfrage vor dem Chat angezeigt wird
Konversation [sys_cs_conversation]	Speichert einen Datensatz für jede Konversation in der Instanz. Jeder Datensatz enthält die zugehörigen Listen für Konversationsaufgaben [sys_cs_conversation_task] und Konversationsnachrichten [sys_cs_message], die alle in der Konversation angezeigten Themen und zugehörigen Nachrichten anzeigen.
Konversation Verbraucher [sys_cs_consumer]	Speichert einen Datensatz, der den Benutzer in einer Konversation darstellt, und verweist auf den zugehörigen sys_user-Datensatz für diesen Benutzer.
Konversationsserver – Feldskriptvalidierungen [sys_cs_field_script_validator]	Speichert Validierungsregeln für das Textformat und Standardfehlermeldungen. Schreibgeschützt.
Anwenderdefinierte Steuerungen [sys_cs_custom_control]	Gibt anwenderdefinierte Steuerungen an.
Definitionen der anwenderdefinierten Steuerung [sys_cs_custom_control_definition]	Bindet einen Clienttyp (z. B. Web oder mobil) an ein anwenderdefiniertes Steuerelement.
Konversationsmedium [sys_cs_media]	An Konversationen angehängte Medien werden in sys_attachment gespeichert und dieser Tabelle zugeordnet.
Konversationsnachricht [sys_cs_message]	Speichert einen Datensatz für jede Nachricht in einer Konversation. Zeigt die Nachrichten an, die für jedes Thema im Konversations-Flow angezeigt werden
Konversationsserver Connect-Übergabe [sys_cs_connect_handoff]	Speichert die Zuordnung von Virtual Agent -Konversationen und Connect-/Workspace-Konversationen.
Konversationssitzung [sys_cs_session]	Speichert einen Datensatz für jede Konversation.

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

Tabelle	Beschreibung
Konversationsaufgabe [sys_cs_conversation_task]	Speichert einen Datensatz für jede Konversationsaufgabe. Jeder Datensatz zeigt den Konversations-Flow an, der mehrere Themen enthalten kann, die während der Konversation behandelt werden.
FDIH-Aufrufe der Konversationsaufgabe [sys_cs_fdih_invocation]	Verfolgt den Status eines Anrufs bei einer Workflow-Studio -Aktion oder einem Subflow in einer Konversation.
Konversationslieferant [sys_cs_vendor]	Speichert Lieferanteninformationen.
CS-Verbraucherkonto [sys_cs_consumer_account]	Speichert Benutzerinformationen von Drittanbietern.
Anwenderdefinierte Begrüßungen und Setup [sys_cs_context_profile]	Speichert einen Profildatensatz für kontextgesteuerte Chat-Experiences. Enthält Anpassungen in den folgenden untergeordneten Tabellen: • Setup-Themen [sys_cs_context_profile_topic]: Speichert die Setup-Themen, die für jeden Setup-Thementyp verwendet werden. • Vorgeschlagene Themen [sys_cs_context_profile_proposition]: Speichert die Themen, die im Virtual Agent-Client hervorgehoben sind. • Suchprofile [sys_cs_context_profile_search]: Speichert das Profil der KI-Suche für die zugehörige Chat-Experience.
Anwenderdefinierte Steuerungen [sys_cs_custom_control]	Speichert die anwenderdefinierten Eingabe- und Antwortsteuerungen.
Definitionen der anwenderdefinierten Steuerung [sys_cs_custom_control_definition]	Bindet einen Clienttyp (z. B. Webchat-Client) an ein anwenderdefiniertes Steuerelement. Speichert den Kanal, die Domäne und die Anwenderoberflächenkomponente, die für ein anwenderdefiniertes Steuerelement definiert sind.
Allgemeine Einstellungen [sys_cs_general_settings]	Speichert die Datensätze für die NLU-Konfiguration.
Servicemitarbeiter-Setup [sys_cs_live_agent_setup]	Speichert das Service Desk-Mitarbeiter-Setup mit Warteschlangeninformationen
Cache der Live Agent-Support-Warteschlange [sys_cs_support_queue_cache]	Der Datenbank-Cache, der für Wartezeiten der Support-Warteschlange verwendet wird.

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

Tabelle	Beschreibung
NLU-Treiber öffnen [open_nlu_driver]	Speichert die Datensätze der in der Instanz verwendeten NLU-Service Provider. Gibt den Basissystem-NLU-Provider und andere installierte Services an, z. B. IBM Watson NLU
HTTP-Verbindungen des NLU-Treibers öffnen [open_nlu_driver_http_connection]	Speichert alle HTTP-Verbindungsreferenzen für den NLU-Service Provider
NLU-Treibersprachen öffnen [open_nlu_driver_language]	Listet die Sprachcodes für die NLU-Service Provider auf (ServiceNow NLU, IBM Watson Assistant und MS LUIS). Identifiziert die Treibercodes und die zugehörigen Sprachen.
Feedbacks zur NLU-Entitätsvorhersage öffnen [open_nlu_predict_entity_feedback]	Speichert die Disposition, die von einer Anwendung als Reaktion auf das Ergebnis einer NLU-Entitätsvorhersage durchgeführt wurde. In Virtual Agent ist das Ziel beispielsweise, eine vorhergesagte NLU-Entität einer Eingabevariablen in einem Virtual Agent-Thema zuzuordnen.
Feedbacks zur NLU-Absichtvorhersage öffnen [open_nlu_predict_intent_feedback]	Speichert die Disposition, die von einer Anwendung als Reaktion auf das Ergebnis einer NLU-Absichtsvorhersage durchgeführt wurde. In Virtual Agent besteht das Ziel beispielsweise darin, eine vorhergesagte NLU-Absicht einem Virtual Agent -Thema zuzuordnen.
Veröffentlichtes Thema [sys_cb_design_topic]	Speichert Design-Themendefinitionen und verweist auf das Laufzeitthema
Sitzungsbindung [sys_cs_session_binding]	Speichert Sitzungsbindungs- und AMB-Kanalinformationen.
Konfigurationen – Slack-Integration [sys_cs_adapter_configuration_page_slack]	Erweitert die Tabelle sys_cs_adapter_configuration_page. Speichert die Konfiguration für die Messaging-Anwendung Slack.
Konfigurationen – Facebook Messenger Integration [sys_cs_adapter_configuration_page_messenger]	Erweitert die Tabelle sys_cs_adapter_configuration_page. Speichert die Konfiguration für die Messaging-Anwendung Facebook Messenger.
Konfigurationsseite für Teams-Adapter [sys_cs_adapter_configuration_page_teams]	Erweitert die Tabelle sys_cs_adapter_configuration_page. Speichert die Adapterkonfiguration für die Microsoft Teams-Messaging-Anwendung
Konfigurationsseite für den Workplace-Adapter [sys_cs_adapter_configuration_page_workplace]	Erweitert die Tabelle sys_cs_adapter_configuration_page. Speichert die Adapterkonfiguration für die Workplace-Messaging-Anwendung
Lieferantenclient-Adapter konfigurieren [sys_cs_vendor_client_adapter_configuration]	Speichert die Adapterkonfiguration für Messaging-Anwendungen von Drittanbietern

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

Tabelle	Beschreibung
Thema [sys_cb_topic]	Speichert einen Datensatz für jedes Thema (Designzeitdefinition).
Thema [sys_cs_topic]	Speichert eine Instanz eines Themas von sys_cb_topic zur Laufzeit. Datensätze in dieser Tabelle werden alle 12 Stunden bereinigt.
Themenkategorie [sys_cb_topic_category]	Speichert alle Kategorien, die die verschiedenen Arten von Themen identifizieren, z. B. Setup-Themen und Small Talk-Themen. Enthält auch benutzerdefinierte Kategorien, die von Administratoren definiert werden
Nutzungen der Themenbibliothek [sys_cs_topic_library_usage]	Speichert Referenzen auf veröffentlichte Themenblöcke
Lieferanten-Kontextkonfiguration [sys_cs_vendor_context_configuration]	Speichert lieferantenspezifische Gerätekontextinformationen.
Virtual Agent-Kontext [sys_cs_virtual_agent_context]	Speichert Virtual Agent-Kontextvariablen

Installierte Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
com.glide.cs.branding.msg_delay	Minimale Verzögerung zwischen Bot-Nachrichten
com.glide.cs.branding.type_presence_delay	Minimale Verzögerung vor der Anzeige der Eingabeanimation
com.glide.cs.conversation_faulted_reason	Nachricht, die die folgende Standardnachricht anzeigt, wenn eine Konversation fehlerhaft ist: Anscheinend haben Sie die Konversation verlassen.
com.glide.cs.general.error_message	Generische Fehlermeldung
com.glide.cs.general.live_agent_handoff_error_message	Fehlermeldung, wenn kein Live Agent eingerichtet wurde
com.glide.cs.general.live_agent_handoff_message	Nachricht, die bei der Übergabe an einen Servicemitarbeiter angezeigt werden soll
com.glide.cs.general.support_email	Allgemeine Support-E-Mail
com.glide.cs.general.support_hours	Allgemeine Support-Uhrzeiten
com.glide.cs.general.support_phone	Allgemeine Support-Telefonnummer
com.glide.cs.global_configuration	Die sys_id der Standardkonfigurationsseite (sys_cs_configuration_page).
com.glide.cs.javascript.reserved_words	Reservierte Wörter in JavaScript, die nicht als vaInputs- oder vaVars-Namen verwendet werden dürfen

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

Eigenschaft	Beschreibung
com.glide.cs.live_agent_queue	Die Chatwarteschlange, an die Benutzer übergeben werden, wenn eine Konversation von einem Virtual Agent an einen Live Agent übergeben wird. Diese Standardwarteschlange wird verwendet, wenn das Thema keine bestimmte Warteschlange angibt.
com.glide.cs.suggest.minimum_characters	Die Mindestanzahl von Zeichen, die der Benutzer bei einer Stichwortsuche eingeben muss, bevor der partielle Abgleich, der phonetische Abgleich und die Rechtschreibprüfung funktionieren
com.glide.cs.suggest.enable_partial_search	Aktiviert Themen-Suchvorgänge mit teilweiser Übereinstimmung, wenn die Eigenschaft auf „true“ gesetzt wird.
com.glide.cs.suggest.enable_phonetic_search	Aktiviert die phonetische Suche bei Themensuchen, wenn die Eigenschaft auf „true“ gesetzt wird.
com.glide.cs.suggest.enable_spell_check	Aktiviert alternative Suchschreibweisen bei der Themensuche, wenn die Eigenschaft auf „true“ gesetzt wird.

Virtual Agent Rollen

Virtual Agent fügt mehrere Rollen für Benutzer hinzu, die als Virtual Agent -Administratoren fungieren.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management , und wenden Sie sich an Ihren -Kundenbetreuer.

Rollenbeschreibung

Rollen, die mit Virtual Agent installiert werden, werden unten mit den folgenden Informationen aufgelistet:

Rollentitel [Name]

Name der Rolle. Der Text in Klammern entspricht dem Feld **Name** in der Tabelle „Rollen“ [sys_user_role].

Beschreibung

Beschreibung der Rolle und ihre beabsichtigte Verwendung.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Überlegungen

Warnungen oder andere Überlegungen für Administratoren.

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

Installierte Rollen

Hinweis:

Vereinfachen Sie die Anwenderverwaltung, indem Sie Gruppen erstellen, die alle Rollen enthalten, die für bestimmte Personas und nicht für einzelne Anwender erforderlich sind. Sie können diesen Gruppen dann einzelne Benutzer zuweisen. Wenn Anwender zu neuen Rollen wechseln, können Sie ihre Gruppenmitgliedschaften neu zuweisen und Szenarien vermeiden, in denen Anwender unerwartete Rollen behalten.

Weitere Informationen zur Verwaltung von Benutzern, Gruppen und Rollen finden Sie unter Benutzerverwaltung .

Administrator für automatische Problemlösung [iar_admin]

Konfiguriert die Zustellung von Nachrichten zur automatisierten Aufgabenlösung in Virtual Agent, E-Mail oder SMS.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- `evam_admin`
- `search_application_admin`

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Administrator für Chatumfrage [chat_survey_admin]

Steuert und konfiguriert Umfragen nach dem Chat, um Feedback zur Anwender-Experience zu sammeln, oder für in Erweiterte Arbeitszuweisungdefinierte Chatwarteschlangen.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle „survey_admin“ enthalten sind

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

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

Workflow-Studio [action_designer]

Startet die App Workflow-Studio, um Aufgaben mit Sequenzen zugehöriger Schritte zu automatisieren.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

EVAM -Administrator [Evam_admin]

Greift auf Entity View Action Mappingzu, um die Anzeige verschiedener Datenquellen in Karten oder Listen zu standardisieren.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Virtual Agent-Branding [va_branding]

Ruft Branding-Einstellungen über eine geskriptete REST-API ab.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

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

Besondere Überlegungen

Keine.

Administrator für Aktivitätsabonnements [actsub_admin]

Erstellt abonnierbare Objekte und abonniert Aktivitäten für diese Objekte.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Workflow-Studio [action_designer]

Startet die App Workflow-Studio, um Aufgaben mit Sequenzen zugehöriger Schritte zu automatisieren.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

EVAM -Administrator [Evam_admin]

Greift auf Entity View Action Mappingzu, um die Anzeige verschiedener Datenquellen in Karten oder Listen zu standardisieren.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

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

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Virtual Agent-Branding [va_branding]

Ruft Branding-Einstellungen über eine geskriptete REST-API ab.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Administrator für Aktivitätsabonnements [actsub_admin]

Erstellt abonnierbare Objekte und abonniert Aktivitäten für diese Objekte.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Flow Designer [flow_designer]

Startet die App Workflow-Studio, um mehrstufige Workflows zu erstellen.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

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

- *decision_table_reader*
- *flow_operator*
- *rest_api_builder*

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Automated Testing Framework Designer [atf_test_designer]

Erstellt automatisierte Tests und führt sie aus, um die ordnungsgemäße Funktion einer Instanz zu bestätigen, nachdem Änderungen an der Instanz vorgenommen wurden.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind: Identitätswechsel.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

NLU -Administrator [nlu_admin]

Erstellt NLU -Modelle und zugehörige Absichten in NLU-Workbench.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- *sn_nlu_workbench.nlu_feedback_admin*
- *nlu_editor*
- *nlu_user*

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

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

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Administrator für die Installation externer Anwendungen [external_app_install_admin]

Installiert externe Apps wie Slack, Microsoft Teamsund Workplace.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Jeder Benutzer, dem diese Rolle zugewiesen ist, kann im System Virtual Agent-Designer erstellte Themen ändern oder löschen, einschließlich Themen, auf die andere Themen verweisen oder die sie als Abhängigkeiten aufweisen.

Automated Customer Experiences (ACE)-Benutzer [sn_ace.ace_user]

Greift auf ACE-Datensätze zu und liest diese.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Administrator für das geführte Setup für Konversations-Schnittstellen [sn_ci_gs_content.ci_guided_setup_admin]

Erstellt ein geführtes Setup, um Benutzer bei der Planung der Einführung von Konversations-Schnittstellen -Materialien zu unterstützen, und führt die grundlegenden Konfigurationen für die Veröffentlichung durch.

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

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Anfordernde Person der Lokalisierung [localization_requestor]

Erstellt Übersetzungsanforderungen und zeigt abgeschlossene Übersetzungen im Lokalisierungs-Frameworkan.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Selfservice-Manager [sn_ssa_core.self_service_manager]

Führt CRUD-Vorgänge für die Muster- und Aktivitätskonfiguration sowie die Abwendungsdatentabellen durch.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

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

Image-Administrator [image_admin]

Verwaltet Bilddateien in der Tabelle „Images“ [db_image].

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Administrator der Suchanwendung [search_application_admin]

Fügt Daten in Such-UX-bezogene Konfigurationstabellen ein, und aktualisiert und löscht sie, einschließlich: [sys_search_context_config], [sys_search_source], [m2m_search_context_config_search_source], [sys_search_facet] und [sys_search_filter]. Die Rolle KI-Suche -Administrator [ais_admin] ist in dieser Rolle enthalten und führt die Konfiguration von KI-Suche durch.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- *ais_admin*
- *personalize_dictionary*

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Chat Analytics-Administrator [chat_analytics_admin]

Richtet das Dashboard für Konversationsanalysen ein, konfiguriert dessen Inhalt neu und erstellt Trichter, um die Leistung von Konversations-Flows zu überprüfen.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind: chat_analytics_viewer

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

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Zusätzliche Plugins für Virtual Agent

Nach der Aktivierung von Virtual Agent können Sie zusätzliche Plugins aktivieren, um andere Features für das Konversationsdesign zu ermöglichen.

Sie müssen über die Administratorrolle verfügen, um diese zusätzlichen Plugins aktivieren zu können. Nähere Einzelheiten finden Sie unter Plugin aktivieren .

Plugin	Beschreibung
• Human Resources Service Delivery: HR Service Delivery Virtual Agent Conversations [sn_hr_va] verfügbar über ServiceNow ServiceNow • ITSM Virtual Agent-Konversationen [sn_itsm_va], die über verfügbar sind ServiceNow ServiceNow • CSM Virtual Agent Konversationen [com.sn_csm.virtualagent]	Aktiviert vordefinierte Virtual Agent-Konversationen, wiederverwendbare Themenblöcke und vorgefertigte ServiceNow NLU-Modelle für die Anwendungen Customer Service Management, HR Service Delivery und IT Service Management. • Das Plugin „Glide Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot) muss aktiviert sein. • Aktiviert automatisch das Plugin NLU-Workbench (com.snc.nlu_studio). • Aktiviert automatisch das Plugin für Service Management Virtual Agent-Themenblöcke (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks). Enthält allgemeine Themenblöcke, z. B. Contextual Search
NLU-Workbench [com.snc.nlu_studio]	Ermöglicht die Erstellung benutzerdefinierter ServiceNow NLU-Modelle (NLUNatural Language Understanding), die von Virtual Agent verwendet werden
NLU-Workbench – Erweiterte Funktionen [com.snc.nlu.workbench.advanced]	Erweitert die Funktionalität von NLU-Workbench durch Funktionen für Konfliktanalyse, Batch-Tests und Modellleistung. Verfügbar ab ServiceNow® Store.

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

Plugin	Beschreibung
Dashboard für Konversationsanalysen [com.sn.conversational.analytics]	Bietet Einblicke in Benutzerinteraktionen, sodass Sie sehen können, wie gut Virtual Agent Benutzerprobleme verstanden und gelöst hat.

Vorgefertigte Virtual Agent -Themen, Themenblöcke und ServiceNow -NLU-Modelle

Vorgefertigte Virtual Agent -Konversationen (Themen), wiederverwendbare Themenblöcke und ServiceNow -NLU-Modelle sind für die Plattform Virtual Agent und verschiedene Geschäftsanwendungen wie Kundenservice-Management, 'HR-Servicebereitstellung, IT Service Management usw. verfügbar.

Diese vordefinierten Konversationen helfen Anwendern bei allgemeinen Selfservice-Aufgaben in den einzelnen Geschäftsbereichen, z. B. beim Erstellen oder Aktualisieren von Fällen oder beim Bereitstellen von Antworten auf häufig gestellte Fragen. Vordefinierte Themenblöcke sind wiederverwendbare Komponenten (ähnlich wie Subflows), führen eine bestimmte Funktion oder Aufgabe aus und können einem Konversationsthema hinzugefügt werden. Vordefinierte NLU-Modelle definieren die geschäftsspezifische Sprache, die Virtual Agent verstehen muss, um Benutzeranfragen zu verstehen und zu verarbeiten. Jede NLU-Absicht in einem Modell wird einem einzelnen Virtual Agent-Konversationsthema zugeordnet.

Zusammenfassungen vordefinierter Themen und Themenblöcke

Weitere Informationen zu den vorgefertigten Virtual Agent -Themen und Themenblöcken, die von verschiedenen ServiceNow -Anwendungen bereitgestellt werden, finden Sie in der Dokumentation zu diesen Anwendungen. Die Anwendungen CSM, HRSD und ITSM enthalten beispielsweise in den folgenden Abschnitten Informationen zu ihren vordefinierten Themen:

Vordefinierte Themen und Themenblöcke	Aktiviert durch
Customer Service Virtual Agent-Konversationen	com.sn_csm.virtualagent
Human Resources Virtual Agent Konversationen	Fordern Sie die HR Service Delivery Virtual Agent-Konversationen von ServiceNow Storean. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
ITSM Virtual Agent-Konversationen	Fordern Sie ITSM Virtual Agent und das ITSM NLU-Modell für Virtual Agent-Konversationen von ServiceNow Storean. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen

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

Vordefinierte Themen und Themenblöcke	Aktiviert durch
	zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
Virtual Agent Plattformthemen und Themenblöcke • Setup-Themen für Virtual Agent-Designer • Virtual Agent Themenblöcke der Now Platform (z. B. Agent Availability, KI-Suche und FAQ Conversation Builder)	com.glide.cs.chatbot

Hinweis:
Die Plugins für die vordefinierten CSM-, HR-Servicebereitstellung- und ITSM-Konversationen installieren auch ihre vordefinierten ServiceNow NLU-Modelle und Themenblöcke. Das Glide Virtual Agent-Plugin installiert das vorgefertigte NLU-Modell für Setup-Themen sowie Plattformthemenblöcke.

Nach der Installation der Plugins oder Apps können Sie mit Virtual Agent-Designereine Vorschau der Themen und Themenblöcke anzeigen (testen). Sie können die Absichten, Äußerungen und Entitäten in den vordefinierten NLU-Modellen mit ServiceNow NLU-Workbench oder innerhalb von Virtual Agent-Designer überprüfen, wenn Ihre NLU-fähigen Themen Absichten in NLU-Modellen ServiceNow zugeordnet sind.

Arbeiten mit vordefinierten Themen und Themenblöcken in Virtual Agent-Designer

- Vorschau auf Themen und Themenblöcke anzeigen – Nachdem Sie die Plugins für vordefinierte Themen installiert haben, können -Administratoren oder Virtual Agent -Administratoren auf der Seite „Themen“ auf die vordefinierten Themen und Themenblöcke zugreifen. Wählen Sie das Thema und dann auf der Registerkarte **Flow** die Option **Test**aus. Überprüfen Sie die Konversation, während sie im Testfenster ausgeführt wird, um die Themen und Themenblöcke zu ermitteln, die Sie verwenden möchten.
- Vordefinierte Themen und Themenblöcke verwenden: Obwohl vordefinierte Themen und Themenblöcke schreibgeschützt sind und nicht geändert werden können, können Sie sie wiederverwenden, indem Sie sie nach Bedarf duplizieren und ändern. Nachdem Sie ein dupliziertes Thema getestet haben und bereit sind, es für Ihre Virtual Agent-Clients bereitzustellen, veröffentlichen Sie das Thema. In ähnlicher Weise veröffentlichen Sie einen duplizierten Themenblock nach dem Testen, um ihn für die Verwendung in Konversationsthemen (Anrufthemen) verfügbar zu machen.

Weitere Informationen zum Erstellen, Testen (Vorschau), Duplizieren und Veröffentlichen von Themen finden Sie unter Erste Schritte mit Virtual Agent-Designer. Details zum Arbeiten mit Themenblöcken finden Sie unter Wiederverwendung von Code mit Themenblöcken maximieren.

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

Mit vordefinierten ServiceNow-NLU-Modellen in ServiceNow NLU-Workbench arbeiten

- Vorgefertigtes NLU-Modell überprüfen – Nachdem Sie die Plugins für vordefinierte Themen installiert haben, können Sie die vordefinierten Modelle unter NLU-Workbenchanzeigen. Die vordefinierten NLU-Modelle für ServiceNow-Applikationen definieren die für die vordefinierten Themen verwendeten Absichten, Entitäten und Äußerungen. Diese Modelle werden auch trainiert und veröffentlicht. Sie können die Äußerungen auch für ein vorgefertigtes Modell in Virtual Agent-Designer überprüfen. Um jedoch ein vordefiniertes Modell zu kopieren, verwenden Sie NLU-Workbench.
- Duplizieren von vordefinierten NLU-Modellen – Obwohl vordefinierte NLU-Modelle schreibgeschützt sind und nicht bearbeitet werden können, können Sie ein vordefiniertes NLU-Modell duplizieren, um Ihre eigenen NLU-Modelle und zu erstellen Importieren Sie eine NLU Absicht aus vorgefertigten Modellen oder anderen NLU-Modellen, die Sie in NLU-Workbencherstellen.

Weitere Informationen zum Erstellen, Trainieren und Veröffentlichen von ServiceNow NLU-Modellen finden Sie unter Natural Language Understanding .

Chat-Experiences für Virtual Agent -Benutzer einrichten

Erstellen Sie unterschiedliche Chat-Experiences für Ihre Endanwender basierend auf dem Kontext, in dem sie eine Konversation mit Virtual Agentinitiieren.

Funktionsweise von Chat-Experiences

Eine Chat-Experience definiert die Struktur einer Bot-Konversation (Setup-Themen), einen anfänglichen Satz von Themen, die Anwendern angezeigt werden (vorgeschlagene Themen), und die KI-Suche -Konfigurationen für die Anzeige von Suchergebnissen in -Konversationen. Virtual Agent bietet eine vorkonfigurierte Standard-Chat-Experience, die Sie (Administratoren und Themenautoren) verwenden können, um die Anwender-Experience mit Virtual Agentzu steuern.

Sie können die Standard-Chat-Experience konfigurieren und auch anwenderdefinierte Chat-Experiences erstellen, die auf den Kontext zugeschnitten sind, in dem verschiedene Benutzer Virtual Agentausführen, z. B. das Serviceportal oder den Kanal, den sie verwenden. Anwenderdefinierte Chat-Experiences erben die Standardeinstellungen für die Chat-Experience. Sie können die Standardeinstellungen jedoch nach Bedarf für einen bestimmten Kontext überschreiben.

Hinweis:
Wenn Sie Virtual Agent Liteverwenden, können Sie bestimmte Setup-Themen in der Standard-Chat-Experience konfigurieren, aber keine anwenderdefinierten Chat-Experiences erstellen.

Eine Chat-Experience besteht aus:

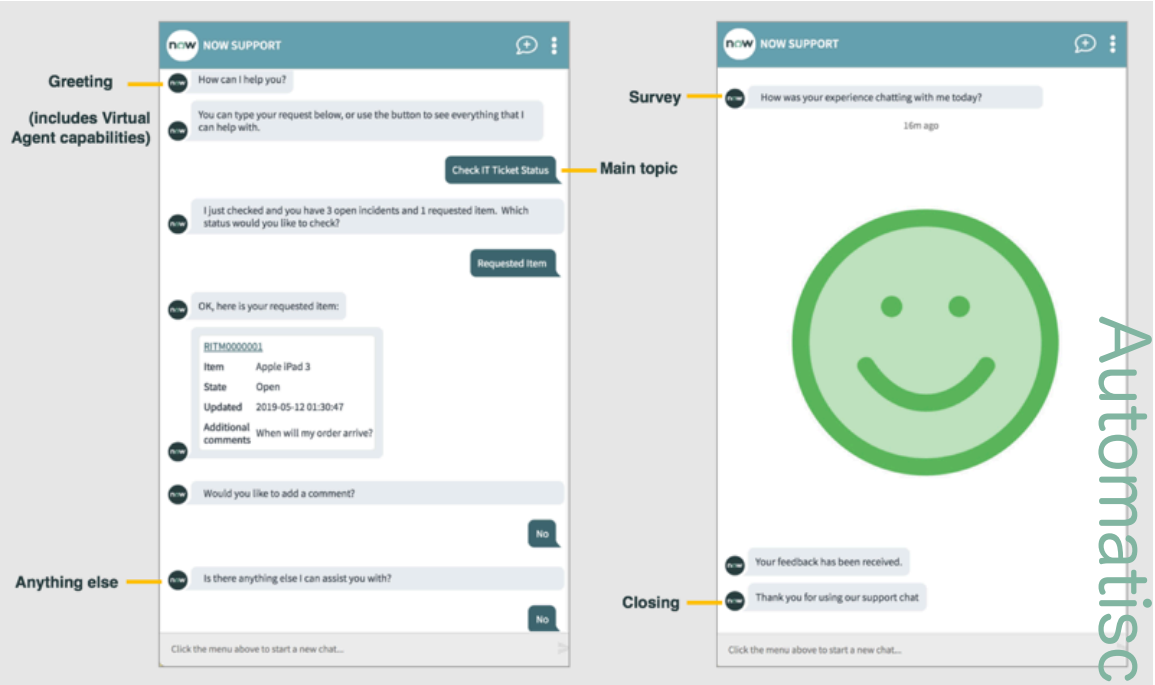
Setup-Themen

Virtual Agent stellt allgemeine Konversationselemente bereit, z. B. eine Begrüßung zum Beginnen einer Konversation und einen Konversationsabschluss, und fügt sie automatisch in Virtual Agent-Konversationen ein. Diese vorgefertigten Elemente, die als Setup-Themen bezeichnet werden, sind Teil einer grundlegenden Konversationsstruktur, die auf alle Ihre Konversationen angewendet wird. Sie werden mit Virtual Agent und Virtual Agent Liteinstalliert.

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

Diese Setup-Themen werden automatisch an geeigneten Punkten in einer Konversation ausgeführt, abhängig von Kontext, Äußerungen (wenn NLU aktiviert ist) oder Stichwörtern, die Benutzer während der Konversation eingeben.

Beispielhafte Setup-Themen in einer Konversation



Virtual Agent stellt die folgenden Arten von vorgefertigten Setup-Themen bereit:

Setup-Thema	Beschreibung
Begrüßung	Zeigt Anwendern eine Begrüßung und fordert sie auf, eine Anforderung einzugeben oder zu sehen, mit welchen Elementen sie helfen können.
Virtual Agent-Feedback bereitstellen	Zeigt eine Umfrage an, um Benutzerfeedback zur Konversationserfahrung zu erhalten, bevor die Konversation endet
Live Agent-Support	Ermöglicht Benutzern, eine Übergabe an einen Live Agent anzufordern und Elemente anzuzeigen, bei denen der Live Agent helfen kann
Virtual Agent-Funktionen	Zeigt eine Liste der Themen an, bei denen der Virtual Agent helfen kann
Fehlerverarbeitungsthema	Zeigt eine Standardfehlermeldung an, wenn ein nicht behebbarer Systemfehler auftritt, und übergibt den Benutzer an einen Live Agent
Gespräch wird geschlossen	Zeigt eine Abschlussnachricht an, mit der die Konversation beendet wird
Fallback für KI-Suche	Generiert Ergebnisse der KI-Suche für einen Anwender, wenn Virtual Agent keine übereinstimmende Absicht und kein passendes Thema oder Stichwort finden kann.
Rückgriffthema	Zeigt Standardnachrichten an, um den Benutzer zu bitten, eine andere Anfrage einzugeben oder ein anderes Thema auszuwählen,

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

Setup-Thema	Beschreibung
	wenn der Virtual Agent eine Benutzereingabe oder eine Auswahl nicht versteht
Thema „Alles andere“	Nach Abschluss einer Aufgabe oder Anforderung fragt Virtual Agent, ob der Benutzer weitere Unterstützung bei einer anderen Anforderung oder Aufgabe benötigt.

Die Setupthemen haben entsprechende Absichten (im vorgefertigten NLU-Modell für Setupthemen festgelegt) und auch Schlüsselwörter. Virtual Agent erkennt die Äußerungen oder Stichwörter, die Benutzer eingeben können, um bestimmte Setup-Themen auszuführen, z. B. das Thema Virtual Agent Fähigkeiten (Hilfe) oder das Thema „Servicemitarbeiter-Support“.

Sie können eine Vorschau der vorgefertigten Setupthemen anzeigen (testen), um zu sehen, wie sie funktionieren. Verwenden Sie auf der Seite „Themen“ von Virtual Agent-Designerden Filter **Typ**, um die Setup-Themen aufzulisten und die zu testenden Setup-Themen auszuwählen. Vorgefertigte Themen sind schreibgeschützt, Sie können sie jedoch duplizieren, bei Bedarf anpassen (ändern) und veröffentlichen.

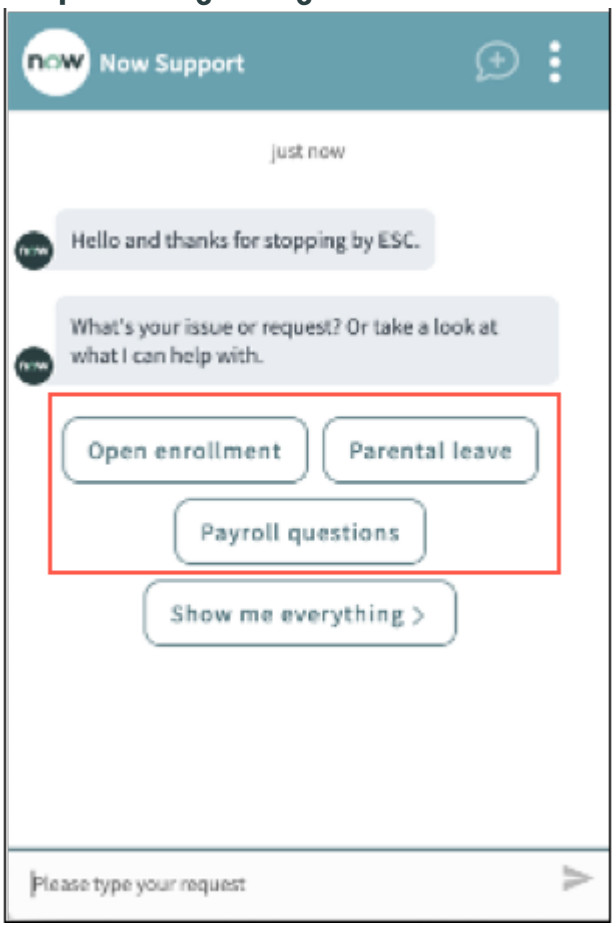
Vorgeschlagene Themen

Sie können eine Sammlung von bis zu sechs Themen anzeigen, die für Ihre Benutzer relevant sind. Sie werden vor der Schaltfläche **Alles anzeigen im Chatfenster** angezeigt. Sie können diese vorgeschlagenen Themen in einer Chat-Experience verwenden, um Ihren Anwendern schnellen und bequemen Zugriff auf die Themen zu gewähren, die für einen bestimmten Kontext verwendet werden.

Hinweis:
Vorgeschlagene Themen werden möglicherweise nicht auf allen Clients unterstützt.

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

Beispiel für vorgeschlagene Themen

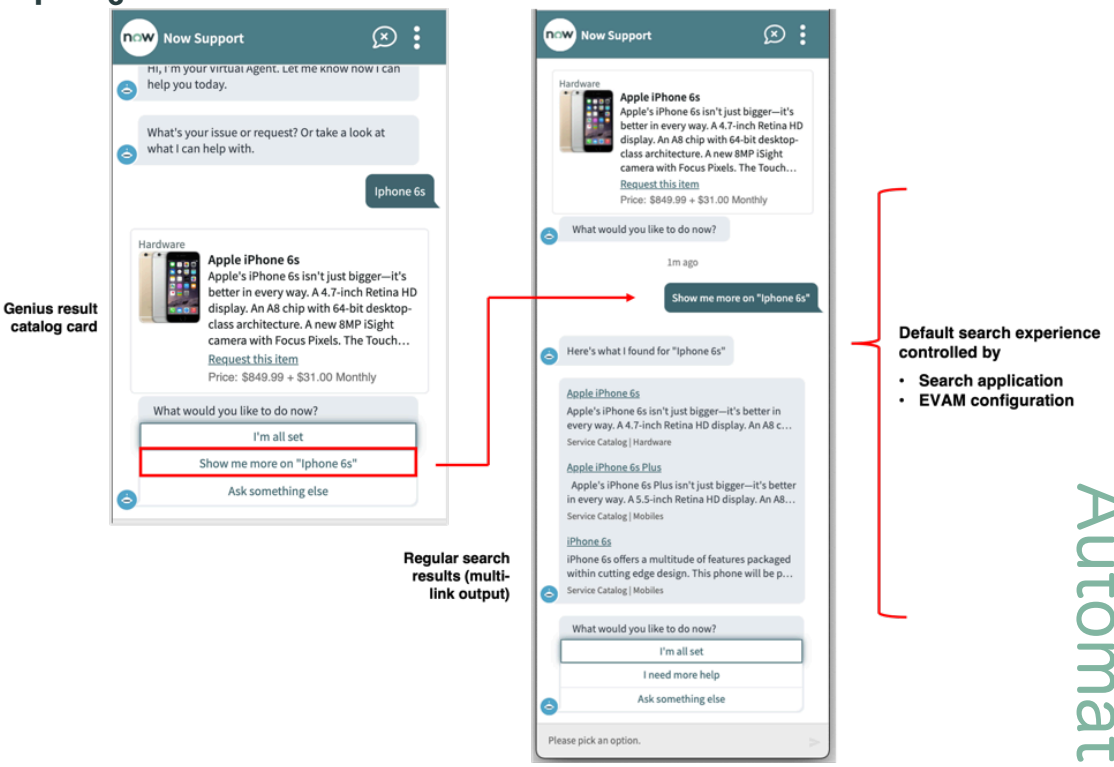


Suchprofil

Ein Suchprofil definiert, wie Suchergebnisse Virtual Agent über die Anwendung KI-Suche generiert und wie die Ergebnisse Benutzern angezeigt werden. Virtual Agent verwendet eine Standardsuchanwendung, die die Datenquelle für Suchen steuert, und eine UI-Konfiguration (festgelegt in der Anwendung „Entitätsansicht-Aktionszuordnung“), die die in Genius-Karten und in der MultiLink-Ausgabe angezeigten Suchergebnisse steuert. Diese Konfigurationen gelten auch für Suchergebnisse, die als Fallback generiert werden, wenn Virtual Agent das entsprechende Thema nicht bestimmen kann. Weitere Informationen finden Sie unter Verbesserung der Anwender-Experience mit KI-Suche.

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

Beispielergebnis der KI-Suche



Erste Schritte mit Chat-Experiences

Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**und wählen Sie dann **Virtual Agent**aus. Verwenden Sie die Kachel **Anwenderdefinierte Begrüßungen und Setup**, um die standardmäßigen und anwenderdefinierten Chat-Experiences zu verwalten. Sie können dann wie folgt vorgehen:

- Konfigurieren Sie die Standard-Chat-Experience, einschließlich der Setup-Themen, vorgeschlagenen Themen und verwendeten Suchkriterien. Sie können beispielsweise das Setup-Thema Virtual Agent Feedback aktivieren, damit es auf alle Ihre Bot-Konversationen angewendet wird.
- Erstellen Sie je nach dem Kontext, in dem Ihre Endanwender Virtual Agentausführen, unterschiedliche anwenderdefinierte Chat-Experiences. Die Einstellungen, die Sie in einer anwenderdefinierten Chat-Experience definieren, überschreiben die Standard-Chat-Experience.

Arbeiten mit Setup-Themen

Setup-Themen sind Teil einer Standardkonversationsstruktur, die auf alle Ihre Konversationen angewendet wird, z. B. die Begrüßung oder Fallback-Antworten. Setupthemen werden an der richtigen Stelle in einer Konversation basierend auf dem Kontext, den vom Anwender eingegebenen Schlüsselwörtern oder Äußerungen und allen für das Setupthema angegebenen Bedingungen ausgeführt.

Setup-Themen in einer Chat-Experience von Virtual Agent-Designer definieren Sie mit der Option Anwenderdefinierte Begrüßungen und Setup. Eine Chat-Experience legt den Kontext fest, in dem Benutzer Virtual Agentausführen. Dieser Kontext umfasst:

Automatische Übersetzung

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

- Richten Sie Themen ein, die auf Bot-Konversationen angewendet werden.
- Eine kleine Liste von Themen, die als vorgeschlagene Themen bezeichnet werden und zunächst im Chatfenster angezeigt werden.
- KI-Suche Konfiguration zum Anzeigen von KI-Suche Ergebnissen für Ihre Benutzer.

Weitere Informationen zu -Chat-Experiences finden Sie unter Chat-Experiences für Virtual Agent -Benutzer einrichten. Weitere Informationen zum Konfigurieren einer Chat-Experience finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Virtual Agent -Chat-Experience.

Hinweis:
Setup-Themen in Konversationen sind nur dann erkennbar (über die Themen-Discovery), wenn sie in einer Virtual Agent-Chat-Experience mit der Option **Anwenderdefinierte Begrüßungen und Setup** konfiguriert werden. Wenn Setup-Themen nicht in einer Chat-Experience enthalten sind, werden diese Setup-Themen nicht im Menü „Alle Themen“ des Chatfensters (Themenauswahl) aufgeführt und können von nicht erkannt werden Virtual Agent.

Setup-Themen werden während einer Konversation wie folgt ausgeführt.

1. Beginn der Konversation: Virtual Agent zeigt das Begrüßungsthema und die Liste der verfügbaren Themen (FähigkeitenVirtual Agent) an, die der Benutzer auswählen kann.

   Hinweis:
   Wenn Anwender über das Chat-Fenster sofort zu einem Servicemitarbeiter weitergeleitet werden sollen, wählen Sie das Thema „Support durch Servicemitarbeiter“ nicht als Begrüßung aus. Verwenden Sie stattdessen die Systemmethode für die Übertragung an einen Servicemitarbeiter.

2. Konversationstext: Diese Setup-Themen werden je nach Kontext an verschiedenen Punkten der Konversation angezeigt:
   - Anwender fordert Hilfe an: Virtual Agent stellt das Hilfethema „Untersuchen“ vor (FähigkeitenVirtual Agent).
   - Der Anwender gibt eine Anforderung oder ein Stichwort ein, die bzw. das von Virtual Agent nicht verstanden wird: Virtual Agent zeigt das Fallback-Thema an, es sei denn, das Fallback-Thema für die KI-Suche ist aktiviert.
   - Wenn das Fallback-Thema für die KI-Suche aktiviert ist und der Anwender eine Anforderung oder ein Stichwort eingibt, Virtual Agent jedoch kein passendes Thema oder Stichwort findet oder zu viele Themen findet, um das passende Thema zu ermitteln, führt KI-SucheVirtual Agent aus (), um relevante Suchergebnisse zu generieren für den Anwender. Wenn die Ergebnisse von KI-Suche dem Benutzer nicht helfen oder wenn das Setup-Thema „Fallback für KI-Suche“ nicht aktiviert ist, führt Virtual Agent das Fallback-Thema aus.
   - Während der Konversation tritt ein nicht behebbarer Systemfehler auf: Virtual Agent führt das Thema „Fehlerbehandlung“ aus und leitet den Benutzer dann an einen Servicemitarbeiter weiter.
   - Der Anwender fordert eine Übertragung an einen Servicemitarbeiter an: Virtual Agent führt das Thema „Servicemitarbeiter“ aus, das den Benutzer an einen Servicemitarbeiter übermittelt.
   - Nach Abschluss einer Aufgabe oder Anwenderanforderung führt: Virtual Agent das Thema „Alles andere“ aus, um zu fragen, ob der Anwender mit einer anderen Anforderung oder Aufgabe fortfahren möchte.
3. Konversationsende:

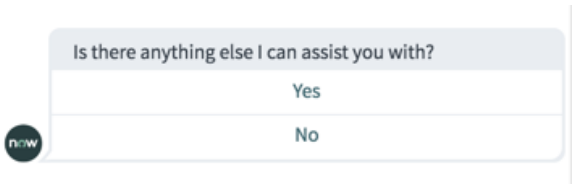
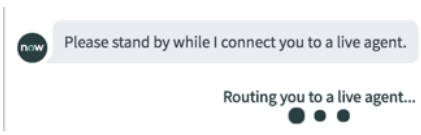
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

- Wenn der Benutzer nach Abschluss einer Aufgabe oder einer Anforderung keine weitere Unterstützung wünscht, zeigt Virtual Agent das Thema Umfrage an, um Feedback zur Konversations-Experience zu geben.
- Nach der Umfrage bestätigt Virtual Agent, dass das Feedback empfangen wurde, und führt das Abschlussthema aus, um die Konversation zu beenden.

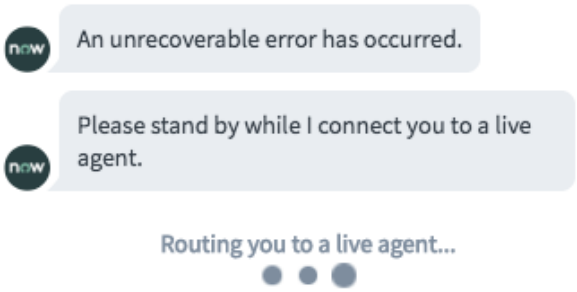
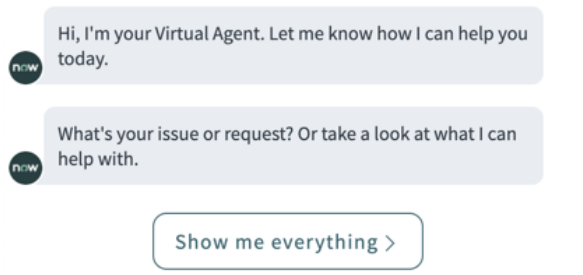
Die Standard-Setup-Themen sind schreibgeschützt und haben Themennamen mit einem Punkt am Ende des Setup-Themennamens, z. B. **Begrüßung**. Sie können Ihre eigenen anwenderdefinierten Setup-Themen erstellen, indem Sie ein Setup-Thema duplizieren und nach Bedarf ändern. Sie können auch Eingabeaufforderungen ändern oder dem Thema andere Steuerelemente hinzufügen, genau wie beim Erstellen anderer Themen.

Wenn sich die Abschlussnachricht vom standardmäßigen Abschlussthema unterscheiden soll, erstellen Sie ein anwenderdefiniertes Setup-Thema, das den überarbeiteten Abschlusstext enthält. Sie müssen auch eine Absicht für dieses anwenderdefinierte Setup-Thema im NLU-Modell für Setup-Themen erstellen oder Themenschlüsselwörter auf der Seite mit Themeneigenschaften definieren. Sie können dann das anwenderdefinierte Setup-Thema auswählen, das in einer anwenderdefinierten Chat-Experience verwendet werden soll, anstatt ein Standard-Setup-Thema zu verwenden.

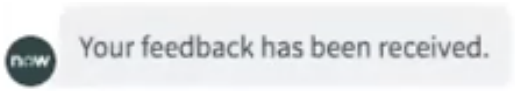
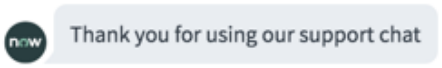
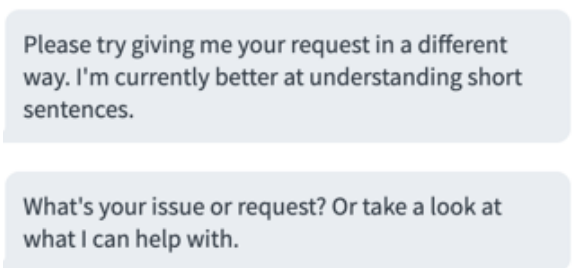
Die folgende Tabelle enthält Beispiele für vorgefertigte Setup-Themen in der Standard-Chat-Experience.

Setup-Thema-Typ	Setup-Themenname und -beschreibung
Alles andere	Thema „Alles andere“. Virtual Agent fragt Benutzer, ob sie weitere Unterstützung benötigen.  Wenn Benutzer **Ja**auswählen, gibt Virtual Agent eine Liste zugehöriger Elemente zurück, bei denen geholfen werden kann.
Servicemitarbeiter	Support durch Servicemitarbeiter. Teilt Benutzern mit, dass eine Übergabe an einen Live Agent stattfindet: 
Fehler	Fehlerverarbeitungsthema. Zeigt dem Anwender eine generische Fehlermeldung an, wenn Virtual Agent auf ein Problem stößt, das er nicht lösen kann (nicht behebbarer Systemfehler), und leitet den Anwender an einen Servicemitarbeiter weiter.

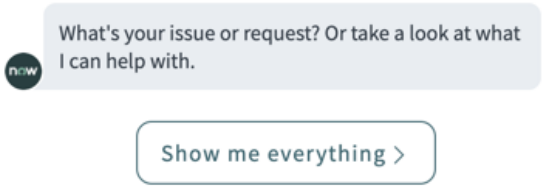
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Setup-Thema-Typ	Setup-Themenname und -beschreibung
	
Begrüßung	Grüße. Startet eine Konversation, indem es Benutzer grüßt und ihnen die Möglichkeit gibt, eine Anforderung einzugeben oder die Elemente anzuzeigen, bei denen Virtual Agent helfen kann.  **Hinweis:** Zu den vorgefertigten Setupthemen gehört eine personalisierte Begrüßung, das dynamische Begrüßungsthema, die den Benutzer mit Namen empfängt. Um das Standardbegrüßungsthema zu ändern, doppelklicken Sie auf den **Namen des Setup-Themas,** und wählen Sie dann die personalisierte Begrüßung aus der Liste der verfügbaren Setup-Themen aus.
Umfrage	Virtual Agent Feedback-Thema. Sammelt Benutzerfeedback zur Konversations-Experience mit Virtual Agent. Das Setup-Thema der Umfrage wird zufällig in 33 % Ihrer Virtual Agent -Konversationen angezeigt. Das Umfragethema enthält einen Einführungssatz, den Administratoren nach Bedarf anpassen können. In der Umfrage wird dann eine Auswahlliste mit Optionen angezeigt, die Benutzer auswählen können, um ihre Experience zu beschreiben. **Beispiel für Feedback-Auswahlmöglichkeiten in einer Umfrage**  Nachdem die Benutzer ihr Feedback übermittelt haben, erscheint eine Nachricht, die bestätigt, dass ihr Feedback eingegangen ist:

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

Setup-Thema-Typ	Setup-Themenname und -beschreibung
	 **Hinweis:** Um die Wahrscheinlichkeit (Prozentsatz) zu ändern, mit der das Setup-Thema der Umfrage in Ihren Konversationen vorkommt, ändern Sie den Wert in der Systemeigenschaft `com.glide.cs.survey.probability`. Um das Setup-Thema der Umfrage in 50 % Ihrer Virtual Agent -Konversationen zufällig anzuzeigen, legen Sie den **Wert** auf 0,50 fest.
Wird geschlossen	Konversation wird geschlossen. Zeigt eine Abschlussnachricht für den Benutzer an, mit der die Konversation beendet wird: 
KI-Suche Fallback	KI-Suche Fallback Wenn diese Option aktiviert ist, verwendet dieses Setup-Thema die Suche KI-Suche, um Fallback-Ergebnisse der KI-Suche zu generieren, wenn Virtual Agent keine übereinstimmende Absicht oder zu viele Absichten findet und nicht das entsprechende Thema bestimmen kann, das einem Anwender angezeigt werden soll.
Fallback	Rückgriffthema. Zeigt dem Anwender in folgenden Fällen eine Standardnachricht an: • Wenn Virtual Agent eine Benutzeräußerung oder ein Stichwort nicht versteht und das Fallback-Setup-Thema KI-Suche in der Chat-Experience nicht aktiviert ist. Das Rückgriffthema KI-Suche wurde in der Chat-Experience deaktiviert, und der Virtual Agent versteht eine Benutzeraussage oder ein Stichwort nicht. • Benutzer geben an, dass die Ergebnisse KI-Suche nicht hilfreich sind. 
Hilfe durchsuchen	Virtual Agent Fähigkeiten Ermöglicht Benutzern, während einer Konversation um Hilfe zu bitten und eine Liste

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

Setup-Thema-Typ	Setup-Themenname und -beschreibung
	von Elementen anzuzeigen, die Virtual Agent mit den FähigkeitenVirtual Agent] unterstützen kann. 

Ändern Sie den Text in der Schaltfläche Alles anzeigen

Konfigurieren Sie den Text auf der Schaltfläche **Alles** anzeigen, die im Chatfenster angezeigt wird, um die Anzeige der ersten Begrüßungen und die Schaltfläche **Alles** anzeigen in Virtual Agent -Konversationen zu steuern. Bearbeiten Sie die Nachricht in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] oder in einer Kopie des Setup-Themas für Begrüßungen.

Vorbereitungen

Wenn Sie das Setup-Thema für Begrüßungen in Virtual Agent-Designeraktualisieren, erstellen Sie zuerst eine Kopie des Setup-Themas für Begrüßungen, da das vordefinierte Setup-Thema für Begrüßungen schreibgeschützt ist.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Virtual Agent -Begrüßungsnachricht ändern, indem Sie entweder die Standardbegrüßung über die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] aktualisieren oder die Nachricht im Setup-Thema für Begrüßungen in Virtual Agent-Designerändern.

Wenn Sie die Nachricht in der Tabelle „Systemeigenschaften“ ändern, zeigen das Standard-Setup-Thema für Begrüßungen (und alle anwenderdefinierten Begrüßungsthemen, die das Standard- **Alles**anzeigen nicht überschreiben) die aktualisierte Nachricht an. Wenn Sie die Begrüßungsnachricht über Virtual Agent-Designerändern, können Sie gezieltere Änderungen vornehmen, z. B. eine Nachricht für ein HR-basiertes Begrüßungsthema.

Das Setup-Thema für Begrüßungen enthält die Skriptaktion Themenauswahl senden, die den Text auf der Schaltfläche **Alles** anzeigen steuert. Um den Text zu ändern, bearbeiten Sie die Skriptaktion Themenauswahl senden in der Kopie des Setup-Themas für Begrüßungen.

Prozedur

Navigieren Sie zu **Alle** und wenden Sie eine der folgenden Methoden an.

Ergebnisse

Wenn Sie der Methode „Systemeigenschaften“ folgen, wird Ihre Änderung der Begrüßungsnachricht in allen Virtual Agent -Konversationen angezeigt. Wenn Sie der Methode Virtual Agent-Designer folgen, wird Ihre Änderung in Konversationen angezeigt, die sich auf das Setup-Thema für Begrüßungen beziehen.

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

Nächste Maßnahme
Wenn Sie Ihr Begrüßungsthema angepasst haben, fügen Sie es der Standard-Chat-Experience oder einer neuen anwenderdefinierten Chat-Experience hinzu, die Sie erstellt haben. Details finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Virtual Agent -Chat-Experience.

Blenden Sie die Schaltfläche Alles anzeigen ein oder aus

Legen Sie Eigenschaften zum Ein- oder Ausblenden der Schaltfläche **Alles** anzeigen in Virtual Agent -Konversationen fest, die die Themen-Discovery LLM (large Language Model) und NLU/Stichwort (Natural Language Understanding) verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: vitual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig enthält der Begrüßungsteil einer Virtual Agent -Konversation die Schaltfläche **Alles** anzeigen, welche die gesamte Liste der verfügbaren Virtual Agent -Themen und einen Suchfilter anzeigt. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Schaltfläche **Alles** anzeigen für die Themen-Discovery LLM bzw. NLU/Stichwort umzuschalten.

Prozedur

Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, je nachdem, ob Sie mit LLM- oder NLU-Themen arbeiten.

Ergebnisse
Die Schaltfläche **Alles** anzeigen wird aus den Begrüßungsnachrichten in Ihren Virtual Agent -Konversationen entfernt.

Ändern Sie die Virtual Agent -Begrüßungsnachrichten im Thema „Begrüßungs-Setup“.

Das Setup-Thema der Virtual Agent -Begrüßung enthält Standardbegrüßungsnachrichten für Ihre -Konversationen. Passen Sie diese Begrüßungen an, indem Sie Systemeigenschaften hinzufügen, die die Standardbegrüßungsnachricht und die Top-Auswahlnachricht ändern, die Anwender zur Eingabe eines Problems oder einer Anforderung auffordert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ab Release [Orlando werden die Eigenschaften `com.glide.cs.general.welcome_message` und `com.glide.cs.general.top_selection_message` nicht mehr automatisch mit Virtual Agentinstalliert. Diese Eigenschaften definieren die Begrüßungsnachrichten, die im Thema „Begrüßungs-Setup“ verwendet werden.

Im Release Orlando wurde das Standard-Setup-Thema für die Begrüßung aktualisiert. Wenn Sie ein Upgrade von Release New York durchgeführt haben, werden diese Eigenschaften beibehalten, sodass Sie das ursprüngliche Setup-Thema für die Begrüßung weiterhin verwenden können. Wenn Sie das aktualisierte Setup-Thema für die Begrüßung verwenden möchten, löschen Sie die Systemeigenschaften `com.glide.cs.general.welcome_message` und `com.glide.cs.general.top_selection_message`, die die ursprünglichen Begrüßungsnachrichten enthalten.

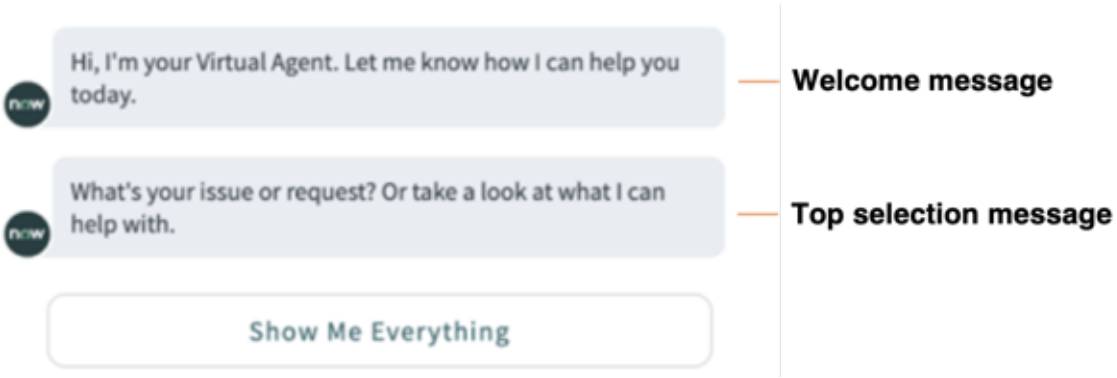
Hinweis:
Diese Eigenschaften sind im Basissystem nicht vorhanden, aber wenn Sie sie erstellen, können Sie diese Nachrichten überschreiben.

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

Für Neukunden ist das aktualisierte Setup-Thema für die Begrüßung (siehe folgendes Beispiel) der Standardwert. Wenn Sie den Standardnachrichtentext im Thema „Begrüßungs-Setup“ ändern möchten, fügen Sie diese Systemeigenschaften der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu:

- *com.glide.cs.general.welcome_message*: Standard-Begrüßungsnachricht ändern
- *com.glide.cs.general.top_selection_message*: Ändern Sie die obere Auswahlnachricht, die nach der Willkommensnachricht angezeigt wird

Standardnachrichten im Setup-Thema für die Begrüßung (ab Release Orlando)



Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Filter sys_properties.list ein.
2. Wählen Sie **Neu** aus, um die Eigenschaft *com.glide.cs.general.welcome_message* hinzuzufügen.

   a. Füllen Sie im Formular die folgenden Felder aus.

Feld	Wert
Name	Geben Sie den Namen der Systemeigenschaft ein: com.glide.cs.general.welcome_message
Beschreibung	Geben Sie eine Erklärung für diese Eigenschaft ein: Willkommensnachricht
Typ	Wählen Sie Zeichenfolge aus.
Wert	Geben Sie den Begrüßungstext ein. Beispiel: Wie kann ich Ihnen helfen?

   b. Wählen Sie **Absenden**.

3. Wählen Sie in der Tabelle „Systemeigenschaften“ **Neu**, um die Eigenschaft *com.glide.cs.general.top_selection_message* hinzuzufügen.

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

a. Füllen Sie im Formular die folgenden Felder aus.

Feld	Wert
Name	Geben Sie den Namen der Systemeigenschaft ein: com.glide.cs.general.top_selection_message
Beschreibung	Geben Sie eine Erklärung für diese Eigenschaft ein: Top-Auswahlnachricht
Typ	Wählen Sie Zeichenfolge aus.
Wert	Geben Sie den Text ein, der die nächste Auswahlaktion angibt, die der Anwender ausführen kann, nachdem die Begrüßungsnachricht angezeigt wurde. Beispiel: Sie können Ihre Anforderung unten eingeben oder die Schaltfläche verwenden, um alles anzuzeigen, wobei ich Ihnen helfen kann.

b. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie eine Virtual Agent -Chat-Experience

Ändern Sie die vorkonfigurierte Virtual Agent Standard-Chat-Experience, oder erstellen Sie eine anwenderdefinierte Chat-Experience für Ihre -Benutzer. Sie können Setup-Themen konfigurieren, vorgeschlagene Themen angeben und bei Bedarf das Suchprofil ändern.

Vorbereitungen

Wenn Sie anwenderdefinierte Setup-Themen oder vorgeschlagene Themen angeben möchten, die Ihren Anwendern im Chatfenster angezeigt werden, aktivieren Sie diese Themen (veröffentlicht), damit sie für die Konfiguration in der Chat-Experience verfügbar sind.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Standard-Chat-Experience bietet die Standardeinstellungen für die Setup-Themen und die Suchkonfigurationen Virtual Agent in Ihrer -Instanz. Eine anwenderdefinierte Chat-Experience verwendet die Standardeinstellungen aus der Standard-Chat-Experience. Sie können sie jedoch bei Bedarf überschreiben. Das Definieren einer Chat-Experience umfasst die folgenden Schritte:

1. Konfigurieren Sie Setup-Themen.
   - Aktivieren Sie Setupthemen, die anfänglich nicht aktiviert sind, z. B. die Thementypen „Alles andere“, „Umfragethema“ und „Fallback für die KI-Suche“.

     Hinweis:
     Wenn Sie ein Upgrade von Release Quebec durchgeführt haben, ist das Fallback-Thema für die KI-Suche standardmäßig deaktiviert. Aktivieren Sie diese Option, um Ergebnisse der KI-Suche als Fallback zurückzugeben, wenn Virtual Agent Absichten, Themen oder Stichwörter nicht bestimmen kann.

   - Wenn Sie möchten, dass Setup-Themen in die Themen-Discovery einbezogen und im Menü Alle Themen aufgelistet werden, müssen Sie diese Setup-Themen in die standardmäßige oder eine anwenderdefinierte Chat-Experience aufnehmen.
   - Deaktivieren Sie Setup-Themen, wenn sie nicht in Ihren Konversationen ausgeführt werden sollen.

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

2. Heraufstufen von bis zu sechs Themen, die Ihren Anwendern anfänglich über der Schaltfläche **Alles** anzeigen im Chatfenster angezeigt werden. Vorgeschlagene Themen werden nur auf den Web- und Mobile-Clients unterstützt.
3. Ändern Sie bei Bedarf die Konfiguration der Suchanwendung im Suchprofil.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie **Virtual Agent** und unter Anwenderdefinierte Begrüßungen und Setup die **Option Alle**anzeigen aus.
3. Definieren Sie die Chat-Experience.
   Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Um die Setup-Themen, vorgeschlagenen Themen oder die Einstellung der KI-Suche in der Standard-Chat-Experience zu ändern, fahren Sie mit Schritt 5 oder 6 fort, je nachdem, was Sie ändern möchten.

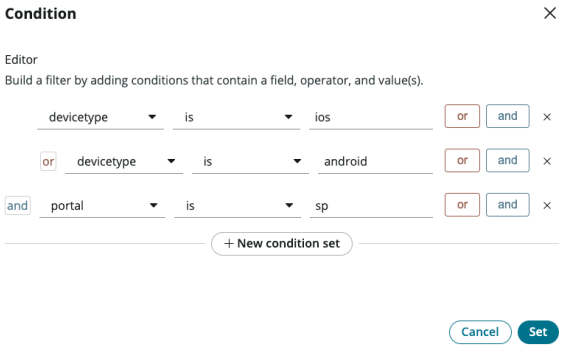
     Hinweis:
     Die Einstellungen für die standardmäßige Chat-Experience sind vorkonfiguriert (schreibgeschützt).

   - Um eine neue Experience zu definieren, wählen Sie **Neu**, und füllen Sie die Felder unter Anwenderdefinierte Begrüßungen und Setup aus. Fahren Sie dann mit Schritt 4 fort.
   - Um eine anwenderdefinierte Experience zu bearbeiten, wählen Sie den anwenderdefinierten Experience-Datensatz aus, und wählen Sie **Bearbeiten**, um die anwenderdefinierten Begrüßungen und das Setup zu aktualisieren.

Anwenderdefinierte Begrüßungen und Setup

Feld	Beschreibung
Name	Name der Chat-Experience.
Beschreibung	Kurze Beschreibung (Zweck) der Chat-Experience, z. B. ESC-Portal.
Aktiv	Option, mit der die Chat-Experience aktiviert oder deaktiviert wird. Die Chat-Experience ist standardmäßig aktiviert. Deaktivieren Sie diese Option, um die Chat-Experience zu deaktivieren.
Auftrag	Reihenfolgewert, den Virtual Agent verwendet, um zu bestimmen, welche Chat-Experience angewendet werden soll. Die Standard-Chat-Experience hat einen Reihenfolgewert von 1000. Virtual Agent überprüft alle Chat-Experiences, und bei mehr als einer Übereinstimmung wird die Experience mit dem niedrigsten Reihenfolgewert (<1000) angewendet.
Geben Sie den Kontext an.	
Bedingungsmodus	Optionen zum Festlegen des Chat-Experience-Kontexts: ○ **Einfach**: Ein Bedingungsgenerator ohne Code zum Angeben des Kontexts. Dies ist der Modus für die standardmäßige Chat-Experience. ○ **Erweitert**: Eine geskriptete JavaScript-Bedingung, die den Kontext angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Bedingung	Bedingungsgenerator zum Angeben des Experience-Kontexts. Sehen Sie sich die Liste der verfügbaren Kontextvariablen an, die angegeben werden können.

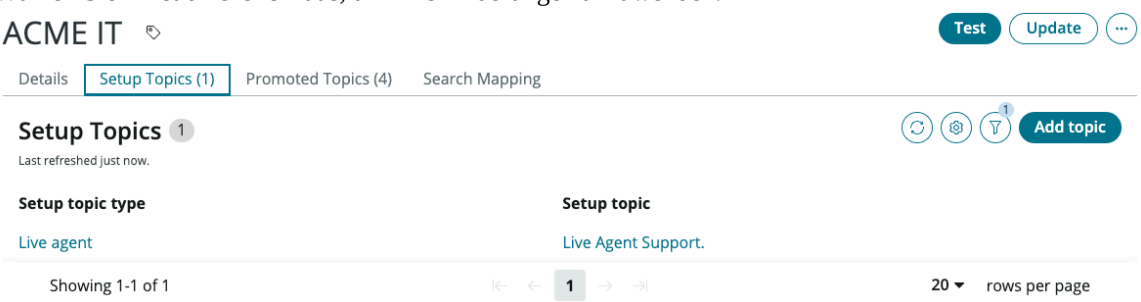
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung
	Beispielsweise kann eine einfache Bedingung ohne Code den Gerätetyp (ios oder Android) und das Portal angeben, für das sie gilt. In diesem Fall gilt die Bedingung für das Serviceportal (sp). 
Skript	Skripteditor zum Angeben der Bedingung in einem Skript, wenn Sie als **Bedingungsmodus**Erweitert ausgewählt haben.

4. Wählen **Sie Anwenderdefinierte Experience erstellen aus,** wenn dies eine neue anwenderdefinierte Chat-Experience ist.
   - Die Einstellungen für die Setup-Themen und die vorgeschlagenen Themen sind leer. Die für die Standard-Chat-Experience angegebenen Setup-Themen und vorgeschlagenen Themen werden automatisch verwendet, es sei denn, Sie überschreiben sie, indem Sie neue Themen hinzufügen oder in Ihrer anwenderdefinierten Experience ändern.
   - Um die Setup-Themen, vorgeschlagenen Themen oder Einstellungen für die KI-Suche in der Standard-Experience zu ändern, fahren Sie mit den nächsten Schritten fort.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Setup-Themen** aus.
   Die Standard-Experience für neue Instanzen von enthält automatisch die meisten vorgefertigten Setup-Themen in Ihren Konversationen, mit Ausnahme der Themen „Alles andere“ und „Umfrage“. Wenn Sie ein Upgrade von Release Quebec oder Rome durchgeführt haben, ist der Fallback-Thementyp „KI-Suche“ ebenfalls nicht aktiv.

   Hinweis:
   Die Feedback-Themen Service Desk-Mitarbeiter und Virtual Agent werden standardmäßig nicht im Themenauswahlmenü Virtual Agent (Alle Themen) aufgeführt. Sie müssen einem Setup-Thema einen Setup-Thementyp als Teil der standardmäßigen oder anwenderdefinierten Chat-Experience zuordnen.

   Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um Ihre Änderungen anzuwenden.



6. Wählen Sie die Registerkarte **Vorgeschlagene Themen** aus, um vorgeschlagene Themen zu konfigurieren.
   Geben Sie bis zu sechs Virtual Agent -Themen an, die anfänglich im Chatfenster angezeigt werden sollen.

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

Hinweis:
Vorgeschlagene Themen werden nur auf den Web- und Mobile-Clients unterstützt.

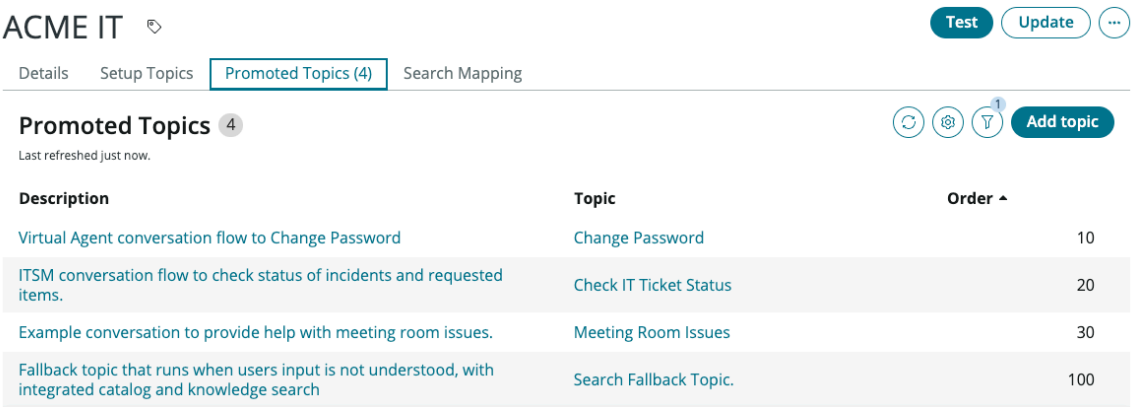
a. Wählen Sie für jedes **heraufzustufende Thema Thema hinzufügen**.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Thema	Das heraufzustufende Thema.
Auftrag	Eine Zahl, die die Reihenfolge angibt, in der das Thema im Chatfenster aufgelistet ist.

c. Wählen Sie **Absenden**.

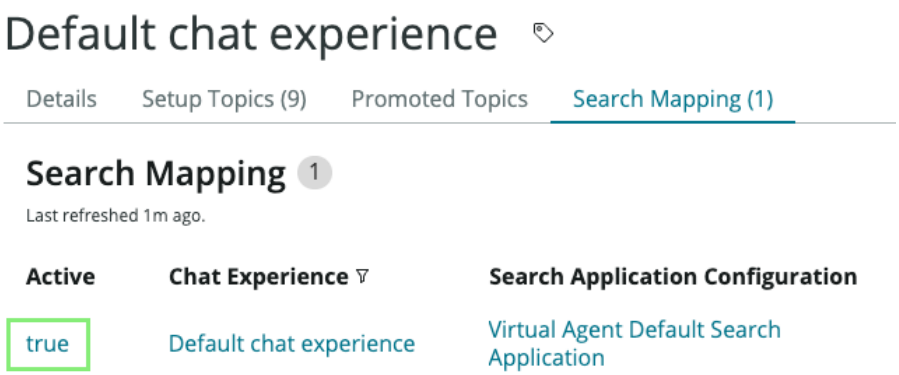
d. Wählen Sie bei Bedarf **Testen** aus, um zu sehen, wie die vorgeschlagenen Themen im Chatfenster angezeigt werden.



7. Wählen Sie die Registerkarte **Suchzuordnung**, um die Suchanwendung für die Chat-Experience zu ändern. Die Standardzuordnung besteht aus der Konfiguration der Suchanwendung und der Konfiguration der Such-UI (EVAM) für Virtual Agent.

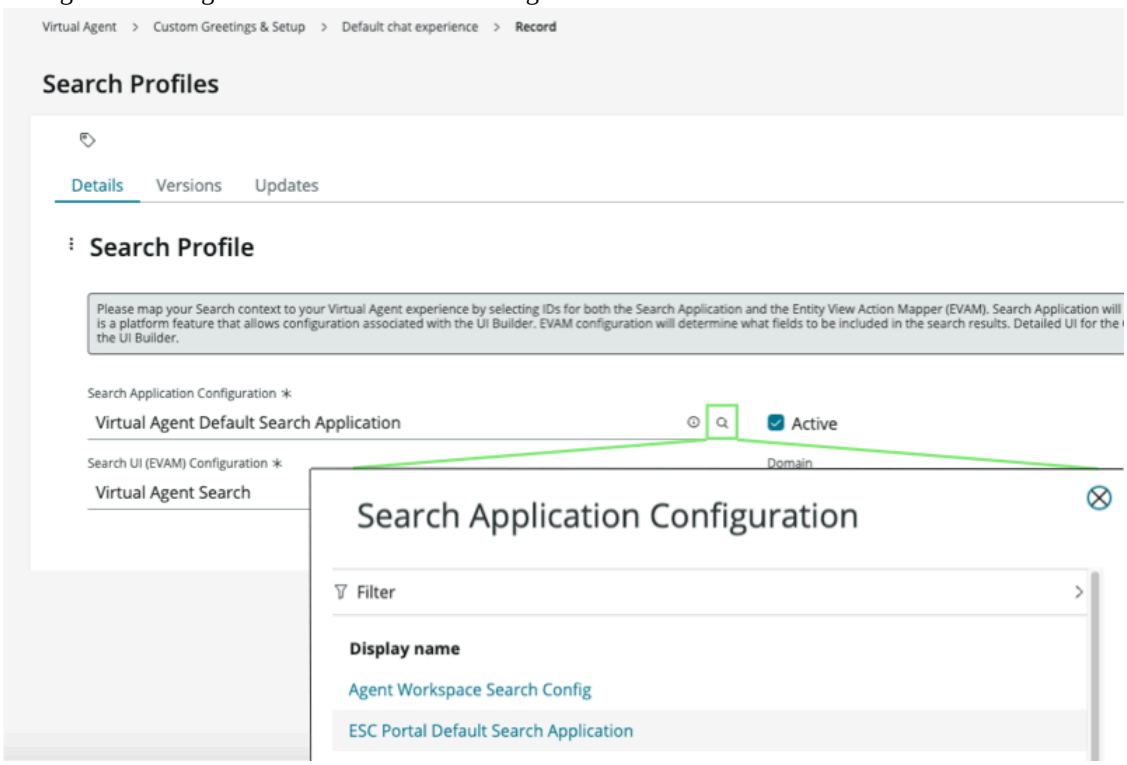
Hinweis:
Die Virtual Agent Standardkonfiguration der Suchanwendung ist an ein Suchprofil gebunden, das keine Personenkartenergebnisse bereitstellt.

a. Wählen Sie den Wert in der Spalte „ **Aktiv** “ aus, um den Datensatz „Suchprofil“ zu öffnen.



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

b. Zum Ändern der Konfiguration der **Suchanwendung**wählen Sie eine Konfiguration aus der Liste der verfügbaren Konfigurationen der Suchanwendung aus.



c. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Hinweis:
Obwohl Sie die Konfiguration der **Such-UI (EVAM) ändern können, bietet die Konfiguration**der Virtual Agent-Suche (EVAM) die entsprechenden Kartenansichten und Listen der Virtual Agent-Suchergebnisse. Wenn Sie eine eigene EVAM-Konfiguration zur Verwendung erstellen möchten, lesen Sie EVAM-Definition erstellen unter EVAM-Definition erstellen .

Testen Sie -Chat-Experiences

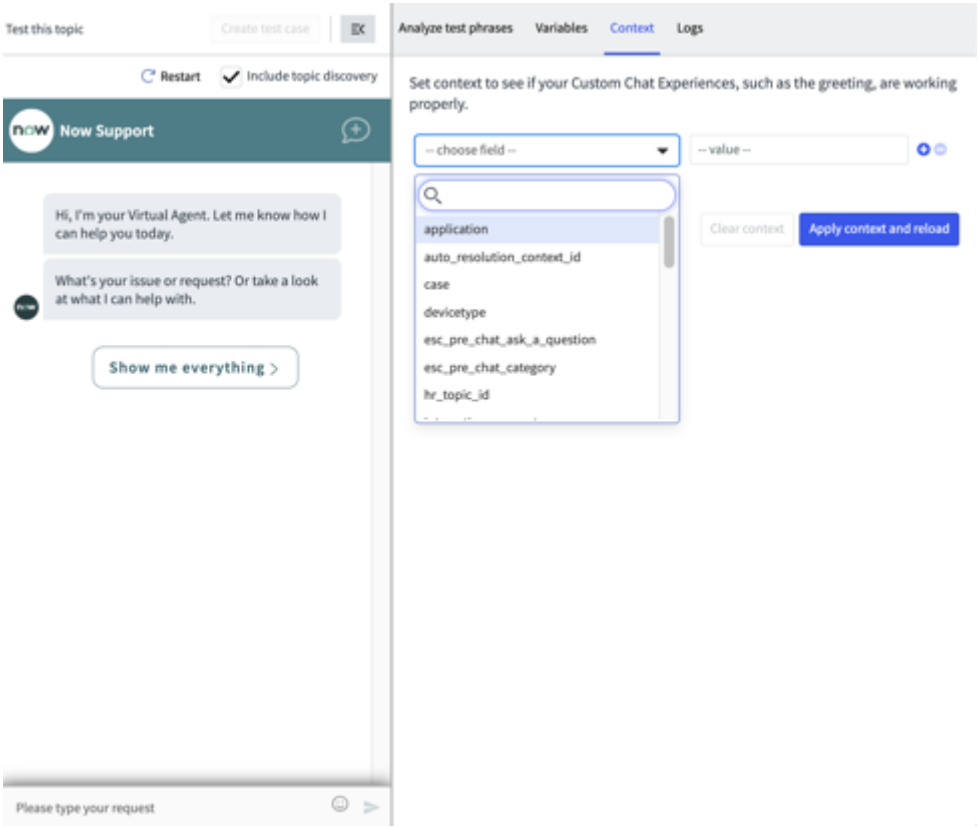
Nachdem Sie eine Virtual Agent -Chat-Experience erstellt oder geändert haben, können Sie sie testen (simulieren), um sicherzustellen, dass sie wie erwartet funktioniert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**, und wählen Sie die Registerkarte **Virtual Agent**.
2. Wählen Sie unter **Anwenderdefinierte Begrüßungen und Setup**die **Option Alle anzeigen**aus.
3. Wählen Sie die Chat-Experience aus, und zeigen Sie das Profil an.
4. Wählen Sie in der Kopfzeile **Test**aus. Dadurch werden automatisch das Chat-Testfenster und die zugehörigen Registerkarten geöffnet, auf denen Verarbeitungsdetails angezeigt werden.
   Die Elemente, die Sie für die Chat-Experience definiert haben, z. B. anwenderdefinierte Setup-Themen oder vorgeschlagene Themen, werden im Testfenster ausgeführt. Das folgende Beispiel zeigt das Setup-Thema der anwenderdefinierten Begrüßung und vorgeschlagene Themen, die für das ESC-Portal definiert sind.

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



5. Um einen anderen Kontext anzugeben, gehen Sie wie folgt vor:

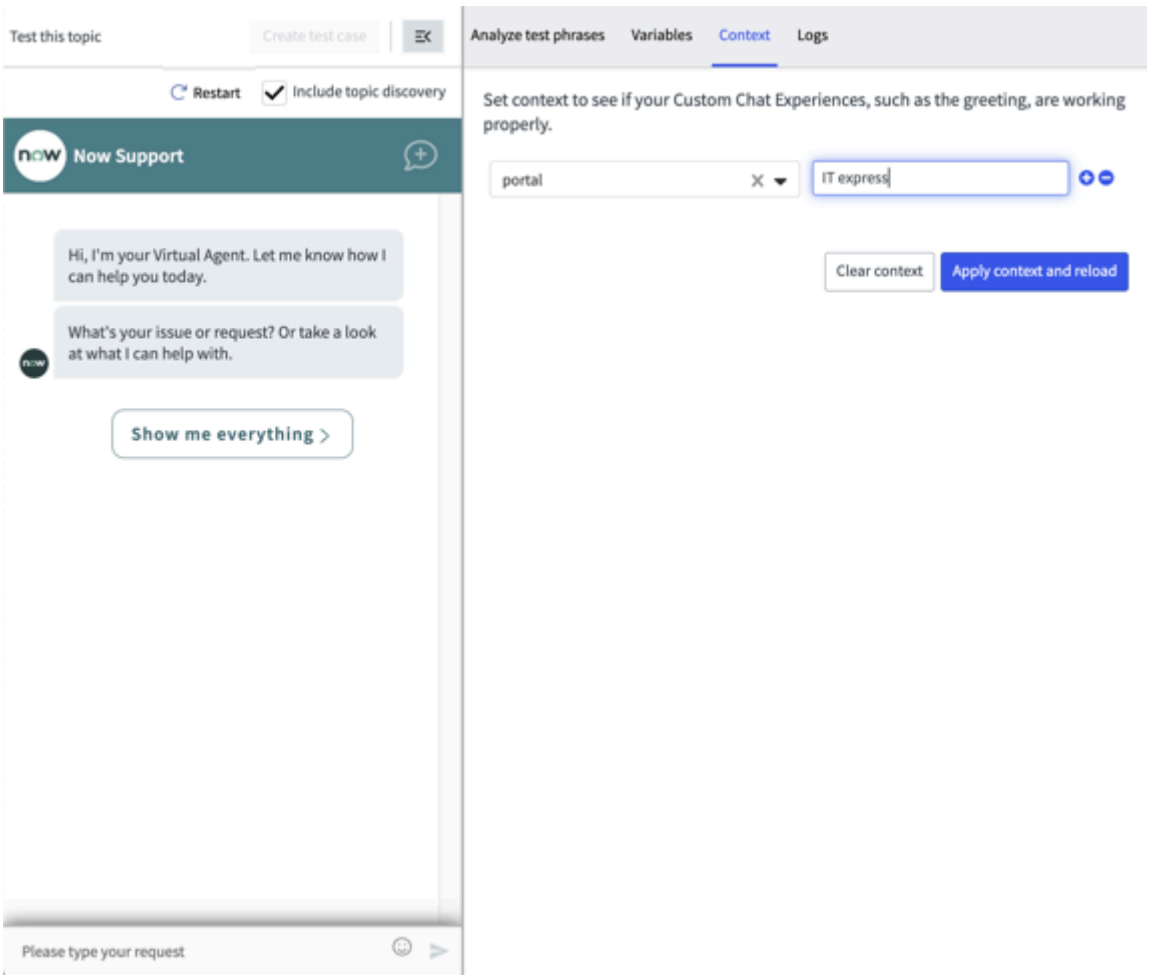
a. Wählen Sie im Fenster **Dieses Thema testen** die Option Themen- **Discovery einbeziehen**aus. Die Registerkarte **Kontext** wird angezeigt.

b. Wählen Sie auf der Registerkarte **Kontext** einen Kontext aus der Liste der Variablen aus (diese Kontextvariablen sind in den Chat-Einstellungen definiert).
Sie können beispielsweise ein Portal aus der Liste der Variablen auswählen und den Portalnamen `IT Expresse`ingeben.

c. Wählen **Sie Kontext anwenden und neu laden aus**.

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

Die Elemente, die Sie für die Chat-Experience definiert haben, z. B. anwenderdefinierte Setup-Themen oder vorgeschlagene Themen, werden im Testfenster ausgeführt.



Konfigurieren des tragbaren Webclients Virtual Agent

Der tragbare Webclient ist ein Chat-Widget, das auf Webseiten von Drittanbietern, im Serviceportal oder in Portalen von UI Builder ausgeführt werden kann.

Der tragbare Webclient ist eine neue Seismic-Komponente, mit der Sie Ihrer Seite ganz einfach den Chat Virtual Agent hinzufügen können. Er vereinfacht die Konfiguration und bietet die folgenden Funktionen:

- Einfach konfigurierbar
- Einfacherer SSO-Authentifizierungs-Flow (Single Sign-on).
- Stellen Sie eine Verbindung zum Serviceportal her Mitarbeiterchat
- Systemparameter und Kontextvariablen funktionieren genauso wie zuvor

Voraussetzungen für die Verwendung des tragbaren Webclients Virtual Agent

Der tragbare Webclient verwendet ein Inline-Frame-Element (iframe). Die Drittanbieter-Website muss sich unter derselben übergeordneten Domäne wie Ihre -Instanz ServiceNow® befinden. Beispiel: Site1.company.com und Site2.company.com verwenden dieselbe übergeordnete Domäne. Wenn Sie den Webclient in eine Subdomäne einbetten, die nicht mit Ihrer Instanz ServiceNow geteilt wird, muss die URL eine anwenderdefinierte Instanz-URL

Automatische Übersetzung

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

sein. Aufgrund der erhöhten Browsersicherheit kann der Webclient möglicherweise nicht geladen werden, wenn Sie keine anwenderdefinierte URL verwenden.

Bevor Sie beginnen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Aktivieren Sie das anwenderdefinierte URL-Plugin (com.snc.customurl) in Ihrer -Instanz.
2. Fügen Sie die anwenderdefinierte URL (die Sie zuvor erworben und registriert haben) zu Ihrer -Instanz hinzu.

Hinweis:
Weitere Informationen zur Verwendung von anwenderdefinierten URLs finden Sie unter Ihrer Instanz anwenderdefinierte URLs zuordnen .

SSO-Authentifizierung mit dem tragbaren Webclient Virtual Agent verwenden

Nachdem Sie den Virtual Agent-Client eingebettet haben, können Sie die SSO-Authentifizierung optional über den Webclient auslösen, jedoch nur, wenn Ihre Instanz für die Verwendung eines externen SSO-Anbieters eingerichtet ist. Außerdem muss die Host Website denselben SSO-Provider wie Ihre Instanz verwenden. Weitere Informationen zum Festlegen von SSO-Anbietern finden Sie unter Externes Single Sign-on (SSO) .

Um die SSO-Authentifizierung auszulösen, erstellen Sie ein JavaScript-Skript, das Bedingungen für die Ausführung der Authentifizierung definiert und Anwender zu einer von Ihnen angegebenen Webclient-Seite umleitet. Sie geben auch die zulässigen URLs an, die in diesem Skript übergeben werden können, indem Sie sie in der Systemeigenschaft `com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls` angeben. Geben Sie die vollständigen Umleitungs-URLs oder den Host-Teil der URL an, z. B. https://beispiel.com.

Dieses Verfahren erfordert, dass Sie Werte für die folgenden beiden Systemeigenschaften festlegen:

- `com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors`
- `com.glide.cs.embed.xframe_options` (nur IE 11)

Diese Eigenschaften bestimmen die Sicherheitsrichtlinie für den eingebetteten Webclient, insbesondere wie Browser HTML-Inhalte für den Chat Virtual Agent und Service Desk-Mitarbeiter in einem iframe rendern und sichern, bevor Sie den Webchat-Client einbetten. Die von Ihnen angegebenen HTTP-Header-Richtlinien teilen dem Browser mit, ob eine Seite in bestimmten Domänen eingebettet werden kann, um Clickjacking-Versuche zu minimieren. Durch das Festlegen beider Eigenschaften wird sichergestellt, dass Sicherheitsrichtlinien für wichtige Browser und auch für ältere Browser wie Internet Explorer vorhanden sind.

Hinweis:
Wenn Sie die Anwendung Content Management System (CMS) verwenden, um anwenderdefinierte Schnittstellen für die Anwendungen Now Platform und ServiceNow® zu erstellen, beachten Sie, dass Virtual Agentnicht unterstützt wird.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie den tragbaren Webclient Virtual Agent .

Fügen Sie den tragbaren Webclient Virtual Agent einer Drittanbieter-Website hinzu

Konfigurieren Sie den tragbaren Webclient Virtual Agent .

Konfigurieren Sie das Chat-Widget des tragbaren Webclients für die Ausführung Virtual Agent auf Webseiten von Drittanbietern.

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

Vorbereitungen

Hinweis:
Für Neukunden, deren Onboarding ab Vancouver erfolgt, ist der Webclient standardmäßig nur für authentifizierte Benutzer zugänglich. Damit nicht authentifizierte Benutzer auf den Webclient zugreifen können, müssen Sie die Seite „sn_va_web_client_app_embed“ für den öffentlichen Zugriff aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Make UI pages public or private .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

ServiceNow unterstützt das tragbare Virtual Agent nur, wenn die Domäne der obersten Ebene und der Domänenname mit der Site übereinstimmen, die den Webclient lädt. SSO wird nur über die URL service-now.com unterstützt. Alles, was darüber hinausgeht, erfordert eine anwenderdefinierte Lösung und Implementierung.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Filter sys_properties.list ein.
2. Suchen Sie in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] anhand des Namens nach der Eigenschaft `com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors`.
3. Klicken Sie auf den Namen der Eigenschaft, um das Formular zu öffnen und die Richtlinienwerte anzugeben.

Feld	Beschreibung
Typ	**Zeichenfolge** Dies ist der Standardwert.
Wert	Quellwert der HTTP-Header-Richtlinie: Content-Security-Policy:frame-ancestors<source>Diese Eigenschaft gilt für die meisten gängigen Browser mit Ausnahme von Internet Explorer. Geben Sie eine oder mehrere Quellen an, einschließlich der folgenden: ○ **„self“**: Gibt an, dass der Ursprung mit der bereitgestellten Seite identisch ist. Beispiel: Wenn der Wert `'self' http://mywebsite.com`lautet, ist der IFrame in die übergeordnete Domäne sowie in mywebsite.com eingebettet. Dies ist der Standardwert. ○ **host-source**: Die Domänen, in die die externe Webseite eingebettet werden kann. Geben Sie die Internet-Hostwebsite anhand des Namens, der IP-Adresse oder optional der URL und/oder Portnummer an. Die Site-Adresse kann mit einem Platzhalterzeichen (Sternchen) beginnen. Beispielwert: **http://*.example.com** ○ **scheme-source**: ein Schema. Beispiel: **http:** oder **https:** ○ **none**: keine übereinstimmenden URLs.

Weitere Informationen zu Quellwerten, die Sie angeben können, finden Sie unter CSP:frame-ancestors und Sicherheitsrichtlinie für eingebettete Client-Inhalte von Virtual Agent (Härtung der Instanzsicherheit) in Härtungseinstellungen für Instanzsicherheit.

4. Kehren Sie zur Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zurück, um anhand des Namens nach der Eigenschaft [`com.glide.cs.embed.xframe_options` zu suchen.
5. Klicken Sie auf den Namen der Eigenschaft, um das Formular zu öffnen und die Richtlinienwerte anzugeben.

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

Feld	Beschreibung
Typ	**Zeichenfolge** Dies ist der Standardwert.
Wert	Wert der Header-Richtlinie „X-Frame-Options“, um anzugeben, ob der Browser eine externe Webseite in einem Frame rendern kann. Geben Sie einen der folgenden Werte an: ○ **sameorigin**: Zeigt die Seite in einem Frame an, der denselben Ursprung hat wie die Seite selbst. Dies ist der Standardwert. Diese Eigenschaft gilt für ältere Browser wie Internet Explorer 11. Beispielwert: **allow from https://example.com** ○ **deny**: Zeigt die Seite nicht in einem Frame an. ○ **allow-from uri**: Zeigt die Seite nur in einem Frame auf dem angegebenen Ursprung an. **Hinweis:** Dieser Wert funktioniert in modernen Browsern nicht mehr.

Weitere Informationen zu Quellwerten, die Sie angeben können, finden Sie unter X-Frame-Options und X-Frame-Options des eingebetteten Virtual Agent-Clients (Härtung der Instanzsicherheit) in Einstellungen für die Härtung der Instanzsicherheit.

6. Konfigurieren Sie CORS-Regeln für die REST API, um domänenübergreifenden Zugriff zu gewähren. Diese Regel gewährt der von Ihnen angegebenen Webdomäne das Recht, die API aufzurufen, die ihr Zugriff auf das Chat-Widget auf der Webseite ohne Sicherheitsbeschränkung gewährt. Alle Domänen müssen sich eine gemeinsame übergeordnete Domäne teilen. Außerdem müssen Sie für jede Subdomäne, die Sie unterstützen möchten, eine neue CORS-Regel erstellen.

   a. Navigieren zu **Alle** > **System-Webservices** > **REST** > **CORS-Regeln**.

   b. Klicken Sie auf **Neu**.

   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Regel.
Anwendung	Umfang der Anwendung. Der Standardwert ist „**Global** “.
REST-API	Name der REST API. Wählen Sie **Konversations-Verbraucherkonto [now/cs] aus**.
Domäne	Die Domäne für Ihre Website. Beispiel: **https://mycompany.com** Wenn Sie mehrere Subdomänen für Ihre Website haben, müssen Sie für jede eine CORS-Regel erstellen. Beispielsweise würden für die Felder „ **support.mycompany.com** “ und „ **products.mycompany.com** “ zwei separate CORS-Regeln erforderlich sein.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Platzhalter sind nicht zulässig.
Max. Alter	Die Anzahl der Sekunden, für die die Clientsitzung im Cache gespeichert wird. Nach einer anfänglichen CORS-Anforderung erfordern weitere Anforderungen von demselben Client innerhalb der angegebenen Zeit keine Preflight-Nachricht. Wenn Sie keinen Wert angeben, gibt der Standardwert **0** an, dass für alle Anforderungen eine Preflight-Nachricht erforderlich ist.

d. Wählen Sie auf der Registerkarte **HTTP-Methoden** die Option **GET**aus.
Der tragbare Webclient empfängt nur Anforderungen.

e. Klicken Sie auf **Absenden**.

f. Wahlweise: Wiederholen Sie diese Schritte, wenn Sie den tragbaren Webclient einer anderen Subdomäne auf Ihrer Website hinzufügen möchten.

7. Wahlweise: Erstellen Sie ein JavaScript-Skript, das die Methode *`window.postMessage()`* (Web API) verwendet, um Ereignisbedingungen zu definieren, die die SSO-Authentifizierung auf einer Anwenderoberfläche auslösen und Anwender an eine von Ihnen angegebene Webclient-Seite zurückleiten. Um Anwender zu einer Webclient-Seite umzuleiten, verwenden Sie die folgende Zeichenfolge: "https://<your-instance> .service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sysparm_redirect_uri=' + encodeURIComponent(<your-page>)

Hinweis:
Bevor Sie das Skript ausführen, verwenden Sie die Systemeigenschaft *`com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls`*, um die URLs anzugeben, die im Skript übergeben werden können. Die Umleitung funktioniert nur, wenn Sie eine oder mehrere zulässige URLs im Eigenschaftswert angeben. Geben Sie die vollständigen Umleitungs-URLs oder den Host-Teil der URL an. Beispiel: https://beispiel.com.

Beispiel-Skript

```
<script>
   window.addEventListener("message", function(e) {
     // redirect to SSO login if the web client logs in but is logged in as a guest
 user(unauthenticated)
    if(e.data.type==="SESSION_CREATED" && e.data.authenticated === false)
      window.location.href =
 "https://<your-instance>.service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sysparm_redirect_uri
=<' + encodeURIComponent(<your-page>);

    // redirect to SSO login if the ServiceNow platform logs out from underneath the web
 client
    if(e.data.type==="SESSION_LOGGED_OUT")
      window.location.href =
 "https://<your-instance>service-now.com/"https://<your-instance>service-now.com/sn_va
_web_client_login.do?sysparm_redirect_uri=' + encodeURIComponent(<your-page>);
   });
 </script>
```


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

In diesem Beispiel wird die Authentifizierung in der angegebenen Instanz ausgelöst, wenn die Ereignisse SESSION_CREATED oder SESSION_LOGGED_OUT auftreten. Nach der Authentifizierung (wenn die SSO-Anmeldeinformationen für Anwender akzeptiert werden) werden Anwender zu der eingebetteten Webclient-Seite weitergeleitet, die Sie in `sn_va-web_client_login.do?sysparm_redirect_uri=' + encodeURIComponent(<your-page> )` , sofern Sie auch die Seiten-URL in der Eigenschaft *`com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls`* angegeben haben.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie den tragbaren Webclient Virtual Agent einer Drittanbieter-Website hinzu.

Fügen Sie den tragbaren Webclient Virtual Agent einer Drittanbieter-Website hinzu

Um das Chat-Widget des tragbaren Webclients für Virtual Agent auf Webseiten von Drittanbietern zu verwenden, fügen Sie Ihrer Webseite den erforderlichen Code hinzu.

Vorbereitungen

Konfigurieren Sie den tragbaren Webclient Virtual Agent . bevor Sie die Schritte dieses Themas abschließen.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel So betten Sie Virtual Agent in eine externe Website ein auf der Website ServiceNow Community.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

Importieren und instanziieren Sie diese Skriptreferenz für den Seitenheader, um eine ServiceNow -Chatinstanz für den externen Seitenheader zu erstellen:

Hinweis:
Im Skriptreferenzbeispiel bezieht sich „site1.example.com“ auf die URL für Ihre Instanz ServiceNow.

```
<script type="module" >
    import ServiceNowChat from
 "https://site1.example.com/uxasset/externals/now-requestor-chat-popover-app/index.jsd
bx?sysparm_substitute=false";
    var chat = new ServiceNowChat({ instance: "https://site1.example.com/", });
  </script>
```

Tipp:
Wenn Ihre Organisation einen anwenderdefinierten Domänennamen verwendet, geben Sie den anwenderdefinierten Domänennamen und nicht den Domänennamen ServiceNow als Instanzeigenschaft ein, um sicherzustellen, dass die Browser-Ergebnisse für mehrere Browser konsistent sind.

Beispiel mit -Konfiguration

```
const chat = new ServiceNowChat({
 instance: 'https://site1.example.com',
 context: {
  skip_load_history: 1
 },
 branding: {
  bgColor: '#333',
  primaryColor: '#000',
  hoverColor: '#EFEFEF',
```


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

```
 activeColor: '#AAA',
 openIcon: 'custom-open.svg',
 closeIcon: 'custom-close.svg',
 sizeMultiplier: 1.6
},
offsetX: 50,
offsetY: 50,
position: 'left',
translations: {
 'Open dialog': 'Open chat',
 'Open Chat. {0} unread message(s)': 'Click to open',
 'Close chat.': 'Click to close',
},
});
```

JSON-Konfigurationsschema

```
{
   instance: <string> - url to your instance, must be of the same domain
(sub-domain)
   context: <object> - sys_parm variables to pass into the iframe
   branding: <object> - branding settings
        bgColor: <rgb|hex> - can take an rgb tuple, ie: '56,56,56' or a 3 or 6 hex
color code, ie: #333 or #efefef.  background color of button
   primaryColor: <rgb|hex> - font color
   hoverColor: <rgb|hex> - hover background color of button
   activeColor: <rgb|hex> - click / active background color of button
   openIcon: <string> - name of the uploaded custom icon in settings
   closeIcon: <string> - name of the uploaded custom icon in settings
  offsetX: <integer> - distance in pixels the button moves along the x-axis
  offsetY: <integer> - distance in pixels the button moves along the y-axis
  position: <enum: left|right> - position left or right side of screen
  translations: <object> - contains label mappings for translations or label
changes
   'Open dialog': <string> - replacement text for accessibility
   'Open Chat. {0} unread messages(s)': <string> - replacement text for tooltip
   'Close chat.': <string> - replacement text for tooltip
}
```


Webclient Virtual Agent in eine externe Webseite einbetten (veraltet)

Laden Sie die Webclient-Schnittstelle Virtual Agent mithilfe eines Inline-Frame-Elements (iframe) in eine externe Webseite. Optional können Sie auch den Prozess der SSO-Authentifizierung (Single Sign-on) aktivieren, der für Gastbenutzer, die den Webclient verwenden und nicht angemeldet sind, automatisch ausgeführt wird.

Vorbereitungen

Wichtig:
Erwägen Sie stattdessen, Ihrer Webseite den tragbaren Webclient Virtual Agent hinzuzufügen. Es reduziert die Codekomplexität und ist einfacher zu implementieren. Sie enthält auch Standard-Chatfunktionen, z. B. Klickaktionen zum Starten oder Schließen des Chats. Details finden Sie unter Fügen Sie den tragbaren Webclient Virtual Agent einer Drittanbieter-Website hinzu.

- Im iframe geben Sie die URL der einzubettenden Instanz an. Wenn Sie den Webclient auf einer Seite einbetten, die sich nicht in Ihrer Instanz ServiceNow befindet, muss die URL eine anwenderdefinierte Instanz-URL sein. Aufgrund der erhöhten Browsersicherheit kann der Webclient möglicherweise nicht geladen werden, wenn Sie

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

keine anwenderdefinierte URL verwenden. Weitere Informationen zur Verwendung von anwenderdefinierten URLs finden Sie unter Ihrer Instanz anwenderdefinierte URLs zuordnen.

Um eine anwenderdefinierte URL zu verwenden, gehen Sie wie folgt vor:

- Aktivieren Sie das anwenderdefinierte URL-Plugin (com.snc.customurl) in Ihrer -Instanz.
- Fügen Sie die anwenderdefinierte URL (die Sie zuvor erworben und registriert haben) zu Ihrer -Instanz hinzu.

Hinweis:
Der Webclient Virtual Agent funktioniert standardmäßig nicht über einen IFrame in Safari. Apple blockiert ursprungsübergreifende IFrames (wenn die Domäne der im IFrame verwendeten URL nicht mit der Domäne der Website selbst übereinstimmt).

- Nachdem Sie den Virtual Agent-Client eingebettet haben, können Sie die SSO-Authentifizierung optional über den Webclient auslösen, jedoch nur, wenn Ihre Instanz für die Verwendung eines externen SSO-Anbieters eingerichtet ist. Außerdem muss die Host Website denselben SSO-Provider wie Ihre Instanz verwenden. Weitere Informationen zum Festlegen von SSO-Anbietern finden Sie unter Externes Single Sign-on (SSO).

  Zum Auslösen der SSO-Authentifizierung erstellen Sie ein JavaScript-Skript, das Bedingungen für die Ausführung der Authentifizierung definiert und Anwender zu einer von Ihnen angegebenen Webclient-Seite umleitet (siehe Schritt 2 unten). Sie geben auch die zulässigen URLs an, die in diesem Skript übergeben werden können, indem Sie sie in der Systemeigenschaft `com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls` angeben. Geben Sie die vollständigen Umleitungs-URLs oder den Host-Teil der URL an, z. B. https://beispiel.com.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dieses Verfahren erfordert, dass Sie Werte für die folgenden beiden Systemeigenschaften festlegen:

- `com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors`
- `com.glide.cs.embed.xframe_options`

Diese Eigenschaften bestimmen die Sicherheitsrichtlinie für den eingebetteten Webclient, insbesondere wie Browser HTML-Inhalte für den Chat Virtual Agent und Service Desk-Mitarbeiter in einem iframe rendern und sichern, bevor Sie den Webchat-Client einbetten.

Um eine SSO-Authentifizierung für Ihre Gastanwender zu generieren, können Sie ein Skript erstellen, das die window.postMessage()- Methode (Web API) verwendet, um die Authentifizierung auszulösen und die URL anzugeben, an die Anwender nach der Authentifizierung weitergeleitet werden. Weitere Informationen zu dieser Methode und zu Windows-Objekten finden Sie unter Window.postMessage().

Hinweis:
Wenn Sie die Anwendung Content Management System (CMS) verwenden, um anwenderdefinierte Schnittstellen für die Anwendungen Now Platform und ServiceNow® zu erstellen, beachten Sie, dass Virtual Agentnicht unterstützt wird.

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

Prozedur

1. Legen Sie die Systemeigenschaft *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors* und *com.glide.cs.embed.xframe_options* fest, um die HTTP-Header-Richtlinien zum Sichern der IFrame-Inhalte anzugeben.
   Die HTTP-Header-Richtlinien teilen dem Browser mit, ob eine Seite in bestimmten Domänen eingebettet werden kann, um Clickjacking-Versuche zu minimieren. Durch das Festlegen beider Eigenschaften wird sichergestellt, dass Sicherheitsrichtlinien für wichtige Browser und auch für ältere Browser wie Internet Explorer vorhanden sind.

   a. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.

   b. Suchen Sie in der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] anhand des Namens nach der Eigenschaft *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors*.

   Hinweis:
   Diese Eigenschaft legt den Quellwert der HTTP-Header-Richtlinie fest: Content-Security-Policy:frame-ancestors<source>. Verwenden Sie den Wert der Hostquelle, um die Domänen anzugeben, in die die externe Webseite eingebettet werden kann. Diese Eigenschaft gilt für die meisten gängigen Browser mit Ausnahme von Internet Explorer.

   c. Klicken Sie auf den Namen der Eigenschaft, um das Formular zu öffnen und die Richtlinienwerte anzugeben.

Systemeigenschaft: com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors

Feld	Beschreibung
Typ	**Zeichenfolge** Dies ist der Standardwert.
Wert	Geben Sie eine oder mehrere Quellen an, einschließlich: ▪ **„self“**: Gibt an, dass der Ursprung mit der bereitgestellten Seite identisch ist. Beispiel: Wenn der Wert *'self' http://mywebsite.com*lautet, ist der IFrame in die übergeordnete Domäne sowie in mywebsite.com eingebettet. Dies ist der Standardwert. ▪ **host-source**: Die Domänen, in die die externe Webseite eingebettet werden kann. Geben Sie die Internet-Hostwebsite anhand des Namens, der IP-Adresse oder optional der URL und/oder Portnummer an. Die Site-Adresse kann mit einem Platzhalterzeichen (Sternchen) beginnen. Beispielwert: **http://*.example.com** ▪ **scheme-source**: ein Schema. Beispiel: **http:** oder **https:** ▪ **none**: keine übereinstimmenden URLs.

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

Weitere Informationen zu Quellwerten, die Sie angeben können, finden Sie unter CSP:frame-ancestors und Sicherheitsrichtlinie für eingebettete Client-Inhalte von Virtual Agent (Härtung der Instanzsicherheit) in Härtungseinstellungen für Instanzsicherheit.

d. Kehren Sie zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] zurück, um anhand des Namens nach der Eigenschaft `com.glide.cs.embed.xframe_options`] zu suchen.

Hinweis:
Diese Eigenschaft legt den Wert der Header-Richtlinie „X-Frame-Options“ fest, um anzugeben, ob der Browser eine externe Webseite in einem Frame rendern kann. Verwenden Sie den Standardwert für „sameorigin“, um die Domänen anzugeben, in die die externe Webseite eingebettet werden kann. Diese Eigenschaft gilt für ältere Browser wie Internet Explorer 11.

e. Klicken Sie auf den Namen der Eigenschaft, um das Formular zu öffnen und die Richtlinienwerte anzugeben.

Systemeigenschaft: com.glide.cs.embed.xframe_options

Feld	Beschreibung
Typ	Zeichenfolge Standardwert
Wert	Geben Sie einen Wert an, einschließlich: ▪ gleichen Ursprungs. Standardwert Zeigt die Seite in einem Frame an, der denselben Ursprung hat wie die Seite selbst. Beispielwert: allow from https://example.com. ▪ verweigern. Zeigt die Seite nicht in einem Frame an. ▪ allow-from-URI Zeigt die Seite nur in einem Frame am angegebenen Ursprung an. **Hinweis:** Dieser Wert funktioniert in modernen Browsern nicht mehr.

Weitere Informationen zu Quellwerten, die Sie angeben können, finden Sie unter X-Frame-Options und X-Frame-Options des eingebetteten Virtual Agent-Clients (Härtung der Instanzsicherheit) in Einstellungen für die Härtung der Instanzsicherheit.

2. Nachdem Sie Ihre ServiceNow-Instanz einer anwenderdefinierten URL zugeordnet haben, erstellen Sie das iframe-Element, und geben Sie die anwenderdefinierte URL im Inline-Element (iframe) an, das zum Einbetten des Clients Virtual Agent in eine externe Webseite verwendet wird: "https:// <your-domain> .com/sn_va_web_client_app_embed.do

Hinweis:
Ihre Instanz kann mehrere anwenderdefinierte URLs haben, aber nur eine Instanz-URL. Sie dürfen nur Ihre anwenderdefinierte Instanz-URL verwenden.

Beispiel:

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

```
<iframe id="sn_va_web_client"    title="ServiceNow Virtual Agent Client"    width="600"
 height="900"    src="https://<your-domain>.com/sn_va_web_client_app_embed.do">
"https://<your-domain>.com/"https://<your-domain>.com/</iframe>
```

Hinweis:
Geben Sie den Parameter `?sysparm_skip_load_history=true` am Ende der URL an, um die Schnittstelle ohne Konversationsverlauf zu laden.

3. **Wahlweise:** Erstellen Sie ein JavaScript-Skript, das mithilfe der Methode `window.postMessage()` (Web-API) Ereignisbedingungen definiert, die die SSO-Authentifizierung in einer Benutzeroberflächenseite auslösen, und Benutzer an eine von Ihnen angegebene Webclient-Seite weiterleitet.
Um Anwender zu einer Webclient-Seite umzuleiten, verwenden Sie diese Zeichenfolge:
"https://<your-instance> .service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sysparm_redirect_uri=' + encodeURIComponent(<your-page>)

Hinweis:
Bevor Sie das Skript ausführen, verwenden Sie die Systemeigenschaft *`com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls`*, um die URLs anzugeben, die im Skript übergeben werden können. Die Umleitung funktioniert nur, wenn Sie eine oder mehrere zulässige URLs im Eigenschaftswert angeben. Geben Sie die vollständigen Umleitungs-URLs oder den Host-Teil der URL an, z. B. `https://beispiel.com`.

Beispielskript:

```
<script>
   window.addEventListener("message", function(e) {
      // redirect to SSO login if the web client logs in but is logged in as a guest
 user(unauthenticated)
     if(e.data.type==="SESSION_CREATED" && e.data.authenticated === false)
       window.location.href =
 "https://<your-instance>.service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sysparm_redirect_uri
="+ encodeURIComponent(location.href);

     // redirect to SSO login if the ServiceNow platform logs out from underneath the web
 client
     if(e.data.type==="SESSION_LOGGED_OUT")
       window.location.href =
 "https://<your-instance>service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sysparm_redirect_ur
i=" + encodeURIComponent(location.href);
   });
 </script>
```

In diesem Beispiel wird die Authentifizierung in der angegebenen Instanz ausgelöst, wenn die Ereignisse SESSION_CREATED oder SESSION_LOGGED_OUT auftreten. Nach der Authentifizierung (wenn die SSO-Anmeldeinformationen für Anwender akzeptiert werden) werden Anwender zu der eingebetteten Webclient-Seite weitergeleitet, die Sie in `sn_va-web_client_login.do?sysparm_redirect_uri=' + encodeURIComponent(<your-page> )` , sofern Sie auch die Seiten-URL in der Eigenschaft *`com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls`* angegeben haben.

Konfigurieren Sie Virtual Agent für eine mobile Anwendung ServiceNow .

Virtual Agent bietet optimierte Vorlagen für die mobile Experience. Konfigurieren Sie ein Serviceportal für die Ausführung von Virtual Agent in einer mobilen ServiceNow -Anwendung.

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

Vorbereitungen

Installieren Sie die erforderlichen Plugins:

- Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot)
- Konversationsnachrichten (com.glide.messaging.awa)
- Core-Plugins ServiceNow® Mobile

  Weitere Informationen finden Sie unter Mobile Plugins .

Erforderliche Rolle: admin

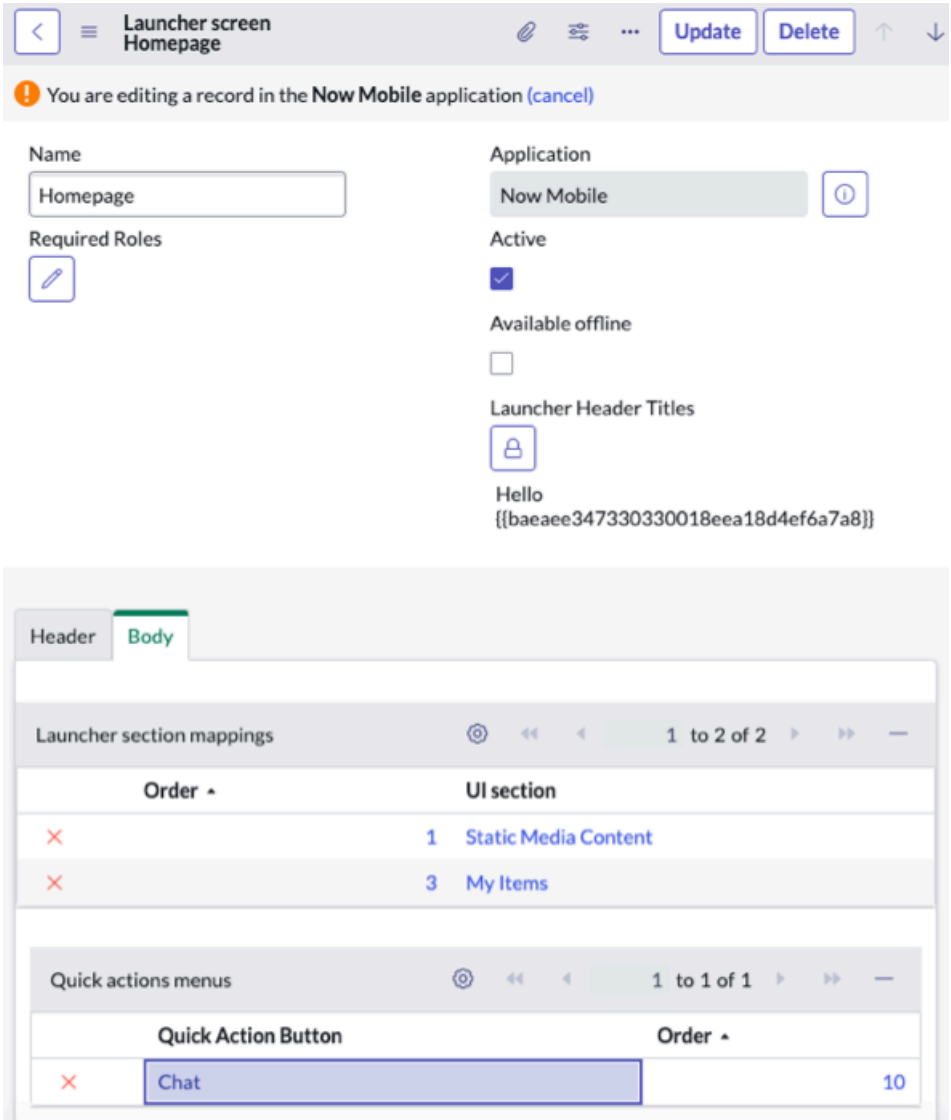
Prozedur

1. Installieren Sie die entsprechenden mobilen Plugins für jede Anwendung, die Sie in Virtual Agentverwenden möchten.
   Wenn Sie beispielsweise Virtual Agent ITSM-Konversationen verwenden, installieren Sie auch das Plugin „ITSM Mobile Agent“ (sn_itsm_mobile_agt). Weitere Informationen finden Sie unter Mobile Plugins für ServiceNow Agent .
2. Navigieren zu **Alle** > **Now Mobile App** > **Applet-Startprogramme**.
3. Klicken Sie auf den **Homepage**-Datensatz.

   Wenn Sie dazu aufgefordert werden, klicken Sie auf den Link oben auf der Seite, um den Datensatz zu bearbeiten.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Textkörper**.

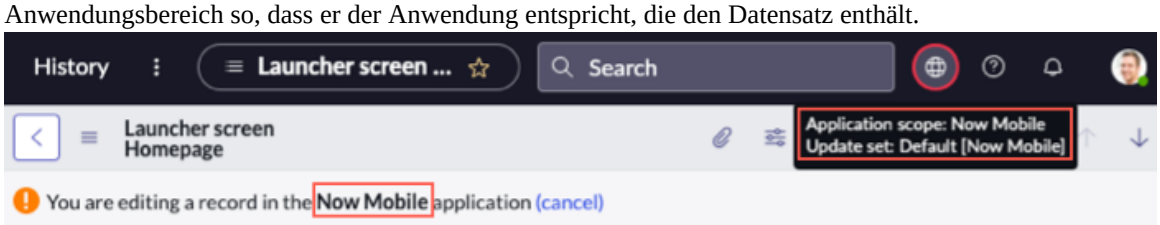
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Homepage-Datensatz des Startprogramm-Bildschirms



5. Klicken Sie unter der **Schaltfläche „** Schnellaktion“ auf **Chat**, um den Datensatz zu öffnen. Wenn ein Chat-Eintrag nicht angezeigt wird, fügen Sie ihn wie folgt hinzu:

   a. Klicken Sie in der Leiste Zentrale Navigation auf das Bereichssymbol, und ändern Sie den Anwendungsbereich so, dass er der Anwendung entspricht, die den Datensatz enthält.



   b. Klicken Sie auf die Schaltfläche „Zurück“, um zur vorherigen Seite zurückzukehren.

   c. Klicken Sie auf den **Homepage**-Datensatz.

   d. Klicken Sie auf die Registerkarte **Textkörper**.

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

e. Doppelklicken Sie unter **Schnellaktionsschaltfläche**auf **Neue Zeile einfügen**.

f. Geben Sie Chatein, und drücken Sie die Eingabetaste, oder klicken Sie auf das Speichern-Symbol.

g. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

6. Füllen Sie das Chat-Formular wie folgt aus.

> **Hinweis:**
> Wenn Sie dazu aufgefordert werden, klicken Sie auf den Link oben auf der Seite, um den Datensatz zu bearbeiten.

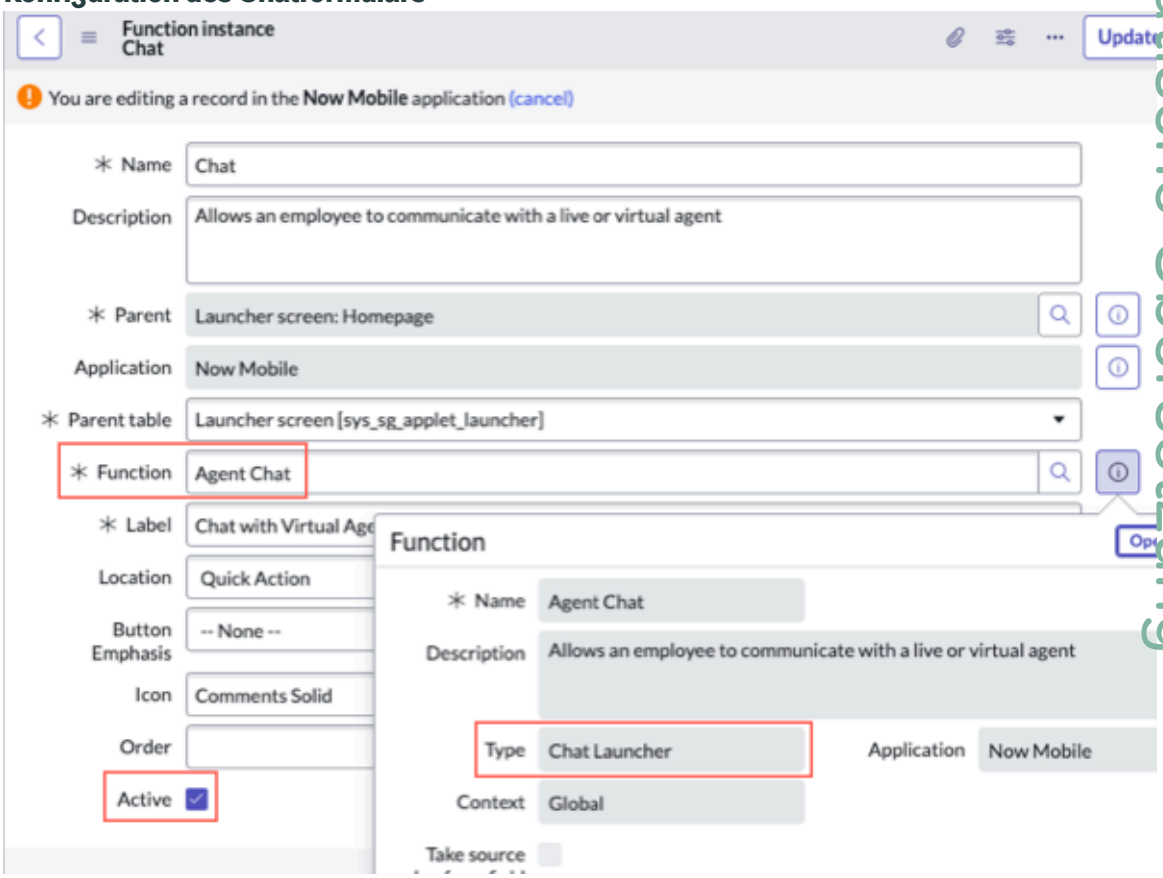
a. Wählen Sie im Feld **Funktion** die **Option Mitarbeiterchat**aus.

b. Klicken Sie auf das Infosymbol ⓘ im Feld **Funktion**, und überprüfen Sie, ob **Chat-Startprogramm** im Feld **Typ** festgelegt ist (dies ist die Standardeinstellung).

c. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Konfiguration des Chatformulars



Ergebnisse

Je nach Gerät und Patch-Version der Serverinstanz können Endanwender auf das Chat-Symbol Virtual Agent in der rechten unteren oder rechten Ecke der App zugreifen. Tippen Sie auf das Plus-Symbol oder das Chat-Symbol, um eine Konversation zu starten.

Automatische Übersetzung

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

Die in Virtual Agent-Designer erstellten Themen können sowohl im Web- als auch im Mobile-Client sowie in allen anderen von Ihnen konfigurierten Kanälen verwendet werden. Virtual Agent -Ausgabekomponenten sind bereits für Android und iOSoptimiert, einschließlich Bild- und Grafikkarten, Linkentfaltung, Ergebnissen der KI-Sucheund Virtual Agent-Benachrichtigungen.

Nächste Maßnahme
Informationen zum Aktivieren von Now Assist in nativem Virtual Agentfinden Sie unter Now Assist in Virtual Agent konfigurieren.

Now Mobile Benachrichtigung über ungelesenen Chat und Virtual Agent Nachrichten

Wenn Benutzer der App Now® Mobile nach dem Starten einer aktiven Konversation die App verlassen, können sie automatisch Mobile-Push-Benachrichtigungen von Virtual Agent erhalten, die sie über neue, ungelesene Chatnachrichten und über eingehende Benachrichtigungen von Virtual Agent] informieren.

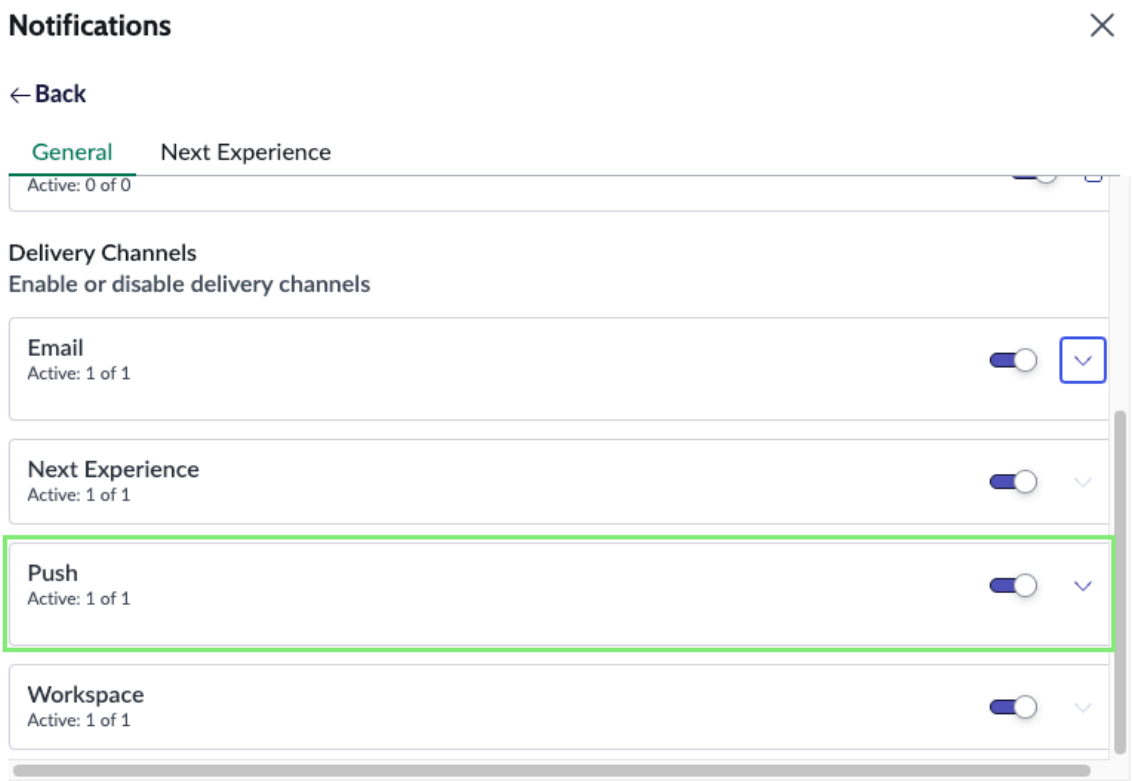
Now Mobile -Benutzer müssen möglicherweise aus verschiedenen Gründen eine aktive Konversation verlassen. Sie könnten auf einen verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter warten und stattdessen andere Aufgaben erledigen. Oder sie befinden sich in einer längeren (asynchronen) Konversation und müssen nicht gleichzeitig mit einem Service Desk-Mitarbeiter online sein. Now Mobile -Benutzer können die Push-Benachrichtigungen von Virtual Agent] überprüfen, um rechtzeitig Informationen zu ihren aktuellen Konversationen zu erhalten, wenn sie nicht in der App sind. Diese Push-Benachrichtigungen ermöglichen es ihnen, mit Servicemitarbeitern und Virtual Agents in Kontakt zu bleiben und unnötige Gesprächsabschlüsse (Timeouts) zu vermeiden.

Push-Benachrichtigungen für Virtual Agent werden aktiviert

Um Virtual Agent Mobile-Push-Benachrichtigungen zu erhalten, müssen Ihre Benutzer Push-Benachrichtigungen für die App Now Mobile auf ihren Geräten iOS oder Android aktivieren.

In Basissysteminstanzen wird die Virtual Agent Nachrichten-Push-Benachrichtigung automatisch für alle Now Mobile Benutzer aktiviert. Benutzer können ihre Benachrichtigungseinstellungen ändern, indem sie zu navigieren **Alle** > **Self-Service** > **Meine Benachrichtigungseinstellungen**.

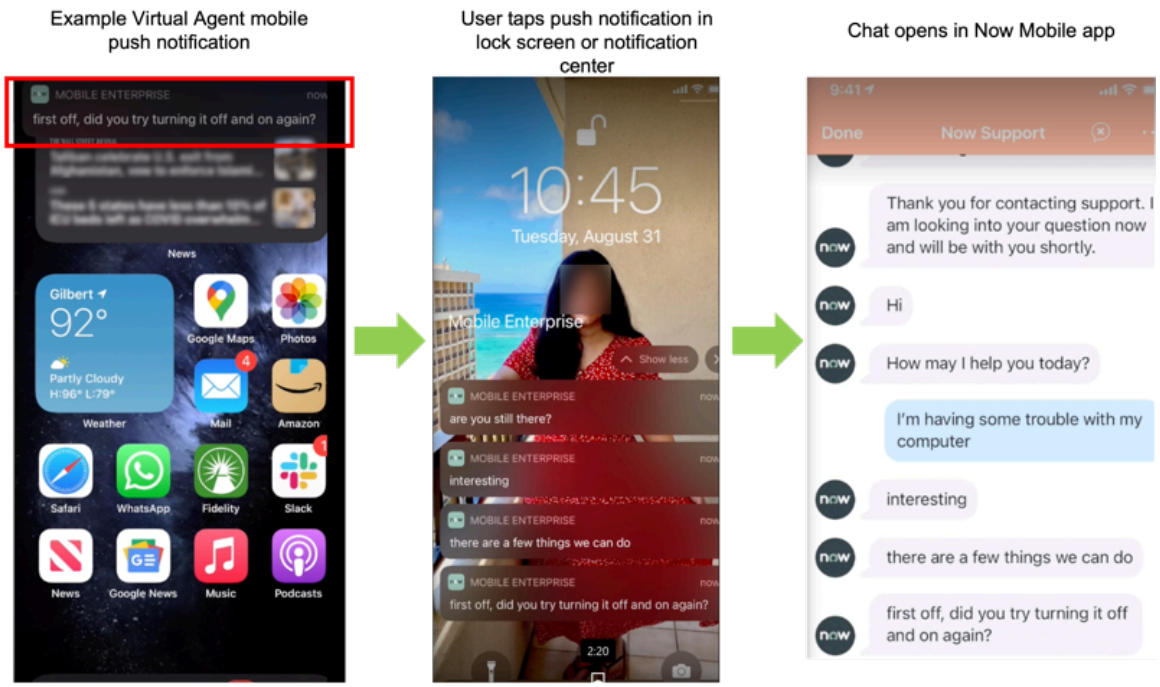
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



Funktionsweise von Virtual Agent Mobile-Push-Benachrichtigungen

Virtual Agent -Push-Benachrichtigungen zeigen Informationen zu eingehenden, ungelesenen -Chatnachrichten von Service Desk-Mitarbeitern und zu Nachrichten von Virtual Agent an. Die Push-Benachrichtigungen werden im Benachrichtigungscenter (Sperrbildschirm) von Mobilgeräten aufgelistet. Benutzer tippen auf eine Push-Benachrichtigung in der Liste, um die App Now Mobile zu öffnen und die entsprechende Konversation fortzusetzen.

Beispiel für Virtual Agent -Push-Benachrichtigungen in der App Now Mobile



Automatische Übersetzung

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

Hinweis:
Virtual Agent -Push-Benachrichtigungen werden nicht unter der Registerkarte „ **Benachrichtigungen** “ in der App Now Mobile angezeigt. Diese Push-Benachrichtigungen generieren auch keine zugeordneten Abzeichennummern auf dem App-Symbol Now Mobile. Abzeichennummern werden jedoch auf dem Schnellstartsymbol Virtual Agent in der App angezeigt.

Um ungelesene Chat-Nachrichten oder Virtual Agent -Nachrichten zu verarbeiten und an Benutzer von Now Mobile] zu übermitteln, geht das System wie folgt vor:

- Prüft, welche Anwenderkonten für den Empfang von Push-Benachrichtigungen registriert sind.
- Bestimmt die mobilen Clients (Geräte), die nicht verwendet werden.
- Führt die geplante Aufgabe *`Generate Virtual Agent Push Notification`* alle 60 Sekunden aus, um:
  - Neue ungelesene Nachrichten identifizieren und bündeln.
  - Fügen Sie der Tabelle „Push-Benachrichtigungen“ [sys_cs_message_notification], die die Push-Benachrichtigungen [Virtual Agent generiert, Datensätze ungelesener Nachrichten hinzu.
  - Versendet Push-Benachrichtigungen von Virtual AgentNow Mobile an Benutzer von [] außerhalb der App.

    Je nachdem, wann die geplante Aufgabe *`Generate Virtual Agent Push Notification`* neue ungelesene Nachrichten verarbeitet, kommen Push-Benachrichtigungen möglicherweise nicht in der Reihenfolge an, in der sie generiert wurden, und es kann etwas länger als eine Minute dauern, bis Push-Benachrichtigungen eingehen.

Virtual Agent Nachrichteninhalt der Push-Benachrichtigung

Der Inhalt der Virtual Agent -Push-Benachrichtigungen, die an Now Mobile -Benutzer gesendet werden, spiegelt den tatsächlichen Text des Servicemitarbeiters oder Virtual Agent wider. Wenn keine Textdarstellung der Nachricht generiert werden kann, z. B. ein Rich Control, wird stattdessen der Text Neue Nachricht angezeigt.

Hinweis:
Systemaktionsnachrichten, die Benutzern während Live-Chats oder Virtual Agent-Konversationen angezeigt werden, werden nicht in den Push-Benachrichtigungen von Virtual Agent oder in der Anzahl der ungelesenen Nachrichten berücksichtigt. Die Ausnahme ist die Systemnachricht für die Servicemitarbeiter-Zeitüberschreitung: Die Konversation läuft ab, sind Sie noch da? Diese Nachricht wird als Push-Benachrichtigung gesendet, da sie zeitkritisch ist und Anwender darüber informiert, dass die Konversation geschlossen werden kann, wenn sie nicht antworten.

Virtual Agent -Stilvorlagen können Sie anzeigen und ändern

Virtual Agent bietet optimierte Vorlagen für die mobile Experience. Sie können die Formatvorlagen in der Tabelle „Adapterkarten“ [sys_cs_adapter_card] anzeigen und ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Klicken Sie auf **Alle**, und geben Sie im Navigationsfilter `sys_cs_adapter_card.list` ein.
   Die Seite „Adapterkarten“ wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf einen Eintrag in der Spalte **Kartenname**.

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

3. Klicken Sie auf den Namen des Kanals, den Sie in der eingebetteten Liste anzeigen möchten. Klicken Sie beispielsweise auf **iOS** -Gerät oder **Android-Gerät**, um das entsprechende Stylesheet anzuzeigen.
4. Nehmen Sie Änderungen im Feld **Vorlagendefinition** vor.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Mehrere aktive Konversationen für Virtual Agent

XanaduVirtual Agent] (VA) bietet ab dem Release die Möglichkeit, mehrere -Konversationen gleichzeitig zu führen, die nach dem gewählten Kontext getrennt und geleitet werden.

Übersicht

Virtual Agent -Nachrichten folgen normalerweise einer Konversation mit einem gemeinsamen Verlauf, der auf allen VA-Clients und damit auf allen Portalen erhalten bleibt. Wenn Sie sich beispielsweise mit Virtual Agent in einem Serviceportal-Portalkontext (SP) unterhalten, wird dieselbe Konversation in einem Mitarbeiter-Servicecenter-Portal (ESC) angezeigt. Die Funktion für mehrere aktive Konversationen erweitert die Reichweite von Virtual Agent, indem die Beschränkung auf eine Konversation aufgehoben wird. Durch die Konfiguration ihrer Virtual Agent -Konversationen basierend auf dem Kontext können Kunden entscheiden, ob sie bestimmte oder alle Inhalte zwischen gleichzeitigen Konversationen in verschiedenen -Portalen freigeben oder einschränken möchten.

Vorteile mehrerer aktiver Konversationen

Wenn ein Benutzer zuvor eine Konversation mit einem Virtual Agent führte, wurde der Chat in einem einzigen Kontext geführt. Beim Wechseln des Kontexts bestand das Risiko, dass vertrauliche Informationen offengelegt wurden, indem der gesamte Chatverlauf in das andere Portal übertragen wurde. Wenn Sie beispielsweise eine HR-Konversation im HR-Portal führen und dann eine IT-Anforderung aufgerufen haben, wird der Chat im IT-Portal fortgesetzt. Diese Anforderung bringt jedoch auch den HR-Konversationsverlauf in das IT-Portal mit. Alternativ können Administratoren den Systemparameter `skip_load_history` aktivieren, um das Risiko eines Gefahrenpotenzials zu vermeiden. Die erste Konversation wird jedoch geschlossen, wenn der Chat im IT-Portal fortgesetzt wird.

Um den Konversationsverlauf zwischen Portalen auszuschließen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Mitarbeiterchat**.
2. Wählen Sie die Mitarbeiterchat-Konfiguration aus, für die Sie den Kontextwert festlegen möchten.
3. Fügen Sie im Fenster „Serverskript“ die Zeile „`scan_load_history: true`“ hinzu, um Konversationen ohne Konversationsverlauf zu laden.

Hinweis:
Die Skriptsyntax kann je nach Konfiguration unterschiedlich sein.

Die Funktion für mehrere aktive Konversationen umgeht die Methode „skip_load_history“ und ermöglicht eine kontinuierliche Interaktion mit dem Chat Virtual Agent, indem ausgewählte Benachrichtigungen und Themen nur an die konfigurierten Kontexte weitergeleitet werden. Benutzer benötigen kein Skripting oder umfangreiche Anpassungen, und sie können Konversationen führen, ohne dass Unterbrechungen oder Informationen im falschen Kontext auftreten. Wenn Portale und Benachrichtigungskontexte ausgerichtet sind, erhalten Benutzer Informationen, die ihrem Kontext entsprechen, einschließlich Incident-Updates und anderer relevanter Daten.

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

Überlegungen zur Verwendung mehrerer aktiver -Konversationen

Die Implementierung mehrerer aktiver Konversationen sollte in der folgenden Reihenfolge erfolgen: Administratoren sollten Verbraucherkontextwerte für das Portal definieren, einen Standardkontext festlegen oder aktualisieren, das System für mehrere aktive Konversationen aktivieren und schließlich Benachrichtigungen konfigurieren, die an Portale gesendet werden. Wenn jedoch der bereitgestellte Serviceportal-Kontext ausreichend ist, können Administratoren das Konfigurieren und Festlegen von Werten überspringen.

Themen können in einem Portalkontext erstellt werden. Wenn der Portalkontext dem Verbraucherkontokontext zugeordnet ist, werden Themen den Verbraucherkontokontexten zugeordnet.

Legen Sie Verbraucherkontextwerte des Portals für mehrere aktive Konversationen fest

Verwenden Sie Kontextwerte, um zu bestimmen, welche Portale bestimmte Nachrichten und Benachrichtigungen für Benutzer in diesem Portal erhalten.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie Virtual Agent. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent aktivieren.

Konfigurieren Sie Ihr Mitarbeiterchat-System für Ihr Portal bzw. Ihre Portale. Weitere Informationen finden Sie unter Configure Agent Chat in a portal .

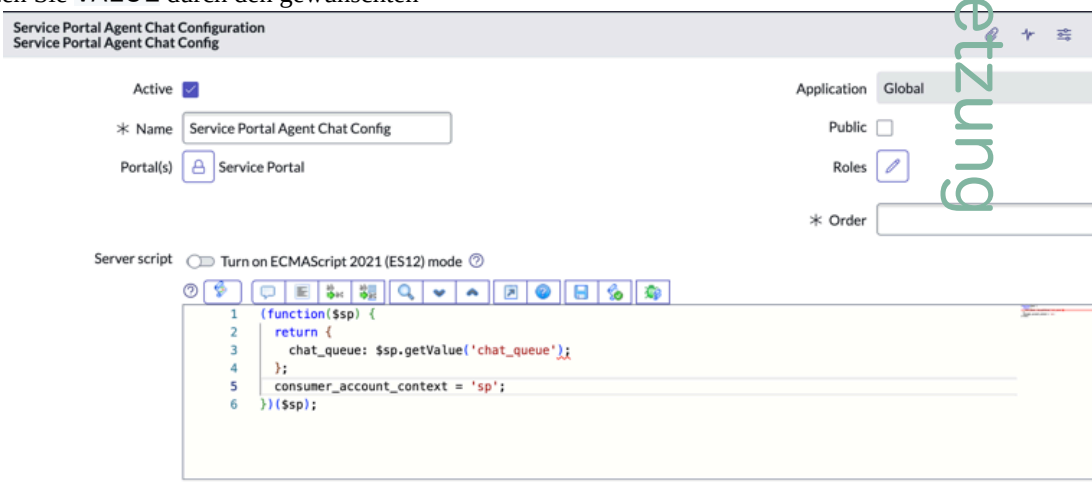
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn einer Portalkonfiguration Verbraucherkontext hinzugefügt wird, fungiert dieses Portal als Kontext für mehrere aktive Konversationen mit Virtual Agent.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Mitarbeiterchat**.
2. Wählen Sie die Mitarbeiterchat-Konfiguration aus, für die Sie den Kontextwert festlegen möchten.
3. Fügen Sie im Fenster „Serverskript“ die Zeile `Consumer_account_context: 'VALUE'` hinzu, und ersetzen Sie VALUE durch den gewünschten Verbraucherkontokontext.



Automatische Übersetzung

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

Hinweis:

Die Syntax der Account-Kontextzeile hängt davon ab, wie die Konfiguration eingerichtet ist. Beispielsweise verwenden einige Konfigurationen ein Gleichheitszeichen anstelle eines Doppelpunkts. Im Fall des *esc* -Kontexts gibt es auch zwei relevante Chatkonfigurationen.

Werte, die in einem Skript definiert oder erstellt werden, werden einem Administrator nicht als Auswahl zur Verwendung an anderer Stelle im System angezeigt.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Legen Sie einen Standardkontext für Ihre Konversationen fest. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie einen Standardkontextwert für mehrere aktive Konversationen fest.

Legen Sie einen Standardkontextwert für mehrere aktive Konversationen fest

Verwenden Sie die Kontextwerte des Verbraucherkontos, um zu definieren, wohin Virtual Agent -Nachrichten standardmäßig geleitet werden, wenn Sie die Funktion für mehrere aktive Konversationen verwenden.

Vorbereitungen

Definieren Sie Werte für Portalverbraucherkontexte. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie Verbraucherkontextwerte des Portals für mehrere aktive Konversationen fest.

Konfigurieren Sie Kontextwerte, die Virtual Agent und Ihre Portale ausrichten. Weitere Informationen finden Sie unter Configure Agent Chat in a portal .

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können beliebig viele Kontextwerte erstellen. Ein Verbraucherkontokontext muss immer auf „ Ja “ festgelegt werden, um einen Standardinhaltsbereich bereitzustellen. Die Standardeinstellung dient als Fallback für den Webclient, wenn das Portal-Setup keinen Kontext enthält. Der Standardwert wird auch als Kontext für mobile Konversationen verwendet, die jeweils nur eine Konversation unterstützen. Kontextwerte werden in der Tabelle „Konversations-Verbraucherkontokontext“ [sys_cs_consumer_account_context] gespeichert. (Die Tabelle Mit Virtual Agent installierte Komponenten des CS-Verbraucherkontos [sys_cs_consumer_account] zeigt, ob Drittanbieteranwendern in Ihrer Instanz ein Kontext zugewiesen ist.)

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Virtual Agent**.
2. Wählen Sie unter **mehreren aktiven KonversationenEinstellungen anzeigen**.

Hinweis:

Der bereitgestellte Standardwert für Verbraucherkontokontexte ist `sp`.

3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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

Formular „Verbraucherkontokontexte“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Kontextwerts (wird auch als Referenz im Back-End verwendet).
Kurzbeschreibung	Beschreibung für den Kontext (wird auf der Karte Konversations-Schnittstellen angezeigt, wenn der Standardwert angezeigt wird).
Ist der Standardkontext für das Verbraucherkonto	Option, um diesen Kontextwert zum Standardwert für Ihre Virtual Agent -Konversationen zu machen. **Hinweis:** Nur ein Verbraucherkontokontext kann als Standard festgelegt werden. Wenn Sie einen neuen Wert als Standard festlegen, wird der letzte Kontext automatisch auf Falsezurückgesetzt.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme
Aktivieren Sie das System für mehrere aktive Konversationen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie mehrere aktive Konversationen in Virtual Agent.

Aktivieren Sie mehrere aktive Konversationen in Virtual Agent

Verwenden Sie das System für mehrere aktive Konversationen in Kombination mit definierten Kontextwerten und einem Standardportal, um gleichzeitige Konversationen mit Virtual Agentabzuwickeln .

Vorbereitungen
Ein Standardkontext ist erforderlich, um mit dem System für mehrere aktive Konversationen zu beginnen. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie einen Standardkontextwert für mehrere aktive Konversationen fest.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Virtual Agent enthält Einstellungen, die das Führen mehrerer Konversationen mit demselben Benutzer über mehrere Portale hinweg ermöglichen. Benutzer können auch Updates und Benachrichtigungen erhalten, die an eine beliebige Anzahl von Portalen (von einem Administrator festgelegt) an beliebiger Stelle in ihrer Instanz unter Now Platformgesendet werden.

Die Funktion für mehrere aktive Konversationen ist in Virtual Agent standardmäßig deaktiviert, bis Sie sie aktivieren. Ab dem Vancouver-Release sind mehrere aktive Konversationen über den Webclient verfügbar. Möglicherweise werden in Zukunft weitere Kanäle integriert.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Virtual Agent**.
2. Wählen Sie unter **mehreren aktiven KonversationenEinstellungen verwalten**.

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

3. Wählen Sie **Aktivieren**.
4. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Wenn mehrere aktive -Konversationen aktiviert sind, können Sie mit der -Funktion auch Benachrichtigungen von Virtual Agent an Portale senden. Weitere Informationen finden Sie unter Leiten Sie Virtual Agent -Benachrichtigungen über mehrere Portale weiter.

Leiten Sie Virtual Agent -Benachrichtigungen über mehrere Portale weiter

Senden Sie Benachrichtigungen und andere Virtual Agent -Nachrichten über beliebig viele Portale.

Vorbereitungen

Mit der Funktion für mehrere aktive Konversationen können Sie unter anderem Benachrichtigungen zu Incidents senden. Sie können Ihre Benachrichtigungen so konfigurieren, dass sie nur an eine Konversation in einem bestimmten Portal oder an eine beliebige Anzahl gleichzeitiger Konversationen gesendet werden.

Aktivieren Sie mehrere aktive Konversationen in Virtual Agent

Konfigurieren Sie einen Zustellkanal für die Benachrichtigung Virtual Agent .

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **sys_notification_va_content.list**.
   Eine Liste Virtual Agent Benachrichtigungsinhalte wird angezeigt.
2. Wählen Sie den Benachrichtigungsinhalt aus, den Sie über mehrere Portale senden möchten.
   Wenn Sie beispielsweise Kommentare zu Incidents erhalten möchten, wählen Sie Benachrichtigungsinhalt mit Kommentar zu Incident aus.
3. Bestätigen Sie auf der Registerkarte **Kanäle**, dass der Bereich Verbraucherkontokontexte verfügbar ist, nachdem Sie mehrere aktive Konversationen für den Webclient aktiviert haben.
   Der Standardkontext des Verbraucherkontos wird im Bereich angezeigt.

   Hinweis:
   Diese Zeichenfolge muss auch mit dem Portal übereinstimmen, an das die Konversation geleitet wird. Beispielsweise ist das SP-Portal auch der Name des Verbraucherkontokontexts.

4. Um einen Kontext hinzuzufügen, geben Sie in der Zeile **Zieldatensatz** auswählen die Zeichenfolge ein, die dem gewünschten Verbraucherkontokontext entspricht.

   Hinweis:
   Diese Zeichenfolge muss auch mit dem Portal übereinstimmen, an das die Konversation geleitet wird. Beispielsweise ist das SP-Portal auch der Name des Verbraucherkontokontexts.

5. Um einen Kontext zu entfernen, wählen Sie ihn im Bereich Verbraucherkontokontexte aus, und wählen Sie dann **X**aus.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Nachrichten mit mehreren Kontexten werden jetzt über Virtual Agent an Anwender in den entsprechenden Portalen gesendet.

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

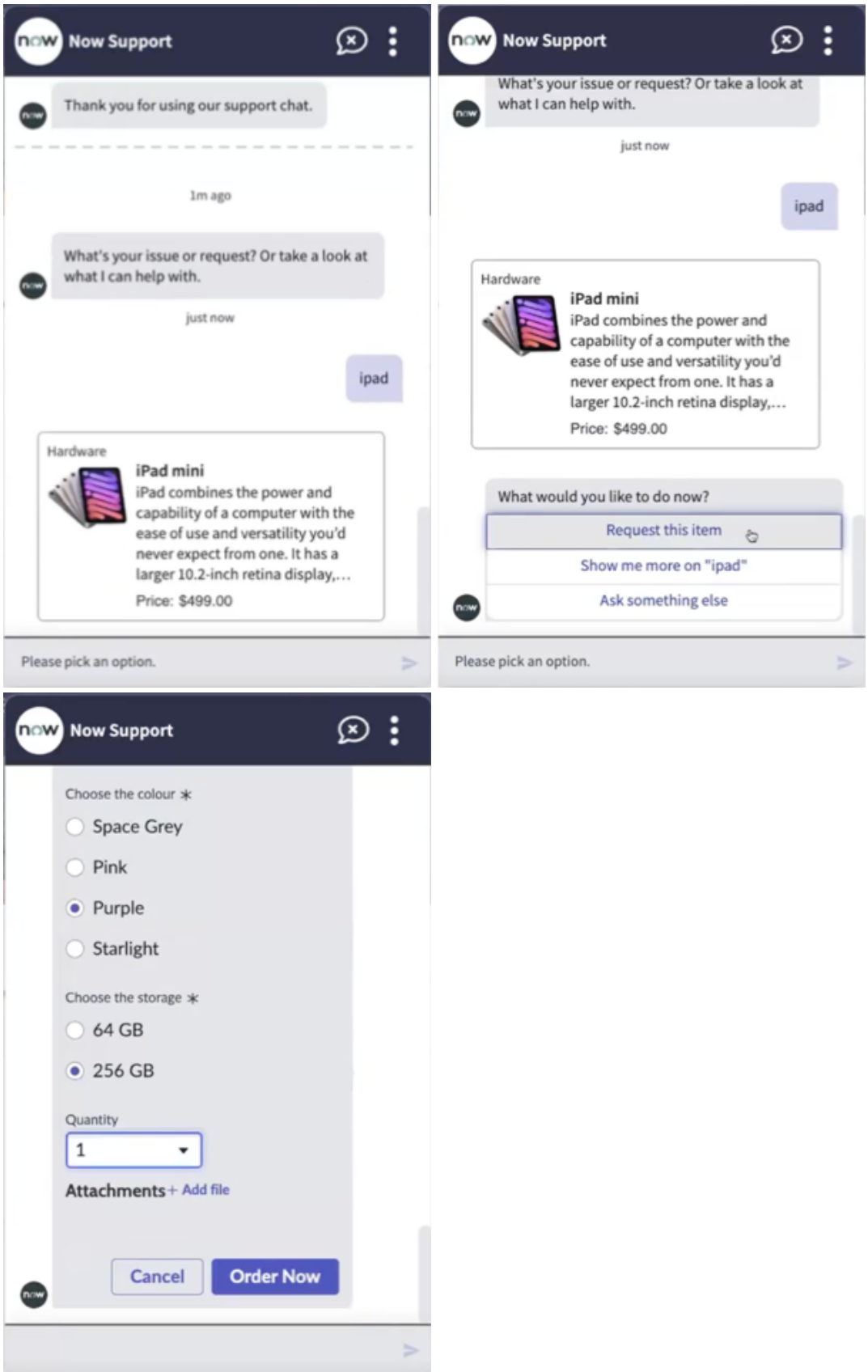
Kataloge für Virtual Agent

Verwenden Sie Kataloge, um in Webclient-Chats nach Services und Produkten zu suchen und diese anzufordern.

Mit der Funktion „Katalog“ können Sie natürliche Sprache verwenden, um in einer Virtual Agent -Konversation nach Service-Elementen zu suchen und diese anzufordern. Virtual Agent erkennt Ihre Anfrage und präsentiert Ihnen die beste Antwort. Sie schließen die gesamte Bestellung im Chat ab, ohne eine neue Seite aufzurufen.

Wenn Sie beispielsweise iPadeingeben, zeigt Virtual Agent die Servicekataloginformationen für ein iPad an. Sie können den Artikel anfordern, weitere Informationen zu dem Artikel anfordern, bevor Sie sich entscheiden, oder etwas anderes anfordern.

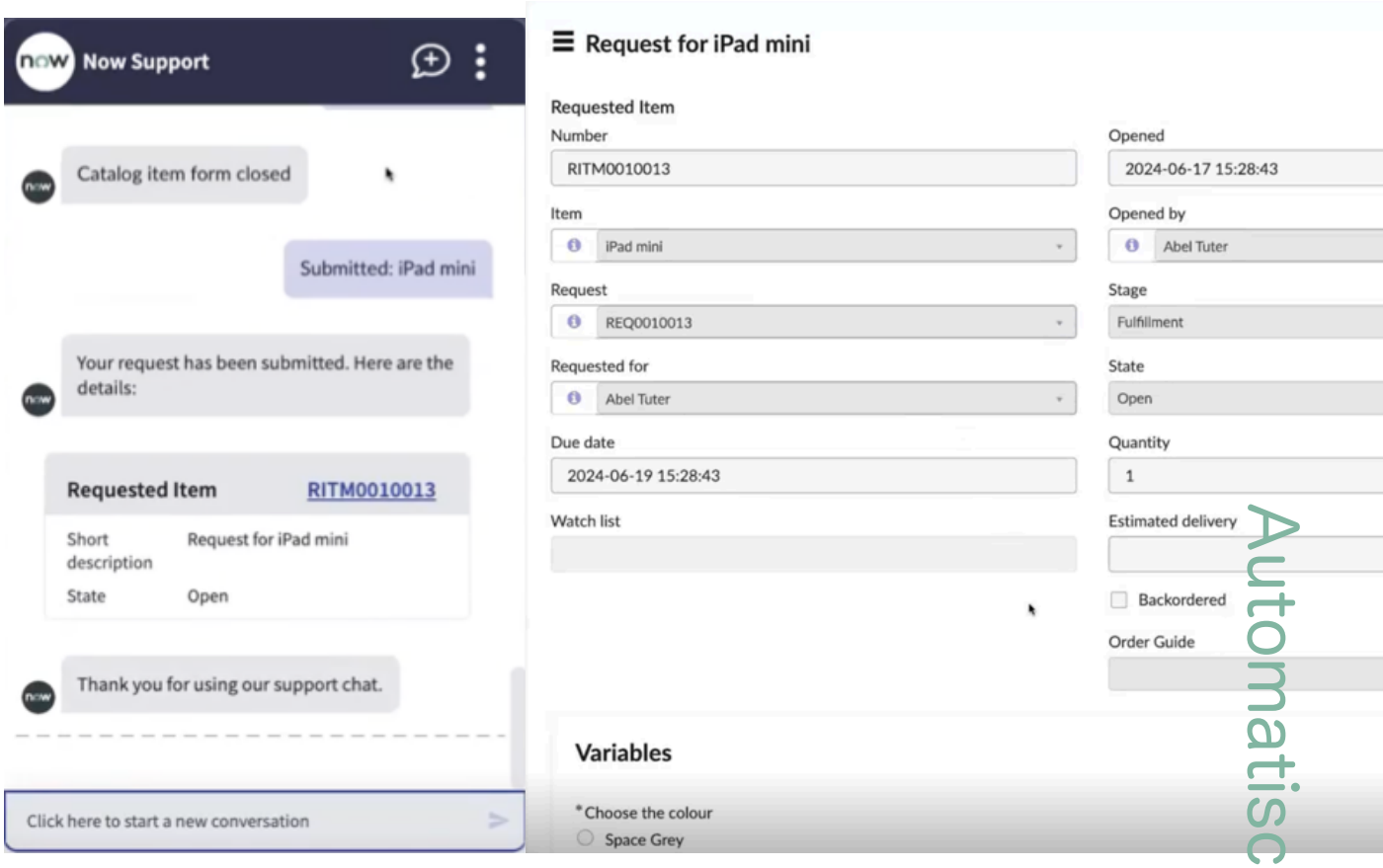
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



Automatische Übersetzung

Wenn Sie den Artikel bestellen möchten, wählen Sie alle verfügbaren Optionen aus. Wenn Sie die Bestellung abschließen, zeigt Virtual Agent einen Datensatz für ein angefordertes Element mit einem Link. Wenn Sie den Link wählen, gelangen Sie zum -Datensatz.

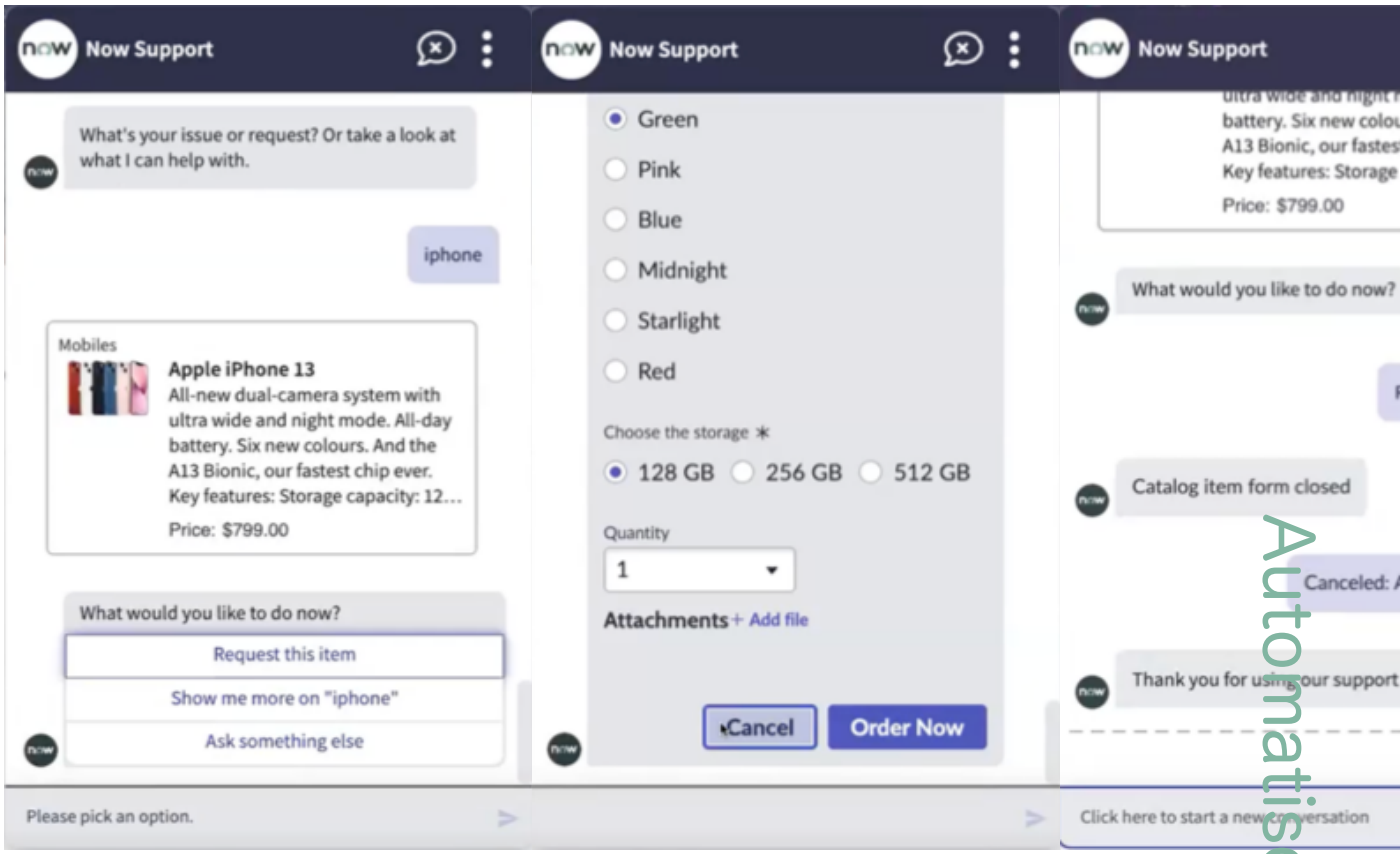
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



Wenn Sie den Auftrag stattdessen stornieren, erhalten Sie eine Nachricht, in der die Stornierung bestätigt wird. Wenn Sie beispielsweise iPhone eingeben, den Artikel anfordern und anschließend die Bestellung stornieren, wird die Anforderung geschlossen, und Virtual Agent erstellt keinen Datensatz.

Automatische Übersetzung

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



Hinweis:
Kataloge für Virtual Agent sind getrennt von Now Assist und der Multiturn-Katalogbestellung. Weitere Informationen zur Funktionsweise von Katalogsuchergebnissen basierend auf KI-Suchefinden Sie unterGenius Results . Informationen zur Multiturn-Katalogbestellung stattdessen finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent verwenden.

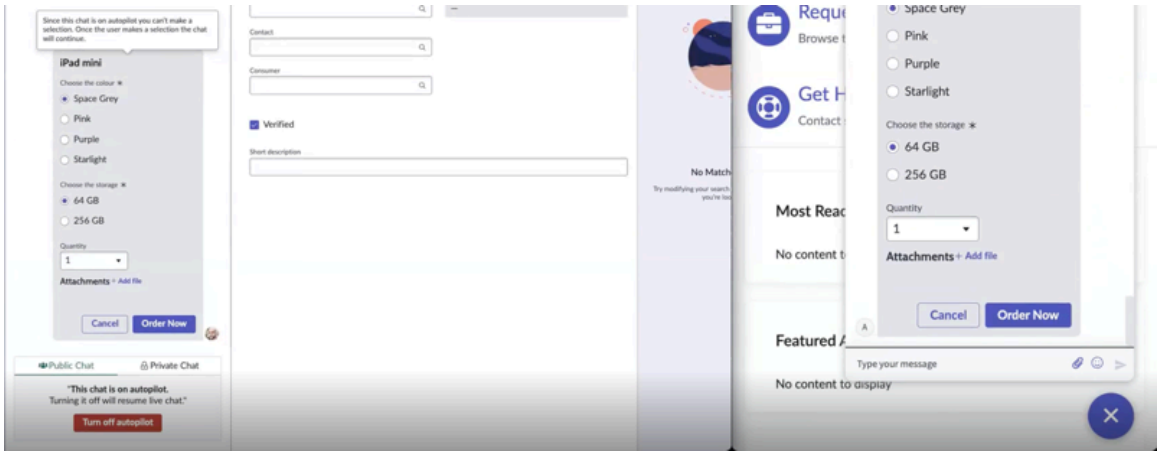
Servicemitarbeiter-Autopilot-Experience für Katalog

Autopilot ist für Servicemitarbeiter im CSM-Arbeitsbereich verfügbar und ermöglicht es ihnen, einen Kunden bei einer Katalogbestellung zu unterstützen und alle Informationen zur Transaktion des Kunden anzuzeigen.

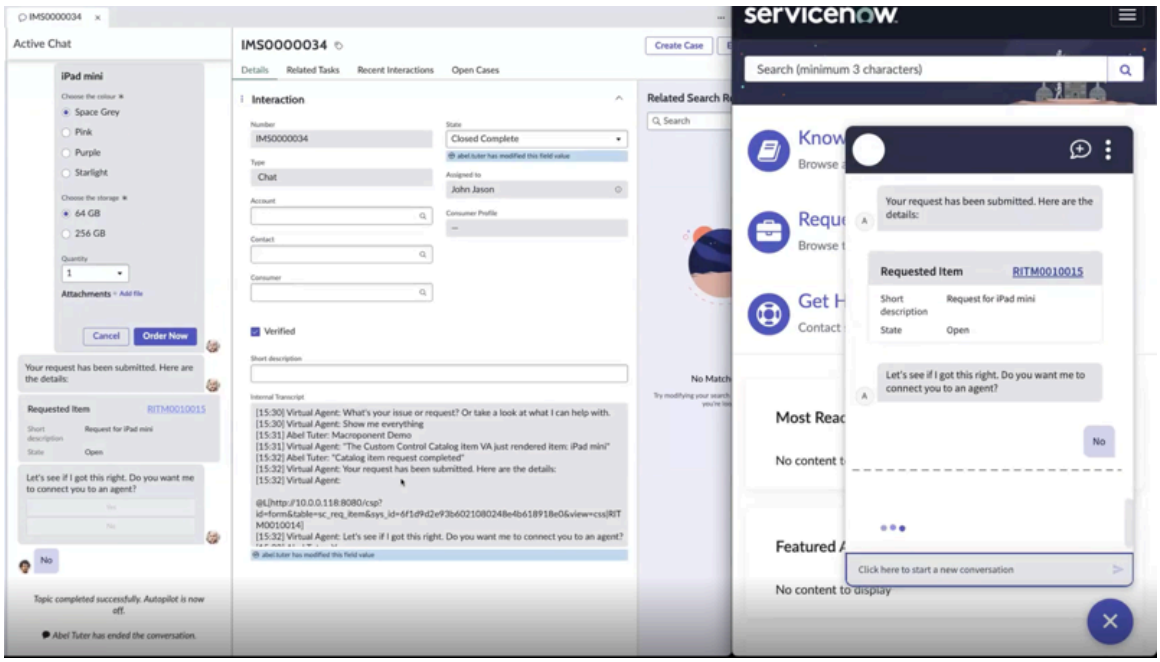
Um diese Funktion zu verwenden, gibt der Servicemitarbeiter `/autopilot "[topic]"`ein und ersetzt dabei den Themennamen des Katalogelements durch `[topic]`. Das Katalogelement wird im Chatfenster des Kunden angezeigt, und der Kunde wählt wie gewohnt Einstellungen für die Bestellung aus. Der Servicemitarbeiter kann die vollständige Katalogbestellung im Chat-Bereich sehen, kann jedoch selbst keine Details der Bestellung ändern.

Automatische Übersetzung

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



Sobald der Kunde die Bestellung abgeschlossen hat, zeigt das Chatfenster wie gewohnt den Datensatz „Angefordertes Element“ an. Der Servicemitarbeiter sieht das vollständige Transkript der Transaktion des Kunden, einschließlich der vollständigen Katalogkarte und des Datensatzes „Angeforderter Artikel“.



Richten Sie das Katalog-Branding ein

Passen Sie die Darstellung von Katalogen in Virtual Agent an das Branding Ihres Unternehmens an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder virtual_agent_admin

Laden Sie Themengenerator aus dem ServiceNow Store herunter, und aktivieren Sie das Plugin (sn_theme_builder). Weitere Informationen finden Sie unter Activate a plugin .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Virtual Agent verwendet die Tabelle „Branding Setup“ [sys_cs_branding_setup], um Branding-Farben zu definieren, aber Kataloge erben keine Branding-Farben. Stattdessen verwenden Kataloge CSS-Variablen (Cascading Style Sheets), die im Datensatz „UX-Designs“ [sys_ux_theme] in der Instanz definiert sind.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Themes** > **Themengenerator**.
2. Erstellen Sie ein neues Design, indem Sie Primär- und Sekundärfarben angeben.

   Hinweis:
   Sie können Ihre Farben an die Farben des Chat-Headerhintergrunds und des Chat-Hintergrunds im Branding-Datensatz Ihrer Wahl anpassen. Weitere Informationen zum Erstellen von Designs finden Sie unter Create a theme with Theme Builder .

3. Speichern Sie Ihr Design.
4. Fügen Sie der Portalkonfiguration Ihr Design hinzu.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Themes**.
   b. Wählen Sie den Datensatz für das Design aus, das Sie importieren möchten.
   c. Wählen Sie unter dem Symbol „Zusätzliche Aktionen“ ( ) **sys_id kopieren aus**.
   d. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > *Mitarbeiterchat*.
   e. Wählen Sie die Portalkonfiguration aus, in der Sie Ihr Branding-Design hinzufügen möchten, und fügen Sie dem Serverskript die folgende Zeile hinzu, einschließlich der sys_id aus Schritt 4c.

   Wenn Ihre sys_id beispielsweise 0be48eb1eba0011090fa99602a522843lautet, fügen Sie Folgendes hinzu:

   ```
   macroponent_theme: '0be48eb1eba0011090fa99602a522843'
   ```

5. Fügen Sie der Portalkonfiguration bei Bedarf ein Variantendesign hinzu.
   a. Wiederholen Sie die Schritte 4a und 4b.
   b. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Komposition: App-** Design das gewünschte *Style*, dessen *Type*Varianteist.
   c. Wiederholen Sie die Schritte 4c und 4d.
   d. Wählen Sie die Portalkonfiguration aus, der Sie Ihr Branding-Design hinzugefügt haben, und fügen Sie dem Serverskript die folgende Zeile hinzu, einschließlich der sys_id aus Schritt 5c.

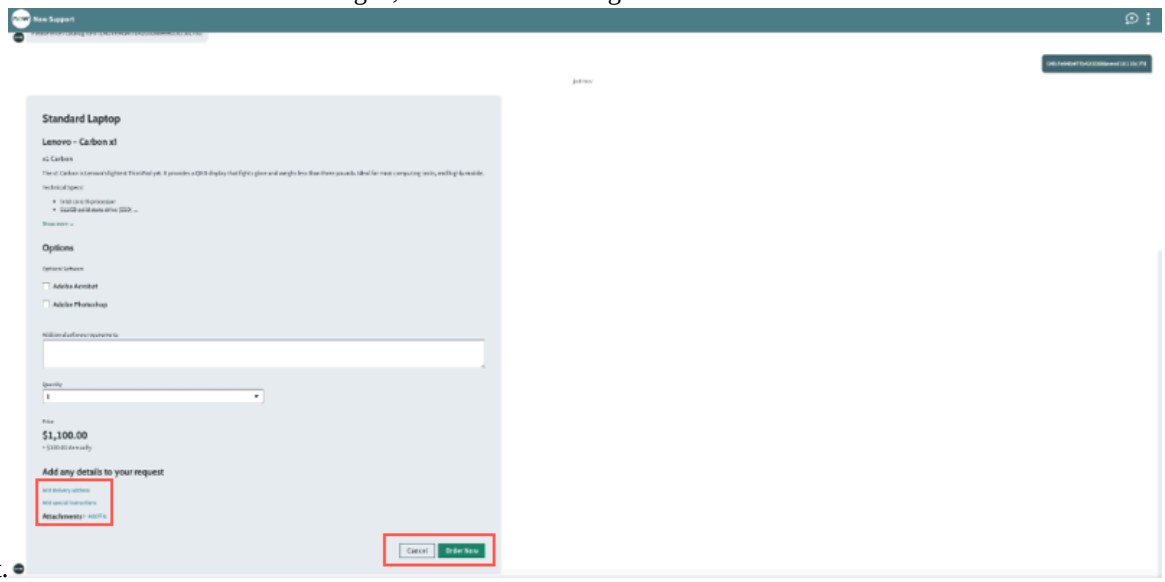
   Beispiel: Wenn die sys_id Ihres Variantenthemas beispielsweise 1df59fc2fcb1122101gb00713b633954lautet, fügen Sie Folgendes hinzu:

   ```
   macroponent_theme_variant: '1df59fc2fcb1122101gb00713b633954'
   ```

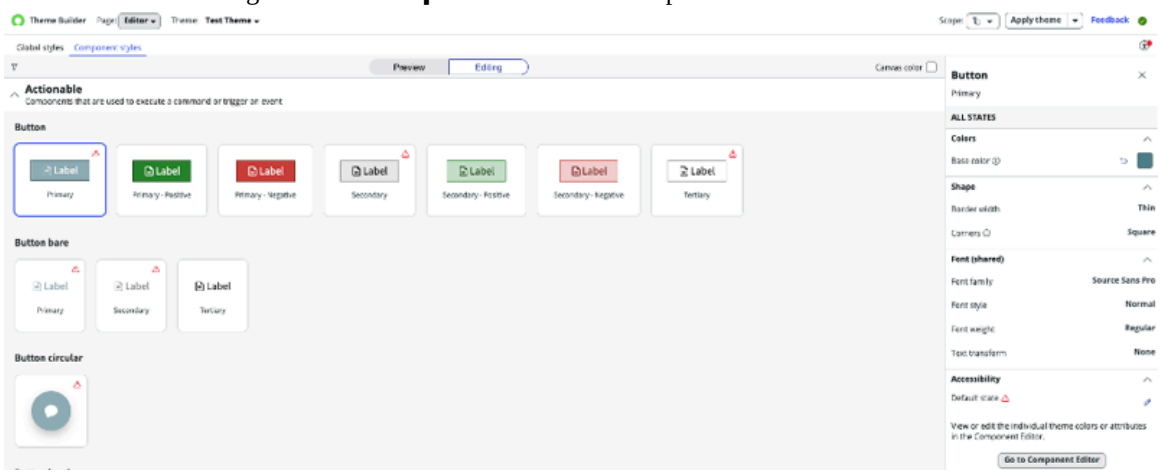
6. Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um die Konfiguration zu speichern.
7. Navigieren Sie zu dem Portal, in dem die Konfiguration verwendet wird.
   Wenn Sie beispielsweise die Konfiguration des Portals *ESC Chat* aktualisiert haben, navigieren Sie zu Mitarbeiter-Servicecenter.

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

8. Führen Sie das Katalogthema im Portalchat aus, um die entsprechende Konfiguration zu laden und alle Elemente anzuzeigen, für die ein Branding erforderlich ist.



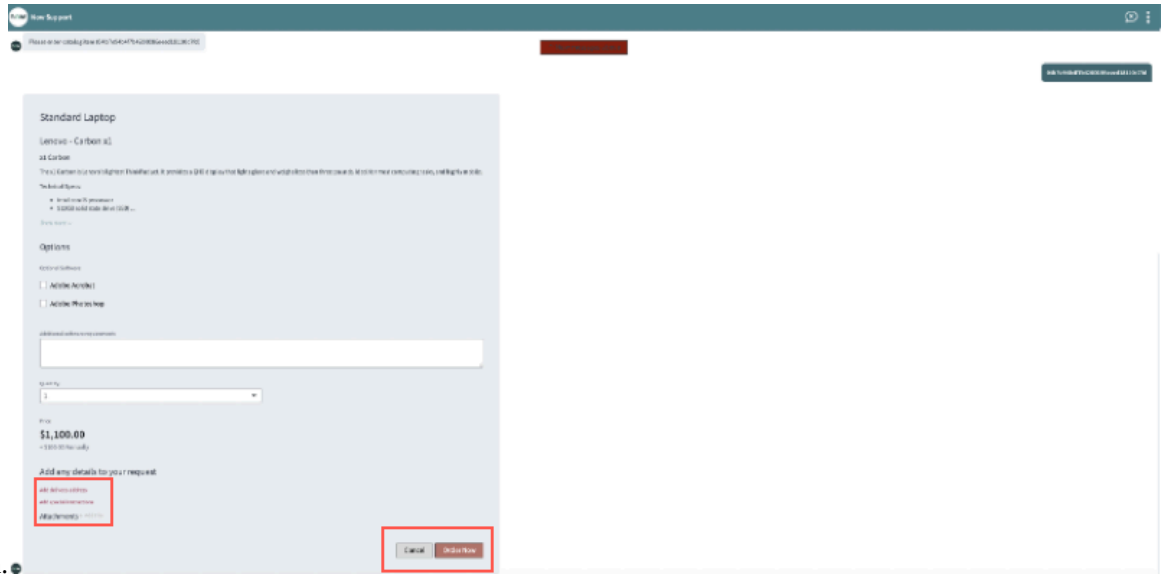
9. Navigieren zu **Alle** > **Now Experience-Framework** > **Themes** > *Themengenerator*.
10. Wählen Sie im Dropdown-Menü **Manager**und dann Ihr erstelltes Design aus.
11. Wählen Sie auf der Registerkarte **Komponentenstile** die Option **Bearbeiten**aus.



12. Wählen Sie eines der in Schritt 8 gefundenen Elemente aus, für die ein Branding erforderlich ist.

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

13. Legen Sie in der Paletten-Sidebar die Hex-Code-Farbe des Elements so fest, dass sie der Farbe Ihres Branding-Datensatzes entspricht.
14. Wiederholen Sie die Schritte 12 und 13, bis Sie alle Elemente aktualisiert haben.



Ergebnisse

Die Farbthemen des Katalogs entsprechen jetzt Ihrem Branding.

Virtual Agent -Benachrichtigungen werden konfiguriert

Senden Sie Benachrichtigungen ServiceNow über den -Chatbot Virtual Agent in unterstützten Messaging-Kanälen direkt an Anwender. Benachrichtigungen können einfache Informationsnachrichten zur Überprüfung oder umsetzbare Nachrichten mit Schaltflächen sein, die Anwender auswählen können, um bestimmte Aktionen auszuführen.

Benachrichtigungen werden über den Bot Virtual Agent im Webclient, vorgefertigte Messaging-Integrationen (z. B. SMS Twilio, Slack, Microsoft Teams, Facebook Workplace -Services und die Messaging-Plattform Facebook Messenger) und anwenderdefinierte Chatintegrationen an Empfänger gesendet.

Die Benachrichtigungsfunktion ist im Plugin „Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) und auch in Virtual Agent Liteenthalten, das in Now Platformenthalten ist. Benutzer Virtual Agent Lite können jedoch nur einfache Benachrichtigungen empfangen, während Benutzer Virtual Agent sowohl umsetzbare Benachrichtigungen als auch einfache Benachrichtigungen erhalten können. Benutzer ohne zugeordnete ServiceNow -Profile in der Tabelle [sys_user] können nicht umsetzbare Virtual Agent -Benachrichtigungen erhalten.

Funktionsweise von Virtual Agent -Benachrichtigungen

Als Administrator können Sie verschiedene Arten von Benachrichtigungen mit bestimmten Layouts und Inhalten definieren. Sie können auch bestimmte Aspekte des Benachrichtigungsinhalts anpassen, z. B. Nachrichtenüberschrift und Nachrichteninhalt.

Einfache Benachrichtigungen

Der Inhalt kann eine standardmäßige Informationsnachricht, eine Datensatzkarte oder eine Bildkarte sein. Einfache Benachrichtigungen werden Anwendern sofort übermittelt, auch wenn sie sich in einer Konversation mit einem virtuellen oder einem Servicemitarbeiter befinden.

Umsetzbare Benachrichtigungen

Automatische Übersetzung

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

Diese Benachrichtigungen enthalten Schaltflächen, über die Empfänger bestimmte Aktionen ausführen können, z. B. einen Kommentar hinzufügen oder die Weiterleitung an einen Service Desk-Mitarbeiter verlangen. Wenn Sie eine umsetzbare Benachrichtigung erstellen, ordnen Sie eine Aktion einem veröffentlichten Virtual Agent-Thema, einer skriptfähigen Aktion oder einer Flow-Aktion zu, die die auszuführende Aktion behandelt. Um Anwender zu bewegen, auf eine Benachrichtigung zu reagieren, können Administratoren die Option **Überspringen** entfernen. Wenn der Benutzer immer noch nicht handelt, wird die Konversation als inaktiv abgeschlossen.

Hinweis:
Die Benachrichtigungen sind nur umsetzbar, wenn dem Inhalt eine Linkaktion zugeordnet ist.

Umsetzbare Benachrichtigungen werden Anwendern übermittelt, wenn sie sich nicht in einer aktiven Konversation mit einem virtuellen oder einem Servicemitarbeiter befinden. Eine Warteschlange speichert umsetzbare Benachrichtigungen, die auf die Zustellung warten, standardmäßig bis zu acht Stunden.

Umsetzbare Benachrichtigungen eignen sich am besten für Konversationszwecke, für Anwendungsfälle wie:

- Passwortzurücksetzung
- Incident-Update
- Genehmigungsanforderung
- Kursumfrage
- Servicefolgeaufgaben und Umfragen
- Folgeaufgaben des Mitarbeiter-Onboardings

Wenn eine Themenkonversation abgeschlossen ist, fordert Virtual Agent den Benutzer automatisch auf, (falls vorhanden) ausstehende Benachrichtigungen anzuzeigen. Administratoren können diese Aufforderung unterdrücken, indem sie die Eigenschaft `com.glide.cs.show_pending_notifications_prompt` in der Tabelle „Systemeigenschaften“ auf „false“ setzen.

Benachrichtigungen mit dynamischem Inhalt

Sie können Virtual Agent -Benachrichtigungen personalisieren, indem Sie Nachrichtenheadern und Nachrichten dynamische Inhalte hinzufügen. Für datensatz- und eventbasierte Benachrichtigungen verwenden Sie die Parameterersetzung, um die Variablen anzugeben, die die Datensatzwerte (aus der Benachrichtigungstabelle) identifizieren, die in den Inhalt aufgenommen werden sollen.

Erweiterte Benachrichtigungen mit dynamischem Inhalt

Sie können Virtual Agent -Benachrichtigungen erstellen, die ein Skript verwenden, um dynamische Inhalte in Nachrichtenheadern und Nachrichten hinzuzufügen. Der Inhalt kann aus mehreren Datenquellen stammen und Drittanbieterservices enthalten, z. B. URL-Kürzung.

Benachrichtigungsverarbeitung

Virtual Agent -Benachrichtigungen weisen bestimmte Verarbeitungskontrollen und Einschränkungen auf, z. B. die maximale Anzahl der pro Benachrichtigung zulässigen Empfänger und die Anzahl der Benachrichtigungen, die pro Tag gesendet werden können. In der folgenden Tabelle sind diese Verarbeitungssteuerungen und die Systemeigenschaften identifiziert, die zum Ändern ihrer Standardwerte verwendet werden können.

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

Virtual Agent Steuerungen und Einschränkungen für die Verarbeitung von Benachrichtigungen

Steuerung oder Einschränkung der Benachrichtigungsverarbeitung	Standardwert	Zugehörige Systemeigenschaft
Maximale Anzahl von Empfängern pro Benachrichtigung pro Kanal	100.000 Empfänger	`com.glide.cs.per_notification_user_li` Höchstgrenze: keine **Hinweis:** • Wenn mehr Empfänger als die konfigurierte Anzahl vorhanden sind, werden Warnmeldungen angezeigt, um die Empfängerliste zu reduzieren, während Sie die Benachrichtigung konfigurieren und wenn die Benachrichtigung zugestellt wird. Die Warnungen werden nur angezeigt, wenn der Benachrichtigung Virtual Agent-Inhalte zugeordnet sind. • Für Zustellkanäle von Drittparteien können Empfängerbeschränkungen gelten, je nach Servicelevel oder Abonnement.
Maximale Anzahl von Benachrichtigungen pro Tag und Kanal	100.000 Benachrichtigungen	`com.glide.cs.daily_notification_limit` Höchstgrenze: keine **Hinweis:** Für Zustellkanäle von Drittparteien können je nach Servicestufe oder Abonnement Quotenbegrenzungen gelten.
Lebensdauer von umsetzbaren Benachrichtigungen (in einer Warteschlange werden umsetzbare Benachrichtigungen gespeichert, die auf die Zustellung warten)	8 Stunden	`com.glide.cs.idle_actionable_notifica` **Hinweis:** Sie können einen Höchstwert von 72 Stunden angeben.

Automatische Übersetzung

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

Virtual Agent Steuerungen und Einschränkungen für die Verarbeitung von Benachrichtigungen (Fortsetzung)

Steuerung oder Einschränkung der Benachrichtigungsverarbeitung	Standardwert	Zugehörige Systemeigenschaft
Erlauben Sie den Zugriff auf Inhalte von Benachrichtigungskarten und Parameterersetzungen in Benachrichtigungsüberschriften und -nachrichten	False (nicht aktiviert)	`com.glide.cs.notification_record_acce` **Hinweis:** Diese Eigenschaft gilt nicht für erweiterte Benachrichtigungen.

Benachrichtigungs-Experience für Endanwender

Die Benachrichtigungs-Experience für Endanwender hängt von der Art der Benachrichtigung ab, die sie erhalten. Endanwender können auch verwalten, wie ihre Benachrichtigungen zugestellt werden, indem sie Benachrichtigungen abonnieren oder abbestellen.

- Einfache Nachrichtenbenachrichtigungen: Diese Benachrichtigungen werden sofort an den Endanwender übermittelt, auch wenn der Anwender mit einem Bot oder Servicemitarbeiter chattet. Der Benutzer sieht die eingehende Nachricht, kann jedoch mit der aktuellen Konversation fortfahren.
- Umsetzbare Benachrichtigungen: Diese Benachrichtigungen werden nur übermittelt, wenn sich der Anwender nicht in einer aktiven Konversation mit einem virtuellen oder einem Servicemitarbeiter befindet. Wenn Anwender ihre Konversation mit einem Bot- oder Servicemitarbeiter abschließen, können sie mit dem Befehl **Benachrichtigung** anzeigen eine Liste der ausstehenden Benachrichtigungen anzeigen, die die Überschrift jeder Benachrichtigung anzeigt. Benutzer können eine ausstehende Benachrichtigung zur Überprüfung auswählen und dann die entsprechende Aktion für die Benachrichtigung ausführen oder die Aktion überspringen.

Anwenderabonnements für Benachrichtigungen

Endanwender können Benachrichtigungen in dem von ihnen verwendeten Kanal abonnieren oder abbestellen. Beispielsweise bietet das Chatmenü einen Umschalter, mit dem Benutzer Benachrichtigungen im Webkanal abonnieren oder abbestellen können.

In den Konversationsintegrationen für die Services Slack, Microsoft Teams, Facebook Workplace verwalten Endanwender ihre Abonnements für Benachrichtigungen mit den Befehlen **Abonnieren** und **Unsubscribe**.

Nächste Schritte

Erstellen Sie Virtual Agent -Benachrichtigungen

Erstellen Sie eine Benachrichtigung, die über den Chatbot Virtual Agent direkt an Anwender gesendet wird. Die Benachrichtigung gibt an, wann Benutzer die Benachrichtigung erhalten (Auslöser für die Benachrichtigung) und wer sie erhält (Empfänger mit und ohne Accounts in der Benutzertabelle [sys_user]).

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Provider** > **Benachrichtigungen** und wählen Sie **Neu**aus.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Benachrichtigungsformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Benachrichtigung
Tabelle	Tabelle, über die Benachrichtigungen empfangen werden sollen
Applikation	Anwendungsbereich der Benachrichtigung
Typ	Typ der Benachrichtigung.
Kategorie	Kategorie der Benachrichtigung. Für Virtual Agentist es Chat.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Benachrichtigung. Die Benachrichtigung ist standardmäßig aktiv.
Auslöser	
Ausgelöst durch	Systemaktion, die die Benachrichtigung auslöst. Sie können festlegen, dass die Benachrichtigung gesendet wird, nachdem ein Datensatz geändert oder ein Ereignis ausgelöst wurde.
Eingefügt	Option zum Senden der Benachrichtigung, nachdem ein Datensatz eingefügt wurde. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Datensatzänderung** im Feld **Ausgelöst durch** auswählen.
Aktualisiert	Option zum Senden der Benachrichtigung, nachdem ein Datensatz aktualisiert wurde. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Datensatzänderung** im Feld **Ausgelöst durch** auswählen.
Event	Event, das die Benachrichtigung auslöst. Um beispielsweise eine Benachrichtigung zu senden, nachdem ein Incident geschlossen oder gelöst wurde, wählen Sie das *incident.inactive*-Event aus. Standardmäßig wird dieses Event jedes Mal im System protokolliert, wenn ein Benutzer einen Incident löst oder schließt. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie im Feld **Ausgelöst durch** die Option **Event** auswählen.
Bedingungen	Geben Sie mithilfe von Filtern die Tabellendatensätze an, über die Benutzer Benachrichtigungen erhalten. Um beispielsweise Benachrichtigungen über Incidents mit höchster Priorität zu senden, wählen Sie **Incident [incident]** im Feld **Tabelle** aus, und legen Sie die Bedingungen auf **[Priorität] [ist] [1 - Kritisch]** fest.
Empfänger	
Anwender	Benutzer, die die Benachrichtigung erhalten

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

Feld	Beschreibung
	Fügen Sie Anwender aus dem statischen Anwender (Tabelle [sys_user] oder ihre Erweiterungstabellen) hinzu, um Empfänger für die Benachrichtigung zu definieren. **Hinweis:** Mit diesem Feld können Sie die Empfänger von Benachrichtigungen nur für Chatkanäle definieren.
Empfänger in Feldern	Datensatzfelder, die Empfänger enthalten, die die Benachrichtigung erhalten. Um beispielsweise die Benachrichtigung an den Beauftragten für den Datensatz zu senden, wählen Sie **Zugewiesen an** aus. Fügen Sie Empfänger aus der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] oder ihren Erweiterungstabellen hinzu, um die Benachrichtigung auszulösen. **Hinweis:** Mit diesem Feld können Sie die Empfänger für Benachrichtigungen sowohl für Chat- als auch für Messaging-Kanäle definieren.
Ist Ursprungsanwender enthalten?	Option zum Einbeziehen des Benutzers, der den Datensatz geändert oder das Event ausgelöst hat

3. Wählen Sie **Absenden**.

Hinweis:
Verwenden Sie die Schaltfläche **Absenden** für Virtual Agent -Benachrichtigungen. Die Schaltfläche **„Allgemeinen Inhalt übermitteln und hinzufügen“** ist für andere Anwendungsfälle vorgesehen.

Nächste Maßnahme

- Erstellen Sie zusätzliche Empfänger für Virtual Agent -Benachrichtigungen.
- Definieren Sie den Benachrichtigungsinhalt.

Erstellen Sie zusätzliche Empfänger für Virtual Agent -Benachrichtigungen

Erstellen und definieren Sie zusätzliche Empfänger für eine Virtual Agent -Benachrichtigung, die in Chat- oder Messaging-Kanälen zugestellt werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Der Administrator kann Empfänger unter der zugehörigen Liste Zusätzliche Empfänger für Messaging-Kanäle definieren.

Hinweis:
Die Auswahl des Kanals (Chat-Kanal oder Messaging-Kanal) ist eine Voraussetzung für die Definition des Inhalts für die Benachrichtigung.

- Der Administrator kann Empfänger unter der zugehörigen Liste „Zusätzliche Empfänger“ für Chat- und Messaging-Kanäle mithilfe einer dynamischen Bedingung definieren.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Provider** > **Benachrichtigungen** und wählen Sie die Benachrichtigung aus, für die Sie zusätzliche Empfänger erstellen möchten.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Weitere Empfänger“ auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Zusätzliche Benachrichtigungsempfänger“.

Feld	Beschreibung
Benachrichtigung	Bezeichner der Benachrichtigung. Der Benachrichtigungsname wird automatisch ausgefüllt.
Empfängertabelle	Der Bereich des Empfängerdatensatzes für die Benachrichtigung. Das Feld **Empfängertabelle** wird automatisch mit dem Benutzer [sys_user] als Standardwert gefüllt.
Anwendung	Der Umfang des Empfängerdatensatzes.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Benachrichtigung für die definierten zusätzlichen Empfänger.
Statische Empfänger	Namen der Empfänger aus dem Bereich der ausgewählten Empfängertabelle.
Dynamische Empfänger	
Dynamische Bedingungen	Dynamische Filterbedingungen für die definierten Empfänger. Die dynamische Bedingung gilt sowohl für Messaging- als auch für Chatkanäle. Mit dieser dynamischen Bedingung können Sie die Empfängerliste für eine Gruppe von Anwendern definieren, um eine Benachrichtigung zu senden. Klicken Sie auf das Aktualisierungssymbol () neben dem Link „ **Datensätze, die der Bedingung entsprechen** “, um die genaue Anzahl der Datensätze zu aktualisieren, die der aktuellen Filterbedingung entsprechen. Standardmäßig wird die Gesamtzahl der Datensätze in der aktuellen Tabelle angezeigt.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Für eine bestimmte Empfängertabelle kann nur ein aktiver Datensatz hinzugefügt werden. Wenn Sie einen weiteren Datensatz für die Empfängertabelle hinzufügen möchten, müssen Sie den aktuellen Datensatz deaktivieren.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Definieren Sie Virtual Agent -Benachrichtigungsinhalte

Erstellen Sie den Inhalt für eine Virtual Agent -Benachrichtigung, die in einem Chat- oder Messaging-Kanal zugestellt wird.

Vorbereitungen

- Bilder für Bildkarten müssen mindestens 400 Pixel breit sein und das Format .jpg, .png, .bmp, .gif, .ico oder .svg aufweisen.
- Wenn Sie von einem früheren Release upgraden und möchten, dass ACLs für Daten in Datensatzkarten und Parameterersetzungen in Chatbenachrichtigungen berücksichtigt werden, legen Sie die Systemeigenschaft *com.glide.cs.notification_record_access_check* auf true fest. Der Standardwert für diese Systemeigenschaft ist „false“. Dies bedeutet, dass Daten unabhängig von der Zugriffsebene des Benutzers übermittelt werden.

  Hinweis:
  Diese Eigenschaft gilt nicht für erweiterte Benachrichtigungen.

- Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Virtual Agent -Benachrichtigungen personalisieren, indem Sie Parameterersetzung verwenden, um dem Nachrichtenheader und der Nachricht dynamische Inhalte hinzuzufügen. Wenn Sie Ihren Benachrichtigungen dynamische Inhalte hinzufügen, geben Sie die Variablen an, die die in den Inhalt aufzunehmenden Datensatzwerte identifizieren. Sie können den folgenden Benachrichtigungstypen dynamische Inhalte hinzufügen:

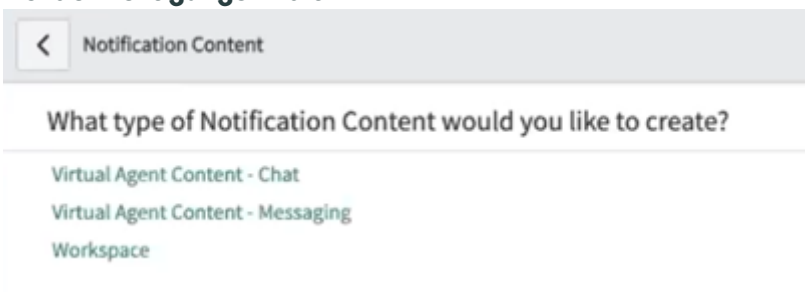
- Datensatzbasierte Benachrichtigungen: Verwenden Sie die ${ <variable_name> Format } in Ihrem Inhalt, um eine Variable anzugeben, die einen Datensatzwert aus der für die Benachrichtigung verwendeten Tabelle darstellt. Wenn Sie beispielsweise die Nachrichtenüberschrift für eine Benachrichtigung anpassen möchten, die die Incident-Tabelle verwendet, und die Incident- **Priorität** in die Nachricht aufnehmen möchten, verwenden Sie die Spalte **Variable** auswählen, um die Variable für die Incident-Priorität auszuwählen.
- Ereignisbasierte Benachrichtigungen: Verwenden Sie das Format ${event.parm1} und ${event.parm2}, um ereignisspezifische Parameter anzugeben, die Datensatzinformationen im Benachrichtigungsinhalt übergeben. Weitere Informationen zu Ereignisparametern und ihrer Funktionsweise finden Sie unter Ereignisse .
- Erweiterte Benachrichtigungen: Ändern Sie ein Skript, das für Anwendungsfälle für erweiterte Benachrichtigungen bereitgestellt wird, um dynamische Inhalte aus verschiedenen Datenquellen anzugeben und Drittanbieterservices zu identifizieren, z. B. URL-Kürzung zur Optimierung von Links im Inhalt.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Provider** > **Benachrichtigungen** und wählen Sie die Benachrichtigung aus, für die Sie Inhalte definieren oder aktualisieren.
2. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Wenn Sie neue Inhalte definieren, navigieren Sie zur zugehörigen Liste **Benachrichtigungsinhalte**, wählen Sie **Neuer Anbieterinhalt**aus, und fahren Sie mit Schritt 3 fort.
   - Wenn Sie Inhalte aktualisieren, navigieren Sie zur zugehörigen Liste **Benachrichtigungsinhalte**, wählen Sie den zu aktualisierenden Inhalt aus, und fahren Sie mit Schritt 4 fort.
3. Wählen Sie den Inhaltstyp Virtual Agent aus:
   - **Virtual Agent-Inhalt – Chat**: Die Benachrichtigung gilt für Chatkanäle.
   - **Virtual Agent-Inhalt – Messaging**: Die Benachrichtigung gilt für einen Messaging-Kanal, z. B. SMS.

Benachrichtigungsinhalt



4. Geben Sie den Benachrichtigungsinhalt an, oder aktualisieren Sie ihn:

   a. Füllen Sie im Formular die Felder für die Chat- oder Messaging-Benachrichtigung aus:

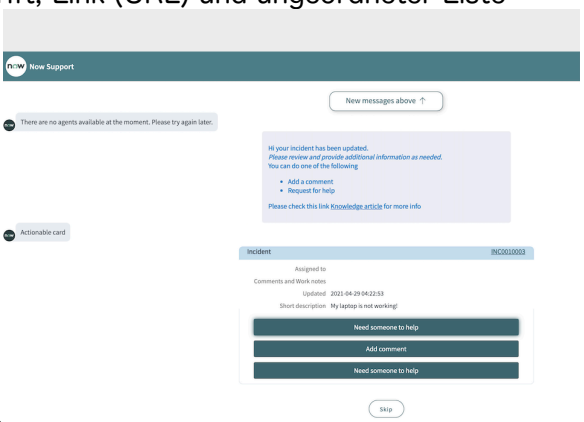
Benachrichtigungsinhalt: Virtual Agent Chat oder Virtual Agent Messaging

Feld	Beschreibung
Name	Name des Benachrichtigungsinhalts
Benachrichtigung	Benachrichtigung, die mit dem Inhalt verknüpft ist. Dieses Feld wird automatisch mit der von Ihnen erstellten Benachrichtigung ausgefüllt.
Typ	Benachrichtigungslayout: ▪ **Einfach**: Eine Nur-Nachricht-Benachrichtigung, die Informationen zur Überprüfung enthält. ▪ **Datensatzkarte**: Eine Benachrichtigung, die Informationen zu einem bestimmten Datensatz in einer Tabelle enthält. ▪ **Bildkarte**: Eine Benachrichtigung, die Bilder enthält.
Tabelle	(Für Datensatzkarten) Tabelle, über die Sie Benachrichtigungen erhalten möchten. Dieses Feld wird automatisch mit der in der Benachrichtigung definierten Tabelle gefüllt.
Felder	(Für Datensatzkarten) Felder, die in der Benachrichtigung angezeigt werden sollen. Wenn Sie beispielsweise **Anmerkungen und Arbeitsnotizen**

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

Feld	Beschreibung
	auswählen, enthält die Benachrichtigung die Kommentare und Arbeitsnotizen, die Benutzer dem Datensatz hinzugefügt haben.
Applikation	Anwendungsbereich des Benachrichtigungsinhalts
Aktiv	Option zum Aktivieren des Benachrichtigungsinhalts
Link aktivieren	(Für Datensatzkarten) Option zum Hinzufügen eines Links zum Datensatz.
Erweitert	Option, die den Skript-Editor für die Eingabe eines Skripts öffnet, das dynamische Inhalte für Benachrichtigungsüberschriften und Nachrichteninhalte zurückgibt, die aus mehreren Datenquellen abgerufen wurden.
Skript	(Für erweiterten Benachrichtigungsinhalt) Skript, das Sie bearbeiten können, um dynamische Inhalte aus verschiedenen Datenquellen anzugeben, einschließlich Services von Drittanbietern (z. B. URL-Kürzung), die im Nachrichtenheader und im Nachrichteninhalt verwendet werden sollen.
Nachrichtenüberschrift	Text, der in der Benachrichtigung oben angezeigt wird. Die Standardüberschrift für Nachrichten lautet: Eine Benachrichtigung ist eingegangen. Sie können die Konversation fortsetzen, nachdem Sie die Benachrichtigung angezeigt haben. Wenn Sie eine anwenderdefinierte Überschrift mit dynamischem Inhalt erstellen möchten, geben Sie den Überschriftentext ein, und geben Sie die im Text verwendeten Variablen an: ▪ Für datensatzbasierte Benachrichtigungen: Erweitern Sie die Spalte **Variablen** auswählen, und wählen Sie die Variablen für die Datensatzwerte aus, die in die Überschrift aufgenommen werden sollen. Die Variablen werden Datensätzen in der für die Benachrichtigung verwendeten Tabelle zugeordnet. Beispiel: Ein Incident mit folgender Priorität wurde Ihnen zugewiesen: ${priority} ▪ Für ereignisbasierte Benachrichtigungen: Geben Sie die Variablen ${event.parm1} und ${event.parm2} an, um ereignisspezifische Parameter zu identifizieren, die Datensatzinformationen im Benachrichtigungsinhalt übergeben.
Nachricht	Inhalt der Nachricht im Rich-Text-Format. Wenn Sie eine anwenderdefinierte Nachricht mit dynamischem Inhalt erstellen möchten, geben Sie den Nachrichtentext ein, und geben Sie die im Text verwendeten Variablen an: ▪ Für datensatzbasierte Benachrichtigungen: Erweitern Sie die Spalte **Variablen** auswählen, und wählen Sie die Variablen für die Datensatzwerte aus, die in die Nachricht aufgenommen werden sollen. Die Variablen werden Datensätzen in der für die Benachrichtigung verwendeten Tabelle zugeordnet. Beispiel: Hier ist eine kurze Beschreibung des zugewiesenen Incidents:${short_description} ▪ Für ereignisbasierte Benachrichtigungen: Geben Sie die Variablen ${event.parm1} und ${event.parm2} an,

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

Feld	Beschreibung
	um ereignisspezifische Parameter zu identifizieren, die Datensatzinformationen im Benachrichtigungsinhalt übergeben. Eine mit dem Rich-Text-Format definierte Benachrichtigungsmeldung wird in Fett, Kursivschrift, Link (URL) und ungeordneter Liste  angezeigt. Wenn Benutzer auf die URL in der Nachricht klicken, werden sie gemäß der Portalkonfiguration zum Ziel weitergeleitet.
Bildquelle	(Für Bildkarten) Option zum Auswählen des Bilds, das in der Benachrichtigung angezeigt werden soll: ▪ **Bild**hochladen: Fügen Sie das Bild durch Hochladen hinzu. ▪ **URL**: Geben Sie die URL für das Bild an.
Bild	(Für Bildkarten) Auf der Karte angezeigtes Bild. ▪ Um das Bild hinzuzufügen, wählen Sie Zum Hinzufügen **klicken aus**. Wählen Sie in der Dateisuche Ihre Bilddatei aus, und wählen Sie **OK**. ▪ Um das Bild zu ändern, wählen Sie **Aktualisieren**. Wählen Sie in der Dateisuche die neue Bilddatei aus, und wählen Sie **OK**. ▪ Um das Bild zu entfernen, wählen Sie **Löschen**. Die Datei wird sofort gelöscht.
Alternativer Text für Bild	(Für Bildkarten) Alternativer Text für das Bild, das auf der Karte angezeigt werden soll.

Hinweis:
Um die Messaging-Benachrichtigungsdetails zu erstellen oder zu aktualisieren, navigieren Sie zur zugehörigen Liste **„Lieferkanal“** und füllen Sie das Formular aus. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Zustellkanal für die Benachrichtigung Virtual Agent ..

b. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.

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

Nächste Maßnahme

- Informationen zum Konfigurieren eines Zustellkanals finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Zustellkanal für die Benachrichtigung Virtual Agent ..
- Wenn Sie eine umsetzbare Benachrichtigung erstellen, finden Sie weitere Informationen unter Aktionen definieren.

Konfigurieren Sie einen Zustellkanal für die Benachrichtigung Virtual Agent .

Konfigurieren Sie einen Zustellkanal für Virtual Agent -Benachrichtigungen, indem Sie die Messaging-Kanalinformationen angeben, über die Benachrichtigungen an Benutzer gesendet werden.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass in Ihrer Instanz ein Messaging-Kanal konfiguriert ist. Virtual Agent -Administratoren können nur einen oder mehrere Chatkanäle für die Benachrichtigung aus der Liste der Chatkanäle auswählen, die der Instanz zugeordnet sind.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

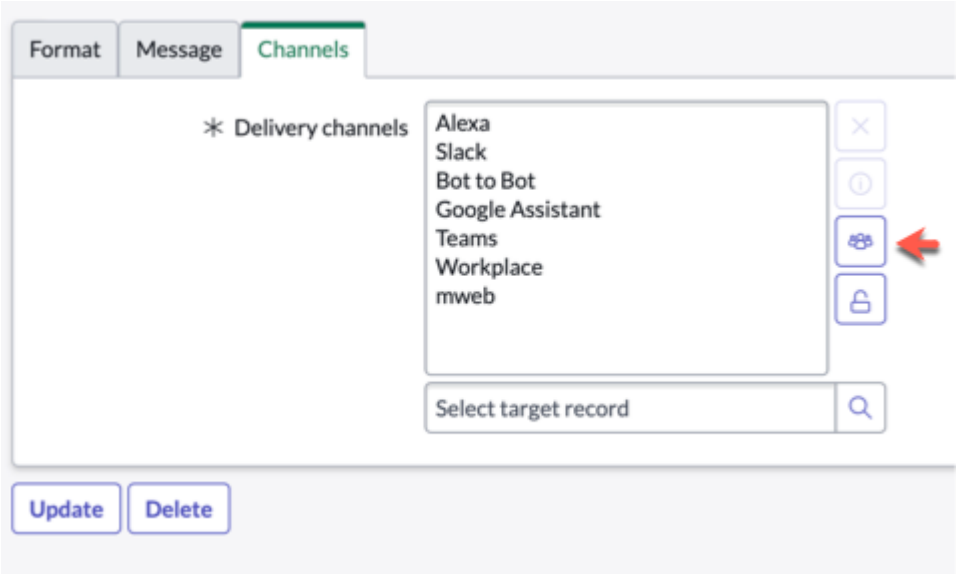
Verwenden Sie den Zustellkanal, um mehrere Kanäle für denselben Benachrichtigungsinhalt zu unterstützen. Das Verfahren zum Konfigurieren von Zustellkanälen hängt vom Kanaltyp ab. Es gibt zwei Arten von Benachrichtigungskanälen: Messaging-Kanäle und Chat-Kanäle. Weitere Informationen zu Kanälen finden Sie unter Kanäle in Konversations-Schnittstellen.

Zustellkanäle sind auch Teil mehrerer aktiver Konversationen in Virtual Agent. Weitere Informationen finden Sie unter Leiten Sie Virtual Agent -Benachrichtigungen über mehrere Portale weiter.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Provider** > **Benachrichtigungen**.
2. Wählen Sie die Benachrichtigung aus, für die Sie Inhalte definieren oder aktualisieren möchten.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Benachrichtigungsinhalte“ den Benachrichtigungsinhalt.
4. Gehen Sie entsprechend dem Kanaltyp für die Benachrichtigung vor, die Sie konfigurieren.
   - Um Zustellkanäle für Messaging-Inhalte zu aktualisieren, wählen Sie **Neu** in der zugehörigen Liste Zustellkanäle.
   - Um Zustellkanäle für Chatinhalte zu aktualisieren, wählen Sie die Option **Mehrere hinzufügen/entfernen** in der zugehörigen Liste Zustellkanäle.

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



Verwenden Sie die Pfeiltasten, um Ihrer Liste Ausgewählte Zustellkanäle bestimmte Zustellkanäle hinzuzufügen oder daraus zu entfernen. Wenn Sie alle zutreffenden Zustellkanäle definiert haben, wählen **Sie Speichern**aus.

Hinweis:
Wenn kein bestimmter Chatkanal definiert ist, werden Benachrichtigungen standardmäßig an alle verfügbaren Chatkanäle gesendet. Virtual Agent -Administratoren können die Chatkanäle, die einer Benachrichtigung zugeordnet sind, jederzeit ändern.

5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Zustellkanal“.

Feld	Beschreibung
Benachrichtigungsinhalt	Referenz des Benachrichtigungsinhalts, der für den Zustellkanal vorab ausgefüllt wurde.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Zustellkanals.
Verbindung	Verbindungsdatensatz für den in der Instanz konfigurierten Messaging-Kanal.
Senden von	Anbieteranwendung für den ausgewählten Messaging-Kanal.
Senden an (Tabelle)	Name der Tabelle, an die Sie die Benachrichtigungen senden möchten.
Senden an (Feld)	Name des Felds, an das Sie die Benachrichtigungen senden möchten. Dieses Feld ist optional.

6. Wählen Sie **Absenden** (neue Benachrichtigungsdatensätze) oder **Aktualisieren** (bestehende Benachrichtigungsdatensätze).

Definieren Sie Virtual Agent Benachrichtigungsaktionen

Erstellen Sie die Aktionen für einen Chat- oder Messaging-Kanal Virtual Agent, um umsetzbare Benachrichtigungen zu senden.

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

Vorbereitungen

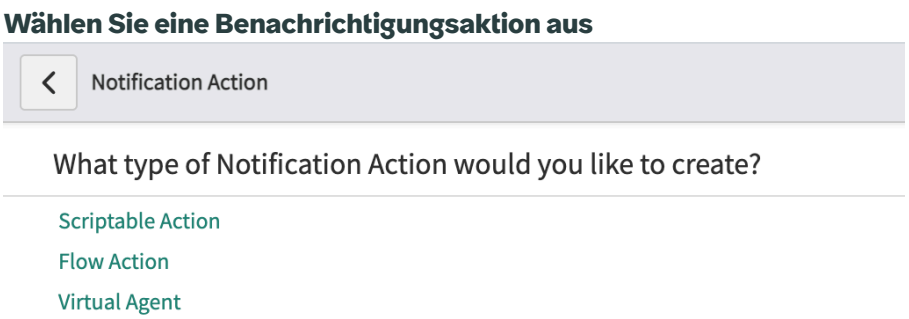
- Eine Aktion erfordert ein zugeordnetes, veröffentlichtes (aktives) Virtual Agent Thema, eine skriptfähige Aktion oder eine Flow-Aktion, die die durch eine Schaltfläche in der Benachrichtigung dargestellte Aktion ausführen kann, z. B. Gespräch mit einem Service Desk-Mitarbeiter (Servicemitarbeiter-Support) oder Bot-Feedback (Virtual Agent Feedback). Erwägen Sie, mit Ihren Themenautoren zusammenzuarbeiten, um die geeigneten Themen und entsprechenden Aktionen zu bestimmen. Weitere Informationen zum Entwerfen der Virtual Agent -Themen finden Sie unter Erste Schritte mit Virtual Agent-Designer.

Hinweis:
Skriptfähige Aktionen und Flow-Aktionen sind asynchron und werden ausgeführt, wenn Sie die Aktion ohne ein Virtual Agent -Thema auswählen. Sie können entweder einen vorhandenen, definierten Flow auswählen oder sich mit den Flow-Autoren abstimmen, um umsetzbare Benachrichtigungen zu senden.

- Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Provider** > **Benachrichtigungen** und wählen Sie die Benachrichtigung aus, für die Sie Aktionen definieren.
2. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste **Benachrichtigungsaktionen**, und wählen Sie **Neue Anbieteraktion**aus.
3. Wählen Sie eine Benachrichtigungsaktion aus.



4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus, um die Benachrichtigungsaktionen zu definieren.

Benachrichtigungsinhalt: Aktionen

Feld	Beschreibung
Name	Name der Benachrichtigungsaktion. Beispiel: Mit einem Service Desk-Mitarbeiter sprechen.
Benachrichtigung	Benachrichtigung, die der Aktion zugeordnet ist. Dieses Feld wird automatisch mit der von Ihnen erstellten Benachrichtigung ausgefüllt.
Async	Option zum Aktivieren der Aktionsausführung, ohne die aktuelle Anforderung zu blockieren. Sowohl Skript- als auch Flow-Aktionen in Virtual Agent sind asynchron.

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

Feld	Beschreibung
Modelltyp	Typ der konfigurierten Aktionen. Zum Beispiel NLU-/Stichwort-Thema oder LLM-Thema. Wenn ein Benutzer LLM auswählt, wird diese Aktion an ein LLM-fähiges Virtual Agentgesendet. Wenn NLU ausgewählt ist, gilt diese Aktion nur für NLU-fähige Virtual Agent.
Thema	Virtual Agent Thema, das diese Benachrichtigungsaktion behandelt. **Hinweis:** Virtual Agent Pro ist erforderlich, um ein Thema mit einer umsetzbaren Benachrichtigung zu senden.
Skript	Skript zum Ausführen der Benachrichtigungsaktion. Das Feld „Skript“ ist nur verfügbar, wenn Sie die Aktion Skriptfähige Benachrichtigung auswählen. **Hinweis:** Die Skriptfähige Aktion ist nur für Virtual Agent Pro-Anwender verfügbar.
Anwendung	Anwendungsbereich des Benachrichtigungsinhalts
Aktiv	Option zum Aktivieren des Benachrichtigungsinhalts
Flow oder Aktion auswählen	
Flow	Flow zum Auslösen der Sequenz der Benachrichtigungsaktion. **Hinweis:** ○ Sie können den Flow nicht auswählen, wenn Sie die Aktion angegeben haben. ○ Das Feld Flow wird nur angezeigt, wenn Sie die Aktion Flow-Benachrichtigung auswählen. ○ Die Flow-Aktion ist nur für Virtual Agent Pro-Anwender verfügbar.
Aktion	Aktion zur Verwendung der richtigen Tabellen- und Feldkonfiguration für die Benachrichtigungsaktion. **Hinweis:** ○ Sie können die Aktion nicht auswählen, wenn Sie den Flow angegeben haben. ○ Das Feld Aktion wird nur angezeigt, wenn Sie die Aktion Flow-Benachrichtigung auswählen. ○ Die Flow-Aktion ist nur für Virtual Agent Pro-Anwender verfügbar.
Eingaben	
Skript	Skript zum Übergeben von Eingaben an eine Flow-Aktion.

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

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld Skript wird angezeigt, wenn Sie die Aktion Flow-Benachrichtigung auswählen.

5. Wählen Sie **Absenden**.
6. Um eine andere Aktion für die Benachrichtigung zu definieren, wiederholen Sie die Schritte 3 bis 5.

Nächste Maßnahme

Definieren Sie Aktionen für das Verknüpfen mit Benachrichtigungsinhalten.

Definieren Sie die Aktionen für den Link Virtual Agent zum Benachrichtigungsinhalt

Erstellen Sie die Linkaktionen für Benachrichtigungsinhalte Virtual Agent, die in einem Chat- oder Messaging-Kanal als umsetzbare Benachrichtigungen übermittelt werden sollen.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) aktiviert ist.

  Hinweis:
  Nur Virtual Agent Pro-Kunden können Aktionen Benachrichtigungsinhalten zuordnen und umsetzbare Benachrichtigungen erhalten.

- Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benachrichtigungsinhalte ohne zugeordnete Linkaktionen werden als nicht umsetzbare Benachrichtigung übermittelt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Provider** > **Benachrichtigungen** und wählen Sie die Benachrichtigung aus, für die Sie die Linkaktionen definieren.
2. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Linkaktionen **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Umsetzbarer Inhalt“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Verknüpfungsaktion
Aktionen	Benachrichtigungsaktion, für die die Linkaktion erstellt wird. Sie können eine oder mehrere Benachrichtigungsaktionen für eine Benachrichtigung auswählen und sie in die Reihenfolge bringen, in der sie in der Benachrichtigung angezeigt werden sollen.
Aktionen, die im Ereignis „parm1“ aufgeführt sind	Aktionen, die in einem Ereignisparameter aufgeführt sind.

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

Feld	Beschreibung
	Anwender und Aktionen können nicht beide an den Parameter übergeben werden. Wenn Sie beispielsweise eine sys_id eines Anwenders im Ereignisparameter 1 eingeben, wird der Anwender in der Ausgabe berücksichtigt.
Anwendung	Anwendungsbereich des Benachrichtigungsinhalts
Benachrichtigung	Benachrichtigung, die mit dem Inhalt verknüpft ist. Dieses Feld wird automatisch mit der von Ihnen erstellten Benachrichtigung ausgefüllt.
Inhalt	Benachrichtigungsinhalt für die erstellte Linkaktion.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Benachrichtigungsinhalts
Aktionen, die im Ereignis „parm2“ aufgeführt sind	Aktionen, die in einem Ereignisparameter aufgeführt sind. Anwender und Aktionen können nicht beide an den Parameter übergeben werden. Wenn Sie beispielsweise im Ereignisparameter 2 eine sys_id eines Anwenders eingeben, wird der Anwender in der Ausgabe berücksichtigt.

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Um eine weitere Linkaktion für den Benachrichtigungsinhalt zu definieren, wiederholen Sie die Schritte 3 und 4.

Hinweis:
Für einen Anbieter wird nur eine einzelne Benachrichtigung mit aktivem Inhalt unterstützt. Wenn der Inhalt für die Benachrichtigung jedoch nicht aktiv ist, können Sie den sekundären Inhalt für die Benachrichtigung definieren und diesen Inhalt aktivieren.

6. **Wahlweise:** Um die Aktion **Überspringen** aus einer umsetzbaren Benachrichtigung zu entfernen, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Wählen Sie die Benachrichtigung aus, und öffnen Sie die zugehörige Liste Aktionen mit Inhalt verknüpfen.
   b. Wählen Sie den umsetzbaren Inhalt und anschließend die Option **Überspringen** deaktivieren aus.

Hinweis:
Diese Option wird nur angezeigt, wenn der Inhaltstyp Virtual Agentist.

Nächste Maßnahme

Aktivieren Sie Virtual Agent -Benachrichtigungen. Weitere Informationen finden Sie unterAktivieren Virtual Agent Benachrichtigungen.

Aktivieren Sie Virtual Agent -Benachrichtigungen

Aktivieren Sie Virtual Agent -Benachrichtigungen, damit Ihre Endanwender Benachrichtigungen in unterstützten Virtual Agent -Kanälen erhalten können.

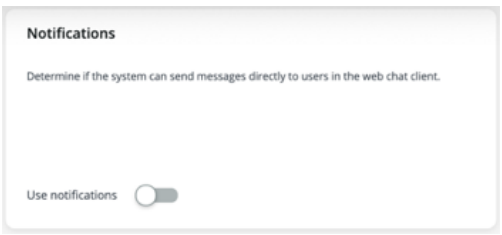
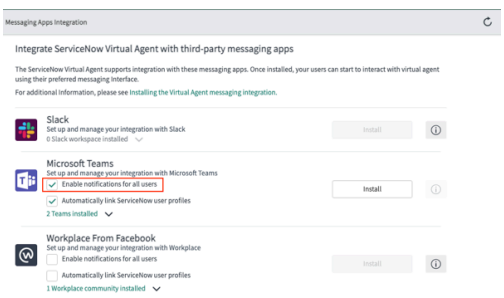
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

Aktivieren Sie Benachrichtigungen für Ihre Anwender im entsprechenden Kanal:

Kanal	Beschreibung
Webclient	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**. **b.** Wählen Sie **Virtual Agent** aus. **c.** Verschieben **Sie unter Benachrichtigungen den Umschalter Benachrichtigungen verwenden,** um Benachrichtigungen zu aktivieren.  **Hinweis:** Sie können auch die Farbe und den Hintergrund des Benachrichtigungstexts in Konfigurationen für das Chat-Branding ändern. Details finden Sie unter Richten Sie das Branding Ihres Virtual Agent -Bots ein.
Slack-, Microsoft Teams- oder Workplace-Messaging-Integrationen	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Kanäle und Integrationen**. **b.** Wählen Sie für die entsprechende -Messaging-Integration **Benachrichtigungen für alle Benutzer aktivieren aus**. 
Anwenderdefinierte Chatintegration	**a.** Navigieren zu **Alle** und geben Sie im Filternavigator sys_cs_channel.listein. **b.** Wählen Sie unter Messaging Channels (Messagingkanäle) den anwenderdefinierten

Automatische Übersetzung

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

Kanal	Beschreibung
	Integrationsdatensatz aus, der aktualisiert werden soll. **c.** Wählen Sie **Benachrichtigungen** aktivieren aus, um Benachrichtigungen zu aktivieren. **d.** Wählen Sie **Aktualisieren**. Weitere Informationen zum Konfigurieren von anwenderdefinierten Chatintegrationen finden Sie unterErstellen von anwenderdefinierten Chatintegrationen für Konversationen in Virtual Agent.

Benachrichtigungen werden über den Bot Virtual Agent in den von Ihnen aktivierten Kanälen an Empfänger gesendet.

Erstellen Sie bereichsübergreifende Zugriffsrechte für Themenblöcke und anwenderdefinierte Steuerungen

Ermöglichen Sie Themenautoren und -entwicklern den Zugriff auf Virtual Agent -Themenblöcke und anwenderdefinierte Steuerungen aus anderen bereichsbezogenen Anwendungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Entwickler und Themenautoren müssen möglicherweise auf Themenblöcke und anwenderdefinierte Steuerungen zugreifen, die in anderen Anwendungsbereichen erstellt wurden. Um ihnen Zugriff zu gewähren, definieren Sie bereichsübergreifende Berechtigungsdatensätze für die entsprechenden Anwendungen. Weitere Informationen zu bereichsübergreifenden Berechtigungen finden Sie unter Bereichsübergreifender Berechtigungsdatensatz .

Prozedur

1. Aktivieren Sie die Konversations-Plugins Virtual Agent für die Anwendungen, die der Quell- und der Zielbereich sind, z. B. das Plugin „CSM“ (com.sn_csm.virtualagent) oder das Plugin „ITSM Virtual Agent“ (com.snc.itsm.virtualagent).
2. Legen Sie Ihren Anwendungsbereich (den Quellbereich, der Zugriff anfordert) mithilfe der Anwendungsauswahl fest .
3. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Anwendungsübergreifender Zugriff** und wählen Sie **Neu**aus.
4. Füllen Sie im Formular „Bereichsübergreifende Berechtigung“ die folgenden Felder aus.

Feld	Wert
Quellbereich	Anwendung, die Zugriff auf die Ressourcen einer anderen Anwendung anfordert.
Zielbereich	Anwendung, deren Ressourcen angefordert werden (der Bereich mit den Themenblöcken oder anwenderdefinierten Steuerelementen).
Zielname	Name des angeforderten Objekts: sys_cs_topic

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

Feld	Wert
Zieltyp	Tabelle
Vorgang	Lesen
Status	Autorisierung für diesen Datensatz: zulässig

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Die bereichsübergreifende Berechtigung ist in der Tabelle „Bereichsübergreifende Berechtigungen“ [sys_scope_privilege] aufgeführt. Themenautoren oder -entwickler können auf die Themenblöcke oder anwenderdefinierten Steuerelemente aus dem Zielbereich zugreifen.

Natural Language Understanding in Virtual Agentkonfigurieren

Konfigurieren Sie Natural Language Understanding (NLU) in Virtual Agent, um den Service Provider NLU für Ihre Instanz zu identifizieren. Sie können auch die Sprachen der während des Konversationsentwurfs verwendeten Modelle NLU basierend auf den Sprachen angeben, die von Ihrem Anbieter NLU und Now Platform®unterstützt werden.

Vorbereitungen

Sie können nur einen NLU -Service Provider für Ihre Instanz auswählen. Virtual Agent unterstützt die folgenden NLU -Services:

- **ServiceNow NLU** (Standard): Erstellen Sie Ihre Modelle, Absichten und Entitäten in Virtual Agent-Designer und NLU-Workbench.
- **IBM Watson Assistant**: Konfigurieren Sie die Absichts- und Entitätsintegration des IBM Watson Assistant, damit [] auf die Modellinformationen von IBM Watson Assistant NLUVirtual Agent zugreifen kann.
- **Microsoft LUIS**: Konfigurieren Sie die Microsoft LUIS-Integration für Absichten und Entitäten, damit [] auf die Modellinformationen von Microsoft LUIS NLUVirtual Agent zugreifen kann.
- **Google DialogFlow – Grundlagen (ES)**: Konfigurieren Sie die Absichts- und Entitätsintegration von Google DialogFlow ES, damit [Google Dialogflow auf die ES-Modellinformationen von NLUVirtual Agent zugreifen kann.

Der Umschalter **Aktivieren** für NLU wird für alle neuen Aktivierungen von Virtual Agent aktiviert, und der **NLU-Service Provider** ist standardmäßig auf **ServiceNow NLU eingestellt**. Der Umschalter **Aktivieren** wird für Virtual Agent Litedeaktiviert. Wenn Sie ein Upgrade von der vorherigen Version durchgeführt haben, behält Virtual Agent die NLU -Einstellungen und Integrationsinformationen für Ihren NLU -Service Provider bei.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die NLU-fähigen Themen, die Sie in Virtual Agent-Designer in der Vorschau anzeigen, erstellen oder aktualisieren, müssen NLU -Modelle verwenden, die im hier ausgewählten Service NLU] erstellt wurden. Wenn Sie beispielsweise ServiceNow als Service Provider angeben, können Sie Themen anzeigen und darauf zugreifen, die ServiceNow NLU -Modellgruppen verwenden.

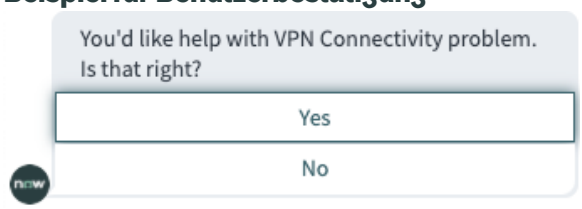
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Um NLU -Themen in mehreren Sprachen zu bearbeiten, müssen die Sprachen auch in Ihrem NLU -Service aktiviert und zu Ihren Modellgruppen hinzugefügt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Verwaltung mehrsprachiger Modelle .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Klicken Sie auf **Virtual Agent**.
3. Klicken Sie unter Natural Language Understanding (NLU) auf **Einstellungen anzeigen**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Natural Language Understanding (NLU)-Formulars

Feld	Beschreibung
NLU-Service Provider	Verfügbare NLU Service Provider für Absichts- und Entitätsextraktion. Die Liste Unterstützte Sprachen NLU wird angezeigt. Es zeigt alle Sprach-Plugins, die installiert wurden. Für **ServiceNow NLU**ist Englisch standardmäßig auf „ **true** “ festgelegt. Dieses Feld wird automatisch auf **ServiceNow NLU**festgelegt.
Anwender fragen, ob das von VA gewählte Thema korrekt ist	Option, um den Anwender aufzufordern, zu bestätigen, dass die übereinstimmende Absicht korrekt ist. Diese Option ermöglicht die Anwenderbestätigung nur bei der ersten Absichts-Discovery. Wenn diese Option aktiviert ist, fordert Virtual Agent den Anwender zur Bestätigung auf, bevor mit dem automatisch ausgewählten Themeninhalt fortgefahren wird. Durch Aktivieren dieses Felds wird das Feld **„Bestätigungsnachricht für Absicht“ ausgelöst**. **Beispiel für Benutzerbestätigung**  Wenn der Benutzer für eine anfängliche Absicht „ **Nein** “ auswählt, führt Virtual Agent das globale Fallback-Thema aus. Wenn der Anwender für eine automatisch ausgewählte Absicht mitten im Thema **Nein** auswählt, kehrt Virtual Agent zu dem Thema zurück, in dem sich der Anwender befand.
Anwender fragen, ob gewechseltes Thema korrekt ist	Option, um den Anwender aufzufordern, zu bestätigen, dass die gewechselte Absicht korrekt ist. Diese Option ist standardmäßig aktiviert und fordert den Anwender nur dann zur Bestätigung auf, wenn er mitten im Thema einen Absichtswechsel auslöst. Wenn diese Option aktiviert ist, fordert Virtual Agent den Anwender zur Bestätigung auf, bevor mit dem umgeschalteten Themeninhalt fortgefahren wird. Durch Aktivieren dieses Felds wird das Feld **„Bestätigungsnachricht für Absicht“ ausgelöst**.

5. Bearbeiten Sie bei Bedarf das Feld **Absichtsbestätigungsnachricht**.

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

Der in dieses Feld eingegebene Text wird dem Anwender angezeigt, um zu bestätigen, dass die übereinstimmende Absicht korrekt ist.

6. Wenn Sie sprachspezifische NLU Modelle verwenden möchten, aktivieren Sie die Sprachen in der Liste Unterstützte NLU Sprachen.
   Eine Sprache ist aktiviert, wenn in der Spalte Aktiviert **true**angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie NLU-Sprachen in den Einstellungen für Virtual Agent ..
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Wenn Sie ein Thema in Virtual Agent-Designererstellen oder aktualisieren, können Sie NLU -Modelle auswählen, die für den angegebenen NLU -Anbieter und ggf. die angegebenen Sprachen verfügbar sind. Sie können auch die Entitätseigenschaften NLU für die Eingabesteuerelemente festlegen, die Sie Ihrem Themen-Flow hinzufügen.

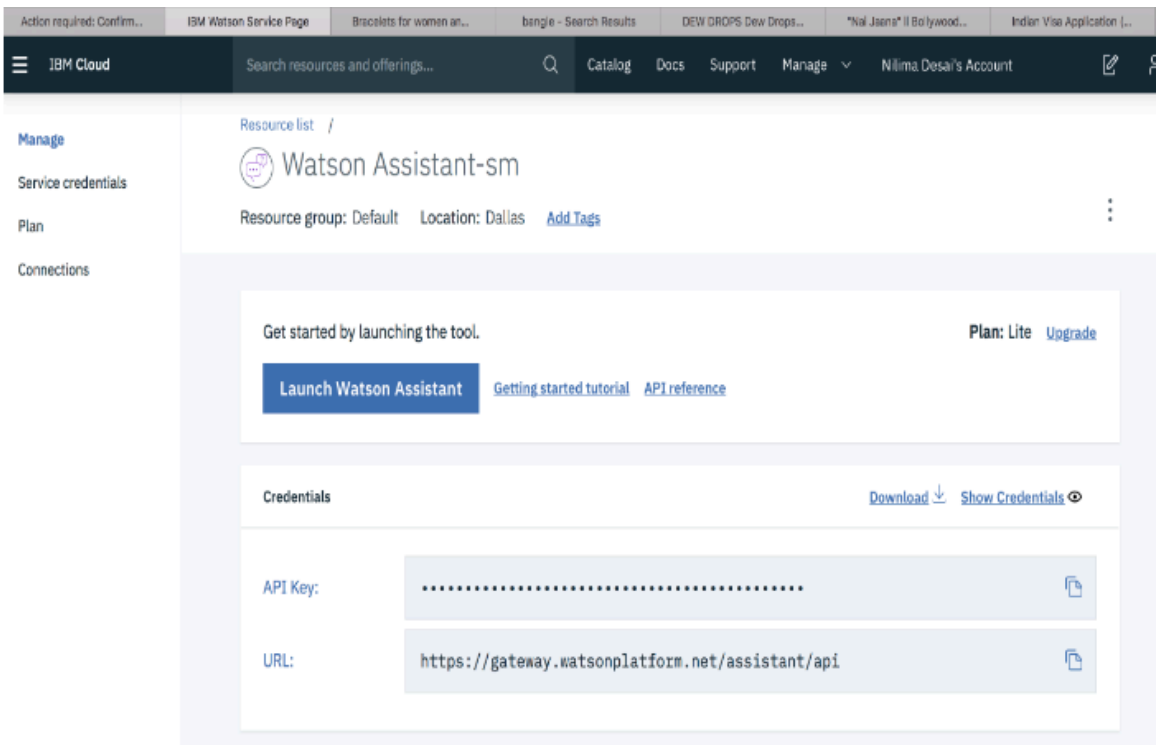
Konfigurieren Sie IBM Watson Assistant als NLU-Provider für Virtual Agent

Verwenden Sie die in IBM Watson Assistant definierten Absichten, Entitäten und Äußerungen, und wenden Sie sie als NLU-Modell für Ihre Virtual Agent-Konversationen an.

Vorbereitungen

Gehen Sie in IBM Watson Assistantwie folgt vor:

- Erstellen Sie in Ihrem Konto IBM einen Ressourcenlink in der Kategorie KI (künstliche Intelligenz). Sobald Sie den Ressourcenlink erstellt haben, sollten Sie den API-Schlüssel und die URL sehen:



- Definieren Sie in Ihrem Arbeitsbereich die Absichten, Entitäten und Äußerungen für Ihr NLU-Modell.
- Suchen Sie Ihre Anmeldeinformationen für den Arbeitsbereich, und kopieren Sie das **Passwort**für den Arbeitsbereich, das Sie beim Festlegen Ihrer Anmeldeinformationen während der Konfiguration angeben müssen.

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

Stellen Sie in Ihrer Instanz ServiceNow sicher, dass das Plugin „Glide Virtual Agent “ (com.glide.cs.chatbot) aktiviert ist. Dieses Plugin installiert den Proxy-Agent für das IBM Watson Natural Language Understanding-Server-Plugin (com.glide.nlu.ibmwatson.intent.discovery), das für diese Integration benötigt wird.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Konfiguration der IBM Watson Assistant -Integration umfasst die Bereitstellung von IBM Watson Assistant -Anmeldeinformationen für die Authentifizierung. Sie können für Ihre Instanz nur einen NLU-Service Provider festlegen.

Hinweis:
Bei einem Upgrade von einem früheren Release wird das von Ihnen angegebene **Passwort** für den -Arbeitsbereich IBM Watson Assistant während des Upgrade-Prozesses automatisch beibehalten.

Ab Release QuebecVirtual Agent unterstützt [] nur URLs aus Legacy-Version 1:

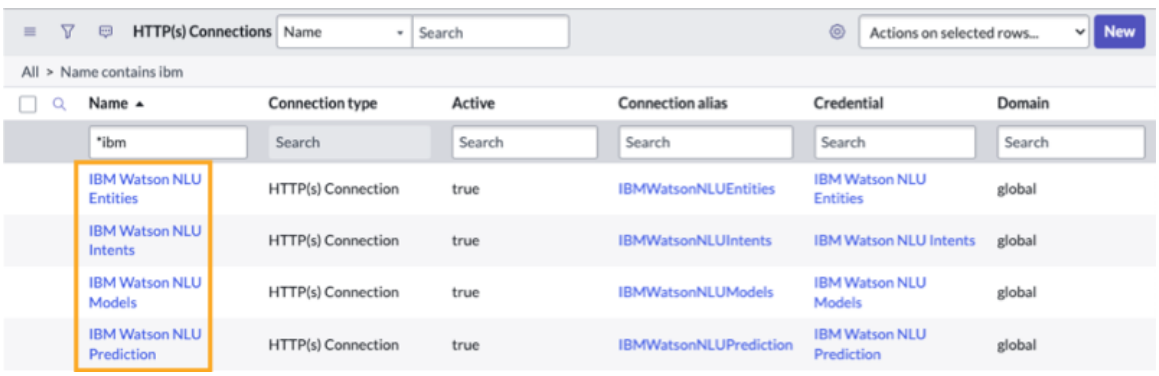
- Modelle: `https://<IBM HOST> /assistant/api/{{api_version}}/workspaces?version={{published_version}}`
- Absichten: `https://<IBM HOST> /assistant/api/{{api_version}}/workspaces/{{model_id}}/intents?version={{published_version}}&page_limit=1000`
- Entitäten: `https:// <IBM HOST> /assistant/api/{{api_version}}/workspaces/{{model_id}}/entities?version={{published_version}}`
- Vorhersage: `https://<IBM HOST> /assistant/api/{{api_version}}/workspaces/{{model_id}}/message?version={{published_version}}`

Prozedur

1. Legen Sie den Watson-Endpunkt [IBM in Ihrer Instanz ServiceNow für jeden der folgenden HTTP(s)-Verbindungsdatensätze fest:
   - IBM Watson-NLU-Modelle
   - IBM Watson-NLU-Absichten
   - IBM Watson-NLU-Entitäten
   - IBM Watson-NLU-Vorhersage

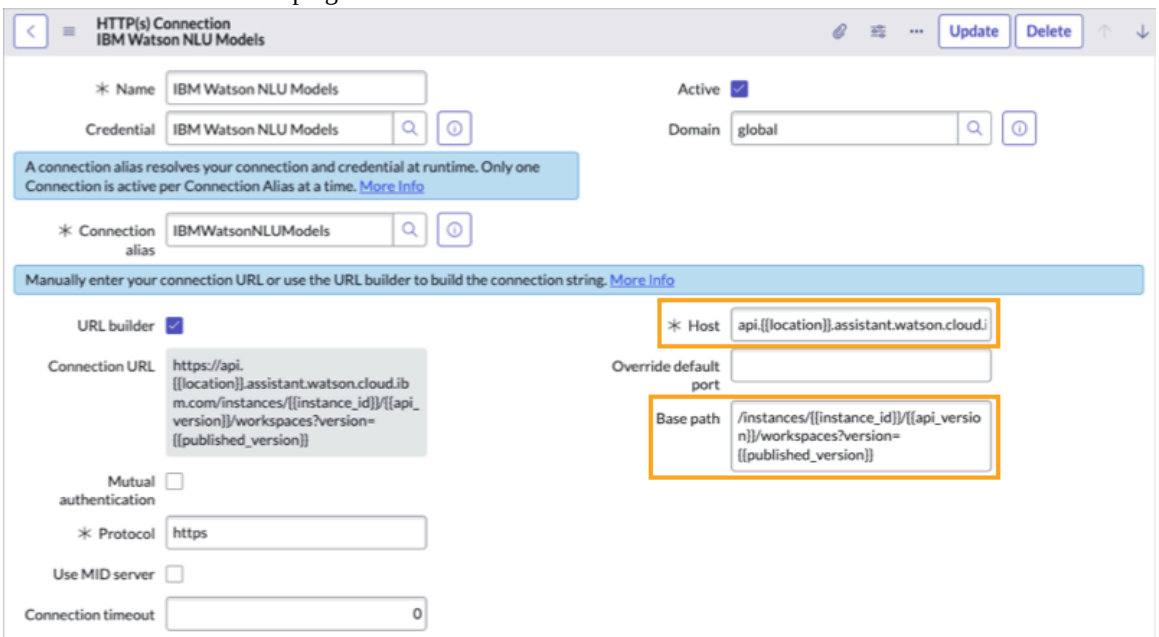
   a. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Filter `http_connection.list` ein.

   b. Wählen Sie auf der Seite „HTTP(s)-Verbindungen“ in der Spalte „Name“ einen IBM Watson-Eintrag aus, um den Datensatz zu öffnen.



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

c. Bearbeiten Sie die URL in den Feldern **Host** und **Basispfad** so, dass sie den Endpunkt in Ihrem Watson-NLU-Account IBM widerspiegeln.



d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

e. Wiederholen Sie diese Schritte für die verbleibenden Watson-Datensätze IBM.

2. Fügen Sie den Watson-NLU-API-Schlüssel [IBM in Ihrer Instanz ServiceNow für jeden der folgenden Datensätze mit Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung hinzu:

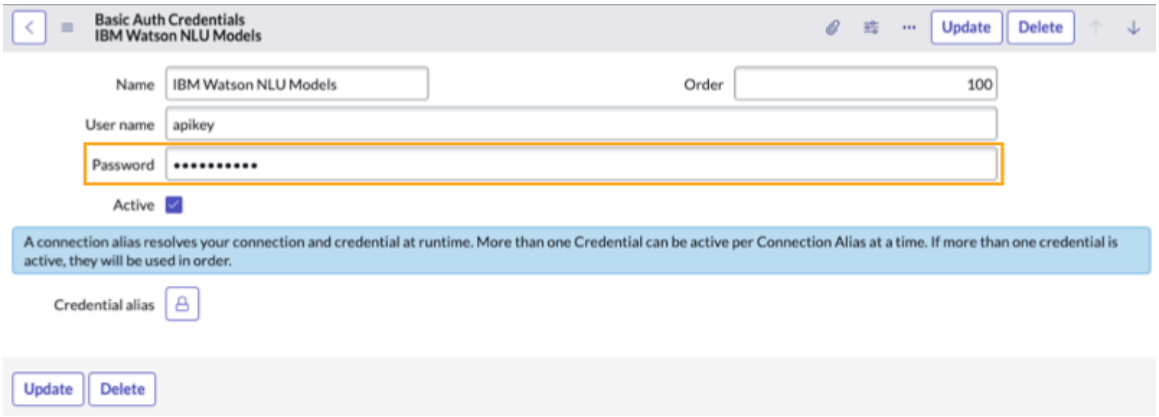
- IBM Watson-NLU-Modelle
- IBM Watson-NLU-Absichten
- IBM Watson-NLU-Entitäten
- IBM Watson-NLU-Vorhersage

a. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Filter `Basic_auth_credentials.list` ein.

b. Wählen Sie auf der Seite „Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung“ in der Spalte Name einen IBM Watson-Eintrag aus, um den Datensatz zu öffnen.

c. Geben Sie im Feld **Passwort** den Watson-NLU-API-Schlüssel IBM ein.

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



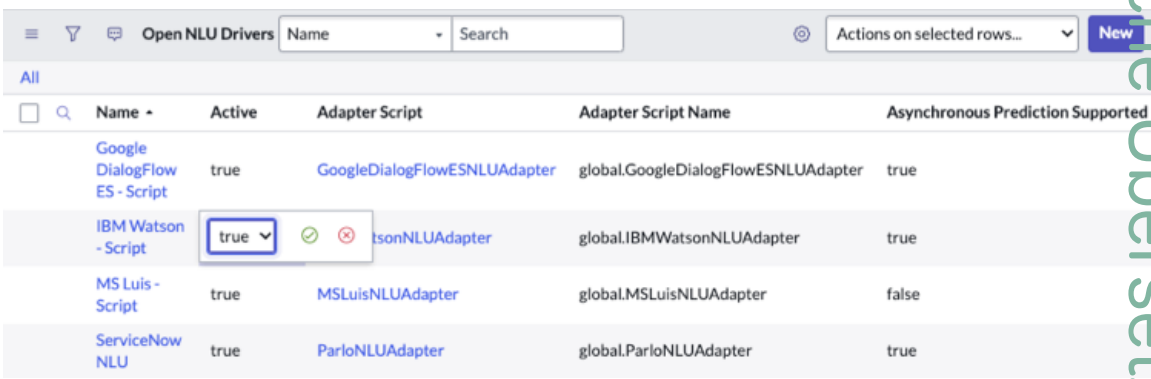
d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

e. Wiederholen Sie diese Schritte für die verbleibenden Watson-Datensätze IBM.

3. Aktivieren Sie den IBM Watson NLU-Service.

a. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Filter `open_nlu_driver.list` ein.

b. Suchen Sie in der Tabelle „Offene NLU-Treiber“ nach dem IBM Watson Script-Datensatz, und legen Sie im Feld **Aktiv** den Wert auf „true“ fest.



Durch Aktivieren dieser Einstellung wird **IBM Watson – Skript aktiv** zur Liste der verfügbaren NLU-Services in den Einstellungen Virtual Agent hinzugefügt.

4. Um NLU in Ihrer Instanz zu aktivieren, navigieren Sie zu **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**, und gehen Sie dann wie folgt vor:

a. Klicken Sie auf **Virtual Agent**.

b. Klicken Sie unter Natural Language Understanding (NLU) auf **Einstellungen anzeigen**.

c. Schieben Sie den Umschalter **Aktivieren**, um Natural Language Understandingzu aktivieren.

d. Wählen Sie in der Liste der **NLU-Service ProviderIBM Watson - Skript**aus.

Automatische Übersetzung

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

e. Wenn Sie sprachspezifische NLU-Modelle verwenden möchten, aktivieren Sie die Sprachen in der Liste Unterstützte NLU-Sprachen.
Eine Sprache ist aktiviert, wenn in der Spalte Aktiviert **true**angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie NLU-Sprachen in den Einstellungen für Virtual Agent ..

f. Klicken Sie auf **Speichern**.

IBM Watson Assistant ist nun der NLU-Service Provider für Ihre Instanz.

Microsoft LUIS als NLU-Anbieter für Virtual Agentkonfigurieren

Verwenden Sie die Absichten, Entitäten und Äußerungen, die in einer Microsoft Language Understanding Intelligent Service-Anwendung (LUIS) definiert sind, und wenden Sie sie als NLU-Modell für Ihre Virtual Agent -Konversationen an.

Vorbereitungen

Gehen Sie in Microsoft LUISwie folgt vor:

- Melden Sie sich beim LUIS-Portal an, und erstellen Sie eine Anwendung zur Verwendung als NLU-Modell (erfordert einen Microsoft Azure -Account).
- Suchen und kopieren Sie diese Microsoft LUIS -Schlüssel:
  - Authoring-Schlüssel, der beim Erstellen des Microsoft LUIS -Accounts automatisch generiert wurde. Der Authoring-Schlüssel bietet die Authentifizierung, die für Ihre LUIS -Anwendungen sowie zum Erstellen, Trainieren und Veröffentlichen von Anwendungen erforderlich ist. Sie finden den Authoring-Schlüssel, indem Sie sich bei LUISanmelden, Ihren Benutzeraccount auswählen und Account-Einstellungen öffnen.
  - Laufzeitschlüssel für Vorhersageendpunkt, den Sie der Ressource für Ihre Anwendung Microsoft LUIS zugewiesen haben. Virtual Agent greift über diesen Schlüssel auf den Abfrage-Vorhersage-Endpunkt der Laufzeit LUIS zu.

Hinweis:
Wenn Sie mehr als eine Anwendung LUIS (NLU-Modell) verwenden, müssen Sie den Laufzeitschlüssel des Vorhersageendpunkts für jede von Ihnen erstellte Anwendung angeben.

Gehen Sie in Ihrer Instanz ServiceNow wie folgt vor:

- Stellen Sie sicher, dass das Glide-Plugin Virtual Agent aktiviert ist, da es den Proxy-Agent für das Microsoft LUIS Natural Language Understanding-Server-Plugin (com.glide.nlu.msluis.intent.discovery) installiert, das für diese Integration erforderlich ist. Wenn Sie von einem früheren Release aktualisiert haben, behält der Upgrade-Prozess automatisch die von Ihnen bereitgestellten LUIS -Schlüssel bei.
- Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können für Ihre Instanz nur einen NLU-Service Provider festlegen.

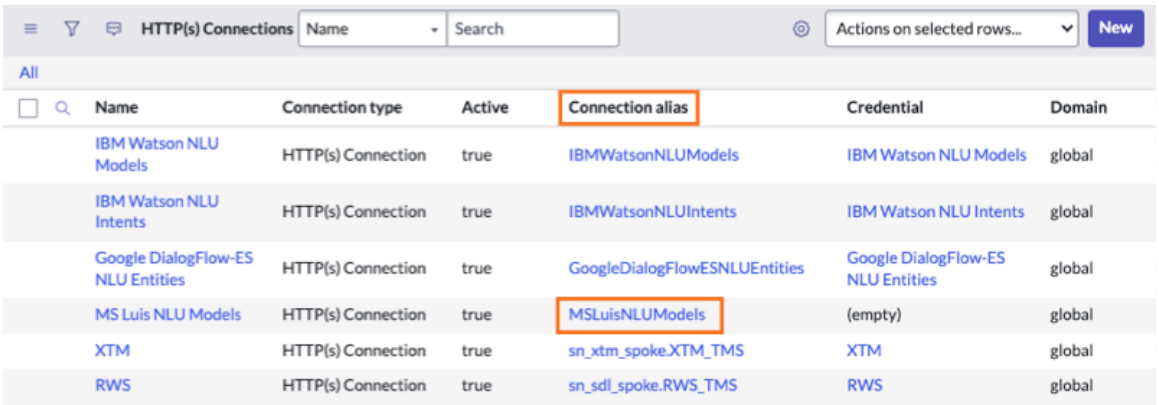
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Prozedur

1. Um die Passwörter für Anmeldeinformationen für das NLU-Modell LUIS, Entitäten, Absichten und Vorhersageinformationen festzulegen, gehen Sie wie folgt vor:

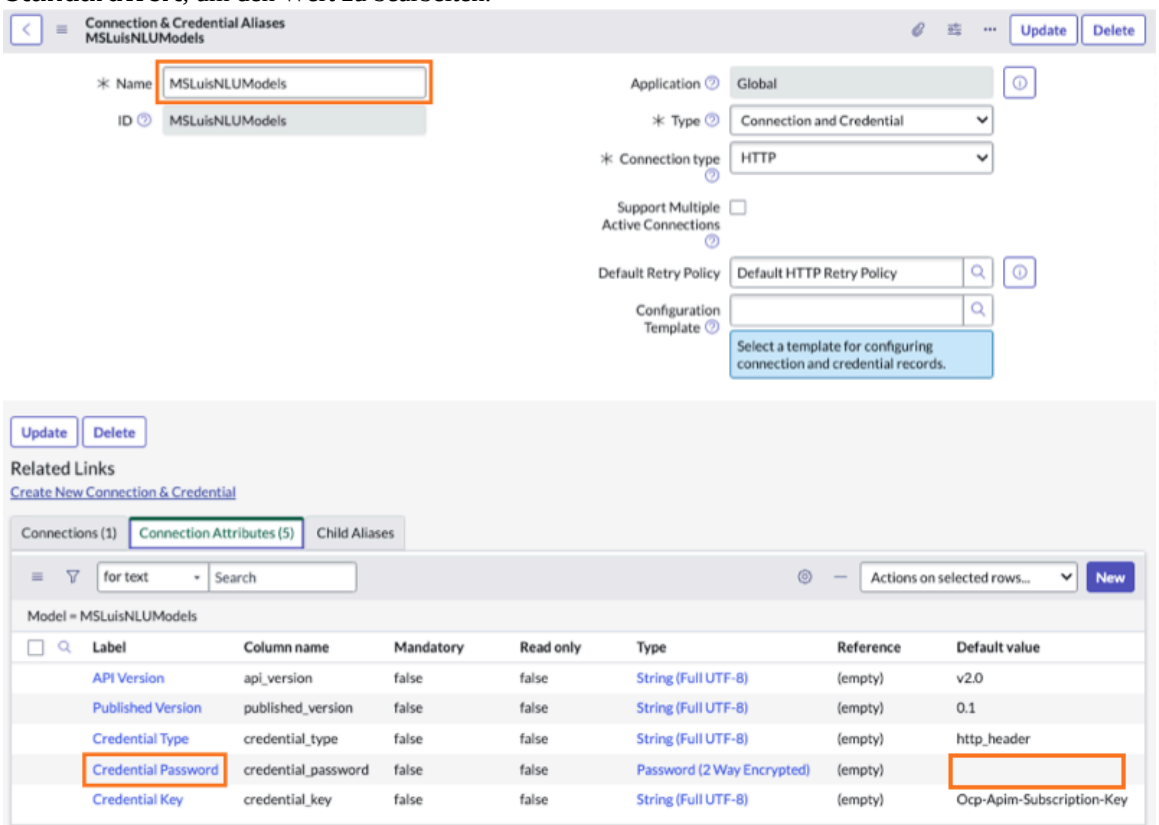
   a. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Filter `http_connection.list` ein.

   b. Wählen Sie auf der Seite „HTTP(s)-Verbindungen“ in der Spalte „Verbindungsalias“ **MSLuisNLUModels** aus, um den Datensatz zu öffnen.



   c. Wechseln Sie auf der Seite „Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen für MSLuisNLUModels“ zur zugehörigen Liste „Verbindungsattribute“.

   d. Suchen Sie das Attribut „Passwort für Anmeldeinformationen“, und doppelklicken Sie dann in der Spalte **Standardwert**, um den Wert zu bearbeiten.



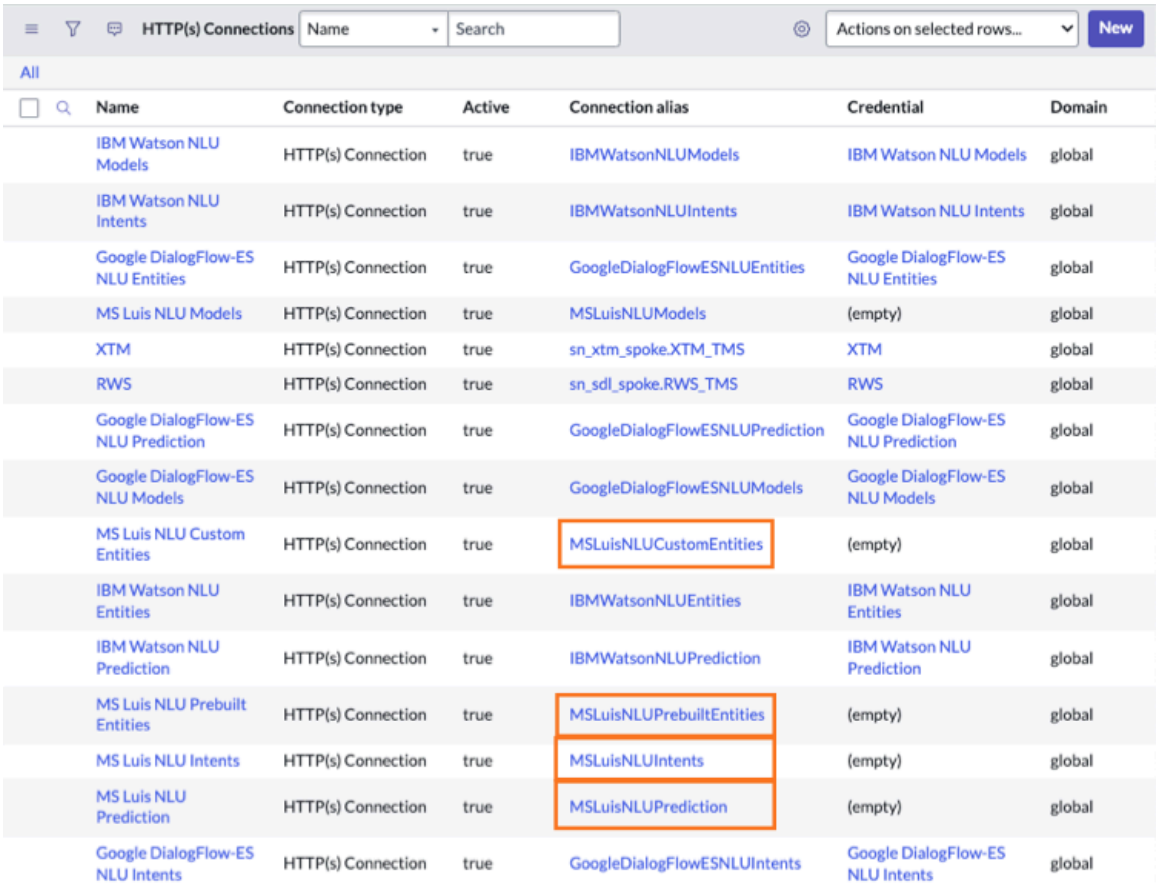
Automatische Übersetzung

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

e. Geben Sie den *MS LUIS-Erstellungsschlüssel* in das Feld **Standardwert** ein, und wählen Sie dann das Symbol zum Speichern.

f. Kehren Sie zur Seite „HTTP(s)-Verbindungen“ zurück, und wiederholen Sie diese Schritte, um den *MS LUIS-Erstellungsschlüssel* als Standardwert in den folgenden Verbindungsaliassen hinzuzufügen:

- MSLuisNLUCustomEntities
- MSLuisNLUVorgefertigteEntitäten
- MSLuisNLUIntents
- MSLuisNLLUVorhersage



HTTP(s) Connections | Name | Search | Actions on selected rows... | New

All

Name	Connection type	Active	Connection alias	Credential	Domain
IBM Watson NLU Models	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUModels	IBM Watson NLU Models	global
IBM Watson NLU Intents	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUIntents	IBM Watson NLU Intents	global
Google DialogFlow-ES NLU Entities	HTTP(s) Connection	true	GoogleDialogFlowESNLUEntities	Google DialogFlow-ES NLU Entities	global
MS Luis NLU Models	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUModels	(empty)	global
XTM	HTTP(s) Connection	true	sn_xtm_spoke.XTM_TMS	XTM	global
RWS	HTTP(s) Connection	true	sn_sdl_spoke.RWS_TMS	RWS	global
Google DialogFlow-ES NLU Prediction	HTTP(s) Connection	true	GoogleDialogFlowESNLUPrediction	Google DialogFlow-ES NLU Prediction	global
Google DialogFlow-ES NLU Models	HTTP(s) Connection	true	GoogleDialogFlowESNLUModels	Google DialogFlow-ES NLU Models	global
MS Luis NLU Custom Entities	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUCustomEntities	(empty)	global
IBM Watson NLU Entities	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUEntities	IBM Watson NLU Entities	global
IBM Watson NLU Prediction	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUPrediction	IBM Watson NLU Prediction	global
MS Luis NLU Prebuilt Entities	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUPrebuiltEntities	(empty)	global
MS Luis NLU Intents	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUIntents	(empty)	global
MS Luis NLU Prediction	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUPrediction	(empty)	global
Google DialogFlow-ES NLU Intents	HTTP(s) Connection	true	GoogleDialogFlowESNLUIntents	Google DialogFlow-ES NLU Intents	global

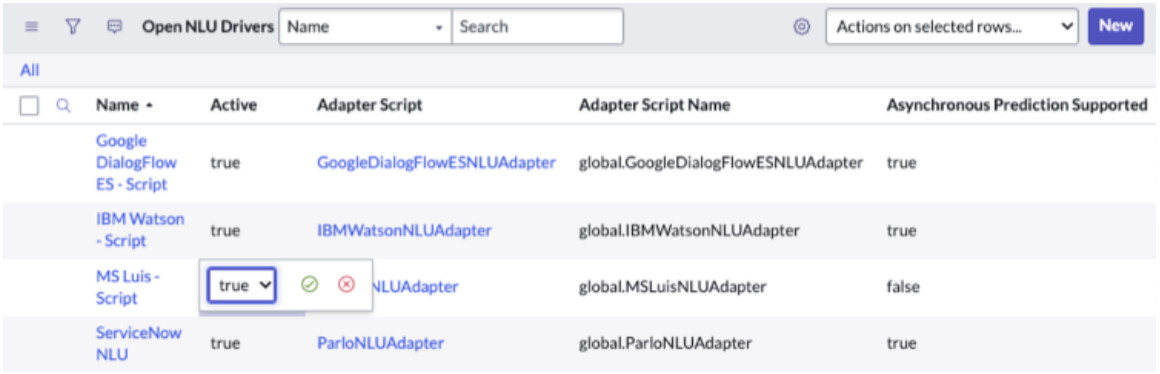
Hinweis:
Wiederholen Sie diese Schritte für jede Microsoft LUIS -Anwendung, die Sie als NLU-Modell verwenden. Jede Anwendung besitzt einen eigenen Vorhersageendpunkt-Laufzeitschlüssel, den Sie angeben müssen.

2. Aktivieren Sie den NLU-Service LUIS.

a. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Filter `open_nlu_driver.list` ein.

b. Legen Sie in der Tabelle „Offene NLU-Treiber“ den Wert im Feld „ **Aktiv** “ für den **MS-Luis-Skript** -Datensatz auf den Wert **true**fest.

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



Hinweis:
Durch Aktivieren dieser Einstellung wird **MS Luiz – Skript** zur Liste der verfügbaren NLU-Services in den Einstellungen Virtual Agent hinzugefügt.

3. Um NLU in Ihrer Instanz zu aktivieren, navigieren Sie zu **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**, und gehen Sie dann wie folgt vor:

   a. Wählen Sie **Virtual Agent** aus.

   b. Wählen Sie unter Natural Language Understanding (NLU) die **Option Einstellungen anzeigen**aus.

   c. Schieben Sie den Umschalter **Aktivieren**, um Natural Language Understandingzu aktivieren.

   d. Wählen Sie in der Liste **NLU-Service Provider** die Option **MS Luis – Skript**aus.

   e. Wenn Sie sprachspezifische NLU-Modelle verwenden möchten, aktivieren Sie die Sprachen in der Liste Unterstützte NLU-Sprachen.
   Eine Sprache ist aktiviert, wenn in der Spalte Aktiviert **true**angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie NLU-Sprachen in den Einstellungen für Virtual Agent ..

   f. Wählen Sie **Speichern**.

   Microsoft LUIS ist jetzt der NLU-Service Provider für Ihre Instanz.

Google Dialogflow ES als NLU-Anbieter für Virtual Agentkonfigurieren

Verwenden Sie die in Google Dialogflow ES definierten Absichten, Entitäten und Äußerungen. Wenden Sie sie als NLU-Modell für Ihre Virtual Agent -Konversationen an.

Die Konfiguration der Google Dialogflow ES-Integration umfasst die Bereitstellung von Google Dialogflow -Anmeldeinformationen für die Authentifizierung. Sie können für Ihre Instanz nur einen NLU-Service Provider festlegen.

Anforderungen

Diese NLU-Konfiguration erfordert Folgendes:

- Eine Xanadu ServiceNow -Instanz
- Ein Google Dialogflow ES-Agent mit definierten Absichten, Entitäten und Äußerungen

  Weitere Informationen finden Sie in der Google Dialogflow ES-Dokumentation .

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

Hinweis:
Ein Google Dialogflow -Agent ähnelt einem ServiceNow -Modell. Derzeit unterstützt Virtual Agent nur einen Google Dialogflow ES-Agent pro Instanz.

- Zugriff auf die Plattform Google Cloud .
- Das Plugin „Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot] muss in Ihrer Instanz von ServiceNow installiert sein.

  Die folgenden Plugins werden standardmäßig mit Glide Virtual Agent installiert:

  - com.snc.integration.sso.multi.installer: Integration – Single Sign-on-Installationsprogramm für mehrere Anbieter
  - com.glide.nlu.googledialogflow.es.intent.discovery: Proxy-Agent zum Google Dialogflow ES Natural Language Understanding-Server

Erstellen Sie ein Servicekonto und einen privaten Schlüssel in Google Dialogflow ES

Um Google Dialogflow als NLU-Anbieter für Virtual Agentzu verwenden, erstellen Sie ein Servicekonto und einen privaten Schlüssel für Ihren Agent in Google Dialogflow.

Vorbereitungen

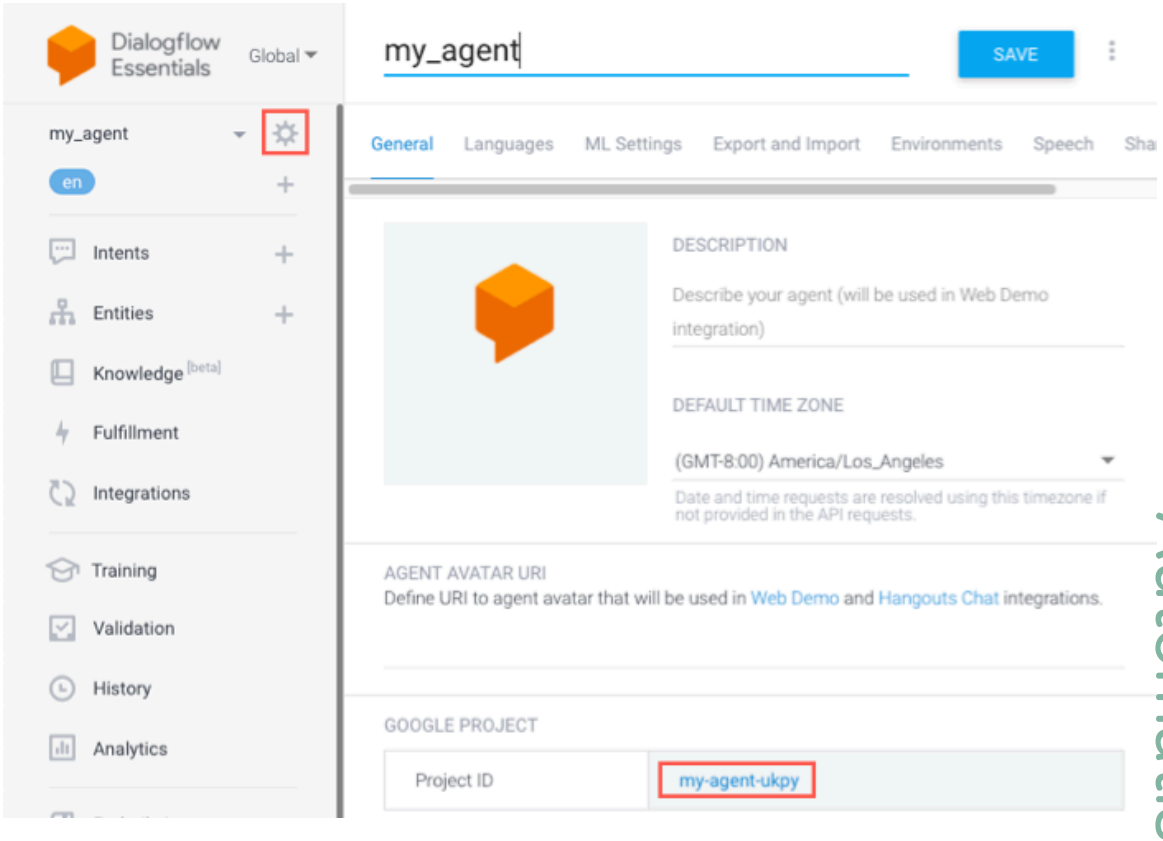
Erstellen Sie einen Agent in Google Dialogflow.

Erforderliche Rolle: admin

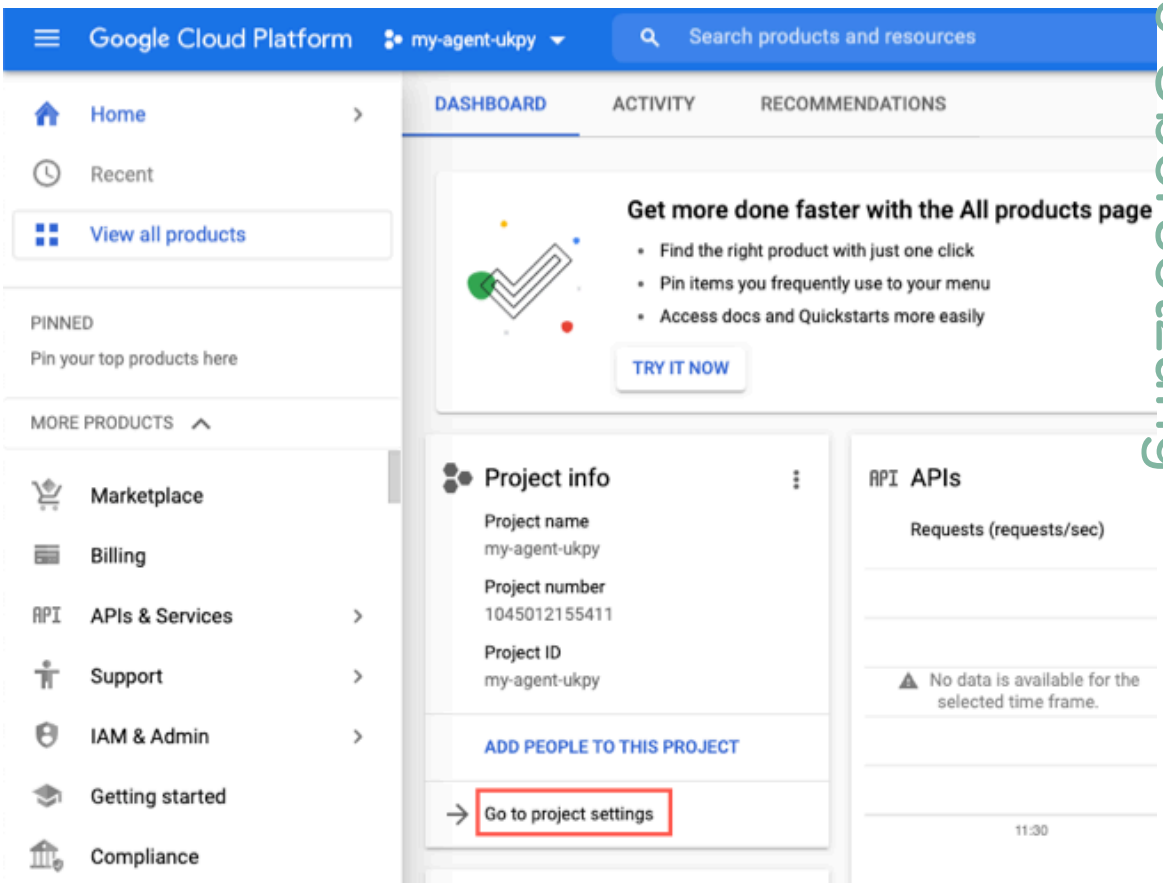
Prozedur

1. Melden Sie sich bei Ihrem Google Dialogflow-Konto an.
2. Klicken Sie auf das Symbol für die Einstellungen für Mitarbeiter, und klicken Sie dann auf die Projekt-ID auf der Registerkarte **Allgemein**.

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



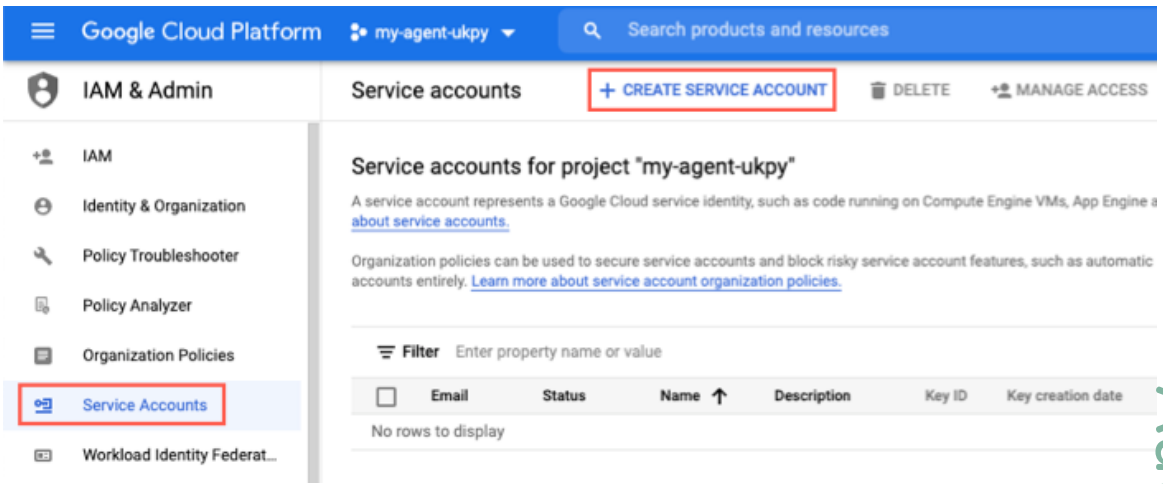
3. Klicken Sie im Dashboard Google Cloud**auf Zu Projekteinstellungen wechseln**.



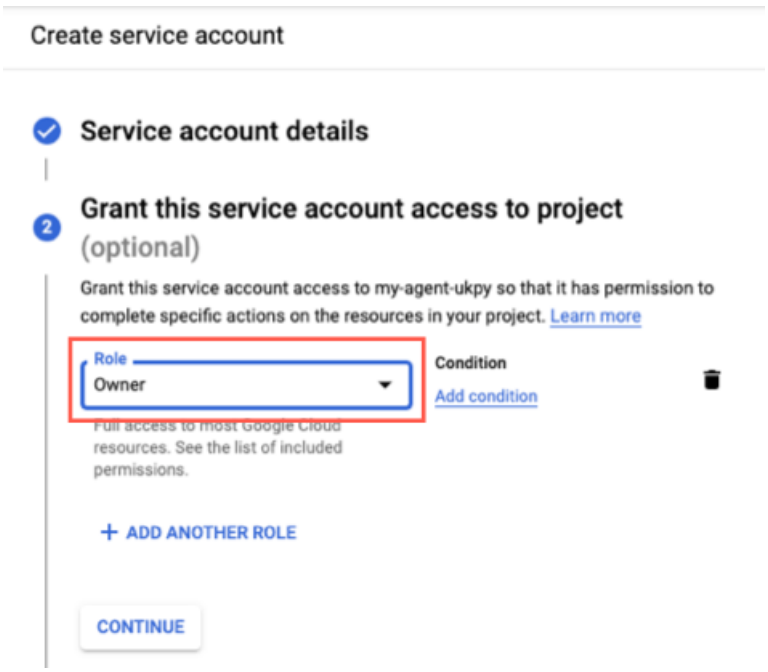
Automatische Übersetzung

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

4. Klicken Sie auf der Seite „IAM & Admin“ auf **Serviceaccounts**.
5. Klicken Sie auf **+ Service-Account erstellen**.



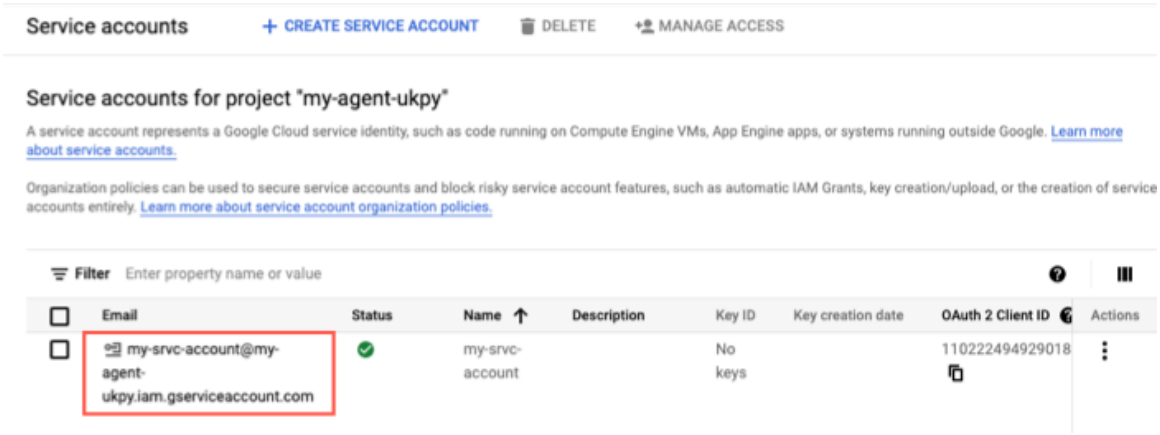
6. Geben Sie einen Namen ein, und klicken Sie dann auf **Erstellen und fortfahren**.
7. Wählen Sie im Abschnitt Diesem Servicekonto Zugriff auf das Projekt gewähren die Rolle **Besitzer** aus.



8. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.
9. Klicken Sie auf **Erledigt**.
10. Klicken Sie in der Spalte E- **Mail** auf den Link für den Datensatz.

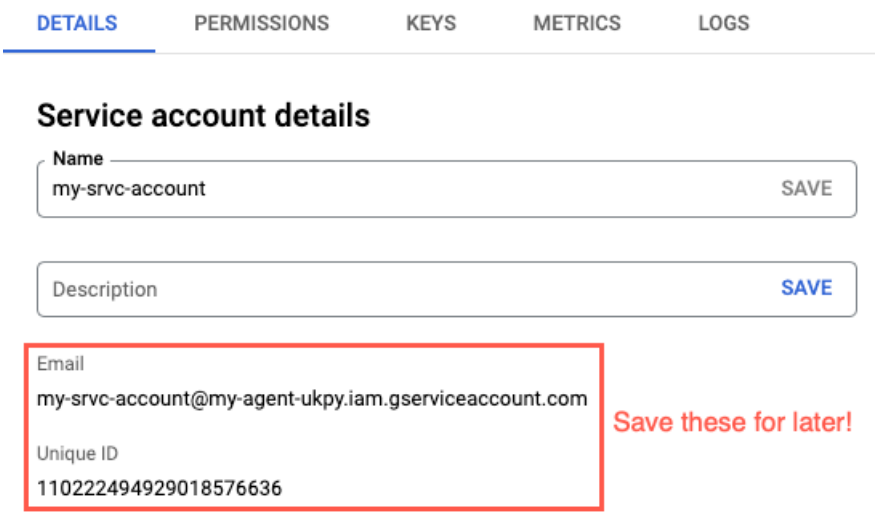
Automatische Übersetzung

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



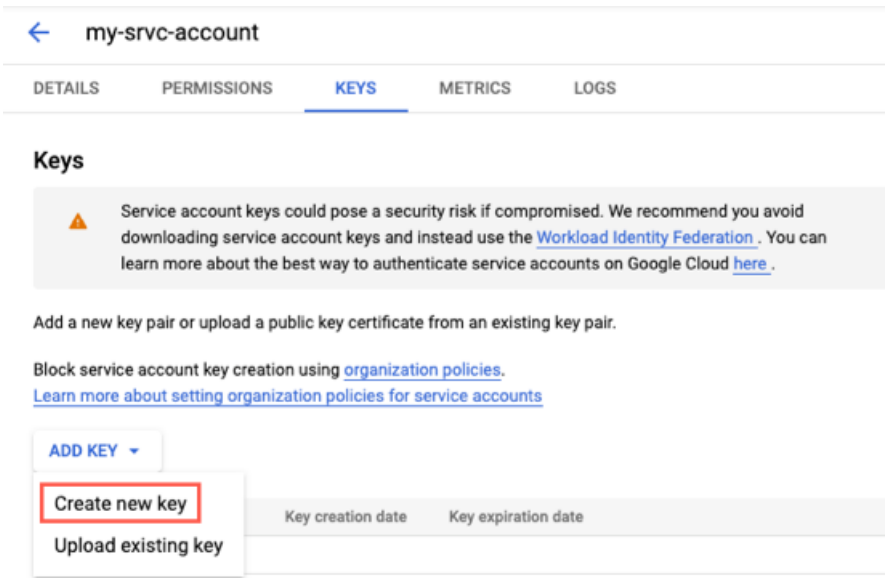
Die Seite mit den Service-Account-Details wird geöffnet.

11. Kopieren Sie die E-Mail-Adresse und die eindeutige ID, und speichern Sie sie für einen späteren Schritt.



12. Klicken Sie auf der Detailseite des Serviceaccounts auf die Registerkarte **Schlüssel**.

13. Klicken **Schlüssel hinzufügen** > **Erstellen Sie einen neuen Schlüssel**.



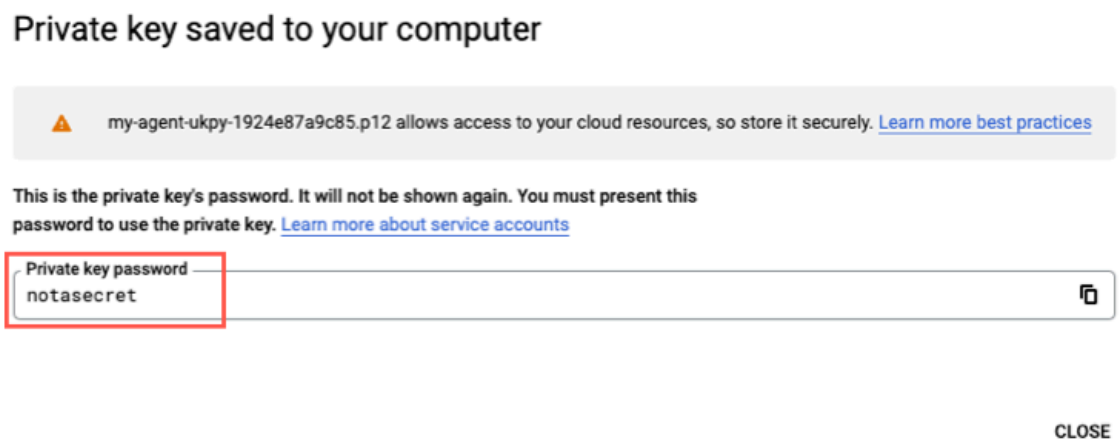
Automatische Übersetzung

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

14. Wenn Sie zur Eingabe des Schlüsseltyps aufgefordert werden, wählen Sie **P12**aus, und klicken Sie dann auf **Erstellen**.
    Die P12-Datei wird auf Ihren Computer heruntergeladen.
15. Notieren Sie sich das Passwort des privaten Schlüssels (notasecret).

    Sie benötigen dieses Passwort in einem späteren Schritt.

Beispiel für das Passwort eines privaten Schlüssels



Generieren Sie eine Java Keystore-Datei (JKS), und konfigurieren Sie die Sicherheit in Ihrer Instanz ServiceNow .

Um Google Dialogflow als NLU-Anbieter für Virtual Agentzu verwenden, verwenden Sie den heruntergeladenen privaten Schlüssel, um eine JKS-Datei zu generieren und die Authentifizierung in Ihrer Instanz von ServiceNow einzurichten.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass das Java Development Kit (JDK) auf dem System installiert ist.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Google Dialogflow verwendet OAuth2.0 für die Authentifizierung.

Prozedur

1. Öffnen Sie ein Befehls-Shell-Fenster.
2. So erstellen Sie eine JKS-Datei aus der P12-Datei:

   a. Führen Sie den folgenden Befehl aus:

```
keytool -importkeystore -srckeystore /local_dir/myprivatekey.p12 -srcstoretype pkcs12
 -destkeystore /local_dir/myprivatekey.jks -deststoretype JKS
```

   In diesem Beispiel verweist /local_dir/myprivatekey.p12 auf den privaten Schlüssel, den Sie im vorherigen Schritt heruntergeladen haben.

Automatische Übersetzung

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

b. Geben Sie bei Aufforderung für das Zielschlüsselspeicher-Passwort und das Quellschlüsselspeicher-Passwort `notasecret` ein.
`notasecret` ist das Passwort des privaten Schlüssels, das Sie sich im vorherigen Schritt notiert haben. Sie müssen dieses Passwort dreimal eingeben.

Eine JKS-Datei wird im selben Verzeichnis erstellt.

3. Fügen Sie in Ihrer Instanz ServiceNowGoogle Dialogflow dem X.509-Zertifikatdatensatz [] die JKS-Datei hinzu:

a. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Filter `sys_certificate.list` ein.

b. Wählen Sie Google Dialogflow X.509-Zertifikat aus, um den Datensatz zu öffnen.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars wie folgt aus.

Feld	Wert
Typ	Wählen Sie **Java Key Store aus**.
Schlüsselspeicher-Passwort	Geben Sie das Passwort für den privaten Schlüssel ein, das Sie beim Erstellen der JKS-Datei (`notasecret`) angegeben haben.
Aktiv	Wählen Sie diese Option aus, um das -Zertifikat zu aktivieren.

d. Wählen Sie das Anhangsymbol, und laden Sie die JKS-Datei in den Datensatz hoch.

e. Wählen Sie unter „Zugehörige Links“ **Validate Stores/Certificates**(Speicher/Zertifikate validieren). Sie sollten die Nachricht `Valid key_store` (Gültiger Schlüsselspeicher) sehen.

f. Wählen Sie **Aktualisieren**.

4. Aktualisieren Sie in Ihrer Instanz ServiceNowGoogle Dialogflow den Aliasdatensatz des JWT-Schlüsselspeichers [] (JSON-Web-Token).

a. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Filter `jwt_keystore_aliases.list` ein.

b. Wählen Sie Google Dialogflow JWT-Schlüsselspeicher aus, um den Datensatz zu öffnen.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars wie folgt aus.

Feld	Wert
Signatur-Schlüsselspeicher	Wählen Sie **das Google DialogFlow X.509-Zertifikat aus**.
Signaturalgorithmus	Wählen Sie **RSA 256 aus**.
Signaturschlüssel	Geben Sie das Passwort für den privaten Schlüssel ein, das Sie beim Erstellen der JKS-Datei (`notasecret`) angegeben haben.

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

Feld	Wert
Schlüssel-ID	Lassen Sie dieses Feld leer.

d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

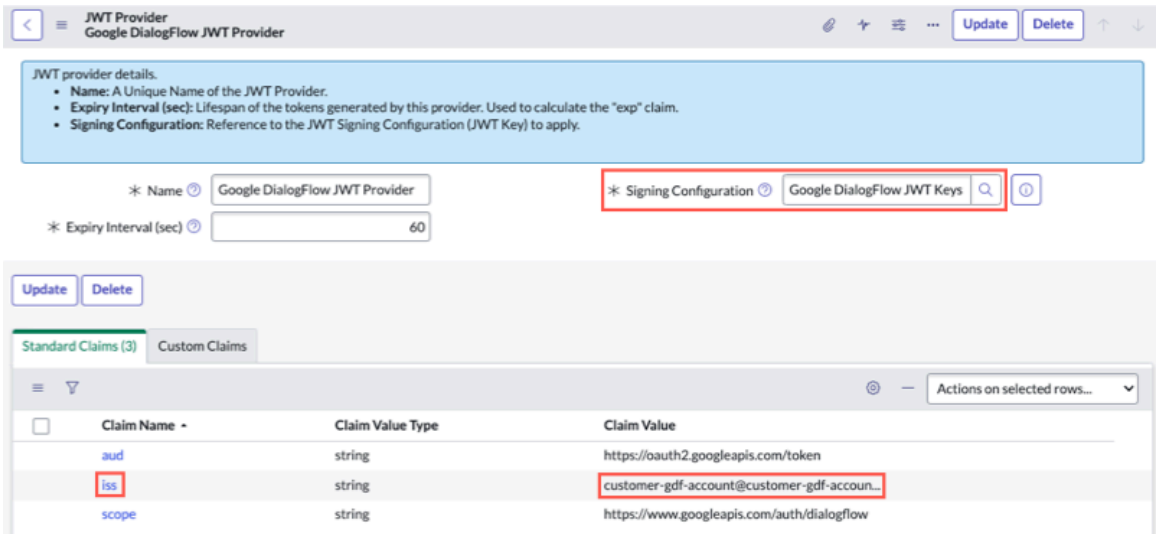
5. Aktualisieren Sie in Ihrer Instanz ServiceNowGoogle Dialogflow den JWT-Provider-Datensatz [].

a. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Filter `jwt_provider.list` ein.

b. Wählen Sie Google Dialogflow JWT Provider aus, um den Datensatz zu öffnen.

c. Wählen Sie im Feld **Signierkonfiguration** die **Option Google DialogFlow JWT Keystore aus**.

d. Geben Sie in der zugehörigen Liste Standardansprüche die E-Mail-Adresse für den Service-Account Ihres Service Desk-Mitarbeiters Google Dialogflow als **Anspruchswert** für den **iss** -Eintrag ein.



Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Servicekonto und einen privaten Schlüssel in Google Dialogflow ES.

e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

6. Aktualisieren Sie in Ihrer Instanz ServiceNow] den Datensatz Google Dialogflow NLU-OAuth-Provider:

a. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Filter `oauth_entity.list` ein.

b. Wählen Sie Google Dialogflow NLU aus, um den Datensatz zu öffnen.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars wie folgt aus.

Feld	Wert
Client-ID	Geben Sie die eindeutige ID für Ihr Google Dialogflow -Service Desk-Mitarbeiter-Service-Account ein, die Sie in einem vorherigen Schritt gespeichert haben.

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

Feld	Wert
Geheimer Clientschlüssel	Geben Sie das Passwort für den privaten Schlüssel ein, das Sie beim Erstellen der JKS-Datei (`notasecret`) angegeben haben.
Standardgewährungstyp	Wählen Sie **JWT Bearer aus**.

d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

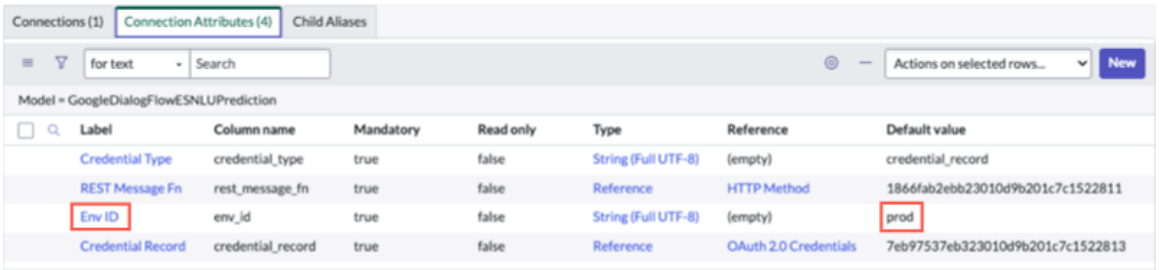
7. Aktualisieren Sie in Ihrer Instanz ServiceNow den **Systemalias GoogleDialogFlowESNLUPrediction**.

a. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Filter `sys_alias.list` ein.

b. Wählen **Sie GoogleDialogFlowESNLUPrediction** aus, um den Datensatz zu öffnen.

c. Wählen Sie die Registerkarte Verbindungsattribute aus, und suchen **Sie den EnvID-** Datensatz.

d. Aktualisieren Sie in der Spalte „ **Standardwert** “ den Wert mit dem Namen der Umgebung Google Dialogflow, in der der Agent veröffentlicht wurde.
Der Standardwert ist *`prod`*.



e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

8. Geben Sie Google Dialogflow ES als NLU-Anbieter in Virtual Agentan.
Weitere Informationen finden Sie unter Natural Language Understanding in Virtual Agentkonfigurieren.

Aktivieren Sie den ES-Service Google Dialogflow, und aktivieren Sie ihn in Ihrer -Instanz

Wenn Sie den ES-Service Google Dialogflow in der Tabelle „Offene NLU-Treiber“ [open_nlu_driver] aktivieren, wird der Service in den NLU-Einstellungen Virtual Agent als Option verfügbar.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

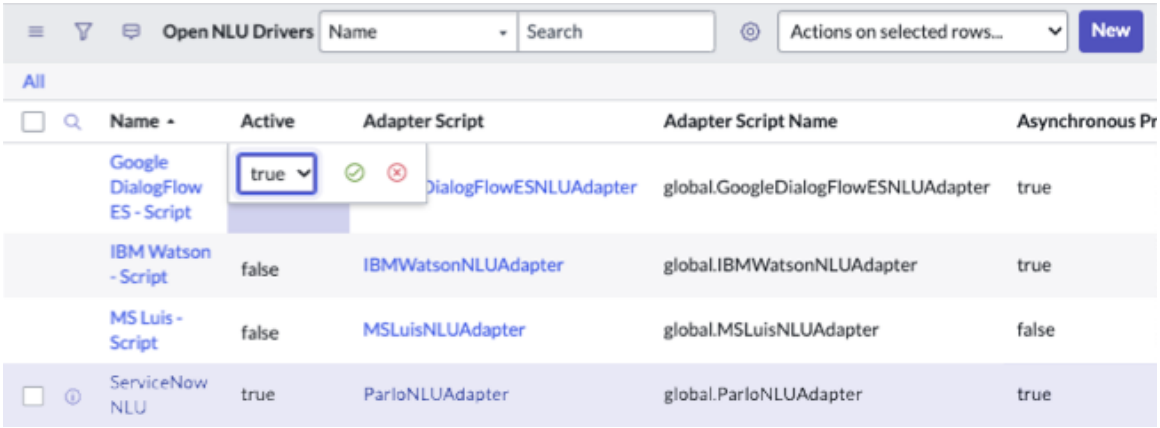
Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Filter `open_nlu_driver.list` ein.

2. Suchen Sie in der Tabelle „Offene NLU-Treiber“ nach dem ES-Skript-Datensatz Google Dialogflow.

3. Setzen Sie den Wert in der Spalte Aktiv auf **true**.

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



4. Um NLU in Ihrer Instanz zu aktivieren, navigieren Sie zu **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**, und gehen Sie dann wie folgt vor:

   a. Klicken Sie auf **Virtual Agent**.

   b. Klicken Sie unter Natural Language Understanding (NLU) auf **Einstellungen anzeigen**.

   c. Schieben Sie den Umschalter **Aktivieren**, um Natural Language Understandingzu aktivieren.

   d. Wählen Sie in der Liste der NLU-Service Provider den **Eintrag Google Dialogflow ES – Skript aus**.

   e. Wenn Sie sprachspezifische NLU-Modelle verwenden möchten, aktivieren Sie die Sprachen in der Liste Unterstützte NLU-Sprachen.
   Eine Sprache ist aktiviert, wenn in der Spalte Aktiviert **true**angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie NLU-Sprachen in den Einstellungen für Virtual Agent ..

   f. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Google Dialogflow ES ist der NLU-Service Provider für Ihre Instanz.

Virtual Agent mit Google Dialogflow ES NLU in Virtual Agent-Designertesten

Testen Sie die -Themen-Discovery mit Google Dialogflow und Virtual Agent in der Schnittstelle Virtual Agent-Designer.

Vorbereitungen

Überprüfen Sie Folgendes:

- Stellen Sie sicher, dass Ihr Agent Google Dialogflow (Modell) als Version mit den neuesten Änderungen veröffentlicht wird.

  Weitere Informationen finden Sie unter Versionen und Umgebungen in der Dokumentation Google Dialogflow.

- Stellen Sie sicher, dass mindestens ein Thema einem vorhandenen Google Dialogflow -Agent (Modell) und einer Absicht zugeordnet ist.

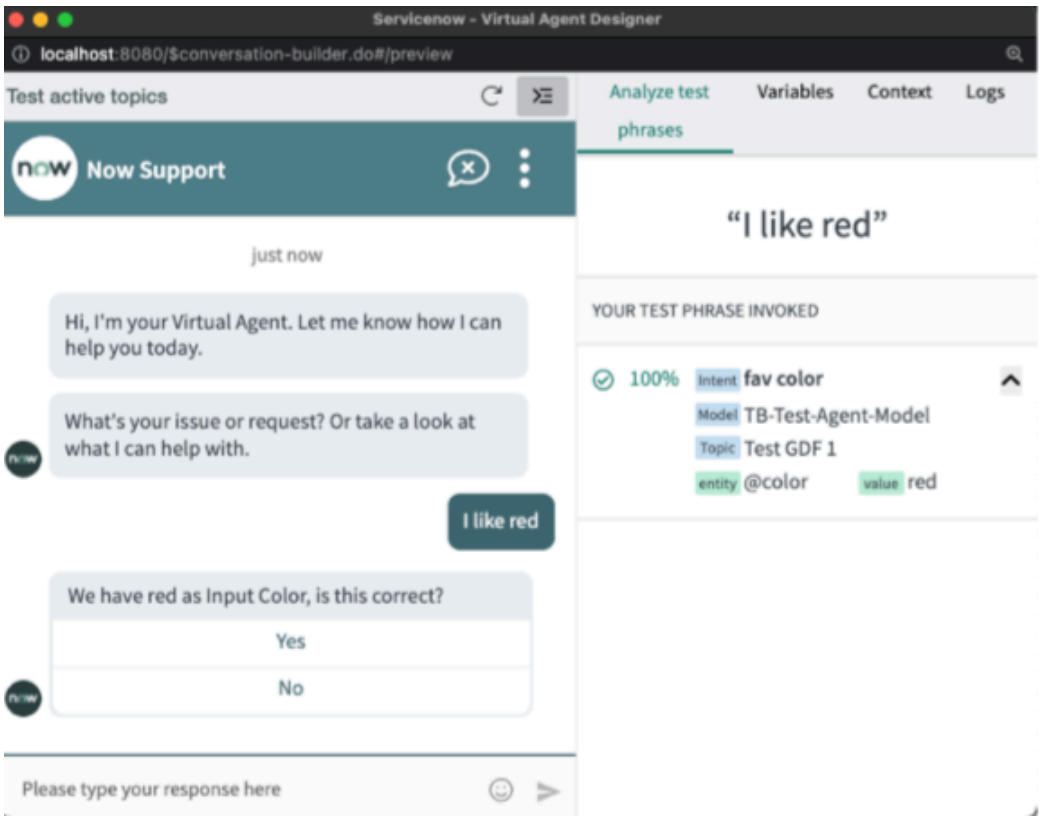
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Themen“ auf **Aktive Testthemen**.
3. Geben Sie eine Äußerung ein, die die Absicht Google Dialogflow auslösen soll, die dem Thema zugeordnet ist.
4. Um die Slot-Füllung für Entitäten zu testen, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Fügen Sie auf der Registerkarte **Flow** einen Benutzereingabeknoten vom Typ Text hinzu.
   b. Wählen Sie eine Entität für das Feld **NLU-Entität** aus.

Stellen Sie sicher, dass die von Ihnen ausgewählte Entität in Ihrem Google Dialogflow ES-Agent konfiguriert ist. Wenn im Fenster „Dieses Thema testen“ eine übereinstimmende Äußerung eingegeben wird, sollte das Thema ausgelöst werden, und die Entität sollte automatisch ausgefüllt werden.



Verbesserte Verarbeitung von Benutzereingaben in natürlicher Sprache in der NLU-Themen-Discovery

Geben Sie Virtual Agent die Möglichkeit, natürliche Variationen von „ Ja “ und „ Nein “ vom Benutzer zu erkennen, z. B. sicher oder Nein. Durch die Definition eines Bereichs boolescher Antworten als bestätigend oder negativ muss Virtual Agent den Anwender nicht auffordern, seine Einstellung zu wiederholen.

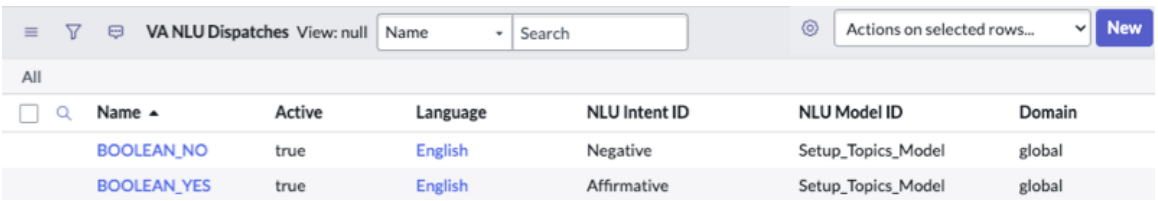
Wenn Virtual Agent unerwartete Benutzereingaben nicht versteht, fordert es den Benutzer erneut auf, verständliche Informationen einzugeben. Ab dem Release TokyoVirtual Agent kann [] natürliche Variationen in booleschen „Ja/Nein“-Antworten verstehen, z. B. „ yep “ oder „ nah“.

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

Umgang mit natürlicher Sprache in ServiceNow NLU

In der Tabelle „VA-NLU-Sendungen“ [sys_cs_nlu_dispatch] werden die Namen des Modells und der Absichten gespeichert, die Äußerungsvariationen verarbeiten.

Für ServiceNow® NLUist das Setup-Themenmodell bereits für die Verarbeitung boolescher Benutzereingaben in englischer Sprache konfiguriert. Die Tabelle enthält zwei Datensätze, **BOLEAN_NO** und **BOLEAN_YES**, die den **negativen** und **positiven** Absichten im Setup-Themenmodell zugeordnet sind.



Das Setup-Themenmodell und die Absichten sind schreibgeschützt. Wenn Sie also die Absichten ändern oder zusätzliche Absichten in anderen Sprachen hinzufügen müssen, erstellen Sie ein neues Modell mit neuen Absichten. Sie können die vorhandenen Einträge aktualisieren und der Tabelle neue hinzufügen.

Einrichten der Verarbeitung natürlicher Sprache für NLU-Drittpartei-Anbieter

Wenn Sie IBM Watson, Microsoft LUISoder Google Dialogflow für die NLU-Themen-Discovery verwenden, fügen Sie Einträge für das entsprechende Modell und die Absichten in der Tabelle „VA-NLU-Sendungen“ hinzu (siehe Erweiterte Verarbeitung von Anwendereingaben in natürlicher Sprache konfigurieren) .

Ändern des Konfidenzschwellenwerts

Der Konfidenzschwellenwert für boolesche Eingaben ist in der Systemeigenschaft `com.glide.cs.dialog.boolean_threshold` definiert. Der Standardwert ist `0.9`. Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaft hinzufügen .

Erweiterte Verarbeitung von Anwendereingaben in natürlicher Sprache konfigurieren

Fügen Sie Ihrer Virtual Agent -Umgebung die erweiterte Verarbeitung natürlicher Sprache für boolesche Anwenderantworten hinzu. Wenn Sie zusätzliche Sprachen oder NLU-Drittpartei-Anbieter verwenden, geben Sie das Modell und die Absichten an, die Variationen in Ja/Nein-Äußerungen für Ihren Bot definieren.

Vorbereitungen
Erstellen Sie bei Ihrem NLU-Anbieter ein Modell mit zwei Absichten, oder fügen Sie einem vorhandenen Modell zwei Absichten hinzu. Eine Absicht muss positive oder „Ja“-Äußerungen enthalten. Die andere Absicht sollte negative oder „nein“-Äußerungen enthalten.

Wenn Ihre Umgebung mehrere Sprachen unterstützt, erstellen Sie Modelle und Absichten für jede Sprache.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Standardeinträge in dieser Tabelle gelten nur für ServiceNow NLU für Englisch. Wenn Sie die Behandlung natürlicher Sprache in anderen Sprachen implementieren möchten, fügen Sie der Tabelle für jede Sprache neue Einträge hinzu.

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

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Filter `sys_cs_nlu_dispatch.list` ein.
2. Wählen Sie **Neu** oder einen vorhandenen Eintrag aus, den Sie ändern möchten.
   Alternativ können Sie **Neu** auswählen, um einen Eintrag für eine andere Sprache oder einen anderen NLU-Drittanbieter hinzuzufügen.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

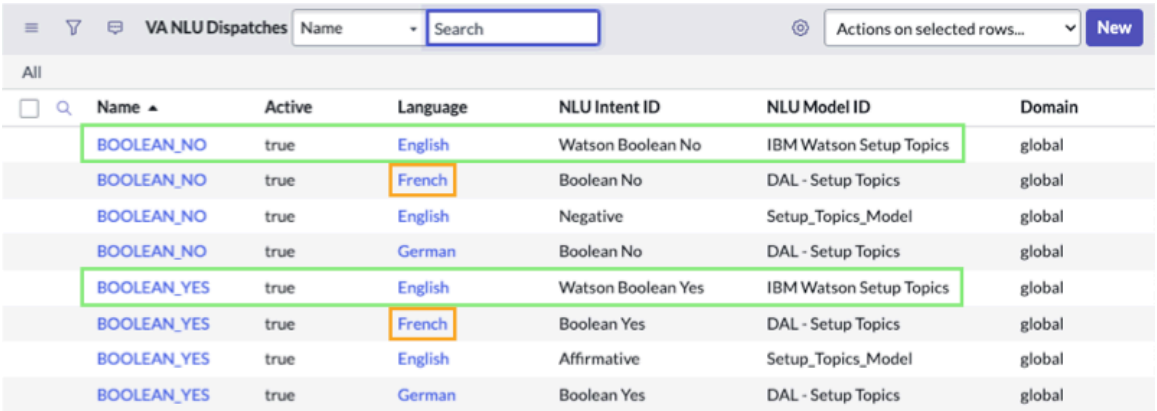
Feld	Beschreibung
ID des NLU-Modells	Name des Modells, das die definierenden Absichten für die booleschen Antworten enthält.
Name	Wertname, der den Typ der konfigurierten Anwendereingabe darstellt. Die folgenden Werte sind gültig: ○ **BOLEAN_NO**: Wird Äußerungen zugeordnet, die eine „Nein“-Antwort auf eine Ja-/Nein-Frage ausdrücken. ○ **BOLEAN_YES**: Zuordnungen zu Äußerungen, die eine „Ja“-Antwort auf eine Ja-/Nein-Frage ausdrücken.
Aktiv	Mit dieser Option können Sie in Ihrer Instanz erweiterte Benutzerantworten in natürlicher Sprache aktivieren.
ID der NLU-Absicht	Name der entsprechenden Absicht für die boolesche Option. Standardmäßig ist die Absicht für BOLEAN_NO negativ. Die Absicht für BOLEAN_YES ist „Bestätigend“. Wenn Sie Änderungen vornehmen müssen, erstellen Sie ein neues Modell mit diesen Absichten, und geben Sie dann die neue Absicht in diesem Feld an.
Sprache	Sprache der Absicht. Englisch für ServiceNow NLU ist standardmäßig konfiguriert. Wenn Sie andere Sprachen unterstützen müssen, können Sie für jede unterstützte Sprache eine Zeile in der Tabelle hinzufügen.

4. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.

Ergebnisse

Je nach Umgebung kann Ihre Konfiguration Einträge für andere Sprachen (im Beispiel unten) oder für andere NLU-Anbieter wie IBM Watson enthalten.

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



Name	Active	Language	NLU Intent ID	NLU Model ID	Domain
BOOLEAN_NO	true	English	Watson Boolean No	IBM Watson Setup Topics	global
BOOLEAN_NO	true	French	Boolean No	DAL - Setup Topics	global
BOOLEAN_NO	true	English	Negative	Setup_Topics_Model	global
BOOLEAN_NO	true	German	Boolean No	DAL - Setup Topics	global
BOOLEAN_YES	true	English	Watson Boolean Yes	IBM Watson Setup Topics	global
BOOLEAN_YES	true	French	Boolean Yes	DAL - Setup Topics	global
BOOLEAN_YES	true	English	Affirmative	Setup_Topics_Model	global
BOOLEAN_YES	true	German	Boolean Yes	DAL - Setup Topics	global

Anwenderdefinierte Kategorien erstellen oder ändern

Erstellen oder ändern Sie anwenderdefinierte Kategorien zum Organisieren und Gruppieren zugehöriger Virtual Agent -Objekte, z. B. Themen. Sie können Kategoriebezeichnungen auch im Themenauswahlmenü sichtbar machen, das Endanwendern angezeigt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie Themenkategorien, um zugehörige Konversationsthemen zu gruppieren. Wenn Sie ein Thema erstellen oder aktualisieren, können Sie eine oder mehrere Kategorien zuweisen, zu denen das Thema gehört. Sie können Ihre Themen auch nach Kategorie in Virtual Agent-Designeranzeigen.

Für Ihre Endanwender können Sie die anwenderdefinierte Kategoriebezeichnung im Themenauswahlmenü sichtbar machen, damit zugehörige Themen nach Kategorie angezeigt werden.

Bevor Sie eine neue Kategorie erstellen, überprüfen Sie die vorhandenen Kategorien (**Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Kategorien**), um festzustellen, ob Sie eine neue Kategorie benötigen.

Hinweis:
Vorgefertigten Themen sind Standardkategorien zugeordnet, die nicht geändert oder gelöscht werden können. Sie können auch eine benutzerdefinierte Kategorie nur löschen, wenn der Kategorie keine Themen zugewiesen sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Kategorien**.
2. Wählen Sie **Neu** aus, um eine anwenderdefinierte Kategorie zu erstellen, oder wählen Sie einen Kategoriedatensatz aus, um diese zu ändern.

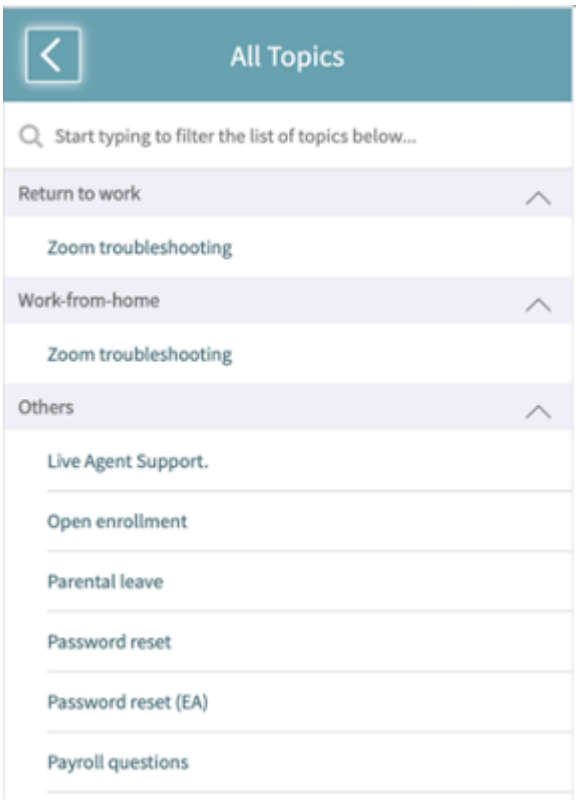
Feld	Beschreibung
Name	Bezeichnung für die Kategorie.
Beschreibung	Kurze Beschreibung des Kategoriezwecks.
Anwendung	Anwendungsbereich der Kategorie.
Für Endanwender sichtbar	Option zum Anzeigen der Kategoriebezeichnung im Themenauswahlmenü für Endanwender.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ○ Wenn Sie ein Upgrade von einem früheren Release durchgeführt haben, sind vorhandene Kategoriebezeichnungen auf nicht sichtbar festgelegt. ○ Diese Option hat keine Auswirkungen auf die in der Kategorie angezeigten Themen. Verwenden Sie auf Themenebene das Feld **Bedingung** auf der Seite Themeneigenschaften, um Bedingungen festzulegen, die steuern, wann ein Thema Endanwendern angezeigt wird.

3. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.
   Die Themenkategorie wird in den folgenden Elementen angezeigt:
   - **Kategorielistensammler** (Slushbucket) auf der Seite „Themeneigenschaften“ in Virtual Agent-Designer, damit Sie einem Thema eine oder mehrere Kategorien zuweisen können.
   - **Kategoriefilter** auf der Seite „Themen“, mit dem Sie Themen nach Kategorie geordnet anzeigen können.
   - Themenkarten auf der Seite „Themen“ für Themen mit zugewiesenen Kategorien.
   - Themenauswahlmenü, das Endanwendern angezeigt wird, wenn Sie die Kategorie sichtbar gemacht haben. Themen mit mehreren Kategorien werden in den entsprechenden Kategorien angezeigt. Themen ohne Kategorien werden in der Kategorie Andere aufgeführt.

Themenauswahlmenü



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

4. Um eine Themenkategorie zu löschen, öffnen Sie den Kategoriedatensatz, und klicken Sie auf **Löschen**. Wenn der Kategorie keine Themen zugeordnet sind, wird die Kategorie gelöscht. Sie wird in Virtual Agent-Designer nicht mehr im Feld **Kategorie** auf der Seite „Themeneigenschaften“ und im Filter **Kategorie** auf der Seite „Themen“ angezeigt.

Erstellen und bereitstellen Virtual Agent

Wandeln Sie die Zeit, die Ihre Service Desk-Mitarbeiter und Techniker mit der Bearbeitung von Anwenderanfragen mit geringen Auswirkungen verbracht haben, in eine intelligent verwaltete Interaktion um. Aktivieren Sie Virtual Agent mit NLU, um zu verstehen, wonach Personen suchen, und relevantere Antworten zu geben.

Sie können KI-gestützte Chatbot-Konversationen schnell mit anpassbaren Vorlagen für die gängigsten Unternehmens-IT-, HR- und Kundenservice-Szenarien bereitstellen. Sie können -Konversationen mit Virtual Agent-Designerentwerfen, erstellen und testen.

Virtual Agent Themenvorschläge verwenden

Verwenden Sie die App Themenvorschläge, um vorgefertigte Virtual Agent]-Themen zu identifizieren, die sich schnell in Ihrer Organisation implementieren lassen. Themenvorschläge verwendet Intent Discovery, um Daten aus Ihrer Organisation zu analysieren und relevante vordefinierte Themen zu finden, von denen Ihre Organisation profitieren kann, sowie neue Themen, die bei der Erstellung nützlich sind.

Mit der App Themenvorschläge können Sie die häufigsten Anwendungsfälle bewerten, die mit Virtual Agent gelöst oder abgewendet werden können. Sie können Themenvorschläge mit Virtual Agent -Themen verwenden, die entweder die Stichwort- oder die NLU-Themen-Discovery verwenden. Verwenden Sie es für Folgendes:

1. Wählen Sie die zu analysierenden ServiceNow -Daten aus (Konfiguration der Analyse).
2. Analysieren Sie Ihre vorhandenen Daten (führen Sie die von Ihnen konfigurierte Analyse aus).
3. Überprüfen Sie die Analyseergebnisse, und verwenden Sie vorgefertigte Lösungen:
   - Duplizieren Sie einen vorgefertigten Themenvorschlag, z. B. ein Thema aus ITSM Virtual Agent Konversationen (verfügbar in ServiceNow Store).
   - [Nur NLU] Fügen Sie Ihrem Modell eine Absicht und ein neues leeres Thema hinzu. Sie müssen den Flow für das neue Thema in Virtual Agent-Designerangeben .

Die App [Themenvorschläge erfordert NLU-Workbench und ITSM Virtual Agent-Konversationen von ServiceNow Store. Release [Xanadu von Themenvorschläge unterstützt nur ITSM Virtual Agent-Empfehlungen. Obwohl Themenvorschläge die NLU-Workbench für maschinelles Lernen verwendet, muss NLU nicht in Virtual Agentaktiviert sein.

Informationen zu den Apps, die automatisch mit Themenvorschlägeinstalliert werden, finden Sie unter Themenvorschläge aktualisieren.

Benötigte Plugins

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .
- Themenvorschläge erfordert die folgenden Plugins und ServiceNow Store -Anwendungen. Stellen Sie sicher, dass sie aktiviert sind, bevor Sie Themenvorschlägeinstallieren.

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

Benötigte ServiceNow-Plugins

Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot]

Aktiviert alle Plugins, die zum Ausführen von Virtual Agent Pro erforderlich sind. Details finden Sie unter Virtual Agent aktivieren.

Hinweis:
Ab dem Release ThemenvorschlägeSan Diego wird die App [] automatisch installiert, wenn Sie das Plugin „Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) zum ersten Mal aktivieren. Nachfolgende Updates für diese App müssen aus ServiceNow Storeinstalliert werden.

NLU-Workbench (nur NLU-Themen-Discovery)

Aktiviert die Plugins, die zum Ausführen von Natural Language Understanding in Ihrer -Instanz erforderlich sind. Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Workbench aktivieren .

Erforderliche ServiceNow Store-Anwendungen

Intent Discovery (nur DiscoveryNLU)

Identifiziert Anwenderabsichten aus der Analyse von Incident-/Falldaten Weitere Informationen finden Sie unter Intent Discovery .

ITSM Virtual Agent-Konversationen

Stellt vorgefertigte IT Service Management-Konversationen bereit, mit denen Ihr Unternehmen innerhalb kurzer Zeit automatisierte Selfservice-Konversationen bereitstellen kann. Weitere Informationen finden Sie unter ITSM Virtual Agent .

Mit installierte Elemente Themenvorschläge

Die folgenden Elemente werden mit Themenvorschläge installiert:

- Geplante Aufgaben: `Run Topic Recommendation Reports` für die Ausführung von Berichten mit Themenvorschlägen zu geplanten Zeiten.
- Die folgenden Tabellen werden installiert:

Tabelle	Beschreibung
Standardeinstellungen für Themenvorschläge sn_topic_recommend_default_setting	Die Quelldaten (Tabelle und Textfeld), Taxonomie und Filter, die beim Ausführen einer Themenvorschläge -Analyse verwendet werden
Installierte empfohlene Themen sn_topic_recommend_topic_staging	Themen, die für empfohlene Themen generiert wurden

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

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

Beschreibung

- Erste Schritte mit Themenvorschlägen
- Definieren Sie Standardempfehlungseinstellungen
- Analyse der Themenvorschläge ausführen
- Fügen Sie empfohlene Themen und Absichten hinzu Virtual Agent
- Verknüpfen Sie eine Themenempfehlung mit einem vorhandenen Virtual Agent-Thema
- Heben Sie die Verknüpfung einer Themenempfehlung mit einem vorhandenen Virtual Agent-Thema auf
- Beheben Sie Probleme mit Themenvorschläge

Themenvorschläge aktualisieren

Mit der Administratorrolle können Sie Updates für die Anwendung Themenvorschläge (com.snc.va_topic_recommender) installieren.

Vorbereitungen

Ab Release Themenvorschläge wird die Store App [] automatisch mit TokyoVirtual Agentinstalliert. Wenn Sie Themenvorschlägeverwenden, prüft die App auf ServiceNow Store und benachrichtigt Sie, wenn ein Update verfügbar ist.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Themenvorschläge**.
   Wenn ein Update verfügbar ist, wird auf der Seite Themenvorschläge eine Benachrichtigung angezeigt.



2. Wählen Sie **Aktualisierung anzeigen aus**.

Hinweis:
Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Folgen Sie den Anweisungen auf der Website ServiceNow Store, um ein Update für Themenvorschläge in Ihrer -Instanz anzufordern.

Schnellstart für Themenvorschläge

Um empfohlene Themen basierend auf Ihren Daten zu erhalten, konfigurieren Sie Analyseberichte, führen Sie die Berichte aus, und überprüfen Sie dann die Ergebnisse. Sie können Virtual Agent entweder neue Themen hinzufügen oder eine Empfehlung mit einem vorhandenen Thema verknüpfen.

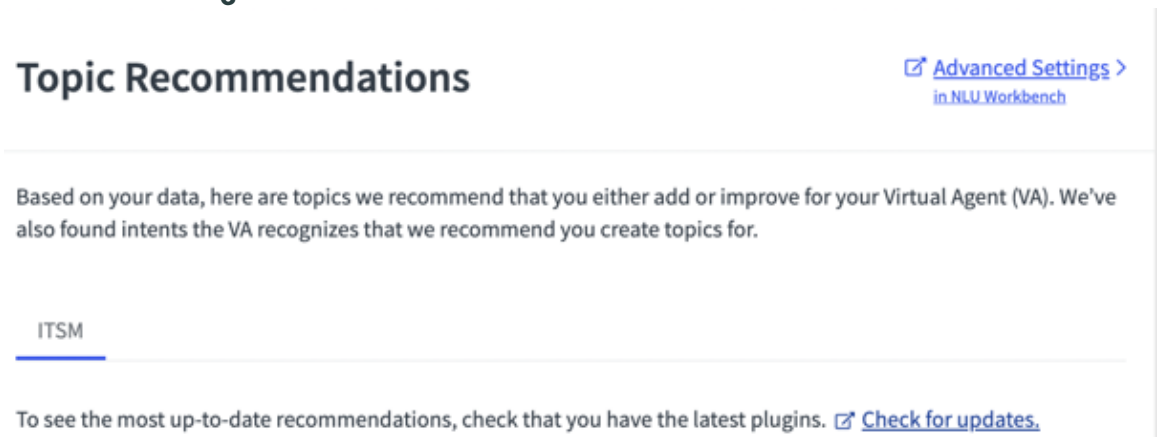
Die Seite Themenvorschläge wird in Ihrer -Instanz unter angezeigt **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Themenvorschläge**.

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

Schritt 1: Konfigurieren Sie Analyseberichte basierend auf den Daten von ServiceNow .

Solange Sie keine Analyseberichte definiert haben, ist die Seite Themenvorschläge leer.

Themenvorschläge Seite ohne definierte Berichte



Die Analyseberichte basieren auf:

- Datenquelle: Die ServiceNow Daten, die Sie analysieren möchten. Die Optionen sind: Tabelle „Incident“ [incident], Tabelle „Anforderung“ [sc_request], Chattranskripte Service Desk-Mitarbeiter und Fallback-Äußerungen Virtual Agent.
- Das zu analysierende Feld: Ein ausgewähltes Feld (mit dem Datentyp Zeichenfolge) in der zu analysierenden Datenquellentabelle. Zum Beispiel das Feld **Kurzbeschreibung**.
- Taxonomie: Die Geschäftsanwendung, die die Datensätze enthält. Wenn Sie ITSM Virtual Agent Conversations installieren, werden standardmäßig die Datensätze „Incident“ und „Anforderung“ installiert. Wenn zusätzliche Datensätze für -Anwendungen verfügbar werden, werden die Datensätze nach der Installation in einer Instanz auf der Seite als Taxonomie angezeigt.

Sie können Ihren Analyseberichten auch Bedingungen hinzufügen und sie für die Ausführung nach einem Zeitplan konfigurieren. Wenn neue Empfehlungen verfügbar sind, wird auf der Seite Virtual Agent-Designer Themen eine Benachrichtigung angezeigt.

Konfigurieren Sie Analyseberichte für Themenvorschläge in den Einstellungen für [Virtual Agent. Details finden Sie unter Konfigurieren Sie Analyseberichte für Themenvorschläge.

Schritt 2: Führen Sie einen Analysebericht aus

Führen Sie alle konfigurierten Analyseberichte gleichzeitig aus, oder führen Sie auf der Seite Themenvorschläge jeweils einen nach dem anderen aus.

Während der Analyse führt die App Themenvorschläge Folgendes aus:

- Verwendet Intent Discovery, um Ihre Datenquelle zu überprüfen und sie mit der zugehörigen Taxonomie für Ihre Geschäftsanwendung zu vergleichen. Intent Discovery gleicht das in Ihrem Datensatz angegebene Datenfeld mit Absichten in der Taxonomie ab.
- Ordnet die übereinstimmenden Absichten vorab erstellten Themen in Virtual Agentzu. Wenn Absichten keine vordefinierten Themen haben, empfiehlt die App sie als neue Themen, die Sie erstellen können, da sie häufig genug von Ihren Anwendern angefordert wurden.
- Zeigt die Analyseergebnisse als Themenkarten auf der Seite Themenvorschläge an.

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

Weitere Informationen finden Sie unter Analyse der Themenvorschläge ausführen.

Schritt 3: Überprüfen Sie die Berichtsergebnisse, und fügen Sie Themen und Absichten hinzu oder verknüpfen Sie sie

Die Ergebnisse werden in die folgenden Gruppen eingeteilt:

- Themen, die Virtual Agent bearbeiten kann: Empfehlungen in dieser Gruppe können mit einem vorgefertigten Thema behandelt werden.

  Wenn Sie diese Art von Empfehlung zu Virtual Agenthinzufügen, wird das entsprechende vorgefertigte Thema in Ihrer Instanz dupliziert. Sie können das hinzugefügte Thema dann mit Virtual Agent-Designerändern, testen und veröffentlichen.

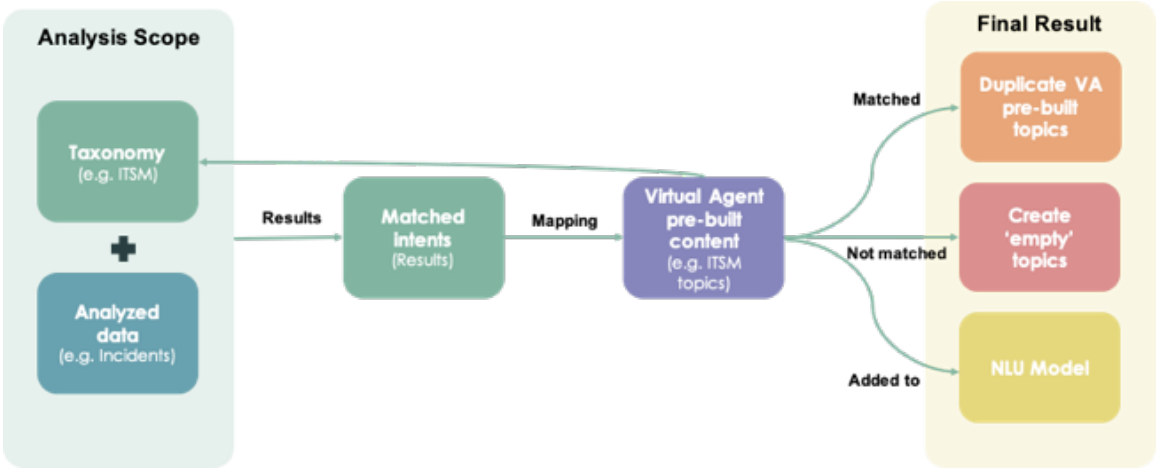
- Benutzerabsichten, die Themen-Flows erfordern: Empfehlungen in dieser Gruppe entsprechen einer Absicht ServiceNow NLU.

  Wenn Sie diese Art von Empfehlung zu Virtual Agenthinzufügen, wird ein leeres Thema erstellt und der übereinstimmenden Absicht im von Ihnen angegebenen Modell zugeordnet. Sie können das Thema dann in Virtual Agent-Designer öffnen und einen Flow für das neue Thema erstellen.

Die Ergebnisse werden in absteigender Reihenfolge der Übereinstimmungen mit Ihrer Datenquelle angezeigt. Die 20 häufigsten Absichtsübereinstimmungen werden angezeigt. Wenn mehr als 20 Absichten vorhanden sind, können Sie sie in NLU-Workbenchanzeigen.

Weitere Informationen zum Hinzufügen einer Empfehlung zu Virtual Agentfinden Sie unter Fügen Sie empfohlene Themen und Absichten hinzu Virtual Agent. Sie können eine Empfehlung auch mit einem vorhandenen Thema verknüpfen.

Empfehlungen werden Virtual Agent -Themen zugeordnet



Konfigurieren Sie Analyseberichte für Themenvorschläge

Um Themenvorschlägezu generieren, geben Sie eine Standarddatenquelle (Tabelle und FeldServiceNow) und die Bedingungen zum Filtern der Datensätze an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Berücksichtigen Sie bei der Konfiguration von Analyseberichten Folgendes:

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

- Sie können nur eine Einstellung pro Datentabelle und Taxonomiepaar definieren.
- Standardmäßig werden zwei Datensätze für die ITSM-Taxonomie (Incident und Anforderungen) bereitgestellt, Sie können jedoch eigene Datenquellen definieren.
- Im Release XanaduThemenvorschläge erfordert [] mindestens 10.000 Datensätze in Ihrem Analyseumfang (Datenquelle). Dieses Minimum liefert einen Datensatz mit angemessener Größe, um ein bestimmtes Qualitätsniveau in den Analysen zu erreichen.
- Halten Sie Ihren Analyseumfang (Datenquelle) unter 300.000 Datensätzen. Im Release Xanadu ist dies die maximal zulässige Anzahl. Dieser Grenzwert maximiert die Leistung des Analyseberichts.
- Sie können Analyseberichte so planen, dass sie in bestimmten Intervallen automatisch ausgeführt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie **Virtual Agent** aus.
3. Klicken Sie unter Themenvorschlägeauf **Alle anzeigen**.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Details finden Sie unter Themenvorschläge Einstellungen.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Die Datenquelle, die Sie für eine bestimmte Tabelle und Taxonomie definiert haben, wird als Abschnitt auf der Seite Themenvorschläge angezeigt. Sie können jetzt eine Analyse der Themenempfehlung ausführen.

Analyse der Themenvorschläge ausführen

Generieren Sie einen Bericht, der eine bestimmte Datenquelle analysiert und die entsprechenden Virtual Agent vordefinierten -Themen identifiziert, die Sie implementieren können. Für Absichten, für die keine übereinstimmenden vorgefertigten Themen vorhanden sind, identifiziert der Bericht die Anwenderabsichten (Themen), die Sie erstellen können.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die entsprechenden Virtual Agent -Konversations-Plugins aktiviert sind, damit die App Themenvorschläge die entsprechenden vorgefertigten Themen identifizieren kann.

Mit dem Link **Nach Updates** suchen auf der Seite Themenvorschläge können Sie überprüfen, welche Plugins installiert sind.

Stellen Sie sicher, dass Sie zuerst Analyseberichte konfigurieren.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Analyseprozess dauert maximal 15 Minuten, um Empfehlungsergebnisse zurückzugeben. Im Release XanaduThemenvorschläge erfordert [] mindestens 10.000 Datensätze in der Datenquelle und verarbeitet nur maximal 300.000 Datensätze. Verwenden Sie auf der Einstellungsseite bei Bedarf Filter, um die Anzahl der Datensätze in der Datenquelle zu reduzieren.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Themenvorschläge**.
2. Wechseln Sie auf der Seite Themenvorschläge zu der zu analysierenden Datenquelle, und lösen Sie die Analyse aus.
   - Wenn die Ansicht auf **Alle**festgelegt ist, gehen Sie wie folgt vor:
     a. Wählen **Sie Neue Empfehlungen abrufen aus**.
     b. Wählen Sie im Dialogfeld die Quellen aus, für die Sie Berichte abrufen möchten.

        Wenn ein Kontrollkästchen nicht verfügbar ist, wird möglicherweise bereits ein Bericht ausgeführt, oder die zu analysierende Datenmenge liegt außerhalb des zulässigen Mindest- oder Höchstwerts.

     c. Wählen **Sie Neue Empfehlungen abrufen aus**.
   - Wenn die Ansicht auf **Nach Quelle**festgelegt ist, gehen Sie wie folgt vor:
     a. Wählen Sie in der **QuellstatusleisteAnalyse** ausführen oder Aktualisieren.
     b. Ändern Sie die Einstellungen im Dialogfeld, und wählen Sie dann **Empfehlungen abrufen**aus.

   Eine Meldung zeigt an, dass der Themenfindungsprozess gestartet wurde, und zeigt die ungefähre Zeit für Empfehlungsergebnisse an. Auf der Seite oder in der Statusleiste wird Analyse in Bearbeitungangezeigt. Sie können andere Elemente überprüfen, während die Analyse ausgeführt wird.

   Hinweis:
   Das Ändern der Einstellungen hier wirkt sich nur auf diese Analyse aus. Die Standardeinstellungen für die Empfehlung bleiben erhalten. Informationen zum Ändern der Standardeinstellungen finden Sie unter Konfigurieren Sie Analyseberichte für Themenvorschläge.

3. Wenn der Bericht abgeschlossen ist, überprüfen Sie die Analyseergebnisse für den Datensatz.
   Die Ergebnisse werden als Karten in zwei Abschnitten angezeigt: **Themen, die VA für vorgefertigte Themen verarbeiten kann,** und **Benutzerabsichten, die Themen-Flows für Absichten und entsprechende Themen benötigen**, die erstellt werden können.

   Tipp:
   Um Details zu einem vorgefertigten Thema oder einer Benutzerabsicht anzuzeigen, wählen Sie die Karte aus, und klicken Sie dann auf das Infosymbol (ⓘ), um eine Überlagerungskarte zu öffnen. Weitere Informationen finden Sie unter Themenvorschläge Karten.

Nächste Maßnahme

Sie können eine Themenempfehlung als neues Thema hinzufügen oder mit einem vorhandenen Thema verknüpfen. Sie können eine Empfehlung auch aus der Liste in der Aggregatansicht ausblenden.

Fügen Sie empfohlene Themen und Absichten hinzu Virtual Agent

Nachdem Sie einen Themenvorschläge -Bericht ausgeführt und überprüft haben, wählen Sie die vorgefertigten Themen und vorgeschlagenen Absichten aus, die Sie zu Virtual Agenthinzufügen möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

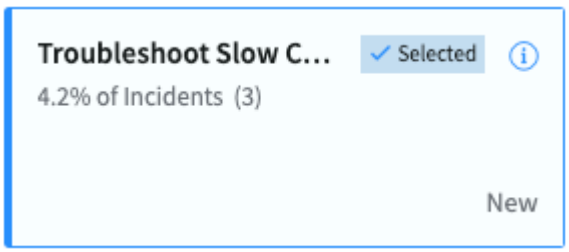
Wenn Sie Virtual Agentein empfohlenes Thema hinzufügen, führt die App Themenvorschläge automatisch Folgendes aus:

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

- Dupliziert die von Ihnen ausgewählten vorgefertigten Themen.
- Erstellt leere Themen für die von Ihnen ausgewählten Absichten.
- Bei Verwendung von ServiceNow NLU:
  - Erstellt ein neues NLU-Modell, wenn es nicht vorhanden ist.
  - Aktualisiert und trainiert das NLU-Modell mit den hinzugefügten Absichten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Themenvorschläge**.
2. Wechseln Sie zu den Analyseergebnissen für Ihre Datenquelle.
3. Wählen Sie eine oder mehrere Themen- und Absichtskarten aus, die zu Virtual Agenthinzugefügt werden sollen, und klicken Sie dann **auf Zu VA**hinzufügen.
   Ausgewählte Karten werden blau hervorgehoben und als **Ausgewählt**angezeigt, wie im folgenden Beispiel gezeigt.

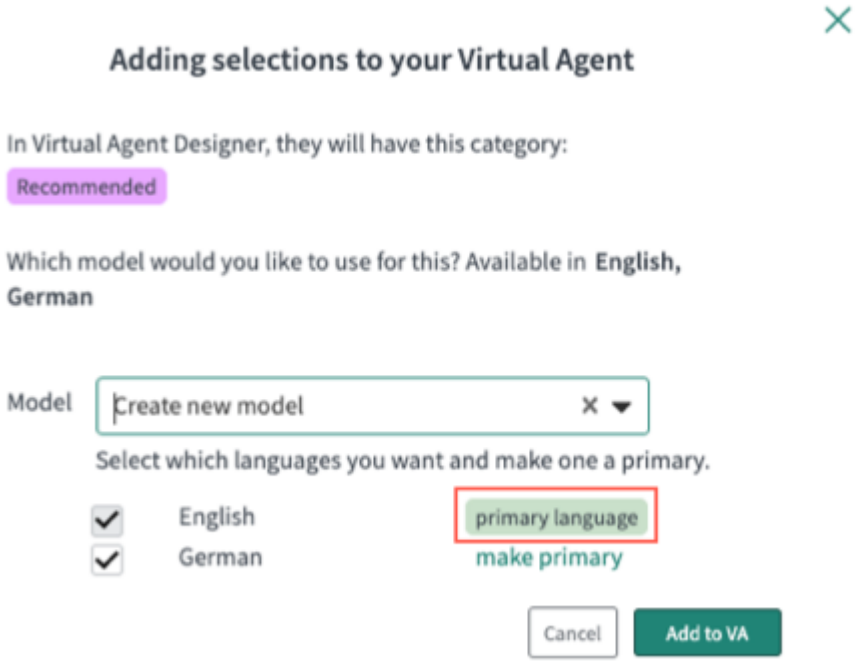


4. Wenn Sie ServiceNow NLU verwenden, wählen Sie eine der folgenden Optionen in der Liste „ **Modell** “ aus:
   - **Neues Modell erstellen**

     Wählen Sie diese Option aus, um eine neue Modellgruppe zu erstellen. Wenn andere Sprachen für Ihre Instanz aktiviert sind, wählen Sie die Sprachen aus, die als sekundäre Modelle in der Gruppe hinzugefügt werden sollen. Klicken Sie für die **primäre** Sprache in der Gruppe auf Als primär festlegen.

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

Ausgewählte Empfehlungen werden einer neuen Modellgruppe hinzugefügt



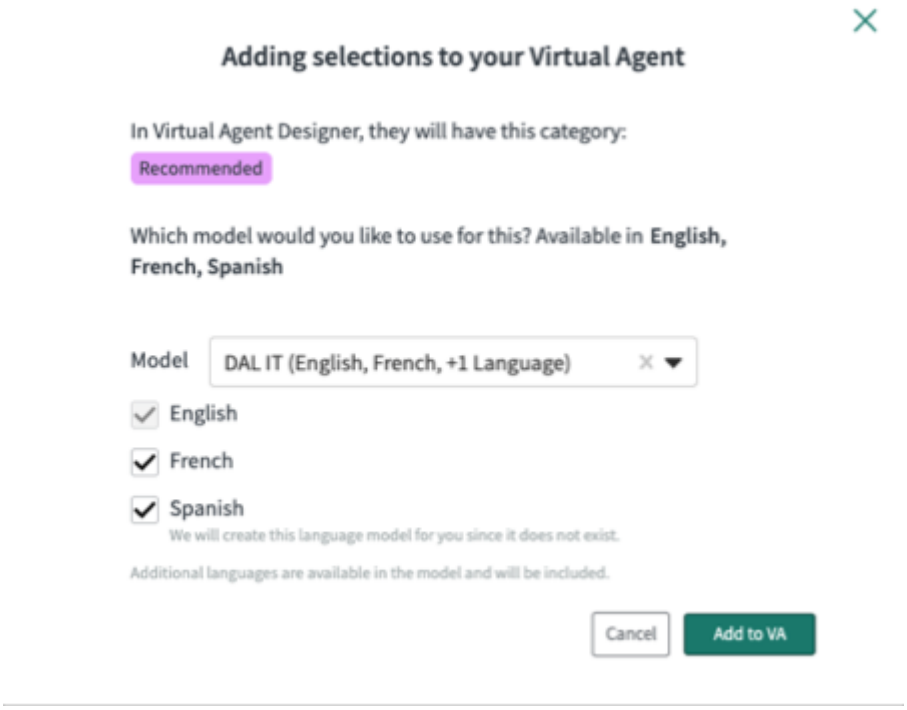
Weitere Informationen zu Modellgruppen finden Sie unter Verwaltung mehrsprachiger Modelle .

- Ein vorhandener Modellname

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

Wenn andere Sprachen für Ihre Instanz aktiviert sind, wählen Sie die Sprachen aus, die als sekundäre Modelle in der Gruppe hinzugefügt werden sollen.

Ausgewählte Empfehlungen werden einer vorhandenen Modellgruppe hinzugefügt



5. Wählen **Sie Zu VA hinzufügen**.

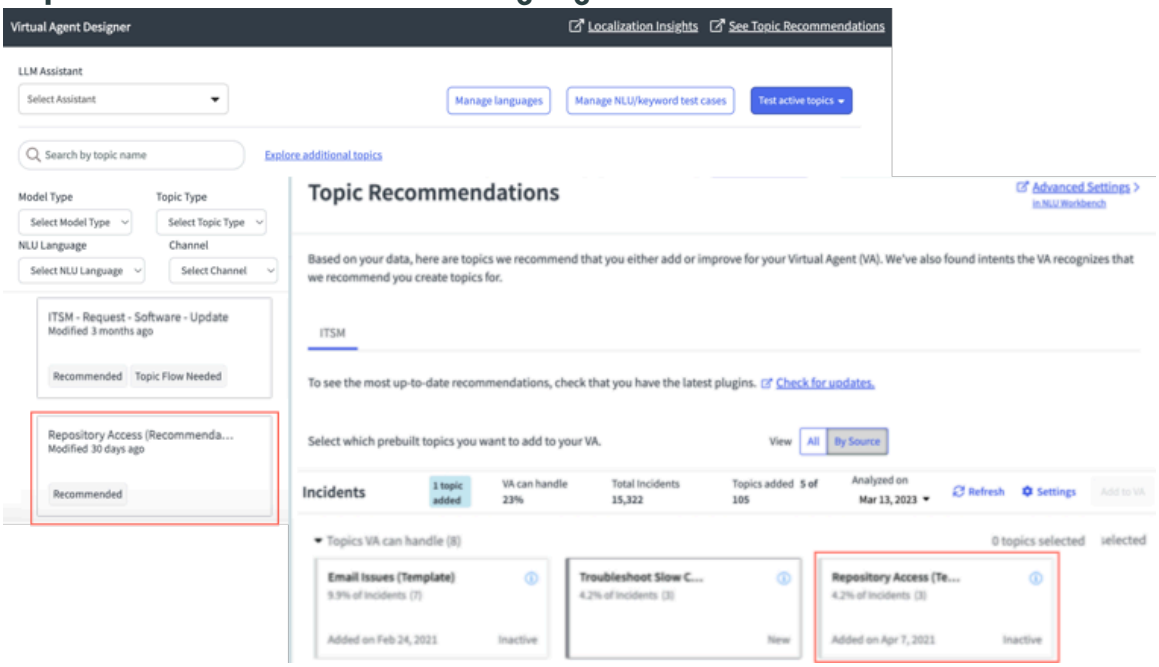
Ergebnisse

Bei empfohlenen vorgefertigten Themen dupliziert Virtual Agent das Thema (entfernt jedoch den Teil `Template` aus dem Dateinamen). Für empfohlene Absichten erstellt Virtual Agent ein neues Thema, das der Absicht zugeordnet ist. Diese Themen werden der Kategorie **Empfohlen** auf der Seite Virtual Agent-Designer Themen hinzugefügt.

Auf der Seite mit Themenvorschlägen zeigt die Themenkarte das Datum der Hinzufügung und ihren Status (**Aktiv** oder **Inaktiv**) an. Um das neue Thema auf der Seite Themenvorschläge zu öffnen, klicken Sie auf das Infosymbol, um die Überlagerungskarte zu öffnen. Klicken Sie auf das Symbol „Link öffnen“ [], um das Thema in Virtual Agent-Designer zu öffnen.

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

Empfohlene Themenkarten für ein hinzugefügtes Thema



Verknüpfen Sie einen Themenvorschlag mit einem vorhandenen Virtual Agent -Thema

Anstatt ein neues Thema aus einer Themenempfehlung zu erstellen, können Sie es mit einem vorhandenen Thema verknüpfen. Dadurch wird Virtual Agent darüber informiert, dass Sie ein Thema haben, das sich mit der Empfehlung befasst.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

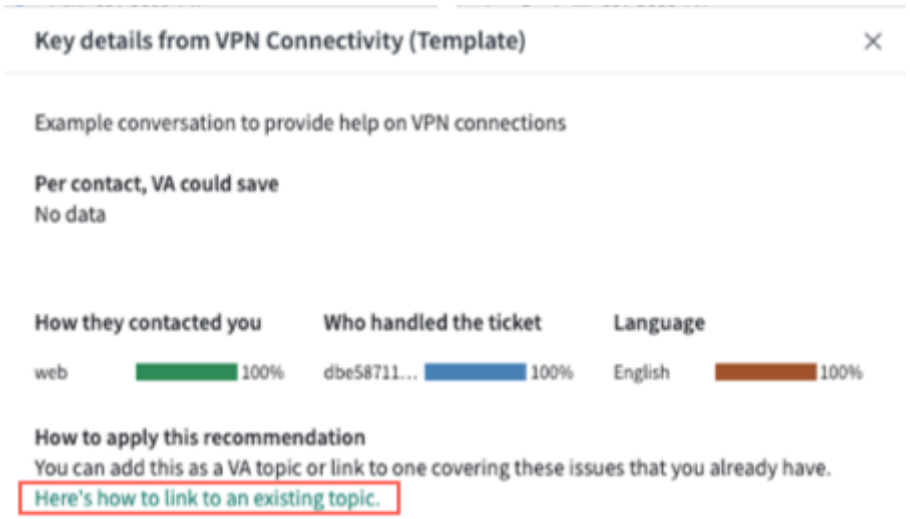
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie weiterhin Empfehlungen für ein aktives Thema erhalten, nachdem Sie es verknüpft haben, muss das Thema wahrscheinlich verbessert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Themenvorschläge**.
2. Wählen Sie das Infosymbol ⓘ, um die Überlagerungskarte für ein Thema zu öffnen, das den Status **Neu** hat.
3. Wählen Sie unten auf der Überlagerungskarte **So erstellen Sie einen Link zu einem vorhandenen Thema**.
   Wählen Sie den Link wie im folgenden Beispiel gezeigt aus.

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

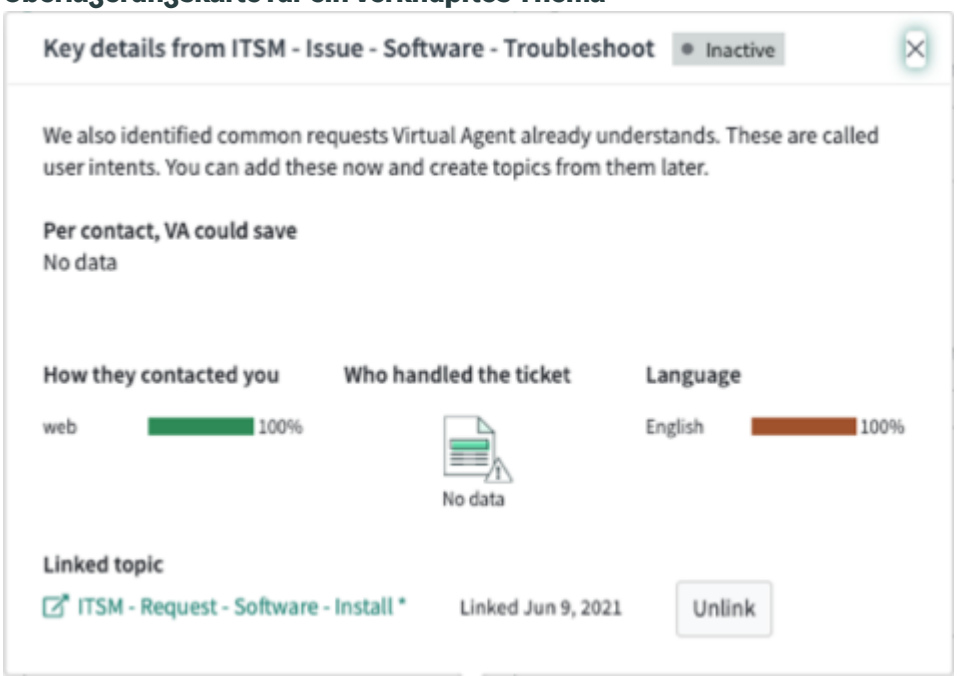


4. Wählen Sie im Dialogfeld ein Thema in der Liste **Thema zu Link** suchen aus.
5. Wählen Sie **Linkthema aus**.

Ergebnisse

Die Überlagerungskarte zeigt, dass die Empfehlung verknüpft ist, sowie das Datum, an dem sie aufgetreten ist.

Überlagerungskarte für ein verknüpftes Thema



Wenn ein Themenvorschlag weiterhin in Ihren Analyseergebnissen angezeigt wird, nachdem Sie ihn mit einem Thema verknüpft haben, sollten Sie das Thema erneut aufrufen, um seine Effektivität zu verbessern.

Sie können auch Verknüpfung eines Themenvorschlags mit einem aufheben Virtual Agent Thema.

Heben Sie die Verknüpfung einer Themenempfehlung mit einem Virtual Agent -Thema auf

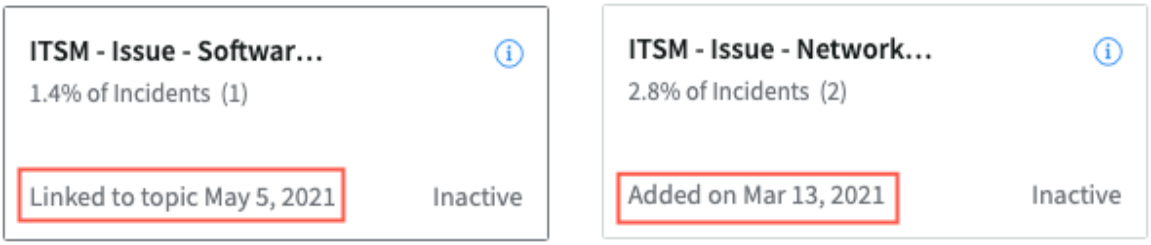
Sie können die Verknüpfung einer Themenempfehlung mit einem Thema aufheben. Auf diese Weise können Sie es mit einem neuen oder alternativen Thema verknüpfen.

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

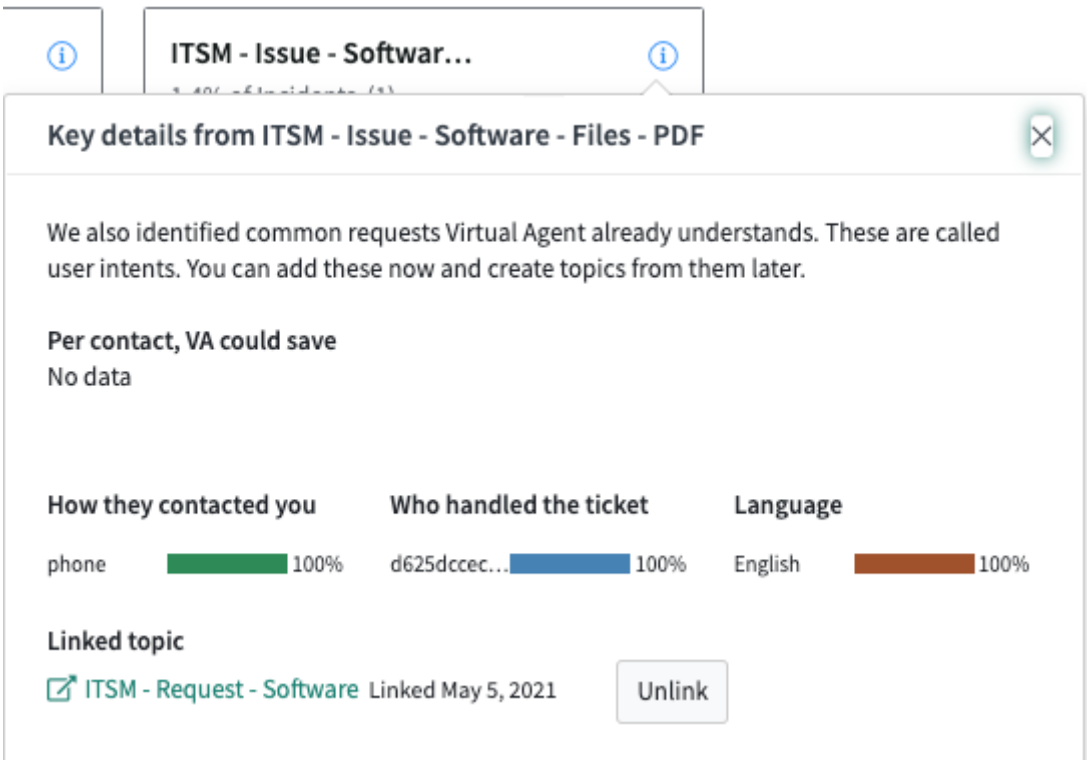
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine Empfehlung entweder als neues Thema hinzufügen oder mit einem vorhandenen Thema verknüpfen. Wenn Sie es mit einem vorhandenen Thema verknüpfen, können Sie die Verknüpfung später bei Bedarf jederzeit aufheben. Durch hinzugefügte Themenvorschläge wird ein leeres Thema erstellt, das Sie mit einem Workflow bereitstellen, sodass Sie die Verknüpfung mit dieser Methode nicht aufheben können.
Das folgende Beispiel zeigt den Unterschied zwischen einer verknüpften Empfehlung und einer hinzugefügten Empfehlung.

Beispiel für verknüpfte und hinzugefügte Karten auf der Seite Themenvorschläge .



Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Themenvorschläge**.
2. Wählen Sie das Informationssymbol ( ), um die Überlagerungskarte für ein verknüpftes Thema zu öffnen.



3. Wählen **Sie Verknüpfung aufheben aus**.

Ergebnisse
Nicht verknüpfte Empfehlungen werden auf den Status „ **Neu** “ gesetzt. Sie können es mit einem anderen Thema verknüpfen oder als neues Thema zu Virtual Agent hinzufügen.

Automatische Übersetzung

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

Hinweis:
Wenn Sie Virtual Agent ein Thema für eine Empfehlung hinzugefügt haben, wird es nicht als verknüpft angezeigt, sodass Sie die Verknüpfung nicht aufheben können. Um eine hinzugefügte Empfehlung als **Neu**zurückzusetzen, löschen Sie das Thema, das in Virtual Agent-Designerhinzugefügt wurde.

Blenden Sie eine Themenempfehlung aus

Sie können eine Themenempfehlung ignorieren, indem Sie sie ausblenden. Dadurch wird es für alle Personen in der Instanz ausgeblendet. Sie können ausgeblendete Empfehlungen weiterhin anzeigen und später erneut anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

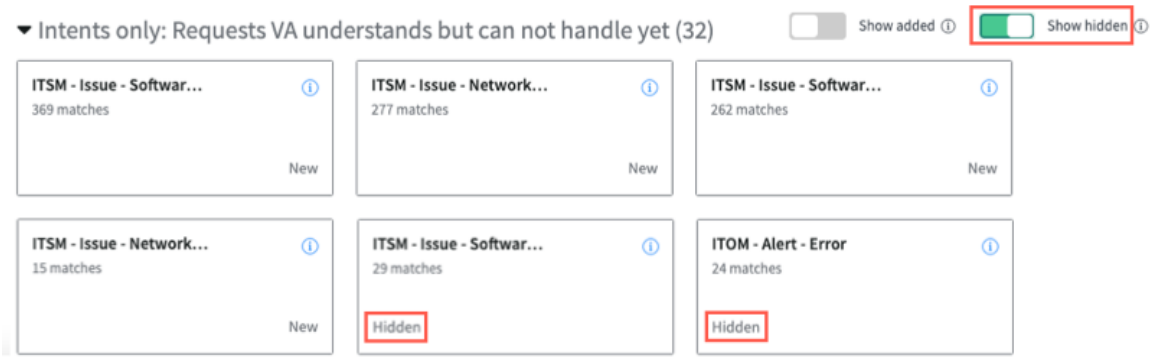
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Themenvorschläge werden nur ausgeblendet, wenn **Ansicht** auf **Alle** (Aggregatansicht) festgelegt ist. Ausgeblendete Empfehlungskarten werden weiterhin angezeigt, wenn **Ansicht** auf **Nach Quelle**festgelegt ist. Der Status auf der Karte ist **Ausgeblendet**.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Themenvorschläge**.
2. Wählen Sie das Infosymbol (ⓘ), um die Überlagerungskarte für ein Thema zu öffnen, das den Status Neu hat.
3. Wählen Sie **Ausblenden**.

Ergebnisse
Die Empfehlung wird in der Liste ausgeblendet. Um **ausgeblendete** Empfehlungen anzuzeigen, schieben Sie den Umschalter Ausgeblendete anzeigen, um ihn zu aktivieren.



Um den Status einer Empfehlung auf Neu zurückzusetzen, wählen Sie das Infosymbol (ⓘ), um die Überlagerungskarte für das Thema zu öffnen, und wählen Sie dann **Nicht ausblenden**aus.

Automatische Übersetzung

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

Beheben Sie Probleme mit Themenvorschläge

Untersuchen und beheben Sie unerwartetes Verhalten mit Themenvorschläge, oder finden Sie Antworten auf häufige Fragen.

Informationen zur Verwendung von Themenvorschlägefinden Sie unter Schnellstart für Themenvorschläge.

Hinweis:
Themenvorschläge versucht, das Modell zu trainieren, wenn Sie Virtual Agentneue Themen hinzufügen. Wenn während des Trainings ein Fehler auftritt, wird das Thema zwar hinzugefügt, das Modell verbleibt jedoch im Entwurfsstatus.

Problem	Lösung
Themenvorschläge Seite ist leer	Es wurden keine Analyseberichte konfiguriert. Konfigurieren Sie einen Analysebericht. Sie können auch ITSM Virtual Agent Konversationen installieren oder aktivieren, wodurch ThemenvorschlägeStandardkonfigurationen hinzugefügt werden. Weitere Informationen finden Sie unter ITSM Virtual Agent einrichten .
Fehler beim Hinzufügen von Themen zu Virtual Agent	Überprüfen Sie das Fehlerprotokoll auf Details: 1. Navigieren zu **Alle** > **Systemprotokolle** > **Systemprotokoll** > **Fehler**. 2. Suchen Sie den Eintrag mit dem Wert **sn_topic_recommend** in der Spalte Quelle. Im Feld Nachricht wird der Fehler angezeigt. **Hinweis:** Wenn das Modelltraining beim Hinzufügen von Themen fehlschlägt, ignoriert Themenvorschläge diese Fehler und fügt weiterhin Ihre Empfehlungen hinzu. In diesem Fall werden Sie benachrichtigt, dass sich die Modelle im Entwurfsstatus befinden.
Berichte enthalten Absichtsübereinstimmungen, aber keine vorgefertigten Themenübereinstimmungen	Stellen Sie sicher, dass ITSM Virtual Agent Conversations für die Instanz installiert und aktiviert ist. Wenn die App installiert ist, behandelt keines der vordefinierten Themen die in Ihren Berichten gefundenen Probleme. Weitere Informationen finden Sie unter ITSM Virtual Agent einrichten .
Analyseberichte sind in Produktionsinstanzen nicht verfügbar	Dies ist das erwartete Verhalten. Analyseberichte und Intent Discovery sind so konzipiert, dass sie nur in einer Instanz vorhanden sind. Hinzugefügte Themen und NLU-Modelle werden in einer „neuen“ Instanz verfügbar gemacht, die Themenvorschläge -Berichte werden jedoch nicht zwischen Instanzen verschoben.
Der Analysebericht steckt fest und zeigt „Analyse in Bearbeitung“ an.	Überprüfen Sie den Status in der Tabelle mit den Discovery-Berichtsdefinitionen:

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

Problem	Lösung
	1. Navigieren zu **Alle** > **sn_nlu_discovery_report_definition.list**. **2.** Sortieren Sie die Tabelle anhand der Spalte Erstellt, und suchen Sie dann nach dem Namen der betroffenen Analysedefinition. **3.** Wenn die Spalte „Status“ leer ist, ist die Analyse fehlgeschlagen. Versuchen Sie es erneut. Sie können auch zu navigieren **NLU-Workbench** > **Intent Discovery** um zu sehen, ob im Intent Discovery-Prozess ein Fehler aufgetreten ist. Weitere Informationen finden Sie unter Intent Discovery .
Das Hinzufügen neuer Themen dauert länger als erwartet	Versuchen Sie Folgendes: • Navigieren zu **Alle** > **sn_topic_recommend_topic_staging.list** und zeigen Sie in der Spalte „Status“ an, in welcher Phase sich die Themengenerierung befindet. Das Trainieren von Modellen kann einige Zeit in Anspruch nehmen. • Navigieren zu **Alle** > **Systemprotokolle** > **Ereignisse** um zu sehen, welches Ereignis zuletzt ausgeführt wurde oder ob sich das Ereignis in der Warteschlange befindet. • Wenn der Fehlergrund nicht klar ist, navigieren Sie zu **Alle** > **sn_topic_recommend_topic_staging.list** und ändern Sie den Wert des Felds Status in Fehler. Sie können dann versuchen, die Empfehlung erneut hinzuzufügen.
Es kann kein Bericht mit weniger als 10.000 oder mehr als 300.000 Datensätzen generiert werden	Themenvorschläge unterstützt derzeit mindestens 10.000 Datensätze und maximal 300.000 Datensätze. Dies erfolgt aus Leistungsgründen und um einen statistisch signifikanten Datensatz sicherzustellen.
Modell ist in der App nicht vorausgewählt	Wenn Sie von QuebecThemenvorschläge] upgraden und Sie die App verwenden, müssen Sie ein Modell auswählen. Sobald Sie ein Modell ausgewählt haben, wird die Auswahl durch Themenvorschläge beibehalten.
Unterstützung für nicht migrierte Modelle	Es wird zwar empfohlen, Ihre Modelle in Gruppen zu migrieren, für Themenvorschläge ist jedoch keine Gruppierung von Modellen erforderlich.
Nicht verknüpfte Themen	Sie müssen nicht alle Empfehlungen verknüpfen. Die Themenverknüpfung ist eine Möglichkeit, eine Empfehlung zu „bestätigen“, wenn Sie ein vorhandenes Thema haben.
Die Registerkarte **Themen/ Anforderungen, die VA bearbeiten kann**, wird nicht angezeigt	Die Systemeigenschaft „ glide.ui.escape_all_script“ ist nicht auf „wahr“ festgelegt. Navigieren Sie zu **ALL > sys_properties.list** (oder **ALL sys_properties_list.do**). Suchen Sie nach

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

Problem	Lösung
	glide.ui.escape_all_script, wählen Sie ihn aus, und legen Sie dann den Wert auf **true**fest.

Themenvorschläge Schnittstellenreferenz

Die App Themenvorschläge bietet zwei Hauptseiten: eine Konfigurationsseite und die Seite Themenvorschläge, auf der Sie empfohlene Themen finden.

Weitere Informationen zur Anwenderoberfläche von Themenvorschläge finden Sie in den folgenden Themen:

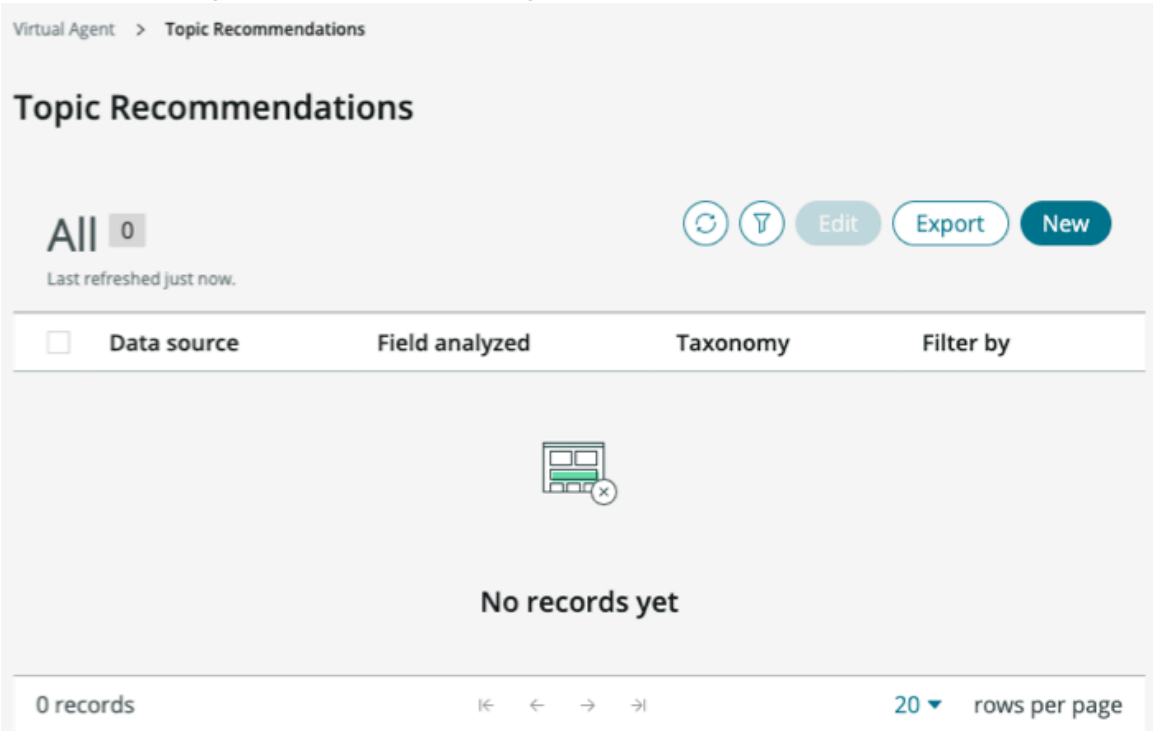
- Themenvorschläge Einstellungen
- Themenvorschläge Seite
- Themenvorschläge Karten

Themenvorschläge Einstellungen

Verwenden Sie die Einstellungsseite Themenvorschläge, um Analyseberichte basierend auf Ihren ServiceNow® -Daten zu konfigurieren.

Sie finden die Themenvorschläge -Einstellungen in den Chat-Einstellungen der Konversations-Schnittstellen (**Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**) unter Virtual Agent.
Bei der Erstinstallation von Themenvorschlägeist nichts konfiguriert, daher scheint die Einstellungsseite leer zu sein.

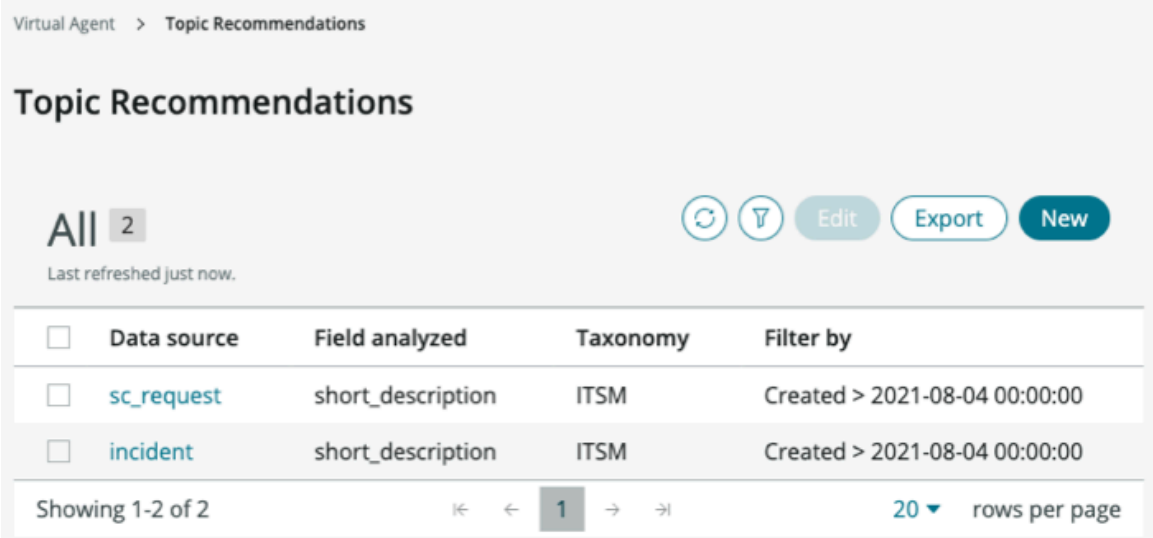
Leere Einstellungsseite Themenvorschläge .



Nach der Konfiguration können Sie auf dieser Seite Analyseberichte anzeigen oder bearbeiten.

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

Einstellungen für Themenvorschläge wurden konfiguriert



Themenvorschläge Analyseeinstellungen

Wenn Sie einen Analysedatensatz Themenvorschläge erstellen oder bearbeiten, geben Sie die Informationen im folgenden Formular an.

Standardeinstellungen für Themenvorschläge

Feld	Beschreibung
Datenquelle	ServiceNow Tabelle, die die zu analysierenden Daten enthält.
Feld analysiert	Feld (Zeichenfolgespalte) in der zu analysierenden Tabelle. Beispiel: **Kurzbeschreibung** in der Incident-Tabelle.
Taxonomie	Umfassende Liste von Absichten für eine bestimmte Geschäftsanwendung, z. B. ITSM.
Filtern nach	Bedingungsgenerator zum Filtern der zu analysierenden Datensätze. Klicken Sie auf Bedingungen festlegen, um den **Bedingungsgenerator** zu öffnen. Der Standardfilter ist **[Erstellt] [nach] [Letzte 90 Tage]**.
Häufigkeit	Der Zeitplan für die Ausführung der Analyse, ausgelöst durch die geplante Aufgabe „Berichte mit Themenvorschlägen ausführen“: • Keine • Jeden Monat • Alle 3 Monate • Alle 6 Monate • Alle 12 Monate **Hinweis:** Wenn Sie eine Instanz außerhalb der Produktion zum Testen verwenden, legen Sie den Analysezeitplan in Ihrer Produktionsinstanz so fest, dass er und Ihr Analyseverlauf beibehalten werden. Der Intent Discovery-Prozess funktioniert am besten in einer einzelnen Instanz, in der Daten nicht zwischen Instanzen heraufgestuft werden.

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

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie Analyseberichte für Themenvorschläge

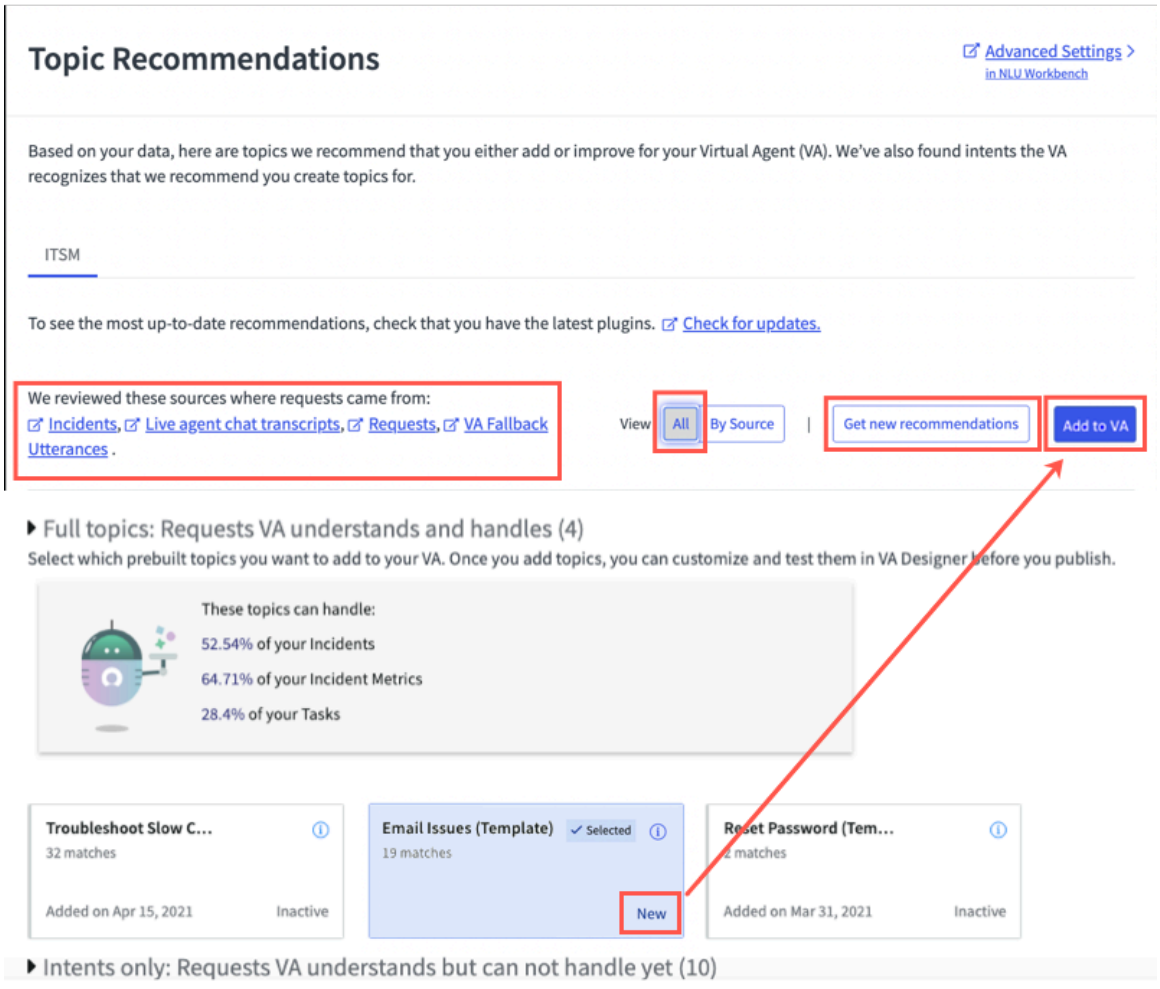
Themenvorschläge Seite

Verwenden Sie die Seite Themenvorschläge, um Analyseberichte auszuführen, Empfehlungen anzuzeigen, Themen zu Virtual Agenthinzuzufügen oder eine Empfehlung mit einem vorhandenen Thema zu verknüpfen.

Alle Empfehlungen anzeigen (Aggregatansicht)

Themenvorschläge zeigt standardmäßig alle Ergebnisse in dieser Ansicht an. In dieser Ansicht können Sie Analyseberichte für alle konfigurierten Quellen gleichzeitig ausführen oder aktualisieren. Die konfigurierten Quellen für die Empfehlungen werden als Hyperlinks aufgeführt. Klicken Sie auf den Link, um die Einstellungen für den Bericht zu öffnen. Wenn eine Empfehlung den Status Neu hat, können Sie sie auswählen und dann **auf Zu VA hinzufügen**klicken.

Standardansicht (Aggregat).



Zeigen Sie Empfehlungen nach Quelle an

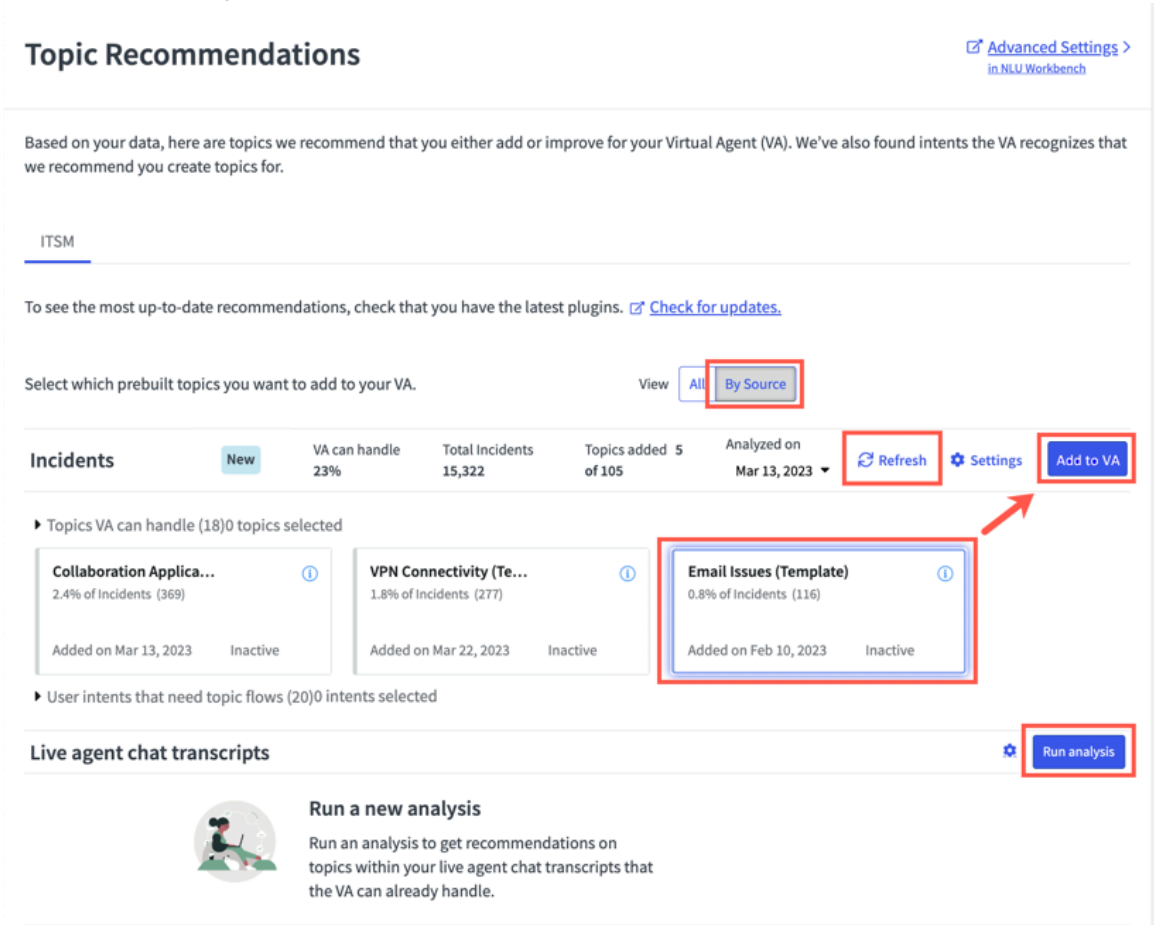
Sie können Themenempfehlungen nach ihrer Datenquelle anzeigen. Auf diese Weise können Sie eine neue Analyse für eine einzelne Datenquelle ausführen oder eine vorhandene

Automatische Übersetzung

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

Analyse aktualisieren, anstatt alle gleichzeitig auszuführen. Klicken Sie auf **Einstellungen**, um die Einstellungen des Berichts anzuzeigen. Wenn eine Empfehlung den Status Neu hat, können Sie sie auswählen und dann **auf Zu VA hinzufügen**klicken.

Themenvorschläge Seite in der Quellansicht



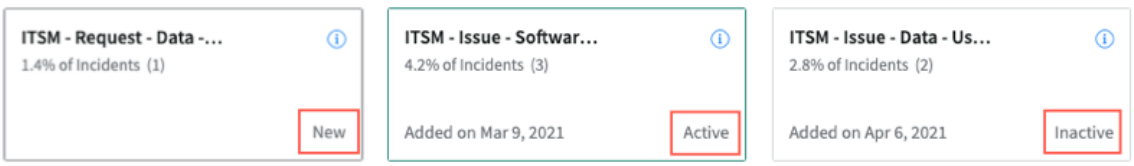
Themenvorschläge Karten

Empfohlene Themen- und Absichtskarten zeigen den Status der Empfehlung an, sodass Sie sie im Zeitverlauf leichter nachverfolgen können.

Kartenstatus

Themen- und Absichtsvorschläge werden als Karten angezeigt. Am Status können Sie erkennen, welche Maßnahmen für jede Empfehlung ergriffen wurden.

Beispielkarten für Absichtsempfehlungen



Status der Themen- und Absichtskarten

Status	Beschreibung
Neu	Thema oder Absicht wurde noch nie zu Virtual Agenthinzugefügt.

Automatische Übersetzung

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

Status der Themen- und Absichtskarten (Fortsetzung)

Status	Beschreibung
	Karten mit dem Status „ **Neu** “ haben einen dunkelgrauen Rahmen.
Aktiv	Thema oder Absicht wurde Virtual Agent hinzugefügt oder mit einem vorhandenen Thema verknüpft und veröffentlicht. Karten mit dem Status „ **Aktiv** “ haben einen grünen Rahmen. Wenn Sie weiterhin Empfehlungen für ein aktives Thema erhalten, muss dies wahrscheinlich verbessert werden.
Inaktiv	Thema oder Absicht wurde zu Virtual Agent hinzugefügt, aber nie veröffentlicht, oder es wurde mit einem vorhandenen, nicht veröffentlichten Thema verknüpft. Karten mit dem Status „ **Inaktiv** “ haben einen hellgrauen Rahmen. Wenn Sie weiterhin Empfehlungen für ein inaktives Thema erhalten, ergreifen Sie Maßnahmen, um es zu veröffentlichen und zu aktivieren.
Ausgeblendet	Thema oder Absicht wurde nicht zu Virtual Agenthinzugefügt, wurde jedoch in der Aggregatansicht als ausgeblendet markiert und hat den Status **Ausgeblendet**.

Überlagerungskarten

Um weitere Details zu einem vorgefertigten Thema oder einer Anwenderabsicht zu erhalten, wählen Sie die Empfehlungskarte aus, und klicken Sie dann auf das Infosymbol, um eine Überlagerungskarte zu öffnen.

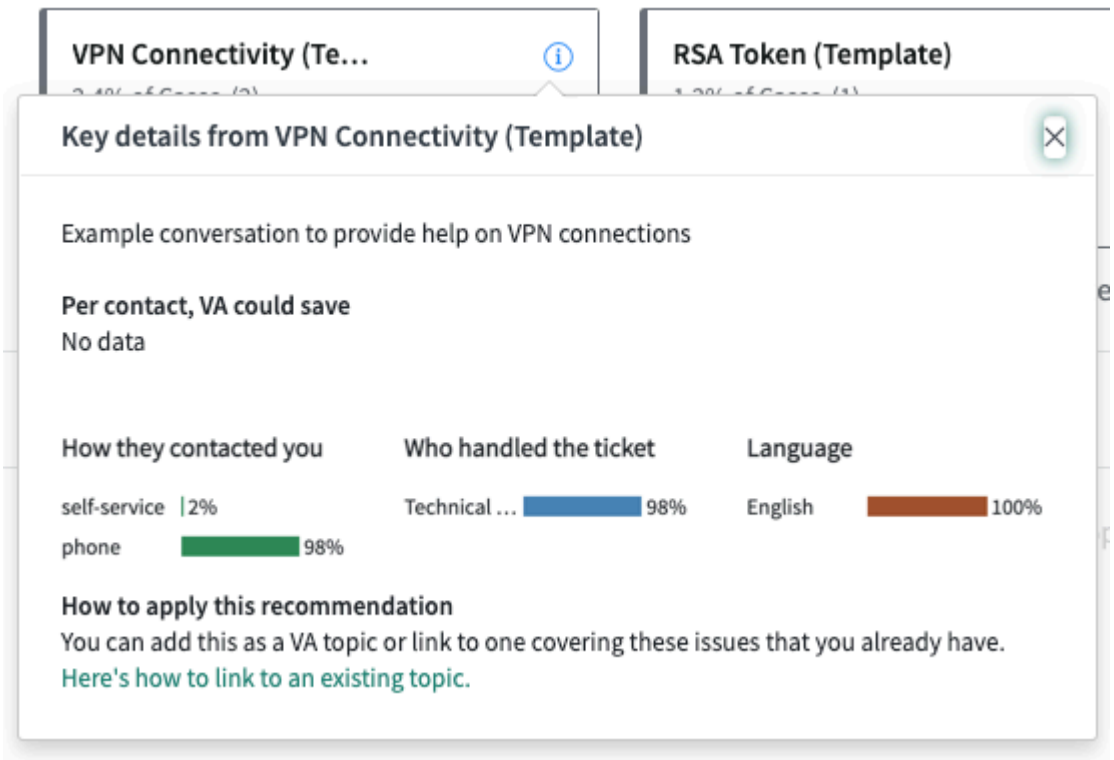
Die Überlagerungskarte enthält eine Beschreibung des vorgefertigten Themas oder der Anwenderabsicht und die folgenden Informationen, die Einblicke geben können, warum das Thema oder die Absicht empfohlen wurde.

Bezeichnung	Beschreibung
Pro Kontakt, VA könnte Einsparungen ermöglichen	Wie lange es dauert, bis Virtual Agent eine Absicht auflöst (angezeigt in Minuten).
Wie Sie kontaktiert wurden	Die Art und Weise, in der Anwender mit dem Support interagiert haben. Zum Beispiel **Telefon** oder E- **Mail**.
Wer das Ticket bearbeitet hat	Die Zuweisungsgruppe.
Sprache	Die Sprachen der Anwender, die mit dem Support für dieses Problem interagieren.
Themenabschluss	Diagramm, das einen Snapshot des Themenabschlusses über ein Zeitfenster zeigt. Diese Informationen werden nur für aktive Themen angezeigt.
Statusbereich	
In diesem Abschnitt wird einer der folgenden Status angezeigt.	
So wenden Sie diese Empfehlung an	Vorschläge für eine nicht verwendete Empfehlung. Sie können eine der folgenden Aktionen ausführen:

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

Bezeichnung	Beschreibung
	• Wählen Sie die Karte aus, und klicken Sie dann **auf Zu VA hinzufügen**, um ein neues Thema zu erstellen. • Verknüpfen Sie die Empfehlung mit einem vorhandenen Thema.
Themenvorschlag hinzugefügt	Zeigt den Namen des Themas, das für die Empfehlung hinzugefügt wurde, sowie das Datum an, an dem es hinzugefügt wurde. Klicken Sie auf das Symbol „Link öffnen “ , um das Thema unter Virtual Agent-Designeranzuzeigen.
Verknüpftes Thema	Zeigt den Namen des verknüpften Themas sowie das Datum an, an dem die Empfehlung verknüpft wurde. Klicken Sie auf das Symbol „Link öffnen “ , um das zugehörige Thema in Virtual Agent-Designeranzuzeigen. Sie können die Verknüpfung des Themas mit der Empfehlung auch aufheben.

Beispiel für eine Überlagerungskarte



Automatische Problemlösung verwenden

Mit der Anwendung Automatische Problemlösung (IAR) können Sie Probleme proaktiv abwehren und den Lösungsprozess für Service Desk-Mitarbeiter und Benutzer beschleunigen. Durch maschinelles Lernen und Natural Language Understanding (NLU) erhalten Benutzer einen sofortigen Selfservice und können auf Virtual Agent -Themen, Wissen -Artikel und Katalogelemente zugreifen.

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

Funktionsweise von Automatische Problemlösung

Wenn ein Benutzer ein Problem erstellt, verwendet die Anwendung Automatische Problemlösung maschinelles Lernen und NLU, um die Relevanz des Problems, die Absicht und ein geeignetes Virtual Agent -Thema für eine automatische Lösung zu identifizieren. Wenn kein Virtual Agent -Thema gefunden wird, gibt Automatische Problemlösung ein KI-Suche ein, um die am besten geeigneten Wissen -Artikel, FAQs oder Kataloginhalte zurückzugeben. Der Abwendungsinhalt wird dann über den konfigurierten Antwortkanal, z. B. E-Mail, SMS oder Virtual Agent, an den Benutzer übermittelt.

Automatische Problemlösung-Administratorkonsole

Als Administrator verwenden Sie die IAR-Administratorkonsole, um die Anwendung Automatische Problemlösung einzurichten, die Leistung von Konfigurationen basierend auf Verlaufsdaten (Simulationen) zu überprüfen und die Leistung nachzuverfolgen. Sie können auch die Gesamtzahl der verarbeiteten Fälle, die von der Anwendung Automatische Problemlösung identifizierten Lösungen und die vom Benutzer geschlossenen Fälle anzeigen.

Um die IAR-Administratorkonsole anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle> Automatische Problemlösung> Übersicht**. Die Übersichtsseite enthält einen FAQ-Abschnitt mit Tipps zur Funktionsweise bestimmter Funktionen. Sie können auch einen Abschnitt finden, in dem Sie ein Upgrade Ihres IAR durchführen können.

Automatische Problemlösung-Anwendungsfälle

Weitere Informationen zu den Anwendungsfällen für Automatische Problemlösung für ITSM und 'HR-Servicebereitstellungfinden Sie unter Automatische Problemlösung für ITSM Virtual Agent und Automatische Problemlösung für HR Service Delivery .

Konfigurieren Sie eine Automatische Problemlösung -Simulation, und führen Sie sie aus

Verwenden Sie die Incident-Daten aus Ihrer Organisation, um Simulationen aus den übereinstimmenden Absichten auszuführen, auf die die Anwendung Automatische Problemlösung ihre Vorhersagen aus den Fallbeschreibungen gestützt hat.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können mehrere Simulationen für eine Automatische Problemlösung -Konfiguration (IAR) ausführen. Sie können auch die folgenden Aufgaben ausführen:

- Simulation abbrechen: Beendet eine laufende Simulation.
- Simulationsstatus aktualisieren: Überprüft den Status einer laufenden Simulation.
- Simulation löschen: Löscht eine Simulationskonfiguration, jedoch nicht, während eine Simulation ausgeführt wird.

Prozedur

1. Konfigurieren und konfigurieren Sie eine IAR-Simulation.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Automatische Problemlösung** > **Simulationen** > **.**.

   b. Wählen Sie **Neu** oder **Neue Simulation erstellen** aus, wenn Sie keine vorhandene Simulation haben.

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

c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Neue Simulation erstellen

Feld	Beschreibung
Name	Name der Simulationskonfiguration.
Konfiguration für die automatische Auflösung	Tabelle mit den zu simulierenden Datensätzen. Die Standardkonfiguration gilt für Incidents.
Status	Simulationsstatus: ▪ **Bereit**: Die Simulation ist zur Ausführung bereit. ▪ **Wird ausgeführt**: Die Simulation wird ausgeführt. ▪ **Abgebrochen**: Simulation angehalten. ▪ **Abgeschlossen**: Simulation abgeschlossen. ▪ **Fehler**: Bei der Simulation ist ein Verarbeitungsfehler aufgetreten, die Simulation wird jedoch für den nächsten Satz von Datensätzen fortgesetzt.
Datensatzgruppe	Bedingung, die die in der Simulation ausgewerteten Datensätze identifiziert. Beispiel: **[Aktiv] [ist] [wahr]**. Diese Bedingung wird automatisch mit den Bedingungen gefüllt, die Sie in Ihrer Incident-Konfiguration angeben, Sie können die Bedingungen jedoch nach Bedarf ändern. **Hinweis:** Die Simulation von Datensatzgruppen, die eine große Anzahl von Datensätzen zurückgeben, kann länger dauern. Um die Simulationszeit zu verkürzen, sollten Sie den Datensatz so ändern, dass eine geringere Anzahl von Datensätzen zurückgegeben wird. Das maximale Datensatzlimit für jeden Simulationslauf beträgt 50.000.

d. Wählen Sie **Speichern**.

2. Nachdem die neue Simulation erstellt wurde, wählen Sie **Ausführen**.
   Die Simulation kann je nach Anzahl Ihrer Datensätze etwas länger dauern. Nach Abschluss einer Ausführung werden das **Neueste Lösungspotenzial** und andere Simulationsergebnisse angezeigt.
3. Um eine Zeit und einen Zeitplan für die Ausführung der Simulation anzugeben, anstatt sie manuell auszuführen, wählen Sie **Geplante Aufgabe aktivieren**aus.
   Sie können die Simulation täglich, wöchentlich oder monatlich zu einer bestimmten Zeit in Stunden, Minuten und Sekunden ausführen. Nachdem Sie den Zeitplan eingerichtet haben, wählen **Sie Speichern**aus. Um die geplante Aufgabe abzubrechen, deaktivieren Sie die Option **Automatische Ausführung dieser Simulation**. Für jede Simulationsausführung werden die folgenden Informationen angezeigt:

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

Simulationsergebnisse

Feld	Beschreibung
Startzeit	Datum und Uhrzeit des Starts der Simulation.
Mal abgeschlossen	Datum und Uhrzeit des Endes der Simulation.
Fortschritt	Prozentsatz der durchgeführten Simulation.
Neueste trainierte Version	Versionsnummer des für die Simulation verwendeten maschinellen Lernmodells.
Status	Status der Simulation: ○ Abgeschlossen: Ausführung der Simulation abgeschlossen. ○ Bereit: Die Simulation ist zur Ausführung bereit. ○ Wird ausgeführt: Die Simulation wird ausgeführt. ○ Abgebrochen: Simulation angehalten. ○ Abgeschlossen: Simulation abgeschlossen. ○ Fehler: Bei der Simulation ist ein Fehler aufgetreten.
Datensätze insgesamt	Gesamtzahl der in der Simulation ausgewerteten Datensätze.
Auflösungsrate (%)	Prozentsatz der von der Simulation vorhergesagten Fälle, die mit aktiven Absichten und aktiven Themen übereinstimmen.

4. Zeigen Sie die Simulationsdetails der einzelnen Ausführung an, indem Sie den Link unter Ausführungen **> Startzeitauswählen**.

Ausführungsdetails

Feld	Beschreibung
Lösungspotenzial	Prozentsatz der Incidents mit aktiven Absichten, die aktiven Themen zugeordnet sind.
Inaktive Themen	Virtual Agent Themen, die derzeit Absichten zugeordnet sind, die nicht aktiv und für Anwender nicht sichtbar sind. Wählen Sie ein aktives Thema aus, indem Sie die Tabelle „Absicht zu Themenzuordnung“ in der IAR-Konfiguration verwenden, oder wechseln Sie zu Virtual Agent Designer, um das Thema zu aktivieren.
Zugeordnete Absichten: Aktiv	Absicht, die erfolgreich aus der Fallbeschreibung vorhergesagt wurde und in Ihrer Tabelle „Absicht zu Themenzuordnung“ aktiv ist.

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

Feld	Beschreibung
Zugeordnete Absichten: Inaktiv	Vorhergesagte Absichten, die in Ihrer Tabelle „Absicht zu Themenzuordnung“ verfügbar, aber nicht aktiv sind.
Keine Absichten gefunden	Die Beschreibung in den Datensätzen stimmte mit keiner der verfügbaren Absichten überein.
Nicht zugeordnete Absichten	Absicht, die erfolgreich aus der Fallbeschreibung vorhergesagt wurde, aber die Absicht selbst wurde in der Konfiguration nicht zur Tabelle „Absicht zu Themenzuordnung“ hinzugefügt. Um die Abdeckung für diese Incidents zu erhöhen, fügen Sie diese zusätzlichen Absichten der Tabelle hinzu.

Automatische Problemlösung Konfigurationseinstellungen

Erfahren Sie mehr über die verschiedenen Konfigurationseinstellungen, die Sie für die Anwendung Automatische Problemlösung (IAR) verwenden können. Sie können beispielsweise den Status Ihrer Automatische Problemlösung -Konfigurationen anzeigen und jede Konfigurationseinstellung deaktivieren oder bearbeiten, um sie an die Anforderungen Ihrer Organisation anzupassen.

Die folgenden Tabellen zeigen die Konfigurationseinstellungen, die für verfügbar sind Automatische Problemlösung

Hinweis:

Um Ihre Einstellungen zu ändern, navigieren Sie zu **Alle > Automatische Problemlösung> Einstellungen**.

Aufgabenkonfiguration

Geben Sie die Tabellen, Standardwerte und Aufgabenvorlagen während der Verarbeitung der Aufgabe an.

Einstellung	Definition
Tabelle	Name der Tabelle, die von der Anwendung Automatische Problemlösung verarbeitet werden soll.
Aufruftyp	Auslöser für die AnwendungAutomatische Problemlösung, entweder über eine Geschäftsregel, wenn der Fall erstellt wird, oder über eine API bei Bedarf.
Zuweisen an	Beauftragter für den Fall, der von der Anwendung Automatische Problemlösung verarbeitet wird.
Anforderer	Der Anwender, der Unterstützung für das Problem anfordert.
Aufgabenzuweisungsvorlage	Vorlage, die die Felder und Werte festlegt, wenn sie dem Anwender zugewiesen wird.
Aufgabenlösungsvorlage	Vorlage, die die Felder und Werte festlegt, wenn der Benutzer angibt, dass das Problem gelöst wurde.

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

Aufgabenkonfiguration

Geben Sie die Tabellen, Standardwerte und Aufgabenvorlagen während der Verarbeitung der Aufgabe an.

(Fortsetzung)

Einstellung	Definition
Aufgabenabschlussvorlage	Vorlage, die die Felder und Werte während des Übergangsstatus festlegt, während der Konversations-Flow mit übereinstimmendem Thema ausgeführt wird.
Vorlage für nicht aufgelöste Aufgabe	Vorlage, die die Felder und Werte festlegt, wenn der Endanwender Unterstützung durch einen Service Desk-Mitarbeiter anfordert.

Ein- und Ausstiegskriterien

Legen Sie die Ein- und Ausstiegskriterien für Probleme fest, die über eine IAR verarbeitet werden.

Einstellung	Definition
Eintrittsbedingungen	Datensätze, die für die Anwendung Automatische Problemlösung verarbeitet werden. Nur die Probleme, die der Eintrittsbedingung entsprechen, werden von der Anwendung Automatische Problemlösung verarbeitet.
Austrittsbedingungen	Bedingung, unter der die Anwendung Automatische Problemlösung die Verarbeitung beendet, wenn der maschinelle Lernprozess abgeschlossen ist.

Einstellungen für maschinelles Lernmodell

Wählen Sie die Modelle für maschinelles Lernen aus, die von IAR verwendet werden sollen. Wählen Sie eine Trainingssprache aus, die Sie verwenden möchten, und trainieren Sie das Modell bei Bedarf für die Identifizierung von Absichten. Das Modell für maschinelles Lernen enthält Englisch, Spanisch, Französisch, Deutsch, Japanisch, Niederländisch, Italienisch und Portugiesisch. Um neue Sprachen für einen Benutzer zu konfigurieren, fügen Sie die Sprache(n) unter* SchulungsdetailsSchulungssprache *hinzu, und wählen Sie dann* Trainieren *aus. Um eine genauere Absichtsvorhersage zu erhalten, optimieren und veröffentlichen Sie Ihr Modell, bevor Sie IAR aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Automatische Problemlösung – Optimierung in NLU

Einstellung	Definition
Trainingssprache	Sprache, in der das Training des Modells für maschinelles Lernen durchgeführt werden muss.
Konfigurationssprachen	Übersicht über die Modelle für maschinelles Lernen, die der Konfiguration Automatische Problemlösung zugeordnet sind.

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

Einstellungen für maschinelles Lernmodell

Wählen Sie die Modelle für maschinelles Lernen aus, die von IAR verwendet werden sollen. Wählen Sie eine Trainingssprache aus, die Sie verwenden möchten, und trainieren Sie das Modell bei Bedarf für die Identifizierung von Absichten. Das Modell für maschinelles Lernen enthält Englisch, Spanisch, Französisch, Deutsch, Japanisch, Niederländisch, Italienisch und Portugiesisch. Um neue Sprachen für einen Benutzer zu konfigurieren, fügen Sie die Sprache(n) unter* SchulungsdetailsSchulungssprache*hinzu, und wählen Sie dann* Trainieren*aus. Um eine genauere Absichtsvorhersage zu erhalten, optimieren und veröffentlichen Sie Ihr Modell, bevor Sie IAR aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Automatische Problemlösung – Optimierung in NLU

(Fortsetzung)

Einstellung	Definition
Neutrainingshäufigkeit	Intervall, in dem das Maschinenmodell mit den Trainingsdaten neu trainiert werden muss.
Erweitert	Erweiterte Einstellungen, die Sie aktivieren können.
Vorhersagefelder	Liste der Felder, die als Eingabe für die Verarbeitung des Problems verwendet werden.
Vorverarbeitungserweiterung	Serverskript zur Datenbereinigung oder -bearbeitung des Problems, bevor es von APIs für maschinelles Lernen verarbeitet wird. Das Vorverarbeitungsskript ist nur verfügbar, wenn die Einstellung Erweitert aktiviert ist.
Nachverarbeitungserweiterung	Serverskript zum Ausführen zusätzlicher Aktionen für die Ergebnisse von APIs für maschinelles Lernen. Das Nachverarbeitungsskript ist nur verfügbar, wenn Sie die Einstellung Erweitert aktivieren.

Einstellungen für KI-Suche

Einstellung	Definition
KI-Suche anwenden	Ergebnisse der KI-Suche, die bereitgestellt werden, wenn keine relevanten Virtual Agent -Themen gefunden werden.
Anwendung durchsuchen	Detaillierte Einstellungen für die KI-Suche, einschließlich Suchquelle, Anzahl der abzurufenden Suchergebnisse und mehr.
Suchergebnisportal	Portal, das in Links verwendet werden soll, während Anwendern Empfehlungen über einen beliebigen Antwortkanal bereitgestellt werden.
Anzeigethema der KI-Suche	Virtual Agent Thema, das die KI-Suche durchführt und die Ergebnisse darstellt.
EVAM-Definition	Definition, wie Suchergebnisse aus verschiedenen Datenquellen für Endanwender in Karten und Listen angezeigt werden.

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

Einstellungen für die Zuordnung von Absichten zu Themen

Geben Sie Ihre Absicht und Themenzuordnung ein, um Ihre Lösungen mit „wahr“ oder „falsch“ zu konfigurieren. Bewegen Sie den Mauszeiger darüber, und wählen Sie zum Bearbeiten „wahr“ oder „falsch“.

Einstellung	Definition
Zuordnung von Absicht zu Thema	Liste der Absichten und der zugehörigen Virtual Agent -Themen. Wenn ein Problem erkannt wird, wird dem Benutzer das entsprechende Thema zur automatischen Lösung bereitgestellt.

Einstellungen für KI-Suche

Einstellung	Definition
KI-Suche anwenden	Ergebnisse der KI-Suche, die bereitgestellt werden, wenn keine relevanten Virtual Agent -Themen gefunden werden.
Anwendung durchsuchen	Detaillierte Einstellungen für die KI-Suche, einschließlich Suchquelle, Anzahl der abzurufenden Suchergebnisse und mehr.
Suchergebnisportal	Portal, das in Links verwendet werden soll, wenn Anwendern Empfehlungen über einen beliebigen Antwortkanal bereitgestellt werden.
Anzeigethema der KI-Suche	Virtual Agent Thema, das die KI-Suche durchführt und die Ergebnisse darstellt.
EVAM-Definition	Definition, wie Suchergebnisse aus verschiedenen Datenquellen für Endanwender in Karten und Listen angezeigt werden.

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

Einstellungen für Antwortkanäle

Administratoren und Benutzer mit der Rolle iar_admin können mithilfe von Virtual Agent, E-Mail oder SMS konfigurieren, wohin die Lösungen geliefert werden sollen.

Wenn mindestens eine Zuordnung von Absichten zu Themen aktiv ist, ist der VA-Antwortkanal obligatorisch. Wenn die KI-Suche aktiviert ist, muss einer der drei Antwortkanäle obligatorisch sein: E-Mail, SMS oder VA.

Wenn VA als Antwortkanal ausgewählt ist, erhält der Anwender im Portal einen zusätzlichen Kommentar, in dem er aufgefordert wird, VA zu öffnen, um auf die Benachrichtigung zu antworten. E-Mail-Vorlagen wurden ebenfalls aktualisiert und zeigen nun eine Vorschau der Themen der KI-Suche an, damit Endanwender sich ein besseres Bild vom Inhalt der E-Mail machen können.

Dies sind die Voraussetzungen für Antwortkanäle.

- *Um Virtual Agent als Antwortkanal hinzuzufügen, installieren Sie Glide Virtual Agent, und aktivieren Sie Virtual Agent im Serviceportal. Benachrichtigungen müssen auf mindestens einem aktiven Kanal aktiviert sein. Je nach Anforderungen Ihrer Organisation können Administratorbenutzer auch Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams in Slack installieren.*
- *Um E-Mail als Antwortkanal hinzuzufügen, stellen Sie sicher, dass der E-Mail-Versand unter Benachrichtigungen aktiviert ist. Weitere Informationen zum Einrichten von E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie unter Konfiguration ausgehender E-Mails.*
- *Um SMS als Antwortkanal hinzuzufügen, installieren Sie die App Twilio Notify, und richten Sie die Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio ein.*

Einstellung	Definition
Nachverfolgungssequenz	Optionen für die Bereitstellung des Abwendungsinhalts an Ihre Anwender: • **Alle**: Stellt dem Anwender den Abwendungsinhalt über alle verfügbaren Antwortkanäle bereit. • **Erste Übereinstimmung**: Stellt den Abwendungsinhalt auf einem aktiven Kanal bereit, in dem der Anwender verfügbar ist, in der durch die Liste der Antwortkanäle definierten Reihenfolge.
Antwortkanäle	Liste der verfügbaren Antwortkanäle zum Senden von Abwehrinhalten an den Anwender. Wenn Sie die **Nachverfolgungssequenz** auf **Erste Übereinstimmung**festlegen, bestimmt die Reihenfolge der Antwortkanäle den Kanal, über den der Benutzer kontaktiert

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

Einstellungen für Antwortkanäle

Administratoren und Benutzer mit der Rolle iar_admin können mithilfe von Virtual Agent, E-Mail oder SMS konfigurieren, wohin die Lösungen geliefert werden sollen.

Wenn mindestens eine Zuordnung von Absichten zu Themen aktiv ist, ist der VA-Antwortkanal obligatorisch. Wenn die KI-Suche aktiviert ist, muss einer der drei Antwortkanäle obligatorisch sein: E-Mail, SMS oder VA.

Wenn VA als Antwortkanal ausgewählt ist, erhält der Anwender im Portal einen zusätzlichen Kommentar, in dem er aufgefordert wird, VA zu öffnen, um auf die Benachrichtigung zu antworten. E-Mail-Vorlagen wurden ebenfalls aktualisiert und zeigen nun eine Vorschau der Themen der KI-Suche an, damit Endanwender sich ein besseres Bild vom Inhalt der E-Mail machen können.

Dies sind die Voraussetzungen für Antwortkanäle.

- *Um Virtual Agent als Antwortkanal hinzuzufügen, installieren Sie Glide Virtual Agent, und aktivieren Sie Virtual Agent im Serviceportal. Benachrichtigungen müssen auf mindestens einem aktiven Kanal aktiviert sein. Je nach Anforderungen Ihrer Organisation können Administratorbenutzer auch Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams in Slack installieren.*
- *Um E-Mail als Antwortkanal hinzuzufügen, stellen Sie sicher, dass der E-Mail-Versand unter Benachrichtigungen aktiviert ist. Weitere Informationen zum Einrichten von E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie unter Konfiguration ausgehender E-Mails.*
- *Um SMS als Antwortkanal hinzuzufügen, installieren Sie die App Twilio Notify, und richten Sie die Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio ein.*

(Fortsetzung)

Einstellung	Definition
	wird. Sie können die Reihenfolgennummer anpassen, um die Prioritätsreihenfolge zu ändern. Sie müssen die E-Mail-Eigenschaften einrichten, um „E- **Mail** “ als aktiven Kanal festzulegen. Das Plugin „Glide Virtual Agent“ ist erforderlich, und Virtual Agent-Benachrichtigungen müssen aktiviert sein, um „Chatbot“ als Antwortkanal festzulegen zu können. Sie müssen Twilio Notify konfigurieren, um „SMS“ als aktiven Antwortkanal festzulegen.
Erste Empfehlungs-E-Mail	E-Mail-Vorlage, mit der Anwendern Abwendungsinhalte bereitgestellt werden, wenn Empfehlungen der KI-Suche gefunden werden.
Über Katalog übermittelte E-Mail	E-Mail-Vorlage, mit der Benutzer benachrichtigt werden, wenn ein Katalogelement aus Empfehlungen

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

Einstellungen für Antwortkanäle

Administratoren und Benutzer mit der Rolle iar_admin können mithilfe von Virtual Agent, E-Mail oder SMS konfigurieren, wohin die Lösungen geliefert werden sollen.

Wenn mindestens eine Zuordnung von Absichten zu Themen aktiv ist, ist der VA-Antwortkanal obligatorisch. Wenn die KI-Suche aktiviert ist, muss einer der drei Antwortkanäle obligatorisch sein: E-Mail, SMS oder VA.

Wenn VA als Antwortkanal ausgewählt ist, erhält der Anwender im Portal einen zusätzlichen Kommentar, in dem er aufgefordert wird, VA zu öffnen, um auf die Benachrichtigung zu antworten. E-Mail-Vorlagen wurden ebenfalls aktualisiert und zeigen nun eine Vorschau der Themen der KI-Suche an, damit Endanwender sich ein besseres Bild vom Inhalt der E-Mail machen können.

Dies sind die Voraussetzungen für Antwortkanäle.

- *Um Virtual Agent als Antwortkanal hinzuzufügen, installieren Sie Glide Virtual Agent, und aktivieren Sie Virtual Agent im Serviceportal. Benachrichtigungen müssen auf mindestens einem aktiven Kanal aktiviert sein. Je nach Anforderungen Ihrer Organisation können Administratorbenutzer auch Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams in Slack installieren.*
- *Um E-Mail als Antwortkanal hinzuzufügen, stellen Sie sicher, dass der E-Mail-Versand unter Benachrichtigungen aktiviert ist. Weitere Informationen zum Einrichten von E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie unter Konfiguration ausgehender E-Mails.*
- *Um SMS als Antwortkanal hinzuzufügen, installieren Sie die App Twilio Notify, und richten Sie die Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio ein.*

(Fortsetzung)

Einstellung	Definition
	der Anwendung Automatische Problemlösung übermittelt wird.
Notify-SMS-Telefon	Twilio Notify Telefonnummer, die für die Zustellung von SMS an Anwender verwendet werden soll.
Erste Empfehlungs-SMS	SMS-Vorlage, mit der Anwendern Abwendungsinhalte bereitgestellt werden, wenn Empfehlungen der KI-Suche gefunden werden.
Über Katalog übermittelte SMS	SMS-Vorlage, mit der Benutzer benachrichtigt werden, wenn ein Katalogelement aus Empfehlungen der Anwendung Automatische Problemlösung übermittelt wird.

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

SLA und Erinnerungen

Sie können auswählen, ob Sie die SLA-Engine oder die Aufgaben-SLA verwenden möchten.

Einstellung	Definition
SLA-Engine verwenden	Aufgabenbasierte SLA-Engine, die zusätzliche Flexibilität und Funktionalität bietet.
Erinnerungen an automatische Auflösung	Liste der Erinnerungen und der E-Mail- und SMS-Vorlagen, die für die Zustellung von Erinnerungen verwendet werden. SLA-Prozentsatz, bei dem die Erinnerung mithilfe der E-Mail- und SMS-Vorlagen gesendet werden soll. Um automatische Lösungserinnerungen zu senden, müssen **Sie SLA-Engine verwenden** auf **true**setzen. **Hinweis:** Die Vorlage „SMS-Benachrichtigung“ ist nur verfügbar, wenn die Notify-App installiert ist.
Aufgaben-SLA	Dauer, die ein Problem der Anwendung Automatische Problemlösung zugewiesen ist, bevor es automatisch einem Servicemitarbeiter zugewiesen wird, wenn es noch nicht gelöst wurde.

Prüfen

Einstellung	Definition
Prüfen	Möglichkeit, Ihre Konfiguration zu überprüfen, bevor Sie **IAR aktivieren**auswählen.

Automatische Problemlösung Diagnose-Chat

Administratorbenutzer können eine Chatunterhaltung starten, um Probleme mit den Einstellungen und Funktionen von Automatische Problemlösung zu beheben, wenn ein Problem auftritt, das nicht wie erwartet behoben wurde.

Diagnose-Chat wird aktiviert

Um das Diagnosetool Automatische Problemlösung zu aktivieren, muss ein Administrator bestimmte Datensätze für den eingeschränkten Anruferzugriff in der Tabelle „Berechtigungen für eingeschränkten Anruferzugriff“ auf „ **Zulässig** “ setzen.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die zulässigen Datensätze zu identifizieren:

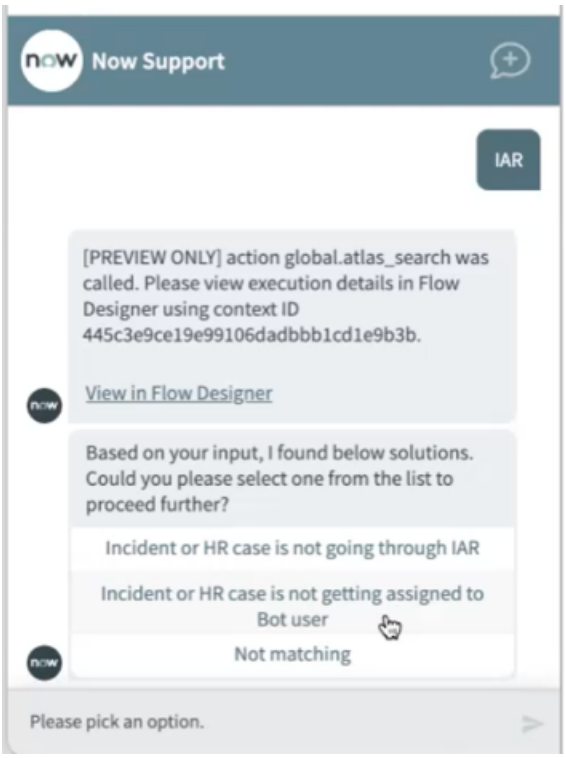
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Anwendung – Eingeschränkter Aufruferzugriff**.
2. Filtern Sie die Datensätze nach `Source=76fec17dc0e1d5d0f877e9d0ea777a12` (Skripteinbindung: IARIssueNotAssignedDiagnostic).
3. Navigieren Sie zu den einzelnen Datensätzen, und ändern Sie den Status in **Zulässig**.

Flows für Diagnosekonversation

Der Administrator gibt im Chatfenster `IAR` ein, um eine Konversation über Automatische Problemlösungzu beginnen. Anschließend wählt er eines von zwei Problemen aus:

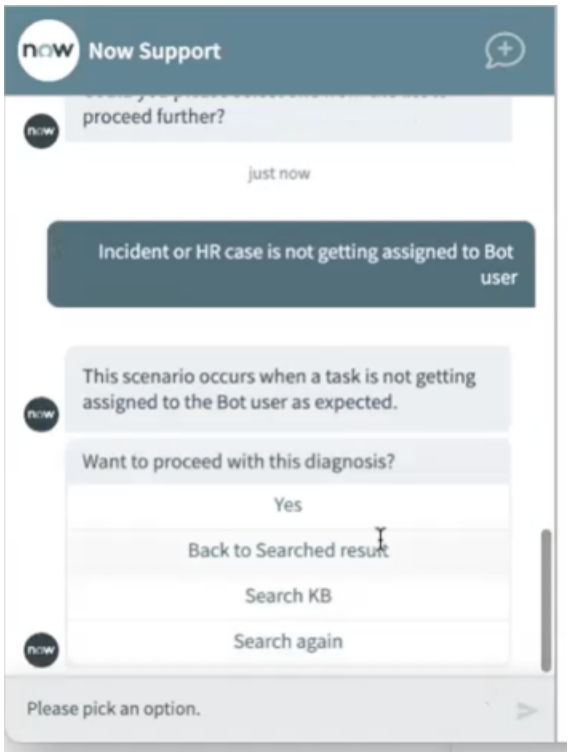
- Dem Bot-Anwender wird kein Incident oder Fall zugewiesen.
- Ein Incident oder Fall durchläuft Automatische Problemlösungnicht.



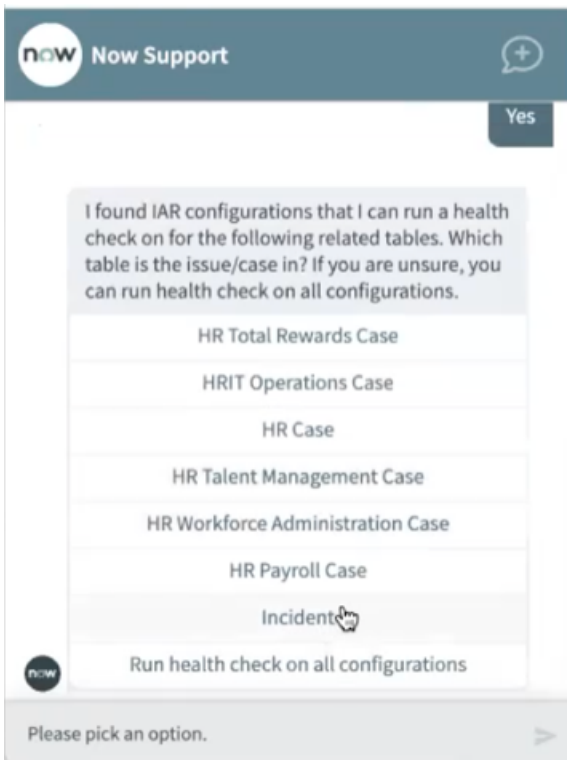
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Konversations-Flow: Incident oder HR-Fall wird dem Bot-Anwender nicht zugewiesen

1. Bestätigen Sie Ihre Auswahl, kehren Sie zur Suche zurück, oder suchen Sie nach KB-Artikeln.



2. Wählen Sie den Typ des Falls oder Incidents aus, zu dem Sie Hilfe benötigen, oder suchen Sie alle Automatische Problemlösung -Konfigurationen.

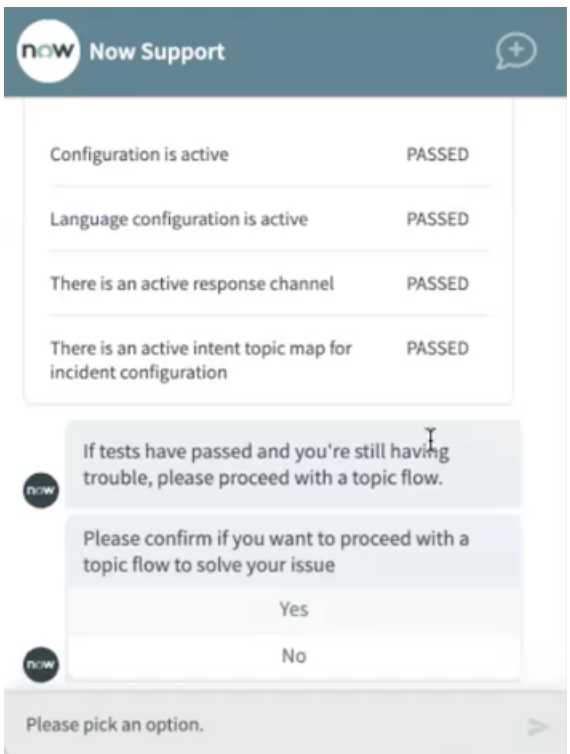


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

3. Das Diagnosetool führt eine Analyse der Konfigurationen und Einstellungen für Automatische Problemlösung durch und zeigt die Ergebnisse an. Die Diagnose bestätigt die folgenden Bedingungen:
   - Der Vorhersageserver ist aktiv.
   - Es sind vorhandene Automatische Problemlösung Konfigurationen vorhanden.
   - Die Konfigurationen sind aktiv.

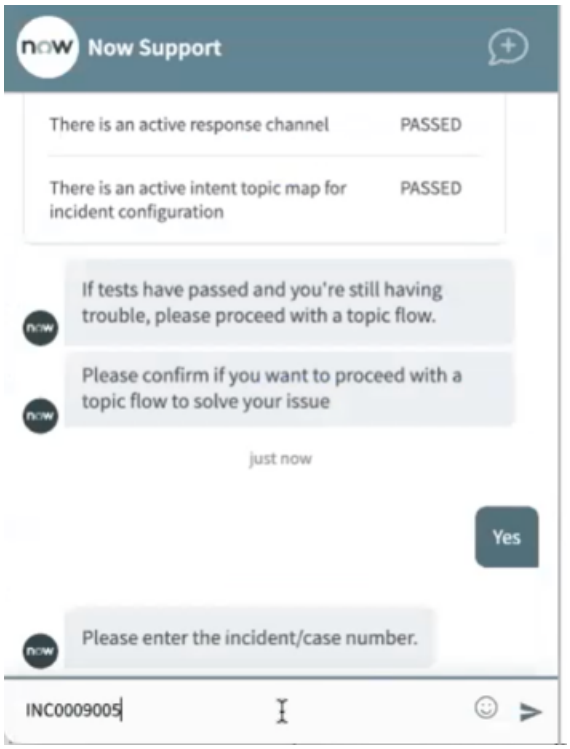
   Eine Integritätsprüfung für den ausgewählten Konfigurationstyp wird ebenfalls ausgeführt, um zu bestimmen, ob der Incident oder Fall für Automatische Problemlösungordnungsgemäß konfiguriert ist. Die Diagnose für einen Incident prüft die folgenden Bedingungen:
   - Automatische Problemlösung Konfiguration ist aktiv.
   - Sprachkonfiguration ist aktiv.
   - Es ist ein aktiver Antwortkanal vorhanden.
   - Für die Incident-Konfiguration ist eine aktive Absichtsthemenzuordnung vorhanden.

   Die Diagnose für einen Fall prüft zusätzlich, ob KI-Suche aktiviert wurde und nicht nach einer Absichtsthemenzuordnung sucht. Wenn alle Einstellungen korrekt sind und das Problem weiterhin besteht, kann der Benutzer die Konversation fortsetzen.



4. Geben Sie die Incident- oder Fallnummer ein, und bestätigen Sie, dass sie korrekt ist.

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



Der Bot fordert Sie auf, die eingegebene Nummer zu bestätigen.

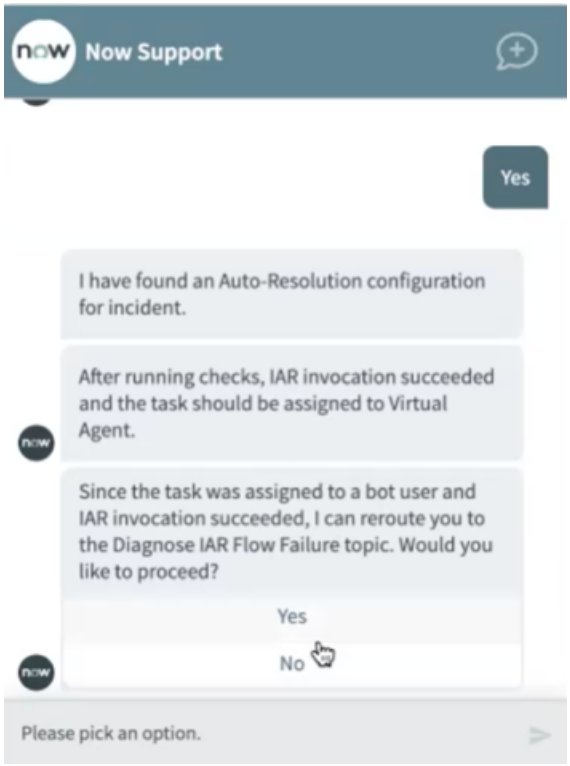
5. Das Diagnosetool analysiert das Problem, um festzustellen, ob die folgenden Bedingungen erfüllt sind:
   - Die Auslösebedingung für die Konfiguration entspricht den Incident- oder Fallwerten.
   - Die Business-Regel-Reihenfolge ist die höchste.
   - Es gibt nur eine Auslöser-Business-Regel für Automatische Problemlösung in der Incident- oder Falltabelle, und sie ist aktiv.

   Wenn das Problem durch die Vorschläge nicht gelöst wird, können Sie eine weitere Analyse ausführen.

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

Konversations-Flow: Ein Incident oder Fall wird nicht durchlaufen Automatische Problemlösung

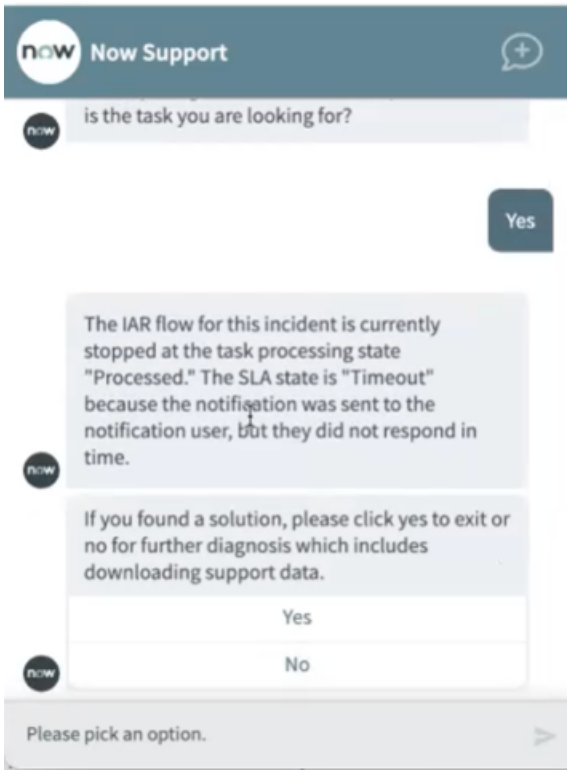
1. Bestätigen Sie Ihre Auswahl, um mit der Diagnose eines Funktionsproblems mit Automatische Problemlösungfortzufahren.



2. Das Diagnosetool überprüft die folgenden Bedingungen:
   - Die Absichtsvorhersage war erfolgreich (nur Incidents).
   - Die Relevanz ist korrekt, und KI-Suche ist aktiv (nur Fälle).
   - Eine Benachrichtigung wurde gesendet.
   - Der Endanwender hat auf die Benachrichtigung geantwortet.

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

Wenn bei einer dieser Prüfungen ein Problem auftritt, zeigt das Diagnosetool eine mögliche Lösung an. Geben Sie an, ob das Problem durch diese Lösungen gelöst wurde, oder entscheiden Sie sich für die Durchführung einer weiteren Analyse.



Zugehörige Informationen

Konversations-Schnittstellen Diagnosetool

Erste Schritte mit Virtual Agent-Designer

Virtual Agent-Designer ist ein Diagrammtool zum Erstellen und Verwalten von Themen, die Blaupausen für Konversationen zwischen einem Virtual Agent und einem -Benutzer sind. Sie können Themen entwerfen, die Ihren Benutzern helfen, häufige Arbeitsprobleme zu lösen oder sie durch Selbstbedienungsaufgaben zu führen.

Virtual Agent Konversationen sind in einem *Thema*definiert. Beim Erstellen eines Themas gibt es verschiedene Komponenten (Steuerelemente), mit denen Sie die Logik einer Konversation sowie die Antworten erstellen können, die der Benutzer sieht.

Virtual Agent können entweder generative KI, Natural Language Understanding (NLU) oder Schlüsselwörter verwenden, um die Anforderung des Anwenders mit der entsprechenden Konversation oder dem entsprechenden Thema abzugleichen. Sie können generative KI über Now Assist in Virtual Agent verwenden, um die Anforderung des Anwenders mit der gewünschten Konversation oder dem gewünschten Thema abzugleichen. Now Assist in Virtual Agent nutzt große Sprachmodelle (LLMs) und generative KI-Kompetenzen, um die Abwendungsraten zu verbessern und den zeitaufwändigen Arbeitsaufwand für die Natural Language Understanding (NLU)-Themen-Discovery zu reduzieren. Mit Now Assist in Virtual Agentkönnen Sie Ihre Modelle in Virtual Agent-Designertesten und veröffentlichen.

Bei der Stichwort-Themen-Discovery ordnet der Themenautor dem Thema Stichwörter zu. Bei der NLU-Themen-Discovery ordnet der Themenautor das Thema einer *Absicht* in einem NLU-Modell zu. Eine Absicht beschreibt, was der Benutzer erreichen möchte. Benutzeräußerungen werden mit Absichten abgeglichen, um das am besten geeignete

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

Thema für den Benutzer zu bestimmen. Das Zuordnen eines Themas zu einem Modell und einer Absicht wird als *Zuordnung*bezeichnet.

Wenn Sie ServiceNow NLU verwenden, wird [] in NLU-WorkbenchVirtual Agent-Designer integriert, sodass Sie Themen neuen oder vorhandenen Modellen und Absichten zuordnen können, ohne die Schnittstelle zu verlassen. Darüber hinaus können Sie in Virtual Agent-Designerauch Äußerungen ändern sowie Ihre Modelle testen, trainieren und veröffentlichen.

Virtual Agent-Designer Seite „Themen“.

Wenn Sie Virtual Agent-Designeröffnen, listet die Zielseite „Themen“ die Objekte in Ihrer Instanz auf. Zu diesen Objekten gehören Themen, Themenblöcke, anwenderdefinierte Steuerungen, Setup-Themen und Small Talk-Themen. Auf der Seite „Themen“ können Sie auf diese Objekte in Virtual Agent-Designerzugreifen, sie erstellen und sie bearbeiten.

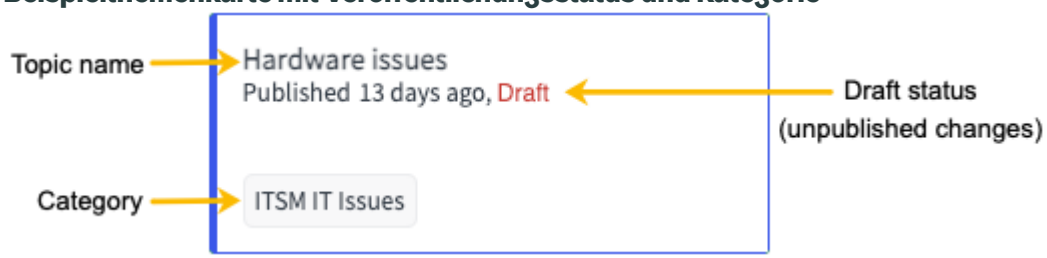
Sie können aktive Themen auch testen und in der Vorschau anzeigen, um sicherzustellen, dass sie wie vorgesehen funktionieren. Sie können Themen auch sortieren und suchen. Wenn Sie viele Themen haben, verwenden Sie die Sortierfilter, um Ihre Themen schnell zu organisieren und zu finden. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Designer Seite „Themen“..

Jede Themenkarte identifiziert das Objekt und liefert die folgenden grundlegenden Informationen:

- Name: Objektname. Wenn das Objekt ein Themenblock oder ein anwenderdefiniertes Steuerelement ist, wird auch das Symbol für den Objekttyp angezeigt.
- Veröffentlichungsstatus: Uhrzeit (Minuten, Stunden, Tage oder Monate), zu der das Element zuletzt veröffentlicht wurde, sowie deren Status. Der Status gibt auch an, ob das Objekt schreibgeschützt ist.

  Quellvorlage: Vorgefertigte Themen enthalten die Word- Vorlage im Namen. Sie können diese vordefinierten Konversationsvorlagen duplizieren und verwenden.
- Status Entwurf: Wenn Sie ein veröffentlichtes Element aktualisieren, es aber noch nicht erneut veröffentlicht haben, wird der Status Veröffentlicht als Entwurf markiert. Auf diese Weise können Sie schnell die Elemente identifizieren, die noch in Bearbeitung sind.
- Geändert: Uhrzeit (Minuten, Stunden, Tage oder Monate), zu der das Element zuletzt aktualisiert wurde.
- Kategorie: Typ der Gruppe, zu der das Thema oder Objekt gehört.

Beispielthemenkarte mit Veröffentlichungsstatus und Kategorie



Themeneigenschaften

Verwenden Sie die Registerkarte **Eigenschaften**, um ein Virtual Agent -Objekt und seine Verwendung zu identifizieren. Die Eigenschaften, die Sie angeben können, hängen von der in Ihrer Instanz verwendeten Methode der Themen-Discovery ab: LLM, NLU oder Stichwörter. Wenn Sie beispielsweise NLU auf der Seite „ **Allgemeine Einstellungen** “

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

aktivieren, enthält die Registerkarte **Eigenschaften** Felder zum Identifizieren des NLU-Modells und der Absicht für das Thema. Wenn Sie Now Assist aktiviert haben und mit einem LLM-Thema arbeiten, enthält die Registerkarte **Eigenschaften** Felder dafür, was das Thema tun soll und welche Assistenten verwendet werden sollen.

Verwenden Sie die Registerkarte Eigenschaften für:

- Geben Sie den Namen und Typ des Objekts an, z. B. Thema, Themenblock, anwenderdefiniertes Steuerelementusw.
- Geben Sie den Modelltyp, den Zweck des Themas und die Assistenten an, die dieses Thema für Kunden von Now Assist ausführen können.
- Steuern Sie, wer das Thema verwendet und in welchen Kanälen es ausgeführt werden kann.
- Ordnen Sie Servicemitarbeiter-Variablen einem Thema zu.
- Fügen Sie dem Thema Stichwörter hinzu, oder ordnen Sie das Thema einem Modell und einer Absicht ServiceNow NLU zu.

Weitere Informationen finden Sie unter Registerkarte Themeneigenschaften.

Themen-Flow

Wenn Sie ein Thema, einen Themenblock oder ein anwenderdefiniertes Steuerelement erstellen oder aktualisieren, erstellen Sie den Konversations-Flow auf der Registerkarte **Flow**. In der Standardansicht sieht der Flow wie ein Diagramm aus. Verwenden Sie die Steuerungen für Anwendereingaben, Bot-Antworten und Dienstprogramme, um den Flow zu definieren. Der Status des Themas und des NLU-Modells (falls verwendet) werden in der oberen rechten Ecke des Fensters angezeigt.

Mit der Option **Tabellenansicht** in Virtual Agent-Designer werden die Knoten in Ihrem Konversations-Flow als Tabelle und nicht als Diagramm angezeigt. Jeder Knoten wird in einer entsprechenden Zeile in der Tabelle identifiziert. Mithilfe dieser Tabellenzeilen können Sie Knoten hinzufügen, ändern und löschen.

Anstatt Steuerelemente per Drag-and-Drop auf die Canvas zu ziehen, können Sie beispielsweise **Neuen Knoten** hinzufügen wählen, um einen Knoten in die entsprechende Zeile der Tabelle einzufügen. Wenn Sie den Fokus auf eine bestimmte Zeile (einen bestimmten Knoten) legen, wird das entsprechende Eigenschaftenblatt für den Knoten angezeigt.

Wenn Sie Ihr Design erstellen oder aktualisieren, kann es hilfreich sein, mit der Option **Tabellenansicht** zwischen Diagrammansicht und Tabellenansicht zu wechseln. Wenn Ihre Konversation viele Knoten enthält, können Sie mit der Tabellenansicht schnell alle Knoten in Ihrer Konversation überprüfen. Sie können die Option **Suchtabelle** verwenden, um einen bestimmten Knoten oder ein bestimmtes Steuerelement schnell zu finden.

Verwenden Sie diese Registerkarte für:

- Entwerfen Sie den Flow Ihres Themas.
- Definieren Sie Skriptvariablen für ein Thema.
- Verwenden Sie vom System abgeleitete Entitäten in Ihrem Thema.
- Fügen Sie Ihrem Themen-Flow knotenlose NLU-Entitäten hinzu.

Weitere Informationen finden Sie unter Registerkarte „Themenfluss“..

Automatische Übersetzung

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

Zuordnungen von NLU-Modellen und Absichten

Wenn Sie NLU in Ihrer -Instanz aktiviert haben, ist die Registerkarte **NLU-Absicht** für Ihre Themen in Virtual Agent-Designerverfügbar. Sobald Sie das Thema auf der Registerkarte **Eigenschaften** an ein Modell und eine Absicht gebunden haben, können Sie auf der Registerkarte **NLU-Absicht** :

- Überprüfen und bearbeiten Sie Äußerungen und zugehörige Entitäten.
- Trainieren, testen und veröffentlichen Sie Ihr NLU-Modell.

  Testen Sie das Themenmodell mit Benutzeräußerungen, um zu sehen, ob die entsprechende Absicht und das entsprechende Thema ausgelöst werden. Sie können auch die Entitätserkennung testen.

Hinweis:
Die Rolle virtual_agent_admin enthält die Rolle nlu_admin, mit der Themenautoren an ServiceNow -Modellen arbeiten können.

Weitere Informationen zu dieser Registerkarte finden Sie unter Registerkarte „Themen-NLU-Absicht“..

Themensprachen

Auf der Registerkarte **Sprachen** wird der Übersetzungsstatus des Themas für Sprachen angezeigt, die in der Instanz aktiviert wurden. Wenn Sie NLU verwenden, können Sie auch die Sprachzuordnungen für dieses Thema überprüfen.

Auf der Registerkarte **Sprachen** können Sie:

- Zeigen Sie den Übersetzungsstatus für aktivierte Sprach-Plugins an.
- Zeigen Sie das Thema in einer bestimmten Sprache an, und testen Sie es.
- Bearbeiten Sie die Themenübersetzungen.
- Fordern Sie Themenübersetzungen in zusätzlichen Sprachen an.
- Sie können NLU-Sprachzuordnungen und Entitätszuordnungen anzeigen oder ändern.

  Weitere Informationen finden Sie unter NLU Modellzuordnung in Virtual Agent-Designer.

Weitere Informationen zu dieser Registerkarte finden Sie unter Registerkarte Themensprachen.

Virtual Agent-Thema entwerfen

Gehen Sie durch das Design eines Virtual Agent-Beispielthemas, das es Benutzern ermöglicht, die von ihnen übermittelten Incidents anzuzeigen. In dem Beispiel werden verschiedene Designsteuerelemente hervorgehoben, die zum Aufbau des Konversations-Flows verwendet werden können.

Mit den Tools und Funktionen von Virtual Agent können Sie Konversationen entwickeln, in denen sich viele Probleme behandeln, die ohne menschliches Eingreifen gelöst werden können. Sobald Sie sich mit dem Produkt und seinen Funktionen vertraut gemacht haben, ist Ihre Produktivität eines der wichtigsten Tools für die Entwicklung von -Konversationen.

Für einen schnelleren Einstieg sind die folgenden Ressourcen für Virtual Agentverfügbar:

Vorgefertigte Virtual Agent-Themen, Themenblöcke und ServiceNow-NLU-Modelle

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

Diese vordefinierten Konversationen helfen Anwendern bei allgemeinen Selfservice-Aufgaben in den einzelnen Geschäftsbereichen, z. B. beim Erstellen oder Aktualisieren von Fällen oder beim Bereitstellen von Antworten auf häufig gestellte Fragen. Duplizieren Sie die vorgefertigten Themen, die Sie verwenden möchten, und passen Sie sie dann für Ihre Organisation an.

Virtual Agent-Themenvorschläge

Verwenden Sie die App Themenvorschläge, um vorgefertigte Virtual Agent]-Themen zu identifizieren, die sich schnell in Ihrer Organisation implementieren lassen. Themenvorschläge verwendet Intent Discovery, um Daten aus Ihrer Organisation zu analysieren und relevante vordefinierte Themen zu finden, von denen Ihre Organisation profitieren kann, sowie neue Themen, die bei der Erstellung nützlich sind.

Erste Schritte mit Konversationsdesign

Verwenden Sie Virtual Agent-Designer Steuerungen und wiederverwendbare Konversationselemente, um den Dialog für Ihre Konversationen zwischen Virtual Agent und dem Endanwender zu erstellen. Bevor Sie beginnen, gehen Sie wie folgt vor:

Identifizieren Sie den Anwendungsfall für eine Konversation.

Legen Sie fest, wer ein Konversationsthema und das Ziel verwendet, z. B. Lösung eines Benutzerproblems oder Unterstützung bei einer Selfservice-Aufgabe. Neben der Erfassung der wichtigsten Anforderungen für Ihr Thema identifizieren Sie auch die Informationen, die Sie vom Anwender benötigen, um das Ziel zu erreichen.

Sie können beispielsweise Ihre Supportanforderungen im Zeitverlauf und andere verfügbare Metriken überprüfen, um häufige Probleme, Anwendungsfälle und Kundenanforderungen oder -ziele zu ermitteln. Von dort aus können Sie wiederkehrende Anforderungen oder Probleme vorhersagen, bei denen ein Virtual Agent helfen könnte.

Legen Sie die Struktur einer Konversation fest.

Identifizieren Sie beim Nachdenken über Ihren Konversations-Flow den direkten Weg zur Lösung. Erwägen Sie dann alternative Pfade, an denen sich die Konversation verzweigen könnte, je nach den vom Benutzer bereitgestellten Informationen. Überlegen Sie, wie mit den einzelnen Verzweigungen umgegangen wird und ob Anwender möglicherweise zu einem früheren Zeitpunkt in der Konversation zurückkehren.

Konversationen haben einen Anfang (die Begrüßung), eine Mitte und ein Ende, die eine Umfrage oder eine Incident-Nummer enthalten können, die im Anschluss beantwortet werden soll. Überlegen Sie in der Mitte, wie der Benutzer je nach Problem möglicherweise das Thema wechseln muss.

Wenn Sie Natural Language Understanding (NLU) verwenden, berücksichtigen Sie Szenarien, in denen ein Benutzer während einer Konversationssitzung möglicherweise das Thema wechseln möchte. Beispielsweise kann ein Benutzer das Thema vollständig ändern. Oder ein Benutzer wird ablenken und stellt eine Frage, die aus dem Kontext gerät, vielleicht um mit dem Virtual Agent einen „Small Talk“ zu führen. Legen Sie fest, ob Sie den Benutzer, wenn er während der Konversation das Thema wechselt, die ursprüngliche Konversation fortsetzen lassen möchten.

Sie können auch die vorgefertigten Setupthemen, Konversationsthemen und Themenblöcke (wiederverwendbare Subflows, die bestimmte Designschritte

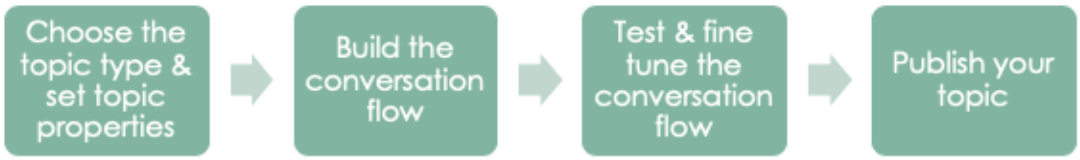
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

und Logik ausführen) überprüfen. Bestimmen Sie, ob Sie diese vorgefertigten Elemente verwenden können, und erwägen Sie, sie nach Bedarf anzupassen.

Machen Sie sich mit dem Designprozess in vertraut Virtual Agent-Designer

Wenn Sie ein Thema in Virtual Agent-Designererstellen, umfasst der Designprozess die folgenden grundlegenden Schritte:

Themenentwurfsprozess



Die Themeneigenschaften bestimmen die verschiedenen Arten, wie ein Thema entworfen und verwendet wird. Sie können beispielsweise steuern, wer das Thema verwendet und welche Bedingungen sich darauf auswirken, wie oder wann das Thema verwendet wird. Wenn Sie ServiceNow Natural Language Understanding (NLU) verwenden, können Sie Ihrem Thema ein NLU-Modell und eine Absicht zuordnen. Einzelheiten zu den Eigenschaften, die Sie für verschiedene -Objekte definieren, finden Sie unter Virtual Agent-Thema erstellen, Wiederverwendbare Themenblöcke erstellenund Ein anwenderdefiniertes Steuerelement erstellen.

Über Kenntnisse in den folgenden Bereichen verfügen (was Sie wissen sollten, bevor Sie beginnen).

- Allgemeine Kenntnisse über die Tabellenstrukturen der Plattform und der Anwendung ServiceNow.
- Wenn Sie NLU verwenden, Kenntnisse darüber, wie Absichten, Entitäten und Äußerungen in Ihren NLU-Modellen verwendet werden.
- Wenn Sie Skripts im Konversationsdesign verwenden, Kenntnisse über HTML, JavaScript und REST-Integrationen.

Planen Sie die Struktur einer Konversation.

Der erste Schritt bei der Implementierung eines Virtual Agent-Themas ist die Entscheidung darüber, was durch das Thema abgedeckt wird. Berücksichtigen Sie die geplante Zielgruppe und was diese mit der Konversation erreichen soll. Für dieses Beispiel ist das Ziel dieses Themas, einen Flow zu erstellen, mit dem Endbenutzer den Status der von ihnen übermittelten Incidents anzeigen können. Das Thema beinhaltet eine Option, mit der der Benutzer einen Kommentar zu dem Vorfall hinzufügen kann.

Mit diesem Ziel vor Augen, benötigt das Thema die folgenden Elemente:

- Eingabeaufforderung zur Auswahl eines Incidents durch den Benutzer
- Ausgabe, die den Status des Incidents anzeigt
- Eingabeaufforderung, durch die der Benutzer gefragt wird, ob er einen Kommentar hinterlassen möchte
- Dienstprogramm-Steuerelement, um die Konversation bei dieser Antwort zu verzweigen
- Eingabeaufforderung zur Eingabe eines Kommentars durch den Benutzer
- Dienstprogramm-Steuerelement, um die Benutzereingabe als Kommentar in den Incident einzufügen

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

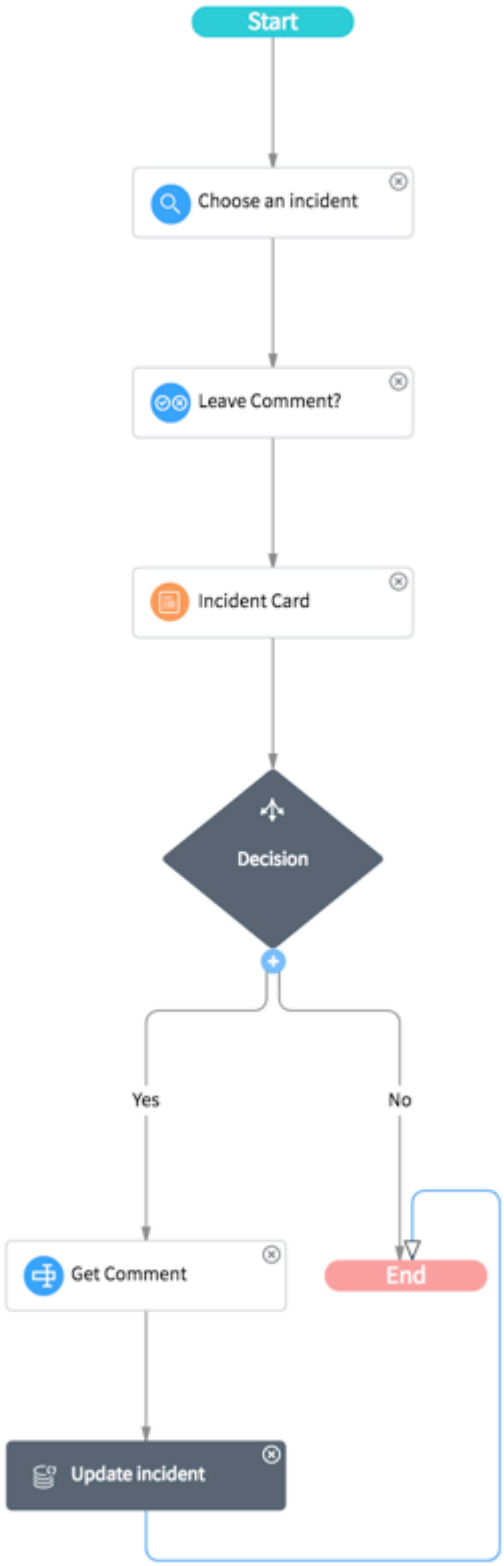
Bauen Sie den Gesprächsablauf mit Virtual Agent Steuerungenn auf

Die Konversation wird ähnlich wie der folgende Dialog-Flow aussehen.

Wichtig:
Dieser Flow soll Ihnen eine allgemeine Vorstellung davon geben, wie ein abgeschlossener Flow aussieht. Denken Sie daran, dass Sie Ihr Thema inkrementell erstellen und häufig testen, sodass Sie nicht zuerst das gesamte Layout erstellen müssen. Stellen Sie sicher, dass Sie bei Ihren Tests sowohl die Funktionalität als auch die Benutzererfahrung berücksichtigen.

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

Ein abgeschlossener Konversations-Flow



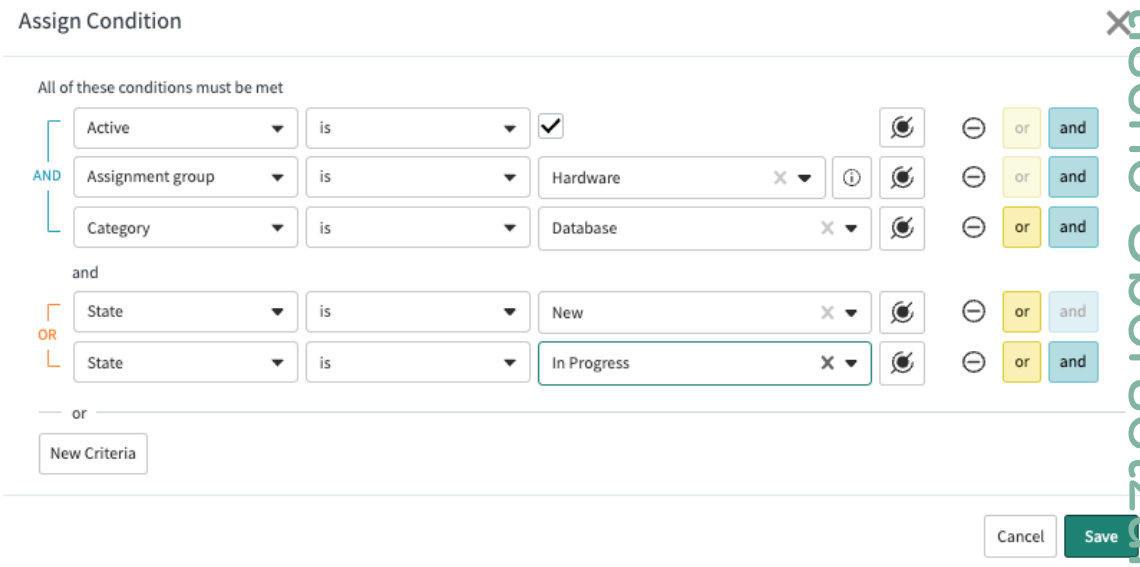
Konfigurieren von Steuerungen innerhalb des Gesprächs

Dieses Beispiel beginnt mit der Definition des Konversations-Flows in Virtual Agent-Designer, nachdem die Themeneigenschaften festgelegt wurden. Die Gespräch beginnt mit einem Startknoten und endet mit einem Endknoten.

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

1. Fügen Sie dem Konversations-Flow in Virtual Agent-Designerein **Dynamische Auswahl** -Steuerelement hinzu. Dieses Steuerelement wird verwendet, um den Vorfall auszuwählen.
   a. Geben Sie Incident wählen für die Eigenschaft Knotenname ein. Der Variablenname choose_an_incident wird automatisch für das Steuerelement generiert.
   b. Geben Sie in der Eigenschaft **Aufforderung** den Text ein, den der Benutzer sieht, bevor er einen Vorfall auswählt.
   c. **Wählen Sie in der Eigenschaft Auswahlmöglichkeiten ausfüllen nach** die Option *Datensatz*aus.
   d. Wählen Sie in der Eigenschaft **Tabelle** die Option *Incident [Incident]*aus.
   e. **Wählen** Sie in der Eigenschaft Filterauswahlen die Option **Bedingung** aus, und erstellen Sie eine Bedingung:
      - „Aktiv“ ist „wahr“ UND „Zuweisungsgruppe“ ist „Hardware“ UND „Kategorie“ ist „Datenbank“.
      - UND
      - Status ist „Neu“ ODER Status ist „In Bearbeitung“.

Ein Beispiel für einen Bedingungsgenerator



2. Fügen Sie ein Steuerelement *Karte* zum Ablauf hinzu. Dieses Steuerelement zeigt Informationen aus dem Datensatz an, der im vorherigen Schritt von der **dynamischen Auswahl** ausgewählt wurde.
   a. Geben Sie die Statuskarte für die Eigenschaft **„Knotenname** “ ein.
   b. **Wählen** Sie in der Eigenschaft Kartentyp die Option *Datensatz*aus.
   c. In der Eigenschaft **Datensatz** wählen Sie *Einen Vorfall auswählen*. Diese Auswahl bezieht sich auf das im vorherigen Schritt erstellte Steuerelement „Dynamische Auswahl“, sodass die angezeigten Daten aus dem dort ausgewählten Datensatz stammen.

Automatische Übersetzung

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

d. Wählen Sie im Feldsteuerelement ein **Feld** aus. Die verfügbaren Auswahlmöglichkeiten sind die verfügbaren Felder des ausgewählten Datensatzes. In diesem Fall sehen Sie die Felder in der Vorfallstabelle.

e. Nachdem ein Feld ausgewählt wurde, klicken Sie auf die Option *Feld hinzufügen*, um der Karte zusätzliche Felder hinzuzufügen. Um Felder aus der Karte zu löschen, klicken Sie auf das Löschsymbol rechts neben den entsprechenden Feldern.

3. Hinzufügen eines *booleschen* Steuerelements zum Ablauf. Mit diesem Steuerelement wird der Kunde zu eine Antwort auf eine Ja/Nein-Frage aufgefordert. In diesem Fall prüft das Steuerelement, ob der Benutzer einen Kommentar zum ausgewählten Incident-Datensatz hinterlassen möchte.

a. „Kommentar hinterlassen“ eingeben? für die Eigenschaft **„Knotenname** “. Der Variablenname leave_comment_ wird für das Steuerelement automatisch generiert.

b. Geben Sie In der Eigenschaft **Eingabeaufforderung** den Text ein, den der Benutzer vor der Eingabeaufforderung sieht. Fragen Sie in diesem Fall Benutzer, ob sie einen Kommentar über den Incident hinterlassen möchten.

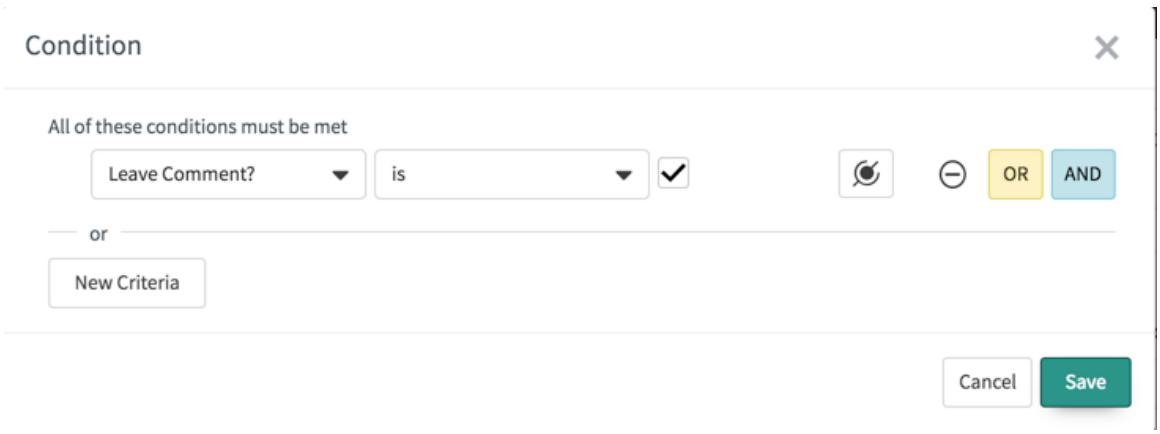
4. Hinzufügen eines Steuerelements *Entscheidung* zum Ablauf. Diese Steuerung verzweigt das Gespräch in zwei mögliche Pfade. Der Pfad, dem das Gespräch folgt, hängt von der Wahl ab, die der Benutzer im vorherigen Schritt getroffen hat.

a. Es gibt keine Eigenschaften für das Entscheidungssteuerelement, aber es gibt Eigenschaften in den Verzweigungen unterhalb der Entscheidung. Standardmäßig gibt es einen einzigen Zweig mit der Bezeichnung *Immer*. Klicken Sie auf das blaue Plus-Symbol unten in der Entscheidungskontrolle. Es erscheint eine zweite Verzweigung mit der Bezeichnung *Immer*.

b. Klicken Sie auf eine der Verzweigungen, um auf die Eigenschaften für diese Verzweigung zuzugreifen.

c. Ändern Sie den Namen in Kommentar hinterlassen.

d. Wählen Sie in der Bedingungseigenschaft die Option **Bedingung** aus, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Bedingung hinzufügen**. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um eine Bedingung zu erstellen (siehe folgenden Screenshot).



Wenn der Wert von **Kommentar hinterlassen?** auf *true* gesetzt ist, ist diese Bedingung erfüllt. Diese Variable ist die Variable aus dem Booleschen Steuerelement im vorherigen Schritt. Wenn der Benutzer an der Eingabeaufforderung *Ja* auswählt, folgt die Konversation dieser Verzweigung.

e. Klicken Sie auf die andere Verzweigung der Entscheidung, um auf die Eigenschaften für diese Verzweigung zuzugreifen.

f. Ändern Sie den Namen in Kein Kommentar.

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

g. Wählen Sie in der Bedingungseigenschaft die Option **Bedingung** aus, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Bedingung hinzufügen**. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um eine Bedingung zu erstellen (siehe folgenden Screenshot).



Wenn der Wert von **Kommentar hinterlassen?** auf *false* gesetzt ist, ist diese Bedingung erfüllt. Diese Variable ist die Variable aus dem Booleschen Steuerelement im vorherigen Schritt. Wenn der Benutzer an der Eingabeaufforderung *Nein* auswählt, folgt die Konversation dieser Verzweigung.

h. Einer der beiden Zweige, die Sie angelegt haben, zeigt auf den **Endknoten** des Gesprächs. Der zweite Zweig sollte ebenfalls zu diesem Knoten führen. Klicken Sie auf den Pfeil am unteren Rand dieser Verzweigung, und ziehen Sie ihn auf den **Endknoten**.

5. Hinzufügen eines Steuerelements **Texteingabe** zum Gesprächszweig *Kommentar hinterlassen*. Dieses Steuerelement wird verwendet, um vom Benutzer Texteingaben anzufordern.

a. Geben Sie „Kommentar abrufen“ für die Eigenschaft **„Knotenname“** ein. Der Variablenname get_comment wird für das Steuerelement automatisch generiert.

b. Geben Sie In der Eigenschaft **Eingabeaufforderung** den Text ein, den der Benutzer vor der Eingabeaufforderung sieht. In diesem Fall fragen Sie den Benutzer nach dem Text des Kommentars.

c. Optional können Sie einen Wert in eingeben **Erweitert** > **Bestätigungsnachrichten** > **Bestätigung des Eingabeabschlusses** gesteuert. Dieser Wert erscheint, nachdem der Benutzer einen Kommentar eingegeben hat.

6. Fügen Sie der Konversation unter dem Steuerelement „ *Kommentar abrufen* “ das Steuerelement **„Datensatzaktion“** hinzu. Dieses Steuerelement wird verwendet, um den in das vorherige Steuerelement eingegebenen Text als Kommentar zu dem ausgewählten Ereignis hinzuzufügen.

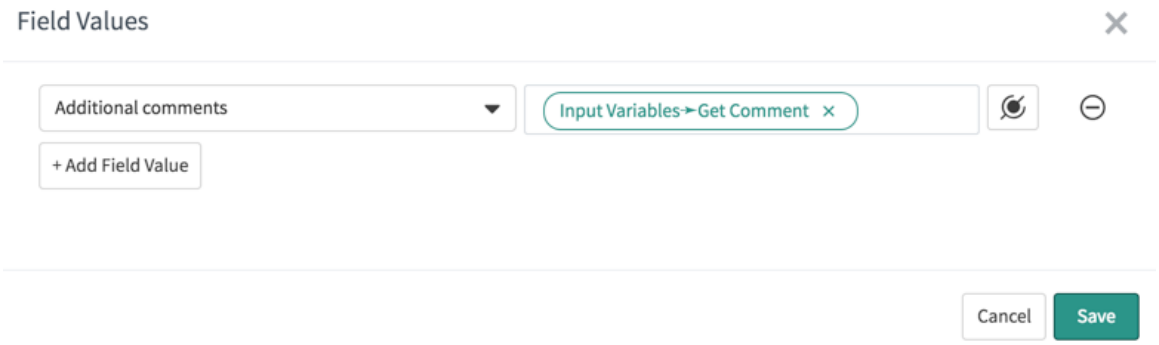
a. Geben Sie für die Eigenschaft **Knotenname** die Option Incident aktualisieren ein.

b. In der Eigenschaft **Aktionstyp** wählen Sie *Einen Datensatz aktualisieren*.

c. In der Eigenschaft **Datensatz** wählen Sie *Einen Vorfall auswählen*. Diese Auswahl bezieht sich auf das im vorherigen Schritt erstellte Steuerelement für die *dynamische Auswahl*. Der dort ausgewählte Datensatz ist daher derselbe, den dieses Steuerelement für die Datensatzaktion aktualisiert.

d. In der Eigenschaft **Feld** klicken Sie *Feld hinzufügen*. Sie können Felder aus diesem Datensatz auswählen und im angezeigten Popup-Fenster Werte angeben.

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



e. Wählen Sie in der Liste das Feld *Zusätzliche Kommentare* aus.

f. Klicken Sie auf das Symbol für die Datenpillenauswahl (Symbol für), und wählen Sie dann die Eingabevariable *Kommentar* abrufen aus der Liste aus. Diese Option bezieht sich auf den Wert, den der Anwender im vorherigen Schritt im Steuerelement „ **Texteingabe** “ eingegeben hat.

g. Klicken Sie auf **Speichern**.

Das Gespräch testen

Verwenden Sie die Schaltfläche **Testen**, um den Konversations-Flow zu testen. Zeigen Sie Themen während des gesamten Designprozesses oft in einer Vorschau an, um Fehler oder unerwartetes Verhalten schnell zu finden. Weitere Informationen zum Identifizieren und Beheben von Problemen mit Themen finden Sie unter Virtual Agent-Thema debuggen.

Virtual Agent-Thema erstellen

Verwenden Sie Virtual Agent-Designer, um Virtual Agent-Themen (Konversationen) zu erstellen und zu ändern. Erstellen Sie Ihr Thema, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen, z. B. die Erfüllung der Anforderungen eines Benutzers oder die Unterstützung eines Benutzers beim Abschluss einer Aufgabe.

Vorbereitungen
Führen Sie die folgenden Schritte aus:

- Erste Schritte mit Virtual Agent-Designerüberprüfen.
- Konfigurieren Sie die Einstellungen für Virtual Agent. Wenn Sie beispielsweise Natural Language Understanding (NLU-)Themen erstellen, konfigurieren Sie die NLU-Einstellungen. Weitere Informationen finden Sie unter Natural Language Understanding in Virtual Agentkonfigurieren. Wenn Sie LLM-Themen (Large Language Model) erstellen, aktivieren Sie Now Assist in Virtual Agent. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent konfigurieren.
- Planen Sie Ihre Konversation, bevor Sie beginnen. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Thema entwerfen.
- Stellen Sie sicher, dass Sie sich im entsprechenden Anwendungsbereich befinden, bevor Sie ein Thema erstellen oder aktualisieren. Wenn Sie beispielsweise ITSM -Themen erstellen, vergewissern Sie sich, dass Sie sich im Bereich „ **ITSM Virtual Agent-Konversationen** “ befinden (und nicht im Bereich für das Modell [ITSM NLU für Virtual Agent -Konversationen). Details finden Sie unter Ändern Sie den Anwendungsbereich in Virtual Agent-Designer.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Thema befindet sich im Status „Inaktiv“, bis Sie es veröffentlichen. Durch die Veröffentlichung eines Themas wird der Themenstatus auf „Aktiv“ gesetzt, und das Thema wird automatisch für Ihre Virtual Agent-Clients bereitgestellt.

Der Thementyp Large Language Model (LLM) ist im Vergleich zur Verwendung von Natural Language Understanding schneller und einfacher einzurichten. Sie müssen für Ihren Virtual Agent keine NLU Absichten auswählen oder NLU Modelle trainieren. Weitere Informationen finden Sie unter LLM-Themen-Discovery in Virtual Agent.

Wenn NLU aktiviert ist, wird der Abschnitt Natural Language Understanding (NLU) einrichten auf der Seite mit Themeneigenschaften angezeigt. Sie können diesen Abschnitt verwenden, um das zugehörige NLU -Modell und die Absicht für das Thema anzugeben. Sie können optional auch Stichwörter angeben, die Virtual Agent als Fallback verwenden kann, wenn NLU keine übereinstimmende Absicht und kein passendes Thema zurückgibt. Weitere Informationen finden Sie unter Natural Language Understanding (NLU) – Themen-Discovery in Virtual Agent.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Wählen Sie auf der Seite „Themen“ **Erstellen**aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Erstellen Sie ein Themenformular.
4. Wählen Sie **Erstellen** aus.
5. Erstellen Sie auf der Registerkarte **Flow** den Konversations-Flow.

Flow-Schritte	Beschreibung
Steuerungen hinzufügen	So erstellen Sie den Themen-Flow: **a.** Wählen Sie die Steuerelemente für Anwendereingaben, Bot-Antworten oder Dienstprogramme aus der Palette aus, und legen Sie sie auf dem Canvas ab. Wenn Sie der Canvas ein Steuerelement hinzufügen, wird es zu einem Knoten im Konversations-Flow. **b.** Füllen Sie für jeden Knoten das entsprechende Eigenschaftsblatt aus. Wählen Sie in der Header-Leiste des Themas **Speichern**aus. In der Kopfzeile des Themas wird die Meldung Wird gespeichert... angezeigt. Die Toast-Nachricht Ihr Thema erfolgreich gespeichert wird anschließend 4 Sekunden lang in der rechten unteren Ecke angezeigt und kann durch Auswahl des **X** in der Nachricht geschlossen werden. Einzelheiten zu den einzelnen Steuerungen und den entsprechenden Eigenschaften, die Sie definieren, finden Sie unter Benutzereingaben, Bot-Antwortenund Dienstprogramme. Achten Sie beim Hinzufügen von Steuerungen auf ein gelbes Warnabzeichen oder ein rotes Fehlerabzeichen in der Ecke des Steuerelements. Die Zahl auf dem Abzeichen gibt die Anzahl der Probleme in dieser Kontrolle an, z. B. fehlende obligatorische Informationen im Eigenschaftsblatt. (Durch

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

Flow-Schritte	Beschreibung
	Hervorheben eines Abzeichens oder des Banners „Unvollständig“ oben im Eigenschaftenblatt werden die Elemente, die korrigiert werden müssen, angegeben.)
Verschieben Sie einen Knoten	Wählen Sie den Knoten aus, ziehen Sie ihn an die neue Position im Flow, und wählen **Sie Speichern**aus.
Löschen Sie einen Knoten	Wählen Sie in der oberen rechten Ecke des Knotens das **X** aus. Wählen Sie in der Header-Leiste des Themas **Speichern**aus. In der Kopfzeile des Themas wird die Meldung Wird gespeichert... angezeigt. Die Toast-Nachricht Ihr Thema erfolgreich gespeichert wird anschließend 4 Sekunden lang in der rechten unteren Ecke angezeigt und kann durch Auswahl des **X** in der Nachricht geschlossen werden. **Hinweis:** Sie können keinen Knoten löschen, der eine Skriptvariable enthält, die von nachfolgenden JavaScript-Ausdrücken im Flow verwendet wird. Außerdem können Sie einen Entscheidungsknoten nur löschen, wenn er eine einzige Verzweigung hat.

6. Wählen Sie in der Headerleiste **Test** aus, um Ihr Thema in einem Chatfenster zu testen.
   Sie können die Testergebnisse auf den angrenzenden Registerkarten überprüfen. Ausführliche Informationen finden Sie unter LLM-Themen zum Testen und Testen NLU/Stichwortthemen.

   Wenn der Bereich Now Assist oder die Anwendung Microsoft Teams für Ihre Umgebung konfiguriert ist, werden Vorschauoptionen für diese Kanäle in der Liste der Test-Schaltflächen angezeigt. Wählen Sie in der Liste **Vorschau im Now Assist-Bereich** oder **Vorschau in Microsoft Teams** aus, um Ihr Thema in diesen Umgebungen zu testen. Weitere Informationen finden Sie unter Integration von Virtual Agent in Enterprise Messaging-Apps.

7. Wenn Sie mit dem Thema fertig sind, wählen Sie in der Header-Leiste des Themas das Symbol „ ⋮ “) und dann **Speichern**.
   Das Thema befindet sich im Status „Inaktiv“, bis Sie es veröffentlichen.
   In der Kopfzeile des Themas wird die Meldung Wird gespeichert... angezeigt. Die Toast-Nachricht Ihr Thema erfolgreich gespeichert wird anschließend 4 Sekunden lang in der rechten unteren Ecke angezeigt und kann durch Auswahl des **X** in der Nachricht geschlossen werden.

Nächste Maßnahme

Veröffentlichen Sie das Thema, um es für Ihre Virtual Agent-Clients bereitzustellen. Der Themenstatus ändert sich in aktiv.

Wenn Sie ein Thema erstellt haben, das in bestimmten Kontexten (Umgebungen) häufig verwendet wird, sollten Sie das Thema als Teil der standardmäßigen oder anwenderdefinierten Chat-Experience heraufstufen.

NLU Modellzuordnung in Virtual Agent-Designer

ServiceNow® Mit -Modellgruppen können Sie die Lokalisierung von Themen und Natural Language Understanding -Modellen (NLU) einfacher verwalten. Sie können Virtual Agent -Themen direkt aus Virtual Agent-Designereiner neuen oder vorhandenen Modellgruppe zuordnen.

Ein Thema ist eine Virtual Agent -Konversation. Benutzer finden die entsprechende -Konversation entweder mithilfe der Stichwort- oder der NLU -Themen-Discovery. Wenn

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

Sie NLU für die Themen-Discoveryverwenden, bedeutet dies, dass Ihr Thema einer Absicht NLU zugeordnet ist, die potenzielle Benutzeräußerungen und andere Informationen enthält. Wenn ein Thema mit einer Absicht verknüpft ist, wird es dieser Absicht *zugeordnet*. Ein NLU -Modell ist eine Gruppe zugehöriger Absichten.

Wenn Sie ein Thema erstellen oder bearbeiten und ServiceNow NLU aktiviert ist, können Sie in Virtual Agent-Designer:

- Ordnen Sie das Thema einem vorhandenen Modell und einer Absicht zu.
- Ordnen Sie das Thema einem vorhandenen Modell zu, und erstellen Sie eine Absicht.

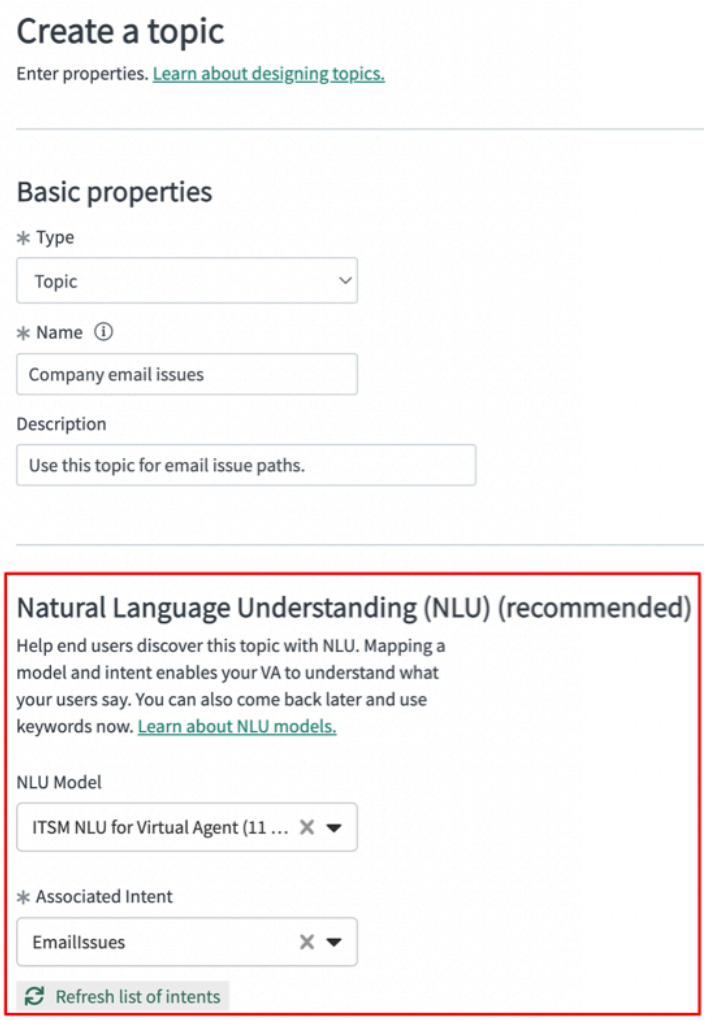
  Zuordnungen werden auch für alle Sprachen erstellt, die in den NLU -Einstellungen aktiviert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Natural Language Understanding in Virtual Agentkonfigurieren.

- Erstellen und ordnen Sie das Thema einem neuen Modell und einer neuen Absicht zu.

  Wenn in den Einstellungen NLU mehr als eine Sprache aktiviert wurde, werden in der neuen Modellgruppe automatisch Zuordnungen für sekundäre Sprachen erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Themenzuordnung an eine mehrsprachige NLU -Modellgruppe.

Beispielsweise können Sie beim Erstellen eines Themas das Modell NLU und die zugehörige Absicht auswählen. Im folgenden Thema „Unternehmens-E-Mail-Probleme“ ist das Modell aus der Dropdown-Liste NLU-Modell das Modell **ITSM NLU for Virtual Agent (11 Sprachen)**. Nach Auswahl des Modells NLU wird die Absichtsliste aktualisiert, und Sie können Ihre bevorzugte Absicht auswählen. Diese Aktion ordnet die Absicht NLU diesem Thema zu. Sie können die Modell- und Absichtsauswahlen für NLU später bei Bedarf über die Registerkarte **Eigenschaften** des Themas ändern.

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



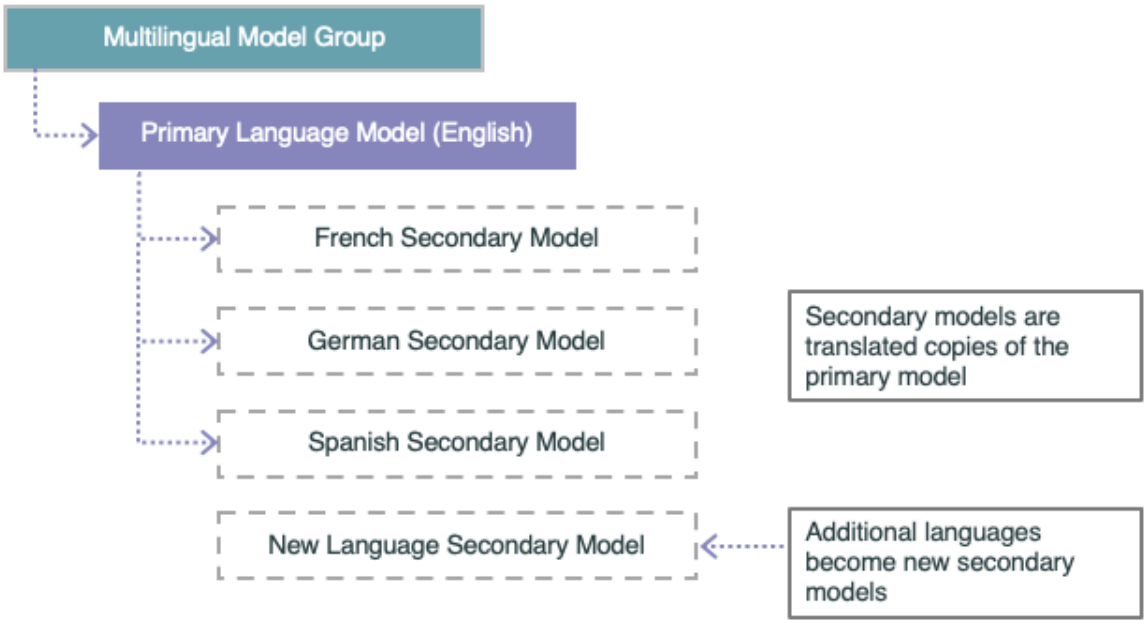
Themenzuordnung an eine mehrsprachige NLU -Modellgruppe

Wenn Sie ein Thema einer mehrsprachigen Modellgruppe in Virtual Agent-Designerzuordnen, werden die Themenzuordnungen für aktivierte Sprachen automatisch eingerichtet.

Modellgruppen enthalten ein primäres Sprachmodell (z. B. Englisch) und sekundäre Sprachmodelle. Sekundäre Modelle sind übersetzte Kopien des primären Modells, wobei jedes sekundäre Modell eine andere Sprache verwendet. Jede unterstützte Sprache kann die primäre Sprache für ein primäres Modell oder die sekundäre Sprache für ein sekundäres Modell sein. Die Sprache spiegelt sich im Modellnamen wider. Beispiel: FR für Französisch, DE für Deutsch, JA für Japanisch und ES für Spanisch.

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

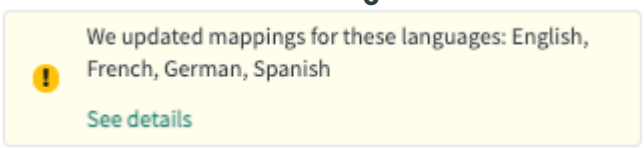
Mehrsprachige Modellgruppen enthalten ein primäres Sprachmodell und mehrere sekundäre Sprachmodelle



Sie können die Modell- und Absichtszuordnungen auf der Registerkarte **Eigenschaften** des Themas anzeigen oder ändern. Sie können die Zuordnung der sekundären Sprache im Thema Registerkarte „ **Sprachen** “ überprüfen.

Da der sekundäre Modellinhalt nur eine übersetzte Kopie des primären Modellinhalts ist, müssen die sekundären Sprachzuordnungen immer auf dieselbe Modellgruppe wie die primäre Sprache verweisen. Aus diesem Grund werden alle Themenzuordnungen aktualisiert, um die Sprachmodelle in dieser Gruppe zu verwenden, wenn Sie eine Sprache in einem Thema einem Modell zuordnen, das Teil einer mehrsprachigen Modellgruppe ist. Virtual Agent-Designer informiert Sie über den Change.

Aktualisierte NLU-Zuordnungsnachricht



Hinweis:
Sie können einsprachige Modelle einem Thema zuordnen, solange kein Konflikt mit den entsprechenden Sprachmodellen in der Gruppe besteht.

Wenn Sie eine Modellgruppe in NLU-Workbencherstellen, können Sie die primäre Sprache angeben. Wenn Sie ein Modell in Virtual Agent-Designererstellen, wird die primäre Sprache durch die Sitzungssprache des Benutzers bestimmt. Wenn Sie beispielsweise in einer Deutsch-Benutzersitzung ein neues Modell erstellen, ist die primäre Sprache der Modellgruppe Deutsch.

Modellgruppen erleichtern die Pflege Ihrer Themen. Weitere Informationen zu NLU-Modellgruppen finden Sie unter Verwaltung mehrsprachiger Modelle .

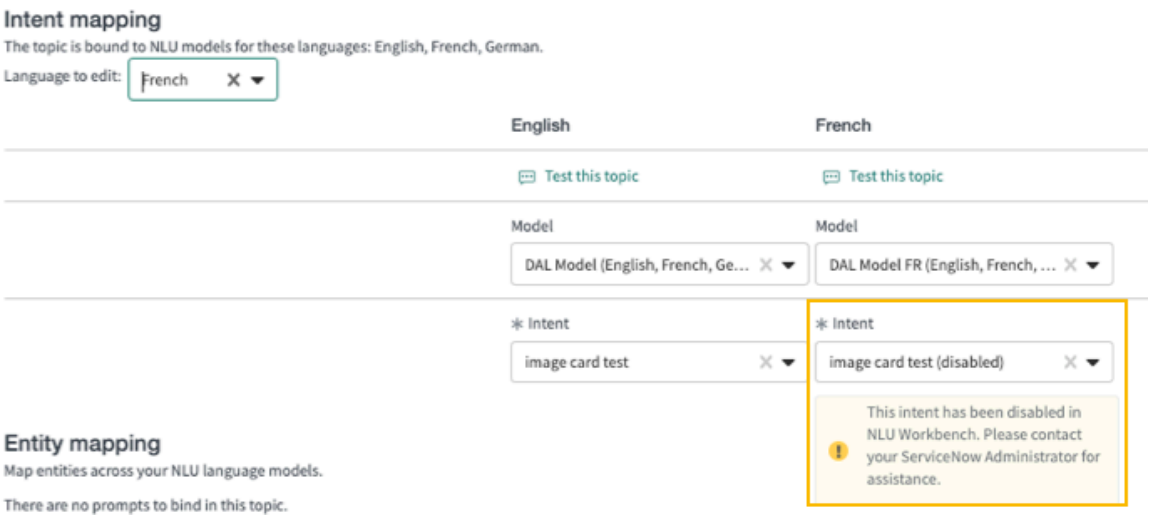
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Hinweis:
Wenn ein Modell nur eine einzige Sprache enthält, wird diese Sprache als primäre Sprache betrachtet. Das Thema wird nur dem Modell und der angegebenen Absicht zugeordnet. Wenn in den Einstellungen NLU mehr als eine Sprache aktiviert wurde, werden diese Sprachen dem Modell nicht zugeordnet. Um das Thema in anderen Sprachen zu verwenden, ordnen Sie sie manuell auf der Registerkarte **Sprachen** anderen Modellen zu. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie einem sekundären NLU -Modell ein Thema zu.

Umgang mit deaktivierten Absichten in einem Modell

Wenn eine Absicht für die primäre Sprache in der Modellgruppe deaktiviert ist, wird die primäre Absicht in Virtual Agent-Designerals deaktiviert angezeigt. Wenn die primäre Sprache deaktiviert ist, wird die Absicht weiterhin dem Thema zugeordnet, aber alle sekundären Absichten werden auch als deaktiviert angezeigt. Dies liegt daran, dass die sekundären Sprachen in einem Modell immer von der primären Sprache abhängig sind. Wenn eine Absicht für eine oder mehrere sekundäre Sprachen deaktiviert ist, bleiben die anderen Sprachen aktiv. Virtual Agent-Designer zeigt Messaging an, um anzugeben, dass einige Absichten derzeit deaktiviert sind.

Thema mit deaktivierter Absicht „Französisch“ auf der Registerkarte „Sprachen“.



Aktivieren Sie die Absicht in NLU-Workbench, um die Themen-Discovery für die Sprache zuzulassen. Weitere Informationen finden Sie unter Sekundäre Modellabsicht aktivieren oder deaktivieren .

Modellkonflikte vermeiden

Um Konflikte zu vermeiden, zeigt Virtual Agent-Designer möglicherweise nicht alle vorhandenen Modelle an, wenn Sie Themen erstellen oder ändern. Virtual Agent-Designer führt Folgendes aus:

- Zeigt nur Modellgruppen an, die Sprachmodelle enthalten, die die aktuelle Sitzung des Benutzers widerspiegeln.
- Zeigt eine Warnung an, wenn die ausgewählte Modellgruppe über Sprachzuordnungen verfügt, die vorhandene Sprachzuordnungen ändern, sei es in einer anderen Modellgruppe oder in einem einsprachigen Modell.
- Ordnet Absichten in jedem Sprachmodell in der Gruppe automatisch dem Thema zu.

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

- Stellt sicher, dass keine doppelten Modellnamen oder Absichtsnamen verwendet werden.
- Wenn ein Thema einer mehrsprachigen Modellgruppe zugeordnet ist, werden einsprachige Modellgruppen auf der Registerkarte **NLU** -Sprachzuordnung ausgeblendet.

Wenn Sprachen in einem Thema Absichten in mehr als einer Modellgruppe zugeordnet sind, können Konflikte auftreten. Eine Absicht kann nur einem Thema zugeordnet werden. Wenn diese Situation auftritt, wenn Sie versuchen, ein Thema zu veröffentlichen, zeigt Virtual Agent-Designer eine Fehlermeldung an.

Ändern Sie NLU-Äußerungen und -Entitäten für ein Virtual Agent -Thema

Zeigen Sie NLU-Äußerungen für ein Virtual Agent -Thema auf der Registerkarte **NLU-Absicht** in Virtual Agent-Designeran, testen und ändern Sie sie.

Vorbereitungen

Wenn das Thema derzeit keinem Modell und keiner Absicht zugeordnet ist, ist die Registerkarte „NLU“ nicht verfügbar. Geben Sie ein Modell und eine Absicht auf der Registerkarte **Eigenschaften** in Virtual Agent-Designeran.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Öffnen Sie ein Thema, und zeigen Sie die Registerkarte **NLU-Absicht** an.
3. Auf der Registerkarte **Äußerungen** können Sie:
   - Geben Sie eine neue Äußerung in das Feld ein, und klicken Sie dann auf **Hinzufügen**.
   - Klicken Sie auf das Bleistiftsymbol, um eine Äußerung zu bearbeiten.

   Wenn Sie alle Änderungen vorgenommen haben, klicken Sie auf **Speichern**.
4. **Wahlweise:** Ordnen Sie Entitäten Wörtern in Äußerungen zu.
   Entitäten stellen den Kontext für die Aktion dar. Beispielsweise können gängige Branchenbegriffe als Entitäten definiert werden, um den Kontext zu verdeutlichen. Universelle Systementitäten können bekannte Elemente wie Datum und Uhrzeit oder Währung enthalten. NLU kann definierte Entitäten mit Benutzereingaben abgleichen, um die Werte mit Slots zu füllen. Es gibt fünf Arten von Entitäten, die Sie definieren können. Ausführliche Informationen finden Sie unter NLU-Entitäten .
5. Klicken Sie in der Kopfzeile auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie Änderungen vorgenommen haben, können Sie das Modell auf dieser Registerkarte trainieren, testen und veröffentlichen.

Fügen Sie NLU einem vorhandenen Stichwortthema hinzu

Erstellen und ordnen Sie eine NLU -Modellgruppe und eine Absicht für das Thema aus Virtual Agent-Designerzu.

Vorbereitungen

Konfigurieren Sie NLU für die Instanz in den allgemeinen Einstellungen für Virtual Agent.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Öffnen Sie ein vorhandenes Thema.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Eigenschaften**.
4. Führen Sie im Feld **NLU-Modell** eine der folgenden Aktionen aus:

   Hinweis:
   Wenn das Feld **NLU-Modell** nicht angezeigt wird und Now Assist aktiviert ist, vergewissern Sie sich, dass Sie kein LLM-Thema ausgewählt haben. Navigieren Sie zurück zur Seite „Themen“, und wählen Sie ein Thema aus, bei dem der **Modelltyp** auf **NLU/Stichwörter**festgelegt ist.

   - Wählen Sie ein vorhandenes Modell aus.
   - Wählen **Sie Modell** erstellen aus, um eine neue Modellgruppe zu erstellen.
     a. **Geben Sie** im Feld Modellname einen Namen für die neue Modellgruppe ein.
     b. Akzeptieren Sie im Feld **Absichtsname** den Standardwert, oder geben Sie einen Namen für die neue Absicht ein.

     Hinweis:
     Neue Modelle werden im Status **Entwurf** erstellt.

5. Führen Sie im Feld **Zugeordnete Absicht** eine der folgenden Aktionen aus:
   - Wählen Sie eine vorhandene Absicht aus.
   - Wählen **Sie Absicht** erstellen aus, um eine neue Absicht zu erstellen.

     Akzeptieren Sie im Feld **Name** der Absicht den Standardwert, oder geben Sie einen Namen für die neue Absicht ein.
6. **Wahlweise:** Geben Sie im Feld **Stichwörter** wichtige Ausdrücke oder Begriffe ein, die Benutzer eingeben, um die Konversation mit Virtual Agentzu beginnen.
   Drücken Sie **Eingabe** nach jedem Satz. Stichwörter werden auch für Sprachen verwendet, die derzeit nicht in NLUverfügbar sind.
7. Wählen Sie die Registerkarte **NLU-Absicht**, fügen Sie dann Äußerungen hinzu, und ordnen Sie ihnen Entitäten zu.
   Weitere Informationen zum Hinzufügen von Äußerungen finden Sie unter NLU-Absicht erstellen . Weitere Informationen zum Definieren von Entitäten finden Sie unter Entitäten .
8. Nehmen Sie auf der Registerkarte **Flow** weitere Änderungen vor, z. B. das Zuordnen von Entitäten zu einem Knoten oder das Hinzufügen von Entitäten als Eingabevariablen für das Thema.
9. Wenn Sie mit dem Thema fertig sind, wählen Sie in der Header-Leiste des Themas **Speichern** aus.

Ergebnisse

Das geänderte Thema befindet sich im Status „Inaktiv“, bis Sie es veröffentlichen.

Fügen Sie einem Thema knotenlose NLU-Entitäten als Eingabevariablen hinzu

Sie können knotenlose NLU-Entitäten als Eingabevariablen zu einem Thema hinzufügen, wenn NLU für Virtual Agentaktiviert ist. Diese Variablen können aus Vorhersagen des NLU-Service Providers gefüllt oder außerhalb des Umfangs des Themas bereitgestellt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein anwenderdefiniertes Steuerelement einen Benutzer zur Eingabe eines Datums auffordert und der Benutzer in seiner ersten Äußerung ein Datum erwähnt hat, können Sie dies erfassen, ohne den Benutzer erneut aufzufordern. Um den Anwender aufzufordern, wenn er nicht mit Slots gefüllt ist, verwenden Sie Eingabesteuerelemente.

Weitere Informationen zu NLU -Entitäten finden Sie unter Entitäten . Weitere Informationen zu Systementitäten finden Sie unter NLU Systementitäten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Öffnen Sie ein Thema, und zeigen Sie die Registerkarte **Flow** an.
3. Klicken Sie in der Sidebar Variablen auf das Pluszeichen **Eingabe**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Dialogfeld „Eingabevariable hinzufügen“.

Feld	Beschreibung
Eingabetypen	Datentyp der Eingabe. Die Felder im Dialogfeld ändern sich entsprechend Ihrer Auswahl. ○ **Zeichenfolge**: alphanumerischer Text. Zeigt das Feld **Eingabeformat** an. Wählen Sie je nach Datentyp Nur-Text oder eine konforme Regel aus. ○ **Wahr/Falsch**: Boolescher Wert, entweder „Ja“ oder „Nein“. ○ **Datum/Uhrzeit**: Datum, Uhrzeit oder beides. Zeigt das Feld **Eingabeformat** an. ○ **Statische Auswahl**: Definierte Anwenderauswahlmöglichkeiten. Zeigt **Feldpaare** aus „Anzeigename“ und **„Wert zum Speichern“** an. ○ **Dynamische Auswahl**: Auswahl der Tabellendatensätze. Zeigt die Felder **Auswahlmöglichkeiten ausfüllen nach**, **Tabelle**und **Filterauswahlfelder** an. Der Wert kann entweder bedingt oder geskriptet sein. Details finden Sie unter Eingabedatentypen in Virtual Agent -Themen.
Name	Name der Variable für die Entität. Variablennamen müssen innerhalb des Bereichs eines Themas eindeutig sein. Der Name wird bei Verwendung in Dot-Walking als Variable angezeigt.
NLU-Entität	Die dem Knoten zugeordnete NLU-Entität. Dies kann eine vorgefertigte Virtual Agent -Entität sein, die Sie in das Modell importieren, eine Systementität (z. B. DURATION, TIME oder MONEY) oder eine von Ihnen erstellte anwenderdefinierte Entität.
Eigenschaften des Datentyps „Zeichenfolge“.	

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

Feld	Beschreibung
Eingabeformat	Textformat, das validiert wird, wenn ein Anwender bestimmte Textelemente eingibt. Wenn der Benutzer nicht das erwartete Format eingibt, wird eine Fehlermeldung angezeigt, dass das Format nicht gültig ist, und fordert den Benutzer auf, den Text erneut einzugeben. Wählen Sie das Format des zu validierenden Textelements aus: ○ Text: Beliebige Textzeichenfolge (keine Validierung) ○ E-Mail: Format, das aus einem E-Mail-Präfix (Anwendername), einem @-Symbol und einer Domäne besteht. ○ IP-Adresse (IPV4, IPV6): Datenkommunikations-Lieferformat für Internetprotokoll Version 4 oder Version 6. ○ Telefonnummer (E.164): International anerkanntes Standardformat für Telefonnummern. ○ URL: Webadressformat ○ Anwenderdefiniert: Skript, das eine Textvalidierungsregel für ein anwenderdefiniertes Textformat und die zugehörigen Fehlermeldungen bereitstellt, die angezeigt werden, wenn das erwartete Format nicht eingegeben wird. **Hinweis:** Beispiele für Telefon- und IP-Adressformate finden Sie unter Formate und IP-Adressfeldtypen für E.164-Telefone.
Eigenschaften für den Datentyp „Datum/Uhrzeit“.	
Eingabeformat	Anzuzeigender Typ der Datum/Uhrzeit-Steuerung. Wählen Sie eines der folgenden Formate aus: ○ **Datum**: Zeigt dem Benutzer zur Auswahl des Datums nur den Monatskalender an ○ **DateTime**: Zeigt eine Auswahl mit Monatskalender und Uhrzeit an ○ **Uhrzeit**: Zeigt nur die Uhrzeitauswahl an, bei der der Benutzer die Zeit (Stunden und Minuten) auswählen kann
Eigenschaften des Datentyps „Statische Auswahl“.	
Auswahlmöglichkeiten [Für Datentyp „Statische Auswahl“]	Geben Sie zwei oder mehr Auswahlmöglichkeiten wie folgt ein: ○ **Anzeigename**: Kurzer Ausdruck oder Text, der dem Anwender bei dieser Auswahl angezeigt wird. ○ **Zu speichernder Wert**: Die Zeichenfolge, die in der Variablen gespeichert wird, wenn die entsprechende Auswahl getroffen wird.
Eigenschaften des Datentyps „Dynamische Auswahl“.	
Auswahlmöglichkeiten ausfüllen nach	Typ der zu verwendenden dynamischen Variablen. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ **Datensatz**: Gibt Datensätze aus der ausgewählten Tabelle zurück. Die Werte für diese Optionen sind GlideRecord-Objekte. ○ **Skript**: Ausdruck, der ein Array von Optionen zurückgibt.

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

Feld	Beschreibung
Tabelle [Nur Datensatzwerte]	Wenn Sie **Datensatz** als Methode zum Ausfüllen von Auswahlmöglichkeiten ausgewählt haben, wählen Sie die zu durchsuchende Tabelle aus.
Auswahlmöglichkeiten filtern [Nur Datensatzwerte]	Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ **Bedingungsgenerator**: Erstellt einen Filter, der zum Auswählen einer Teilmenge von Datensätzen aus der Tabelle verwendet wird. ○ **Skript**: Definiert die Aufzählungsliste für die anzuzeigenden Optionen (Auswahlliste). Das Namenswert-Paar wird als Zeichefolgenobjekt gespeichert.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

   NLU-Entitäten werden neben Themeneingabevariablen in der Sidebar Variablen angezeigt.

Hinweis:

Sie können einen mit Slots gefüllten Wert entfernen, um den Anwender erneut aufzufordern (die Bindung vom ursprünglichen Eingabewert aufheben). Weitere Informationen finden Sie unter `vaInputs.myvar.unbindEntity();` Methode in Virtual Agent Skripts.

Verzweigen Sie eine Virtual Agent -Konversation mit einem Entscheidungsdienstprogramm

Ihre Konversationen müssen je nach Eingaben oder Auswahlmöglichkeiten des Endanwenders möglicherweise verzweigt werden. Verwenden Sie das Entscheidungsdienstprogramm, um die Konversation zu verzweigen, wenn bestimmte Bedingungen erfüllt sind.

Vorbereitungen

Weitere Informationen zum Entscheidungsdienstprogramm finden Sie unter Entscheidungsdienstprogramm.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Öffnen Sie ein Thema, und zeigen Sie die Registerkarte **Flow** an.
3. Ziehen Sie das **Entscheidungsdienstprogramm** auf die Leinwand.

   Der Knoten für das Dienstprogramm **Entscheidung**, der dem Canvas hinzugefügt wurde, weist standardmäßig eine einzelne Verzweigung mit dem Namen **Immer** auf.

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

Hinweis:
Wenn Sie ein Steuerelement für die **boolesche** Benutzereingabe einfügen, werden Sie aufgefordert, ein **Entscheidungsdienstprogramm** direkt nach dem booleschen Knoten im Canvas hinzuzufügen. Wenn Sie in der Eingabeaufforderung des Entscheidungsdienstprogramms des booleschen Knotens „ **Ja** “ auswählen, werden automatisch zwei Verzweigungen mit den Namen `True` und `False`generiert. Die Bedingungen für zwei Verzweigungen werden automatisch über den Bedingungsgenerator festgelegt.

4. Klicken Sie auf das Pluszeichen (**+**) unter dem Knoten.
   Eine zweite Verzweigung mit dem Namen **Immer** wird unter dem Knoten „Entscheidungsdienstprogramm“ hinzugefügt.
5. Klicken Sie auf das Pluszeichen (**+**) unter dem Knoten, um weitere Verzweigungen hinzuzufügen.
6. Klicken Sie auf eine Verzweigungsbezeichnung, und geben Sie dann die Verzweigungseigenschaften im Formular an.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Verzweigung.
Bedingung	Ausdruckslogik zum Angeben einer Bedingung für das Folgen dieser Verzweigung in der Konversation. Die Bedingung muss als true bewertet werden. ○ **Bedingung**: Verwenden Sie die Condition builder , um Bedingungen hinzuzufügen oder zu bearbeiten. ○ **Skript**: Verwenden Sie den Skript-Editor zum Erstellen oder Bearbeiten eines Skripts, das eine Bedingungsanweisung enthält.

7. Definieren Sie die Eigenschaften für jede Verzweigung im Entscheidungsdienstprogramm.
8. Wenn Sie mit dem Thema fertig sind, klicken Sie in der Header-Leiste des Themas auf **Speichern**.

Fügen Sie eine Headerkarte in ein Steuerelement für statische Auswahl oder dynamische Auswahl ein

Wenn Sie ein Virtual Agent -Thema erstellen, können Sie Bilder und YouTube-Videos in die Benutzereingabesteuerungen für statische Auswahl und dynamische Auswahl einschließen.

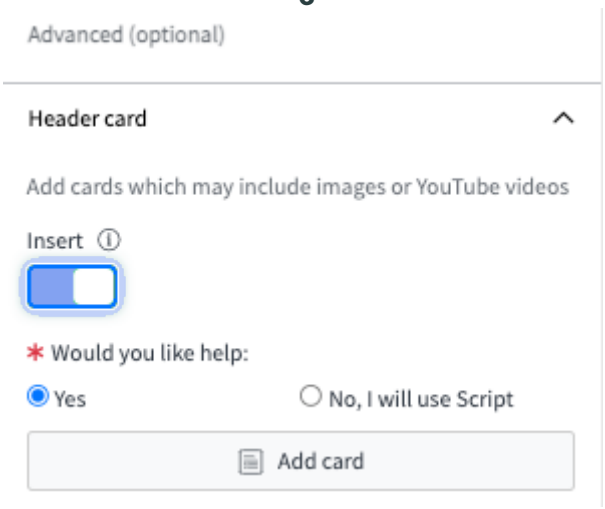
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer** und öffnen Sie ein Thema, oder erstellen Sie ein neues.
2. Ziehen Sie auf der Registerkarte Flow ein Steuerelement für die Benutzereingabe vom Typ „Statische Auswahl“ oder „Dynamische Auswahl“ auf die Canvas.
3. Wechseln Sie auf dem Blatt Eigenschaften zu **Erweitert (optional)**, und erweitern Sie dann den Abschnitt **Headerkarte**.
4. Verschieben Sie den Umschalter „ **Einfügen** “, um ihn zu aktivieren.

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

Eine Headerkarte einfügen



5. Wählen Sie unter *Would you like help?*entweder **Ja** oder **Nein, ich werde ein Skript verwenden aus**.
   - Wenn Sie **Ja**ausgewählt haben, wählen **Sie Karte hinzufügen,** und füllen Sie die folgenden Formularfelder aus.

Dialogfeld „Karte hinzufügen“.

Feld	Beschreibung
Kartentyp	Typ der Headerkarte: ▪ Großes Bild mit Text ▪ Kleines Bild mit Text ▪ Youtube-Videokarte Die Felder im Dialogfeld ändern sich entsprechend Ihrer Auswahl.
Titel	Bild- oder Videotitel. Sie können den Wert direkt in das Textfeld eingeben oder eine Datenpille oder ein Skript verwenden, um den Wert anzugeben.
Titellink	Die für den Videotitel-Hyperlink zu verwendende URL. Sie können den Wert direkt in das Textfeld eingeben oder eine Datenpille oder ein Skript verwenden, um den Wert anzugeben. Wenn dieses Feld leer ist, wird der Titel als Nur-Text angezeigt. Dieses Feld ist nur für die YouTube-Videokartenoption verfügbar.
Beschreibung	Kurze Beschreibung des Bilds oder Videos.
URL-Link zum Bild	URL-Link für das Bild. Sie können den Wert direkt in das Textfeld eingeben oder eine Datenpille oder ein Skript verwenden, um den Wert anzugeben. Sie können auch **Bild** hochladen wählen, um das Bild hochzuladen. Dieses Feld ist nur für die Optionen für große und kleine Bildkarten verfügbar.
Alternativer Text für Bild	Alternativer, vom Bildschirm lesbarer Text, der das Bild beschreibt. Es wird für Barrierefreiheitsprogramme verwendet.

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

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld ist nur für die Optionen für große und kleine Bildkarten verfügbar.
YouTube-Video-ID	Die alphanumerische Zeichenfolge am Ende der YouTube-URL. In der URL https :// www. Youtube.com/watch?v=AacDp2mUQ1I lautet die YouTube-Video-ID beispielsweise AacDp2mUQ1I. Dieses Feld ist nur für die YouTube-Videokartenoption verfügbar.

- Wenn Sie **Nein, ich verwende Skript**ausgewählt haben, wählen **Sie Skript** hinzufügen, um ein Skript zum Anzeigen der gewünschten Medien einzugeben. Folgen Sie dem Beispiel im Skript-Dialogfeld.

Skriptbeispiel für Headerkarte

```
function() {
   /*
      var cardName = "Large image with text";
      var cardData = {
         title: 'Choose color',
         description: 'choose the right color of the flowers in the image',
         image: 'https://homepages.cae.wisc.edu/~ece533/images/tulips.png',
         imageAlt: 'Choose color'
      }
      var template = "";
      if (vaSystem.isAMBClient(vaContext.deviceType))
         template = vaSystem.fillTemplateFromData(cardName,
JSON.stringify(cardData));
    return {
       cardTemplate: template,
       cardName: cardName,
       cardData: JSON.stringify(cardData),
       renderStyle: "card"
    };
   */
   }
```

6. Wählen Sie **Speichern**.

Ändern Sie den Anwendungsbereich in Virtual Agent-Designer

Legen Sie den Anwendungsbereich fest, bevor Sie ein Thema erstellen oder aktualisieren. Wenn Sie beispielsweise ITSM -Themen erstellen, vergewissern Sie sich, dass Sie sich im Bereich „ **ITSM Virtual Agent Conversations** “ befinden (und nicht im Bereich für das ITSM NLU-Modell für Virtual Agent Conversations).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Wählen Sie auf der Seite „Themen“ in der Navigationsleiste das Globussymbol .

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

3. Wählen Sie **Anwendungsbereich**und dann den entsprechenden Bereich für Ihre Konversationen. Wählen Sie beispielsweise **HR Service Delivery Virtual Agent Conversations (HR Service Delivery Virtual Agent Conversations)**aus.

> **Hinweis:**
> Wenn Sie Domain Separation verwenden, können Sie die Domäne ändern, in der Sie arbeiten. Wählen Sie **Domänenbereich: global** aus, um die Domäne zu ändern. Alle innerhalb einer Domäne erstellten Themen sind auf Benutzer dieser Domäne beschränkt. Weitere Informationen finden Sie unter Domänentrennung und Virtual Agent.

Ergebnisse
Wenn der Bereich nicht Global ist, wird das Globussymbol mit einem roten Ring angezeigt:  . Wählen Sie es erneut aus, um den Umfang zu ändern.

Definieren Sie Skriptvariablen für ein Thema

Verwenden Sie die Sidebar Variablen, um Skriptvariablen für ein Thema zu definieren. Skriptvariablen können Informationen speichern, die nicht in den Tabellen ServiceNow enthalten sind. Diese Informationen können dann an anderer Stelle in einem Thema geteilt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Weitere Informationen zum Schreiben von Skripts für Virtual Agentfinden Sie unter Virtual Agent Skripts.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Öffnen Sie auf der Seite „Themen“ ein vorhandenes Thema, oder erstellen Sie ein neues. Auf der Registerkarte **Flow** wird der Konversations-Flow angezeigt.
3. Klicken Sie in der Sidebar „Variablen“ auf das Plus-Symbol **Skript**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Dialogfeld „Skriptvariable hinzufügen“.

Feld	Beschreibung
Variablenname	Name der Variable. Der Name unterscheidet zwischen Groß- und Kleinschreibung. Leerzeichen im Namen werden durch einen Unterstrich ersetzt.
Standardwert	Standardwert für die Variable Sie können entweder einen statischen Wert oder ein Skript verwenden, das einen dynamischen Wert für diese Variable angibt.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Small Talk-Thema erstellen

Erstellen Sie Small Talk-Themen, die Virtual Agent eine ungezwungene Konversation mit Anwendern ermöglichen. Ein Small Talk-Thema bietet eine Antwort auf eine beiläufige Frage, die Benutzer während einer Konversation stellen könnten, z. B. nach Uhrzeit oder Datum. Ein Small Talk-Thema kann jederzeit innerhalb einer Konversationssitzung auftreten und muss nicht mit der ursprünglichen Konversationsabsicht verknüpft sein.

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

Vorbereitungen

Definieren Sie die entsprechende Absicht für ein Small Talk-Thema im entsprechenden NLU-Modell.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Small Talk-Themen sind NLU-basierte Konversationen, die von der ursprünglichen Bot-Konversation abweichen, normalerweise um Antworten oder Informationen auf gelegentliche Fragen zu geben, die Endanwender möglicherweise stellen. Sie können beispielsweise Small Talk-Themen erstellen, die das aktuelle Wetter oder die Tageszeit behandeln. Wenn Anwender über ein Small Talk-Thema mit dem Bot interagieren, können sie zum ursprünglichen Konversationsthema zurückkehren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Themen“ auf **+ Erstellen.**
3. Wählen Sie als Typ die Option **Small Talk**aus.
4. Befolgen Sie die Schritte zum Erstellen eines Themas, einschließlich der NLU-bezogenen Eigenschaften. Beachten Sie Folgendes:
   - Wenn Sie die Themeneigenschaften auf der Seite „Eigenschaften“ festlegen, legen Sie die folgenden NLU-Eigenschaften für das Small Talk-Thema fest:

Feld	Beschreibung
NLU-Modell	Modell, das die Absicht für dieses Small Talk-Thema definiert
Zugehörige Absicht	Im NLU-Modell für dieses Small Talk-Thema definierte Absicht.

   - Wenn Sie Ihr Small Talk-Thema fertigstellen, denken Sie daran, es zu veröffentlichen, sobald es fertig ist und Ihren Virtual Agent-Clients bereitgestellt werden kann.

Steuern Sie die Discovery und Sichtbarkeit von Themen

Administratoren und Themenautoren können Virtual Agent aktivieren, um Themen für die Verwendung in Chats zu erkennen, ein Thema in die Liste aufzunehmen, die Anwender sehen, oder beides. Die Themen können Setup-Themen und Small Talk-Themen sein.

Vorbereitungen

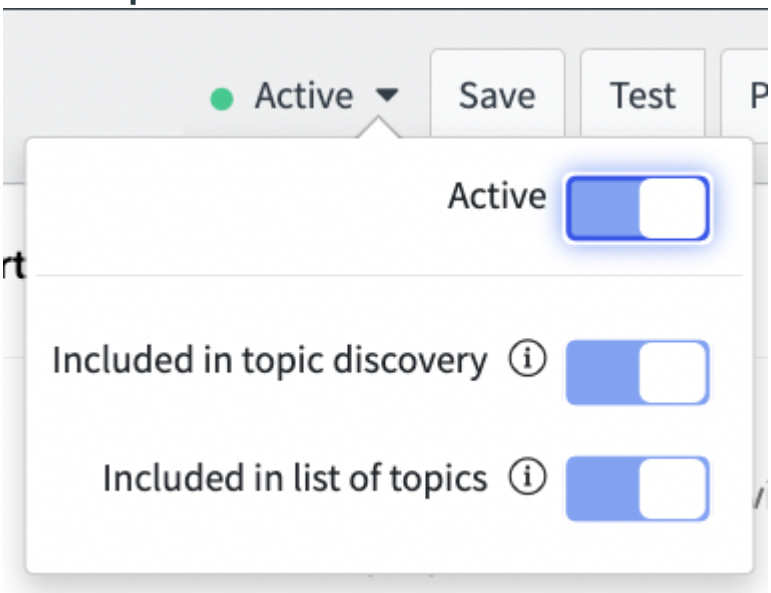
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Virtual Agent-Designer enthält zwei Optionen in der Option **Aktiv** der Kopfzeile.

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

Aktives Optionsmenü



Administratoren oder Themenautoren können diese Optionen verwenden, um die aktiven Themen wie folgt zu verwalten:

- Schließt das Thema in die Themen-Discovery ein.

  Durch Auswahl von **In der Themen-Discovery enthalten**können Administratoren oder Themenautoren Virtual Agent aktivieren, um das Thema mithilfe von Stichwort- oder Natural Language Understanding (NLU)-Discovery zu erkennen.

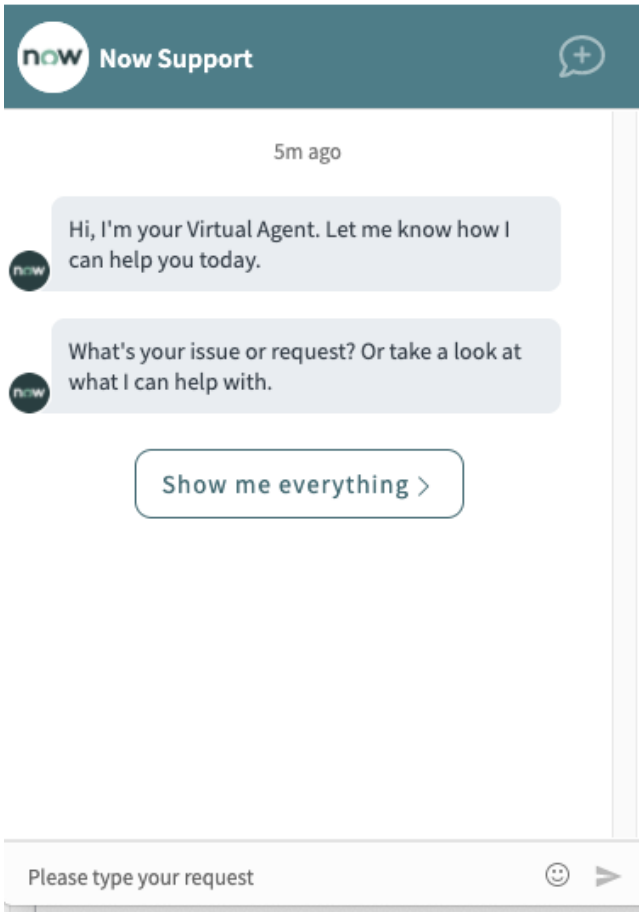
  Hinweis:
  Wenn diese Methoden keine Suchergebnisse generieren oder Virtual Agent die entsprechende anzuzeigende Konversation nicht bestimmen kann, verwenden Sie die KI-Suche als Fallback-Methode.

- Nehmen Sie das Thema in die Liste der zur Verwendung verfügbaren Themen auf.

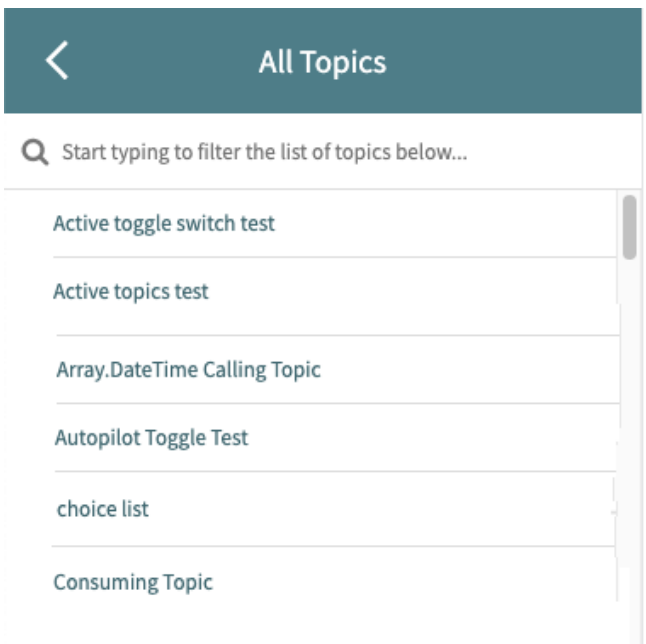
  Durch Auswahl von **Enthalten in der**Themenliste können Administratoren oder Themenautoren das Thema in das Menü **Alle Themen** aufnehmen. Im Menü **Alle Themen** werden alle verfügbaren Themen aufgelistet.

  Um das Menü **„Alle Themen“** anzuzeigen, wählen Sie im Chatfenster zuerst **Alles** anzeigen.

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



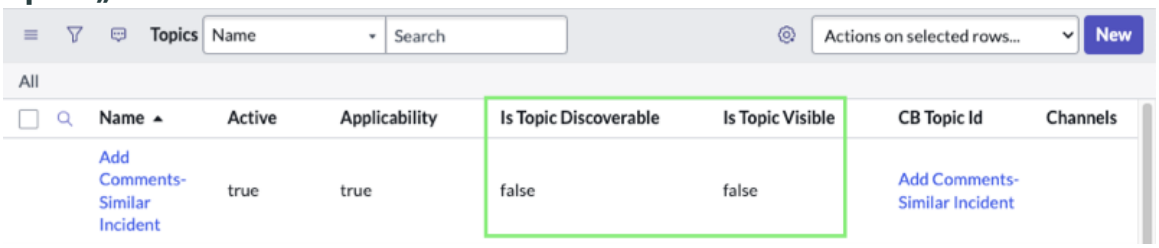
Sie sollten dann das Menü **„Alle Themen** “ sehen.



Mit den von Ihnen ausgewählten Optionen wird automatisch die entsprechende Eigenschaft in der Tabelle „Themen“ [sys_cs_topic] aktualisiert. Wenn Sie beispielsweise **In**Themen-**Discovery enthalten aktiviert haben, wird die Eigenschaft Ist Thema** erkennbar in der Tabelle „Themen“ [sys_cs_topic] auf „wahr“ festgelegt.

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

Option „Ist Thema erkennbar“ in der Thementabelle



Hinweis:
Wenn die Felder nicht sichtbar sind, können Sie das Formularlayout so konfigurieren , dass sie angezeigt werden.

Prozedur

1. Virtual Agent-Thema erstellen.
2. Wählen Sie in der Kopfzeile die Option **Aktiv** aus.

   Hinweis:
   Durch Auswahl dieser Option wird auch das Thema veröffentlicht.

3. Wählen Sie die Optionen aus, die Sie verwenden möchten, oder akzeptieren Sie die Standardeinstellungen. Einige Optionen sind je nach Thementyp standardmäßig aktiviert oder deaktiviert.

Standardeinstellungen nach Thema

	Optionen	
	Enthalten in der Themen-Discovery	Enthalten in der Themenliste
Themen	Aktiviert	Aktiviert
Setup-Themen	Deaktiviert	Aktiviert
Small Talk-Themen	Deaktiviert	Aktiviert

4. Wählen Sie **Speichern**.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie **Testen** aus, um das Thema zu testen.

Ergebnisse
Je nach aktivierten Optionen kann Virtual Agent das Thema erkennen, und/oder das Thema wird im Menü „ **Alle Themen** “ im Chat-Fenster angezeigt.

Verwenden Sie vom System abgeleitete Entitäten in einem Thema

Ordnen Sie vom System abgeleitete Entitäten wie Datum, Uhrzeit, Dauer oder Ort einem Knoten in einem Thema zu.

Vorbereitungen
Erstellen Sie das NLU-Modell für *Buchungsreservierungen* und die Systementitäten (`FromLocation` und `ToLocation`) wie unter Vom System abgeleitete Entitäten beschrieben. In diesem Beispielverfahren erstellen Sie ein Thema, das Füllorte, die in einer Äußerung verwendet werden, aufnehmen kann.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

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

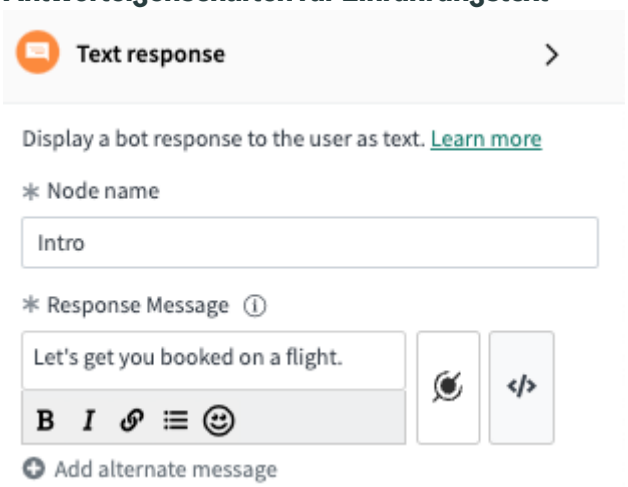
Prozedur

1. Erstellen Sie ein neues Thema mit dem Titel „ Buchungsreservierungen“.
   Wenn Sie die Registerkarte **Eigenschaften** abschließen, stellen Sie sicher, dass Sie das NLU-Modell für *Buchungsreservierungen* auswählen, das Sie in einer früheren Übung erstellt haben.
2. Ziehen Sie eine Text-Bot-Antwortkomponente auf die Canvas, und wählen Sie sie aus.
   Füllen Sie die Felder im Eigenschaftenblatt aus.

Blatt „Antworteigenschaften“.

Feld	Beschreibung
Knotenname	Geben Sie Einführung ein.
Antwortnachricht	Typ : Wir werden Sie für einen Flug buchen.

Antworteigenschaften für Einführungstext



3. Ziehen Sie eine Text-Benutzereingabekomponente auf die Canvas.
   Füllen Sie die Felder im Eigenschaftenblatt aus.

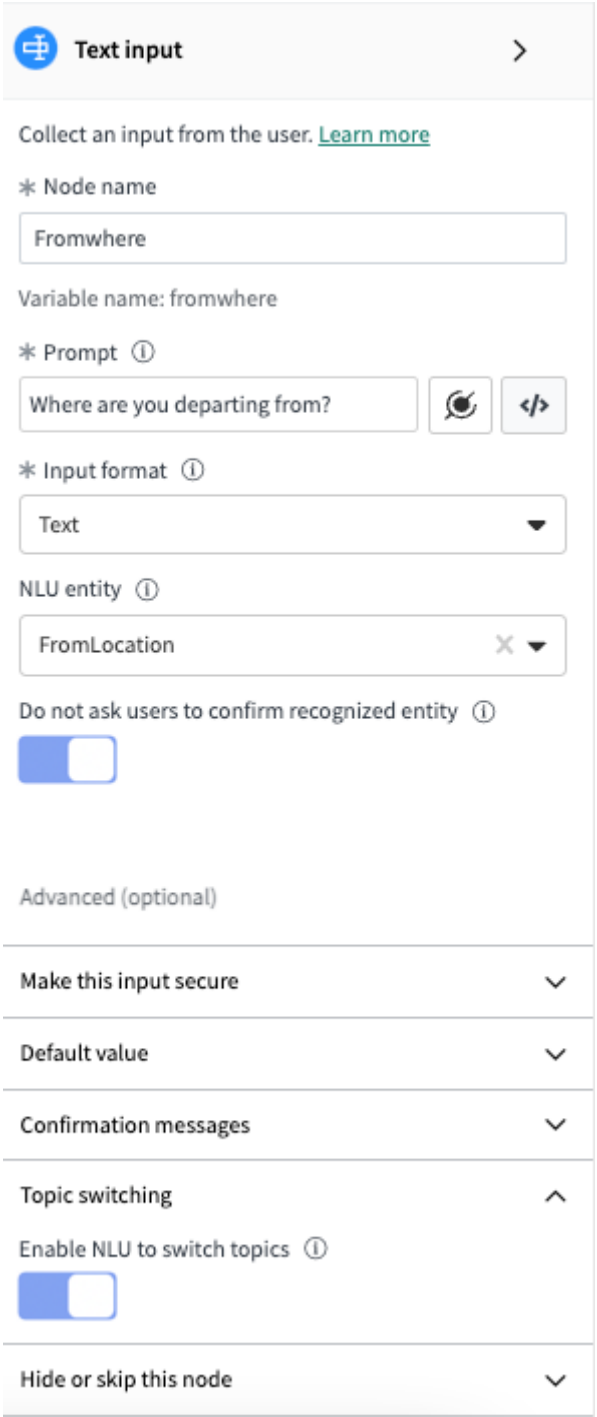
Blatt „Anwendereingabeeigenschaften“.

Feld	Beschreibung
Knotenname	Geben Sie den Text ein.
Aufforderung	Typ – Wohin starten Sie?
Eingabeformat	Wählen Sie **Text** aus. Dies schränkt das Eingabeformat nicht ein.
NLU-Entität	Wählen Sie VonOrt aus. Diese Liste zeigt nur vorhandene Entitäten an, z. B. Systementitäten oder Entitäten, die Sie für das Modell erstellt haben.
Anwender nicht bitten, die erkannte Entität zu bestätigen	Wählen Sie diese Option aus, um zu vermeiden, dass Virtual Agent den Anwender auffordert, den Standort zu bestätigen.
Erweitert (optional)	

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

Feld	Beschreibung
Thema wird gewechselt …	
NLU aktivieren, um Themen zu wechseln	Schieben Sie diesen Umschalter, um den Themenwechsel zu aktivieren.

Eigenschaften für die Anwendereingabeantwort aus dem Quelltext



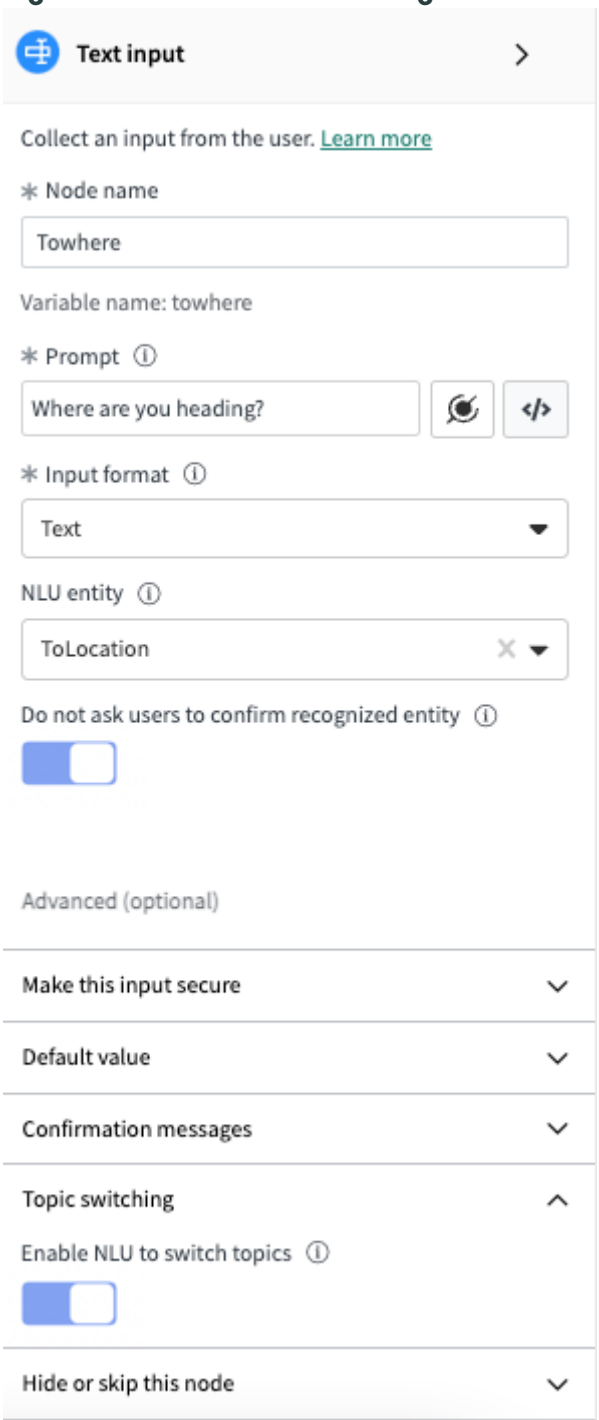
4. Ziehen Sie eine weitere Text-Benutzereingabekomponente auf die Canvas.
   Füllen Sie die Felder im Eigenschaftenblatt aus.

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

Feld	Beschreibung
Knotenname	Geben Sie Ziel ein.
Aufforderung	Typ „Wohin gehen Sie?“
Eingabeformat	Wählen Sie **Text** aus. Dies schränkt das Eingabeformat nicht ein.
NLU-Entität	Wählen Sie Zu Standort aus. Diese Liste zeigt nur vorhandene Entitäten an, z. B. Systementitäten oder Entitäten, die Sie für das Modell erstellt haben.
Anwender nicht bitten, die erkannte Entität zu bestätigen	Wählen Sie diese Option aus, um zu vermeiden, dass Virtual Agent den Anwender auffordert, den Standort zu bestätigen.
Erweitert (optional)	
Thema wird gewechselt …	
NLU aktivieren, um Themen zu wechseln	Schieben Sie diesen Umschalter, um den Themenwechsel zu aktivieren.

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

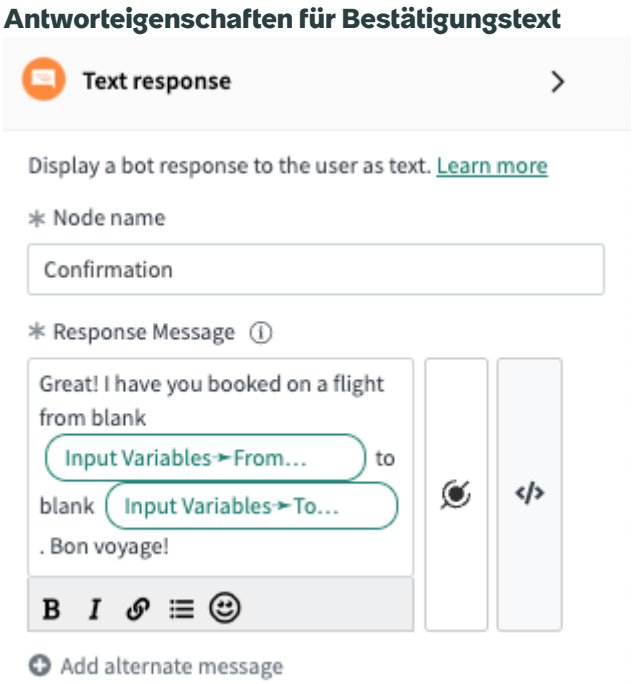
Eigenschaften der Anwendereingabeantwort für Text



5. Ziehen Sie eine weitere Text-Bot-Antwortkomponente auf die Canvas, und wählen Sie sie aus. Füllen Sie die Felder im Eigenschaftenblatt aus.

Feld	Beschreibung
Knotenname	Geben Sie Bestätigung ein.
Antwortnachricht	Typ Großartig! Ich habe einen Flug von [Von Ort] nach [Zielort] für Sie gebucht. Gute Reise! Verwenden Sie Dot-Walking, um [Von Ort] und [Zu] durch die Eingabevariablen zu ersetzen, die Sie in den vorherigen Knoten erstellt haben.

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



6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie zusätzliche vom System abgeleitete Entitäten für Ihr Thema „Eine Reservierung buchen“. Sie können beispielsweise vom System abgeleitete Entitäten verwenden, um die Daten zu erfassen, an denen der Benutzer reisen möchte.
Weitere Informationen zu Standardsystementitäten finden Sie unter NLU Systementitäten.

NLU/Stichwort Virtual Agent -Themen werden zu LLM-Themen migriert

Mit dem Workflow zur Themenmigration können Sie Ihre vorhandenen Natural Language Understanding (NLU)- und Stichwortthemen in neue LLM-Themen (Large Language Model) migrieren.

Now Assist -Fähigkeiten bringen generative KI mithilfe von LLM-Themen zu Virtual Agent. Bei der Themenmigration müssen Sie nicht alle Ihre NLU - und Stichwortthemen manuell neu erstellen, um LLM-Themen zu sein. Sie können die Themen, die Sie in LLM-Themen migrieren möchten, aus Ihren vorhandenen NLU - und Stichwortthemen auswählen. Durch die Migration von NLU und Stichwortthemen werden die ursprünglichen NLU - oder Stichwortthemen nicht geändert. Während der Themenmigration wird eine Kopie des vorhandenen Themas erstellt, aber das Feld „ **Modelltyp** “ des neuen Themas ist auf „LLM“ festgelegt und enthält LLM-kompatible Knoten und Beschreibungen.

Alle Arten von Themen können während der Themenmigration vom Modelltyp NLU/Keyword zum LLM-Modelltyp migriert werden, einschließlich der folgenden Objekttypen:

- Thema
- Themenblock
- Setup-Thema
- Small Talk

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

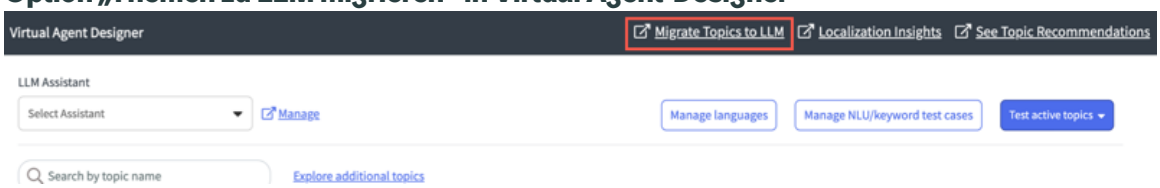
- Anwenderdefinierte Eingabesteuerung
- Anwenderdefinierte Antwortsteuerung

Wenn keine Migrationsprobleme auftreten, können alle vorhergehenden Objekttypen mit Ausnahme des Themenblocks optional veröffentlicht werden. Obwohl dynamische Themenblöcke optional veröffentlicht werden können, wird der Themenblocktyp nach der Migration automatisch veröffentlicht.

Rollen und Barrierefreiheit

Benutzer mit der Rolle virtual_agent_admin oder sn_vad_genai.topic_migration_admin können mit der Themenmigration arbeiten. Die Themenmigration ist über Virtual Agent-Designer in der **Option Themen zu LLM migrieren** zugänglich.

Option „Themen zu LLM migrieren“ in Virtual Agent-Designer



Themenbeschreibungen

Bei der Migration von NLU -Themen zu LLM-Themen können Sie auswählen, ob Ihre LLM-Themenbeschreibungen von generativer KI erstellt werden sollen. Welche Option können Sie im Schritt „Einstellungen“ des Themenmigrations-Workflows zwischen „**Aktuelle Themenbeschreibungen beibehalten“ wählen?**. **Aktuelle Themenbeschreibungen beibehalten?** ist standardmäßig deaktiviert. Wenn diese Einstellung deaktiviert ist, ruft die generative KI während des Migrationsprozesses entweder NLU Absichtsäußerungen oder Stichwörter aus Themen ab, um LLM-Themenbeschreibungen zu erstellen. Wenn das Thema einer Absicht zugeordnet ist, werden maximal 10 Äußerungen in das Feld **Detaillierte Beschreibung** des LLM-Themas unter dem Wert Zusätzliche Anweisungen abgerufen. Wenn diese Einstellung aktiviert ist, erstellt die generative KI keine LLM-Themenbeschreibungen, und Ihre vorhandenen NLU - und Stichwort-Themenbeschreibungen werden in Ihre neuen LLM-Themen migriert. Das Migrieren vorhandener Themenbeschreibungen kann zu Problemen führen, wenn das vorhandene Thema keine Beschreibung enthält.

Das Feld **Detailbeschreibung** ist für LLM-Themen erforderlich, aber nicht für NLU/Stichwort-Themen. Wenn ein neues LLM-Thema mit einer leeren Beschreibung migriert wird, müssen Sie eine Beschreibung hinzufügen, bevor dieses Thema veröffentlicht wird. Unabhängig davon, wie Themenbeschreibungen migriert werden, können Sie Themenbeschreibungen während des Schritts Beschreibungen überprüfen des Themenmigrations-Workflows bearbeiten. Sie können Ihre Themenbeschreibungen gegebenenfalls auch anhand der Äußerungen des ursprünglichen NLU -Themas testen, um die Relevanz und Stärke der Themenbeschreibung zu verbessern. Weitere Informationen zum Bearbeiten von Themenbeschreibungen finden Sie unter Migrieren Sie Themen NLU zu LLM-Themen. Beispiele für aussagekräftige Themenbeschreibungen finden Sie unter LLM-Beschreibung und Richtlinien für Anweisungen zu Virtual Agent -Themen.

Knotenbeschreibungen

Obwohl die Knotennamen der Themen NLU genau so migriert werden, wie sie während der Migration sind, können die Knotenbeschreibungen variieren. NLU -Eingabeknoten

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

verwenden das Feld „ **Eingabeaufforderung** “. LLM-Eingabeknoten verwenden das Feld **Detailbeschreibung**. Während der Themenmigration wird der Wert im Feld „ **Eingabeaufforderung** “ in den Wert des Felds „ **Detailbeschreibung** “ migriert. Wie der Wert migriert wird, kann je nachdem, ob dieser Wert Nur-Text, Skripts oder Datenpillen enthält, variieren. In der folgenden Tabelle können Sie sehen, wie sich die Werte unterscheiden, und Beispiele vergleichen.

Wie der Wert des Felds „Eingabeaufforderung“ zum Wert des Felds „Detailbeschreibung“ migriert wird

NLU Wert des Aufforderungsfelds	Feldwert für LLM-Detailbeschreibung
Enthält Text	Migriert Text unverändert. Wenn beispielsweise der Wert des Felds „ NLU **Eingabeaufforderung** “ auf „ Incident-Nummereingeben“ lautet, lautet der Wert des Felds „LLM- **Detailbeschreibung** “ auch „ Incident-Nummer eingeben“.
Enthält Skript oder Datenpille	Wird mit der folgenden Vorlage migriert: Sammlung +Knotenname . Wenn Sie beispielsweise einen NLU -Knoten mit der Bezeichnung „ Incident-Nummer abrufen“ haben und der Wert des Felds „ **Eingabeaufforderung** “ ein Skript oder eine Datenpille enthält, lautet der Wert des Felds „ **Detailbeschreibung** “ des migrierten LLM-Knotens Erfassung Incident-Nummer abrufen.

Wenn die Themen, die Sie migrieren möchten, Skripts oder Datenpillen in ihrem vorhandenen Feld „ **Eingabeaufforderung** “ enthalten, überprüfen und aktualisieren Sie das Feld LLM- **Detailbeschreibung** nach der Migration für jedes betroffene Thema. Für LLM-Themen in der Canvas Virtual Agent-Designer wird für jeden Knoten, der mit der Vorlage Sammeln + Knotenname migriert wurde, die Warnmeldung Relevante Detailbeschreibung hinzufügenangezeigt. Wenn Sie die Beschreibung auf etwas genaueres und aussagekräftigeres aktualisieren, verbessern Sie die Experience Ihrer Anwender bei der Interaktion mit Virtual Agent. Ein Beispiel für eine starke Knotenbeschreibung finden Sie unter LLM-Beschreibung und Richtlinien für Anweisungen zu Virtual Agent -Themen.

Die folgenden Entitäten können von NLU -Knoten zu LLM-Knoten migriert werden:

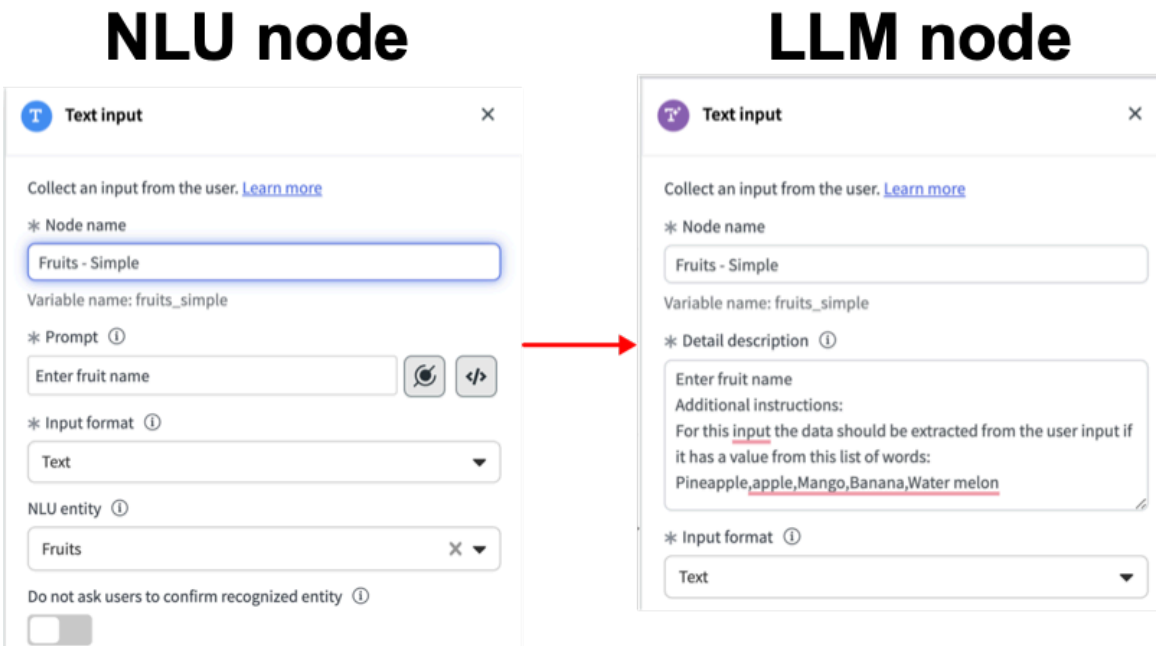
- Einfach
- zugeordnet
- pattern
- vom System abgeleitet

Wenn ein NLU -Knoten einer Entität zugeordnet ist, werden die Entitäten dieser Äußerungen dem Feld **Detailbeschreibung** des LLM-Knotens unter einem Headerwert Zusätzliche Anweisungen: Behelfsschicht hinzugefügt. Der Inhalt von Zusätzliche Anweisungen: unterscheidet sich je nach Typ der migrierten Entität geringfügig. Das Layout des **Feldwerts Detailbeschreibung** ähnelt in etwa dem folgenden:

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

- [Feldwert der vorherigen NLU-Eingabeaufforderung], wenn der Wert nur Text und kein Skript oder eine Datenpille war.
- [Zusätzliche Anweisungen: Für diese Eingabe sollten die Daten aus der Anwendereingabe extrahiert werden, wenn sie einen Wert aus dieser Wortliste haben: [Wortliste für einfache Entität].

Beispiel für einen NLU-Knoten mit zugehörigen Entitäten, die zu einem LLM-Knoten migriert werden



Wenn Sie in den Textknoten Ihres Themas NLU Vokabularquellen eingerichtet hatten, werden die Vokabularquellen für Liste und Tabelle in LLM-Knoten migriert. Textknoten mit Listenvokabularquellen werden in statische Auswahlknoten migriert. Die Auswahl der Vokabularquellen wird im Feld Detailbeschreibung des Knotens für die statische LLM-Auswahl unter dem **Headerwert**Zusätzliche Anweisungen: Behelfsschicht angezeigt. Textknoten mit Tabellenvokabularquellen werden in dynamische Auswahlknoten migriert. Die **Tabelle** der Vokabularquelle wird in das Tabellenfeld des dynamischen LLM-Auswahlknotens migriert. Die Auswahl der Vokabularquellen wird in ein Skript migriert und erscheint im Feld Detailbeschreibung des dynamischen LLM-Auswahlknotens unter dem **Headerwert**Zusätzliche Anweisungen: Behelfs-Schicht.

Migrationsprobleme

Sie können auf Daten zu Migrationsproblemen zugreifen, indem Sie im Navigationsbereich nach „topic_migration_execution_item.list“ suchen oder die CSV-Dateiversion der Tabelle herunterladen. Nachdem Sie Themen migriert haben, ist die herunterladbare CSV-Datei über die Option Migrationsprotokoll **überprüfen** im Schritt Themen migrieren der Themenmigration zugänglich. Weitere Informationen zu Migrationsproblemen finden Sie unter NLU zum LLM-Migrationsprotokoll.

Migrieren Sie Themen NLU zu LLM-Themen

Migrieren Sie mindestens ein vorhandenes Natural Language Understanding (NLU) oder Stichwortthemen in neue LLM-Themen (Large Language Model), während Sie Ihre ursprünglichen NLU- /Stichwortthemen beibehalten. Wählen Sie nach Abschluss der Migration aus, ob Sie Ihre neuen LLM-Themen veröffentlichen möchten.

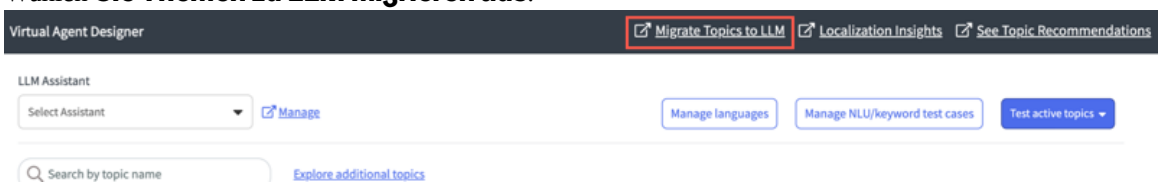
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder sn_vad_genai.topic_migration_admin

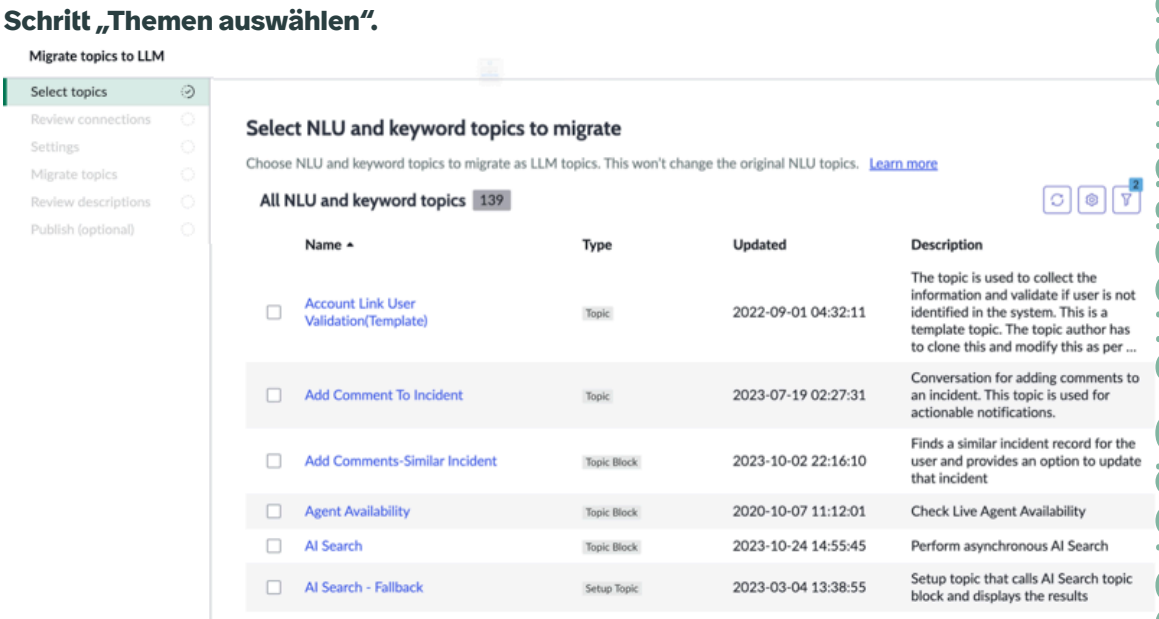
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Wählen **Sie Themen zu LLM migrieren aus**.



Der Workflow zur Themenmigration wird in einer neuen Browserregisterkarte geöffnet.

3. Überprüfen und bestimmen Sie, welche NLU - und Stichwortthemen Sie im Schritt Themen auswählen in LLM-Themen migrieren möchten.



Tipp:
Wählen Sie den Link in der Spalte Name aus, um das Thema im Canvas Virtual Agent-Designer auf einer neuen Browserregisterkarte zu überprüfen. Migrieren Sie weniger als 50 Themen gleichzeitig, um genügend Zeit zur Überprüfung der Themen zu haben.

4. Wählen Sie aus, welche NLU - und Stichwortthemen Sie migrieren möchten, und wählen Sie dann im Schritt Themen auswählen die Option **Weiter** aus.

Wichtig:
Wenn Sie den Workflow zur Themenmigration verlassen, können Sie nicht mehr an die Stelle zurückkehren, an der Sie aufgehört haben, und müssen den Prozess neu starten.

5. Überprüfen Sie die betroffenen Themenblöcke, die Benachrichtigungen [Virtual Agent und Proaktive Auslöser, und wählen Sie im Schritt Verbindungen überprüfen die Option **Weiter** aus.

Auf der Registerkarte „Themenblöcke“ werden in dieser Liste nur Themenblöcke und Themenblöcke angezeigt, die mit den ausgewählten Themen verbunden sind. Dynamische Themenblöcke müssen für die Migration manuell ausgewählt werden. Sie können den Link in der Spalte „Themenblock“ auswählen, um den Themenblock

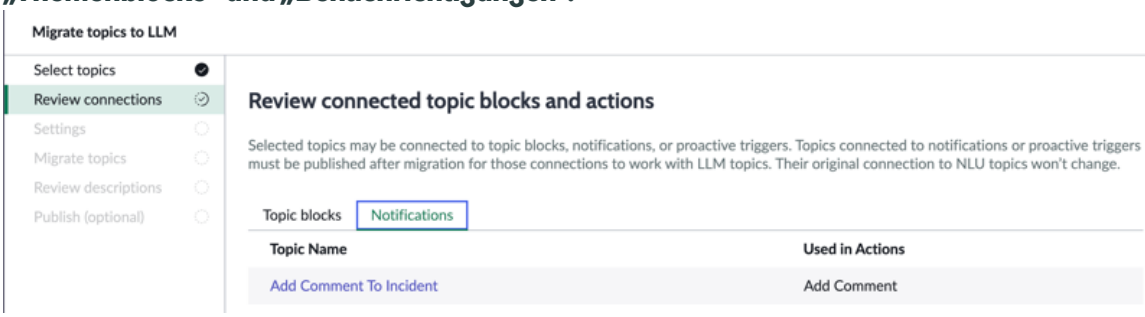
Automatische Übersetzung

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

im Canvas Virtual Agent-Designer auf einer neuen Browserregisterkarte anzuzeigen. Obwohl dynamische Themenblöcke optional veröffentlicht werden können, werden Themenblöcke nach der Migration automatisch veröffentlicht. Die Registerkarten Virtual Agent Benachrichtigungen und Proaktive Auslöser werden nur angezeigt, wenn die Themen, die Sie für die Migration ausgewählt haben, Benachrichtigungen oder Proaktive Auslöser haben, die dem ursprünglichen Thema NLU zugeordnet sind. Sie können den Link in der Spalte „Themenname“ auf den jeweiligen Registerkarten auswählen, um das Thema NLUVirtual Agent-Designer im Canvas [] auf einer neuen Browserregisterkarte anzuzeigen. Die LLM-kompatiblen Benachrichtigungen [Virtual Agent und Proaktive Auslöser werden erst erstellt und mit den neuen LLM-Themen verbunden, nachdem diese Themen durch den letzten Veröffentlichungsschritt im Themenmigrations-Workflow veröffentlicht wurden.

Hinweis:
Die Registerkarte Proaktive Auslöser ist nur anwendbar, wenn Sie die App Proaktive Auslöser [sn_pt] Version 3.0.1 oder höher installiert und diese Funktion aktiviert haben. Wenn Sie Ihre Aktionen für Virtual Agent -Benachrichtigungen und Proaktive Auslöser manuell migrieren möchten, anstatt sie automatisch nach dem Schritt „Veröffentlichen“ zu migrieren, legen Sie die Systemeigenschaften `com.glide.cs.notification.create_llm_actions_after_topic_migration` und `com.glide.cs.proactive_trigger.create_llm_actions_after_topic_migration` in auf false fest **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften**.

Beispiel für den Schritt „Verbindungen überprüfen“ mit den Registerkarten „Themenblöcke“ und „Benachrichtigungen“.



Hinweis:
Wenn keine Themenblöcke, Benachrichtigungen oder Proaktive Auslöser ausgewählt oder mit den ausgewählten Themen verbunden wurden, werden die entsprechenden Registerkarten nicht angezeigt.

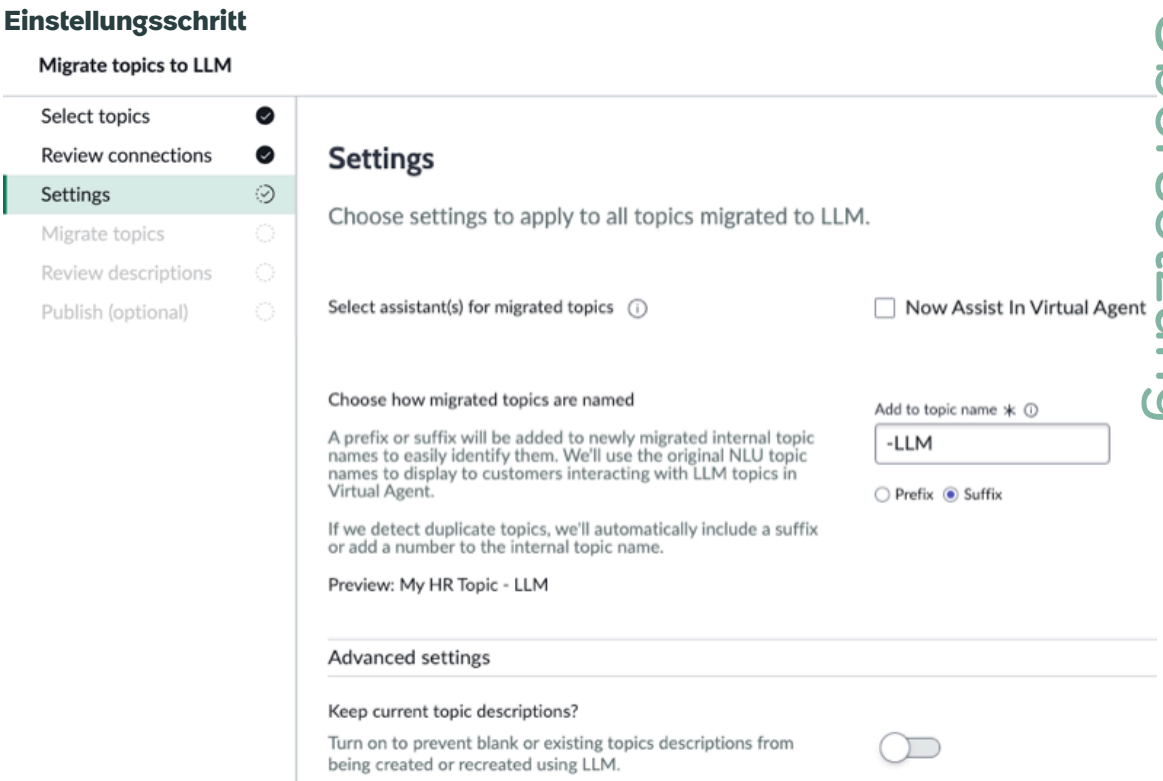
6. Wählen Sie aus, welche Einstellungen auf alle Themen angewendet werden sollen, die zum LLM migriert werden, und wählen Sie dann im Schritt Einstellungen die Option **Weiter** aus.

Beschreibung des Einstellungsfelds

Feld	Beschreibung
Wählen Sie Assistenten für migrierte Themen aus	Migrierte LLM-Themen sind diesen Assistenten zugeordnet. Durch das Zuordnen von Themen zu einem Assistenten werden diese Themen für diesen Assistenten erkennbar. Ordnen Sie für die Ergebnisse der Themen-Discovery LLM-Themen einem Assistenten zu. Wenn Sie einen Assistenten auswählen, können Sie anzeigen, ob es sich dabei um einen primären oder sekundären Assistenten handelt. Beim Testen eines primären Assistenten werden Themen von

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

Feld	Beschreibung
	sekundären Assistenten in die Themen-Discovery einbezogen. Beim Testen eines sekundären Assistenten werden Themen von primären Assistenten nicht in die Themen-Discovery einbezogen.
Benennung von migrierten Themen auswählen	Neu migrierte Themen enthalten den im Feld **Zu internem Themennamen** hinzufügen eingegebenen Wert entweder als Präfix oder Suffix (Standard). Diese Option wirkt sich nur auf den Wert „ **Interner Name** “ der migrierten Themen aus, nicht auf den Wert „ **Anzeigename** “ des Themas. Der ursprüngliche NLU -Themenname wird als **Anzeigename** für Kunden verwendet, die mit LLM-Themen in Virtual Agentinteragieren.
Aktuelle Themenbeschreibungen beibehalten?	Aktuelle Themenbeschreibungen werden als LLM-Themenbeschreibungen verwendet, anstatt generative KI zum Erstellen von Themenbeschreibungen für migrierte LLM-Themen zu verwenden. Dieses Feld ist standardmäßig deaktiviert. Wenn dieses Feld aktiviert ist und im ursprünglichen NLU-Thema keine Themenbeschreibung vorhanden war, muss dem neuen LLM-Thema vor der Veröffentlichung manuell eine Themenbeschreibung hinzugefügt werden.

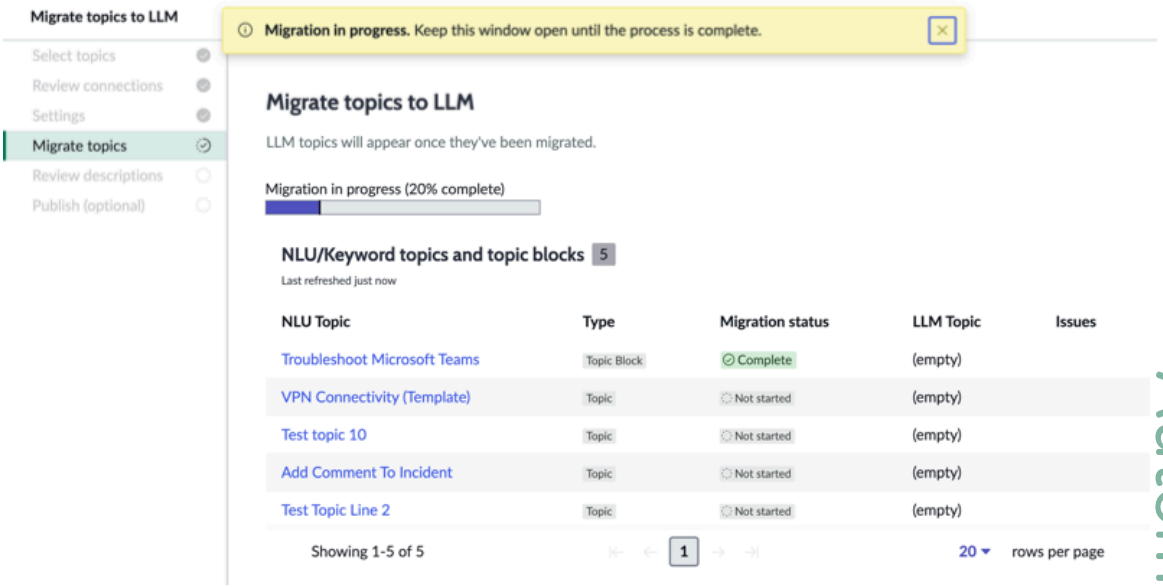


7. Überprüfen Sie im Schritt Themen migrieren die Themen für die Migration, und wählen Sie **Weiter**, um mit der Migration zu beginnen.

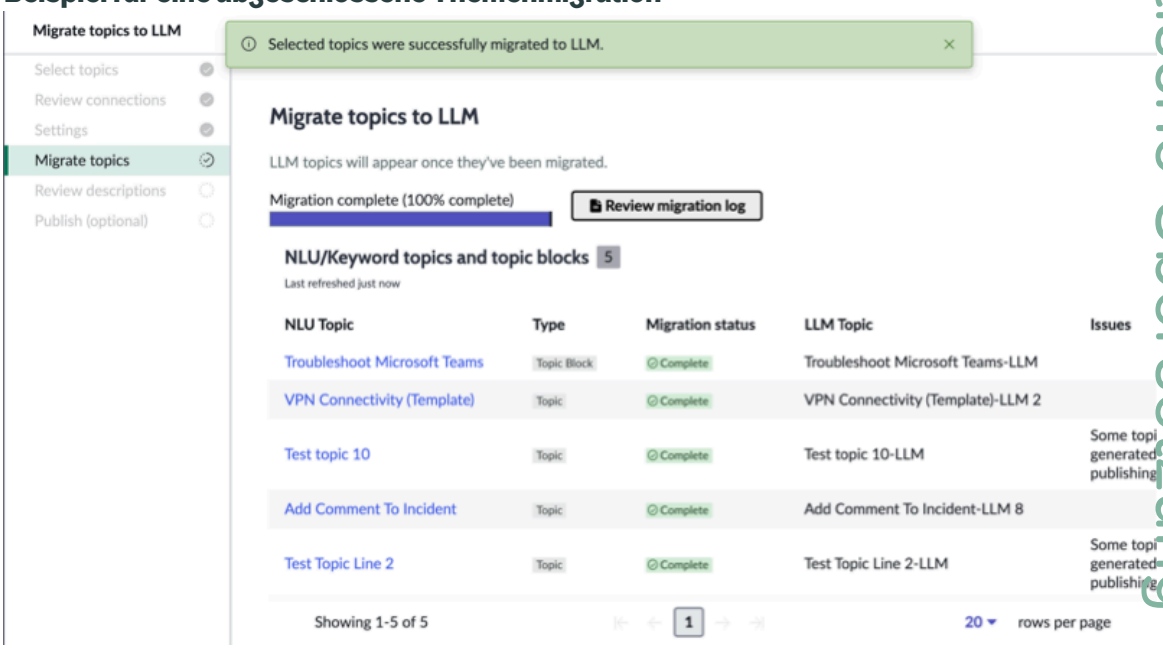
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Hinweis:
Lassen Sie das Browserfenster geöffnet, bis der Migrationsprozess abgeschlossen ist.

Beispiel für eine laufende Themenmigration



Beispiel für eine abgeschlossene Themenmigration



Der Fortschrittsbalken für den Migrationsabschluss wird angezeigt und zeigt einen dynamischen Prozentsatz der Vollständigkeit an. Während der Migration wird die Spalte Migrationsstatus dynamisch aktualisiert, wobei die Werte von Nicht gestartet zu Fehlgeschlagen oder Abgeschlossengeändert werden. Nach Abschluss der Migration werden alle ausgewählten Themenblöcke oder die mit den ausgewählten Themen verknüpften Themenblöcke automatisch veröffentlicht. Sie können **Migrationsprotokoll überprüfen** oder **Weiter**auswählen. Wenn Sie Migrationsprotokoll überprüfen auswählen, wird eine CSV-Datei mit Ausführungselementen der Themenmigration [**topic_migration_execution_item.list**]“ heruntergeladen. Weitere Informationen zu diesen Tabellendaten finden Sie unter NLU zum LLM-Migrationsprotokoll. Wenn Sie **Weiter** auswählen, wird der Workflow mit dem Schritt Beschreibungen überprüfen fortgesetzt.

8. Fahren Sie mit dem Schritt Beschreibungen überprüfen fort, indem Sie **Weiter**auswählen.

Automatische Übersetzung

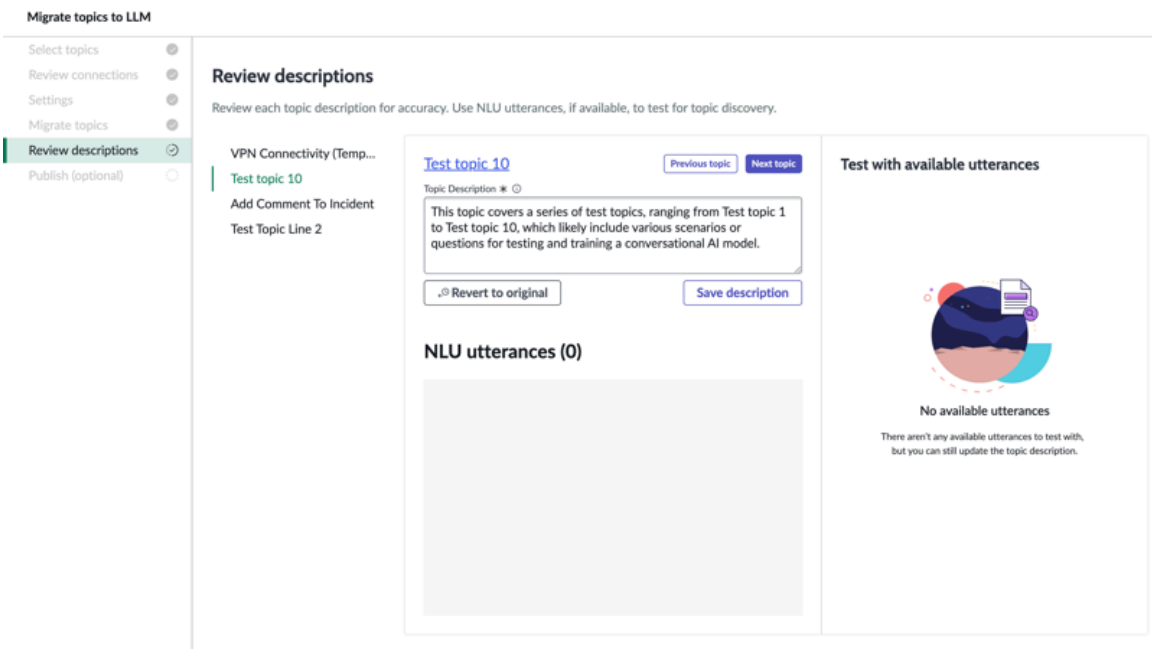
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Die neuen, von Ihnen migrierten LLM-Themen werden zusammen mit den zugehörigen migrierten Themenbeschreibungen und allen verfügbaren NLU-Äußerungen angezeigt, die den ursprünglichen NLU -Themen der migrierten Themen zugeordnet waren.

9. Wählen Sie eines der folgenden Szenarien aus.

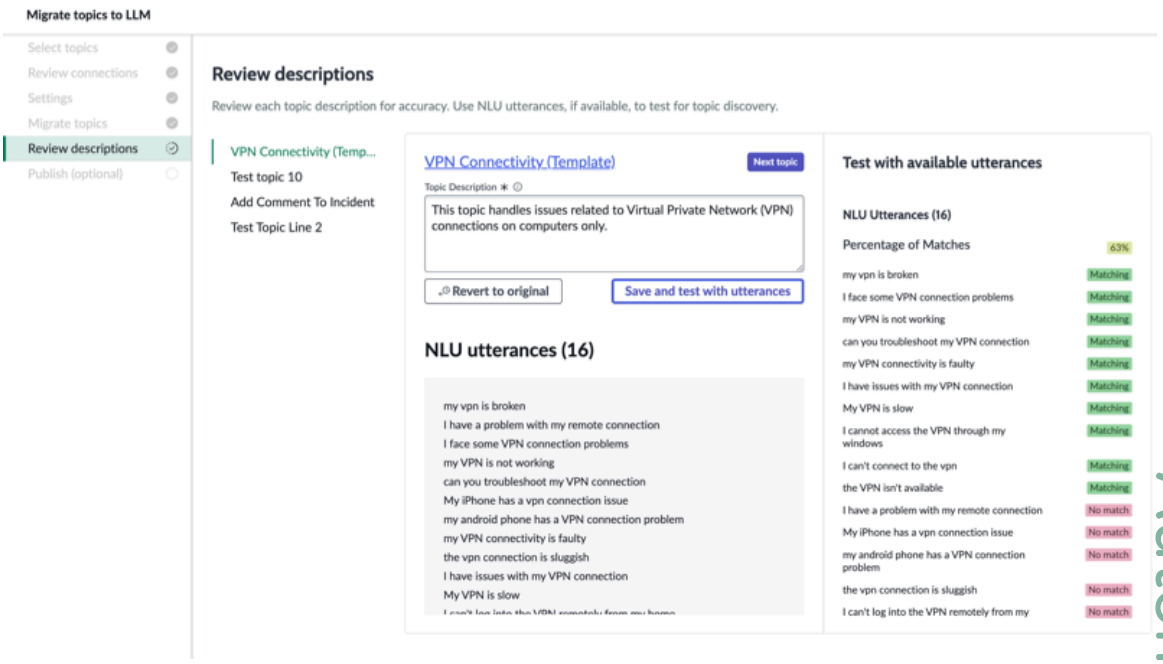
Hinweis:
Es wird der Anzeigename (nicht der interne Name) der neuen LLM-Themen angezeigt. Der Anzeigename der neuen LLM-Themen stimmt mit dem Anzeigenamen des vorhandenen NLU -Themas überein. Wenn Sie den Link zum LLM-Thema auswählen, werden Sie über eine neue Browserregisterkarte oder ein neues Fenster zu diesem Thema in Virtual Agent-Designer weitergeleitet. Weitere Informationen zu Themenbeschreibungen für starkes LLM finden Sie unter LLM-Beschreibung und Richtlinien für Anweisungen zu Virtual Agent -Themen.

Beispiel für die Überprüfung einer Themenbeschreibung ohne NLU -Äußerungen

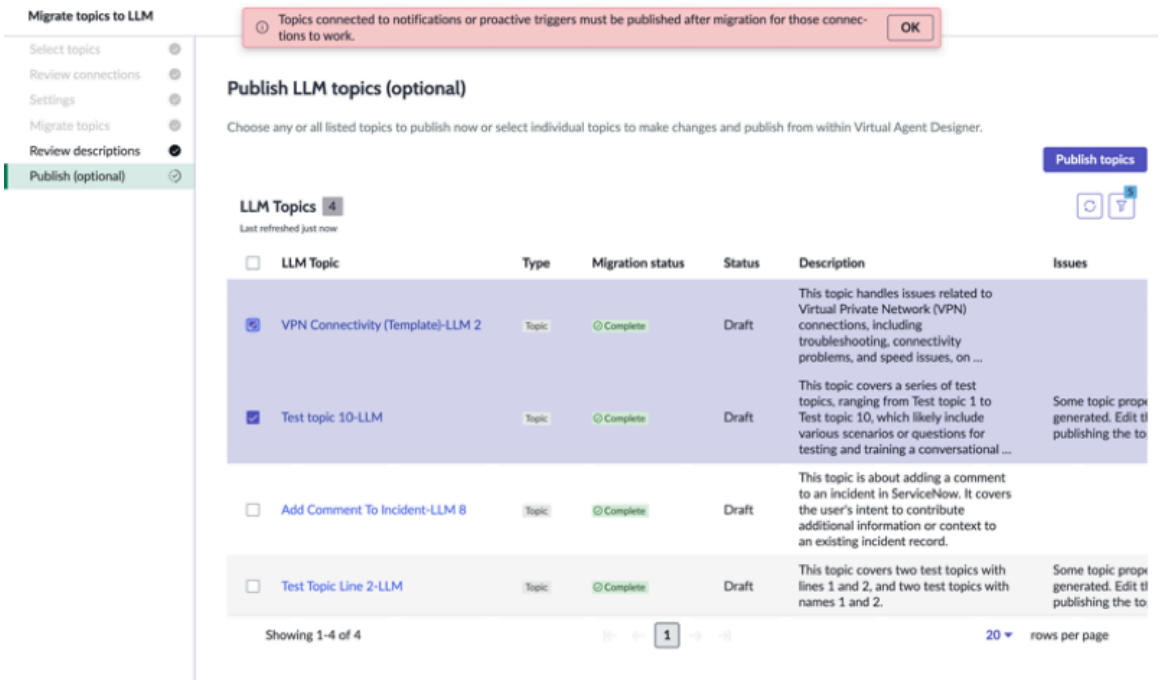


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Beispiel für die Überprüfung einer Themenbeschreibung mit NLU -Äußerungen



10. **Wahlweise:** Fahren Sie mit dem Schritt Veröffentlichen fort, indem Sie **Weiter**auswählen.
11. **Wahlweise:** Aktivieren Sie alle Kontrollkästchen LLM-Thema, die Sie veröffentlichen möchten, und wählen Sie dann **Themen veröffentlichen**aus.



Tipp:

Wenn Sie den Link zum LLM-Thema auswählen, werden Sie über eine neue Browserregisterkarte oder ein neues Fenster zu diesem Thema in Virtual Agent-Designer weitergeleitet. Alle Änderungen, die Sie in Virtual Agent-Designer vornehmen, werden im Schritt Veröffentlichen der Themenmigration berücksichtigt. Sie müssen LLM-Themen über diesen Schritt veröffentlichen, damit verbundene Benachrichtigungen oder Proaktive Auslöser funktionieren.

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

Sie erhalten die Ausgabenachricht Ausgewählte Themen wurden erfolgreich veröffentlicht . Die Themen, die Sie migriert, aber nicht zur Veröffentlichung ausgewählt haben, werden weiterhin in diesem Schritt angezeigt, bis Sie den Themenmigrations-Workflow verlassen.

12. **Wahlweise:** Beenden Sie den Themenmigrations-Workflow, indem Sie **Schließen**wählen.
Sie werden zum Schritt Virtual Agent-Designer Themen weitergeleitet.

Nächste Maßnahme

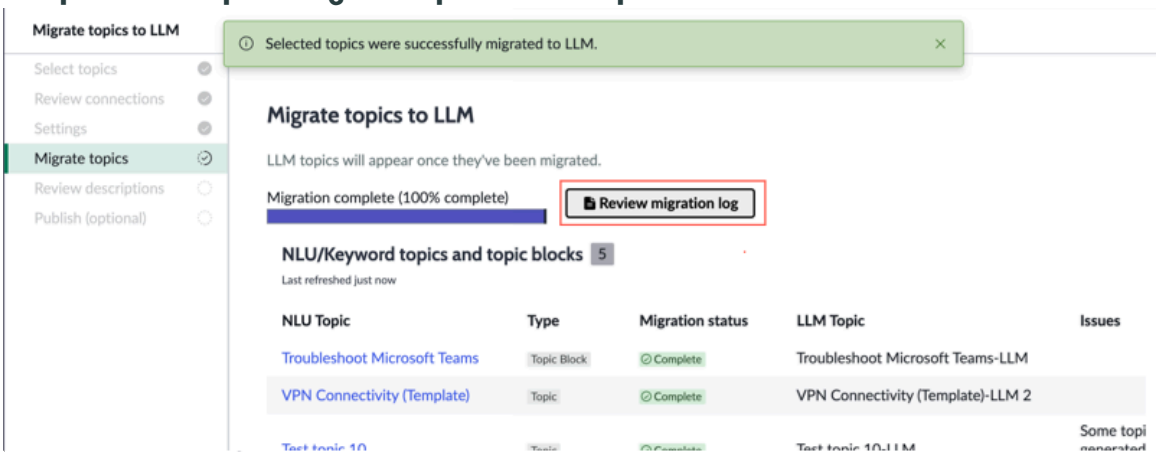
Nachdem Sie den Themenmigrations-Workflow verlassen haben, können die von Ihnen migrierten, aber nicht veröffentlichten Themen in der Canvas Virtual Agent-Designer verwaltet und veröffentlicht werden. Wenn Sie in Zukunft andere Themen migrieren möchten, wird der Workflow zur Themenmigration von Beginn an neu gestartet.

NLU zum LLM-Migrationsprotokoll

Die Tabelle „Ausführungselemente der Themenmigration“ [topic_migration_execution_item.list] enthält Daten bei der Migration von Natural Language Understanding (NLU)-Themen zu LLM-Themen (Large Language Model), z. B. den Migrationsstatus, Migrationsprobleme und Informationen zu migrierten oder veröffentlichten Themen.

Sie können auf diese Themenmigrationsdaten zugreifen, indem Sie entweder im Navigationsbereich nach „topic_migration_execution_item.list“ suchen oder die CSV-Dateiversion der Tabelle herunterladen. Nachdem Sie Themen migriert haben, ist die herunterladbare CSV-Datei über die Option Migrationsprotokoll **überprüfen** im Schritt Themen migrieren des Themenmigrations-Workflows zugänglich.

Beispiel für die Option Migrationsprotokoll überprüfen



Die Tabelle „Ausführungselemente der Themenmigration“ [topic_migration_execution_item.list] enthält standardmäßig die folgenden Spalten:

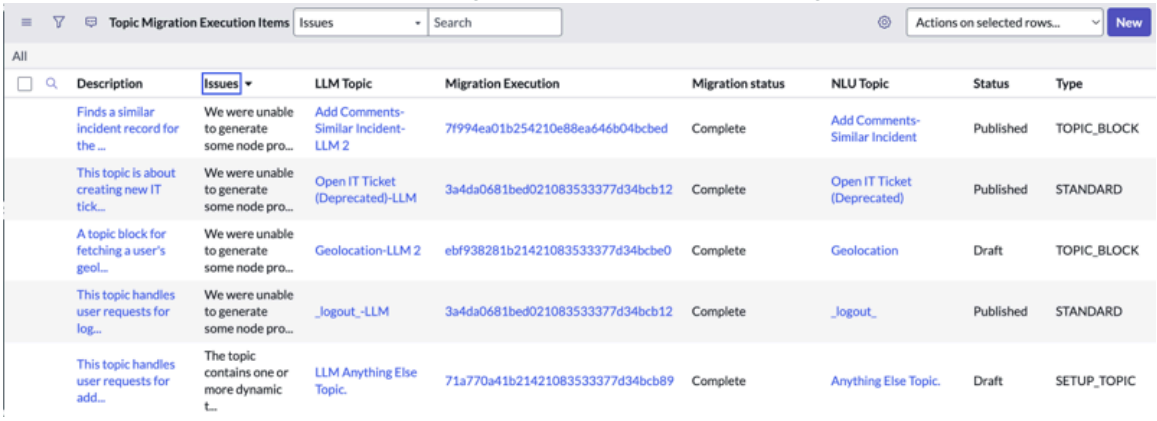
- Beschreibung
- Probleme
- LLM-Thema
- Migrationsausführung

Hinweis:
Die Spalte **Migrationsausführung** enthält die eindeutige ID, die für jeden Migrationsbatch generiert wird. Wenn beispielsweise 10 Themen gleichzeitig migriert werden, enthält die Tabelle 10 Themenzeilen, wobei jede Zeile den gleichen Migrationsausführungswert enthält.

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

- Migrationsstatus
- NLU Thema
- Status
- Typ

Beispiel für die Daten der Ausführungselemente der Themenmigration



Während des Themenmigrationsprozesses können allgemeine Probleme auftreten. Die folgende Tabelle enthält spezifische, allgemeine Probleme, die in der Spalte Probleme auftreten können, und geben Sie an, ob das Problem die Veröffentlichung des Themas verhindert.

Spaltendetails für Probleme

Spaltenwert für Probleme	Arten von Problemen	Kann das Thema veröffentlicht werden?
Einige Themeneigenschaften konnten nicht generiert werden. Um zu veröffentlichen, überprüfen und bearbeiten Sie die folgenden Knoten manuell: [Liste der Knotennamen]	Probleme auf Knotenebene: Diese Probleme sind Validierungsfehlermeldungen, die fehlende Felder wie Name, Beschreibung usw. enthalten können.	Nein. Das Problem muss behoben werden, bevor das Thema veröffentlicht werden kann.
Einige Themeneigenschaften konnten nicht generiert werden, da für das Thema ein Skript verwendet wurde. Um zu veröffentlichen, überprüfen und bearbeiten Sie die folgenden Knoten manuell: [Liste der Knotennamen]	Probleme auf Skriptebene: Diese Probleme treten immer dann auf, wenn ein Eingabeknoten vom Typ NLU ein Skript oder eine Datenpille im Feld „ **Eingabeaufforderung** “ enthält.	Ja. Themen mit diesem Problem können veröffentlicht werden, da „[Knotenname] sammeln“ im Feld „ **Detaillierte Beschreibung** “ ausgefüllt wird. Der Wert des Felds „ **Detaillierte Beschreibung** “ muss jedoch überarbeitet und verbessert werden.
Einige Themeneigenschaften konnten nicht generiert werden. Bearbeiten Sie sie, bevor Sie das Thema veröffentlichen.	Probleme auf Themenebene: Diese Probleme sind Validierungsfehler auf Themenebene, z. B. fehlende Beschreibung, fehlende	Nein. Das Problem muss behoben werden, bevor das Thema veröffentlicht werden kann.

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

Spaltendetails für Probleme (Fortsetzung)

Spaltenwert für Probleme	Arten von Problemen	Kann das Thema veröffentlicht werden?
	Schlüsselwörter oder andere erforderliche Felder.	
Die Themenbeschreibung konnte nicht generiert werden. Bearbeiten Sie vor der Veröffentlichung das Beschreibungsfeld auf der Seite „Veröffentlichen“ oder auf der Seite mit den Themeneigenschaften im Virtual Agent-Designer.	Probleme mit der vom LLM generierten Beschreibung: Diese Probleme treten auf, wenn das LLM keine gültige Themenbeschreibung generieren kann.	Ja. Themen mit diesem Problem können veröffentlicht werden, da [Themenname] das Feld „Themenbeschreibung“ ausfüllt. Der **Feldwert** „ **Themenbeschreibung** “ muss jedoch überarbeitet und verbessert werden.
Die Themenbeschreibung konnte nicht generiert werden, da die zugeordnete Absicht nicht gefunden wurde. Bearbeiten Sie vor der Veröffentlichung das Beschreibungsfeld auf der Seite „Veröffentlichen“ oder auf der Seite mit den Themeneigenschaften im Virtual Agent-Designer.	LLM-generierte Beschreibungsprobleme im Zusammenhang mit NLU Absichtskomplikationen: Diese Probleme treten immer dann auf, wenn ein Modell und eine Absicht vom Typ NLU einem Thema zugeordnet sind, aber in der Tabelle „sys_nlu_model“ oder „sys_nlu_intent“ fehlen, oder wenn diese Werte dem Thema falsch zugeordnet sind.	Ja. Themen mit diesem Problem können veröffentlicht werden, da [Themenname] das Feld „Themenbeschreibung“ ausfüllt. Der **Feldwert** „ **Themenbeschreibung** “ muss jedoch überarbeitet und verbessert werden.
Die Themenbeschreibung konnte nicht generiert werden, da sowohl die Absicht als auch die Schlüsselwörter fehlen. Bearbeiten Sie vor der Veröffentlichung das Beschreibungsfeld auf der Seite „Veröffentlichen“ oder auf der Seite mit den Themeneigenschaften im Virtual Agent-Designer.	LLM-generierte Beschreibungsprobleme im Zusammenhang mit NLU Absichtskomplikationen: Diese Probleme treten auf, wenn die Absicht und die Stichwörter eines NLU -Modells nicht dem Thema zugeordnet werden.	Ja. Themen mit diesem Problem können veröffentlicht werden, da [Themenname] das Feld „Themenbeschreibung“ ausfüllt. Der **Feldwert** „ **Themenbeschreibung** “ muss jedoch überarbeitet und verbessert werden.
Das Migrationstool konnte mindestens einen dynamischen Themenblockknoten aus diesem Thema nicht konvertieren. Die in den dynamischen Themenblöcken verwendeten Themenblöcke müssen manuell migriert werden. Die folgenden Knoten verwenden diese dynamischen	Probleme mit dem dynamischen Themenblock: Diese Probleme treten immer dann auf, wenn ein Knoten mit einem dynamischen Themenblock vorhanden ist, der nicht migriert wurde.	Ja. Themen mit diesem Problem können veröffentlicht werden, da die Themenblocknamen ein Skript für dynamische Themenblöcke verwenden und weiterhin wie erwartet mit dem Themenblock NLU funktionieren. Wenn dieses Problem auftritt, wählen

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

Spaltendetails für Probleme (Fortsetzung)

Spaltenwert für Probleme	Arten von Problemen	Kann das Thema veröffentlicht werden?
Themenblöcke: [Liste der Knotennamen]		Sie diese Themenblöcke für die Migration im Schritt „Themen auswählen“ aus, und aktualisieren Sie die Themenblocknamen im Skript.
Das Migrationstool konnte mindestens ein Skript für das Wechselthema aus diesem Thema nicht konvertieren. Die im Skript für das Wechselthema verwendeten Themen müssen manuell migriert werden. Die folgenden Knoten verwenden diese Skripts für das Switch-Thema: [Liste der Knotennamen]	Skriptprobleme beim Themenwechsel: Diese Probleme treten immer dann auf, wenn ein Knoten über eine Funktion zum Wechseln des Themas verfügt, die nicht migriert wurde.	Ja. Themen mit diesem Problem können veröffentlicht werden, da das Themenskript das Thema NLU bis zur Migration weiterhin verwendet. Wenn dieses Problem auftritt, wählen Sie diese Themen für die Migration im Schritt Themen auswählen aus.
Dieses Thema konnte nicht migriert werden. Wenden Sie sich an den Support von *ServiceNow*, um Hilfe zu erhalten.	Prozessfehlerprobleme: Diese Probleme treten immer dann auf, wenn während eines bestimmten Migrationsprozesses ein Fehler auftritt.	Nein. Das Problem muss von einem ServiceNow -Mitarbeiter behoben werden, bevor das Thema veröffentlicht werden kann.
Dieses Thema konnte nicht migriert werden, da die Transformation von *NLU* -Knoten in LLM-Knoten fehlgeschlagen ist. Wenden Sie sich an den Support von *ServiceNow*, um Hilfe zu erhalten.	Prozessfehlerprobleme: Diese Probleme treten immer dann auf, wenn während der Transformation von NLU -Knoten in LLM-Knoten ein Fehler auftritt.	Nein. Das Problem muss von einem ServiceNow -Mitarbeiter behoben werden, bevor das Thema veröffentlicht werden kann.
Dieses Thema konnte nicht migriert werden, da die Veröffentlichungsnutzlast nicht generiert werden konnte. Wenden Sie sich an den Support von *ServiceNow*, um Hilfe zu erhalten.	Prozessfehlerprobleme: Diese Probleme treten immer dann auf, wenn während eines bestimmten Migrationsprozesses ein Fehler auftritt.	Nein. Das Problem muss von einem ServiceNow -Mitarbeiter behoben werden, bevor das Thema veröffentlicht werden kann.
Dieses Thema kann erst veröffentlicht werden, wenn eine Themenbeschreibung hinzugefügt wurde.	Prozessfehlerprobleme: Diese Probleme treten immer dann auf, wenn während eines bestimmten Migrationsprozesses ein Fehler auftritt.	Nein. Das Problem muss behoben werden, bevor das Thema veröffentlicht werden kann. Bearbeiten Sie das Beschreibungsfeld im

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

Spaltendetails für Probleme (Fortsetzung)

Spaltenwert für Probleme	Arten von Problemen	Kann das Thema veröffentlicht werden?
		Schritt Veröffentlichen oder auf der Seite mit Themeneigenschaften in Virtual Agent-Designer, bevor Sie veröffentlichen.

Virtual Agent-Thema duplizieren

Erstellen Sie ein neues Thema oder einen neuen Themenblock, indem Sie ein vorhandenes Virtual Agent -Thema oder einen vorhandenen Themenblock kopieren und anpassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erwägen Sie das Duplizieren von Themen in den folgenden Szenarien:

- Wenn Sie ein vorhandenes Thema, z. B. ein vorgefertigtes Thema oder einen Themenblock, als Grundlage für ein neues Thema oder einen neuen Themenblock verwenden möchten.
- Wenn Sie ein aktives Thema ändern und gleichzeitig das ursprüngliche Thema zu Referenzzwecken oder als Sicherung beibehalten möchten.
- Wenn Sie ein Natural Language Understanding (NLU)-Thema in ein LLM-Thema (Large Language Model) konvertieren möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**, und wählen Sie auf der Seite „Themen“ das zu kopierende Element aus.
2. Wählen Sie in der Headerleiste des Themas das Symbol „ ⋮ “) und dann **Duplizieren**.
   a. Geben Sie im Fenster „Duplizieren“ den neuen Namen für das Element ein.
   b. Wählen Sie **Speichern**.
3. Aktualisieren Sie die Eigenschaften auf den Registerkarten **Eigenschaften** und **Flow**, und ändern Sie das Design des Konversations-Flows nach Bedarf.

> **Hinweis:**
> Denken Sie beim Festlegen der Eigenschaften und Aktualisieren des Flows an das Ziel oder den Zweck des neuen Themas. Wenn Sie beispielsweise stichwortbasierte Themen verwenden, müssen Sie möglicherweise bestimmte Stichwörter basierend auf dem Zweck des neuen Themas ändern. Für Natural Language Understanding (NLU)-fähige Themen müssen Sie möglicherweise das Modell NLU und die Absicht ändern, die dem Thema zugeordnet sind.

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

Duplizierung von Themen und Themenblöcken

Wenn Sie duplizieren	Siehe diesen Abschnitt
Themen	Unter Virtual Agent-Thema erstellen finden Sie eine Beschreibung der Themeneigenschaften, die Sie ändern können, und erfahren, wie Sie die Knoten im Flow hinzufügen oder ändern.
Themenblöcke	Unter Wiederverwendbare Themenblöcke erstellen finden Sie eine Beschreibung der von Ihnen festgelegten Themenblockeigenschaften sowie der Eingabe- und Ausgabeparameter, die Sie für den Block definieren.

4. Wenn Sie Ihr Design aktualisieren, verwenden Sie die Option **Test**, um Ihr Design in einem Chat-Testfenster auszuführen, und passen Sie dann Ihren Design-Flow entsprechend an.
   Einzelheiten zu Testfunktionen für NLU-Themen finden Sie unter Testen NLU/Stichwortthemen.

   [store-future: BEGIN review]Einzelheiten zu Testfunktionen von LLM-Themen finden Sie unter LLM-Themen zum Testen.[End]

Nächste Maßnahme

Wenn Sie das Thema oder den Themenblock abgeschlossen haben, veröffentlichen Sie ihn, um ihn für Ihre Virtual Agent -Clients bereitzustellen.

LLM-Themen zum Testen

Zeigen Sie im Chatfenster Virtual Agent-Designer eine Vorschau von Themen an, testen und debuggen Sie Themen, die große Sprachmodelle (LLMs) verwenden.

Sie können die Funktionen Ihres Themas testen, indem Sie Ihre Konversation während der Arbeit in einem Chattestfenster ausführen. Der Webchat-Client (Serviceportal) ist das Standardtestfenster.

LLM-Themen (Large Language Model) sind im Vergleich zu Natural Language Understanding (NLU)-Themen schneller und einfacher zu testen. Beispielsweise müssen Sie Ihr Thema nicht wie bei NLU -Themen nach dem Aktualisieren von Äußerungen und dem erneuten Trainieren von Modellen erneut testen.

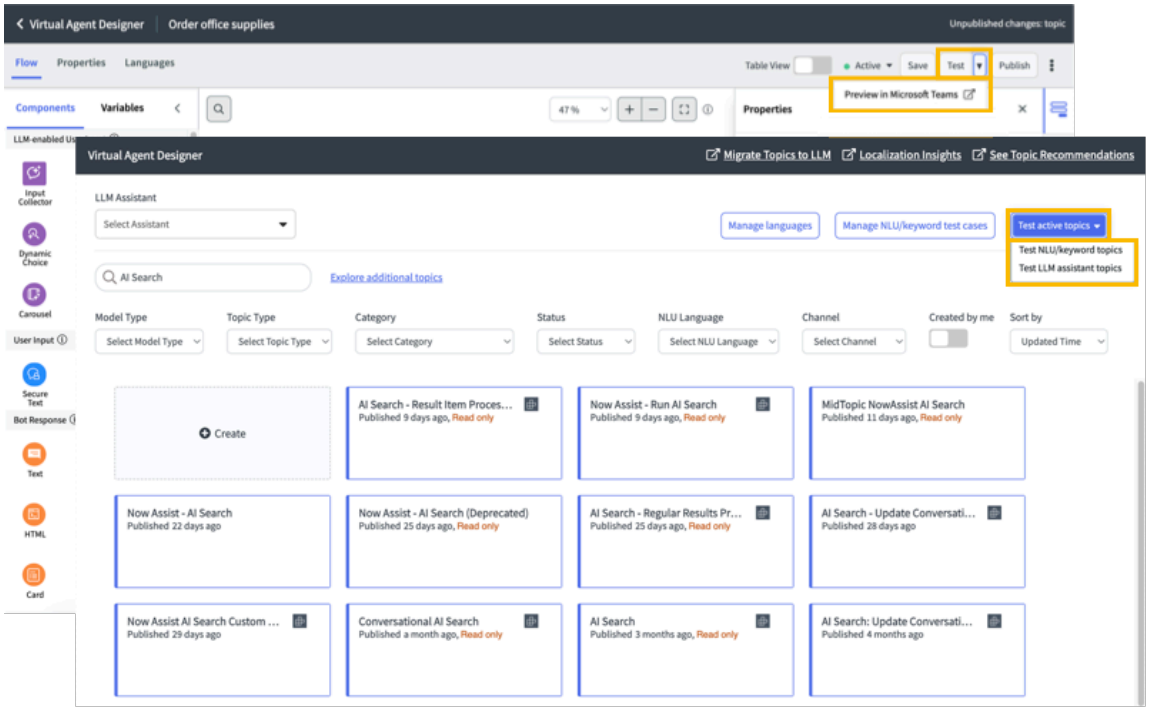
Wenn Sie die Virtual Agent-Integrationen mit Messaging-Apps von Drittanbietern verwenden, werden Elemente in Ihrer Konversation in Messaging-Anwendungen von Drittanbietern möglicherweise anders angezeigt. Testen Sie Ihre -Konversationen in allen Drittanbieteranwendungen, in denen Sie Virtual Agent bereitstellen möchten.

Hinweis:
Wenn der Bereich Now Assist oder die Anwendung Microsoft Teams für Ihre Umgebung konfiguriert ist, werden Vorschauoptionen für diese Kanäle in der Liste der Test-Schaltflächen angezeigt. Wählen Sie in der Liste **Vorschau im Now Assist-Bereich** oder **Vorschau in Microsoft Teams** aus, um Ihr Thema in diesen Umgebungen zu testen.

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

Ihr LLM-Thema wird im Chattestfenster getestet

LLM-Testoptionen



Testen Sie LLM-Themen im Canvas Virtual Agent-Designer, indem Sie mit den **Testoptionen** in der Themen-Header-Leiste arbeiten. Beim Testen von einem einzelnen Thema aus muss die Option **Themen-Discovery** einschließen ausgewählt werden, um mit den Assistenten arbeiten zu können. Wenn das Thema mehreren LLM-Assistenten zugeordnet ist, verwenden Sie die Dropdown-Liste Assistent, um auszuwählen, welchen Assistenten Sie testen möchten. Weitere Informationen zu LLM-Assistenten finden Sie unter LLM-Assistenten.

Hinweis:
Wenn in Ihrem Thema erforderliche Materialien fehlen, wird in der Ecke des Flow-Diagrammfensters ein Abzeichen für Unvollständig angezeigt. Neben jedem Knoten wird außerdem ein gelbes oder rotes Warnabzeichen angezeigt. Das unvollständige Abzeichen listet die Gesamtzahl der Probleme auf, während die lokalen Warnabzeichen anzeigen, wie viele Probleme in jedem Knoten gefunden wurden. Wenn Sie bei Problemen die Option **Test** auswählen, wird ein Fenster „Probleme“ mit der Anzahl der vorhandenen Probleme und den Detailinformationen zu den einzelnen Problemen geöffnet. Diese Details umfassen eine vollständige Beschreibung und einen Hyperlink zu jedem unvollständigen Element.

Alternativ können Sie aktive (veröffentlichte) LLM-Themen auf der Seite „Themen“ testen. Verwenden Sie den Filter des **LLM-Assistenten**, um Ihre Themen auf Themen zu beschränken, die diesem Assistenten zugeordnet sind, und wählen Sie **Aktive Themen testen**aus. Wenn Sie den **LLM** -Assistentenfilter nicht verwenden, wählen Sie **LLM-Assistententhemen** testen in der Dropdown-Liste Aktive Testthemen aus. Wenn Sie die Option **Aktive Themen testen** oder Unteroptionen auf der Seite „Themen“ verwenden, wird die Themen-Discovery aktiviert und daher nicht als Option aufgeführt. Beim Testen von der Seite „Themen“ wird die Dropdown-Liste „Assistent“ im Chat-Testfenster angezeigt. Sie müssen zuvor mindestens den Standardassistenten Now Assist in Virtual Agent eingerichtet haben, um die Dropdown-Liste „Assistent“ anzuzeigen. Wenn ein Thema nur einem LLM-Assistenten zugeordnet ist, wird in der Dropdown-Liste Assistent standardmäßig der Name dieses Assistenten angezeigt. Wenn Sie mehrere Assistenten haben, wählen Sie in der Dropdown-Liste Assistent aus, mit welchem Assistent Sie arbeiten möchten. Weitere

Automatische Übersetzung

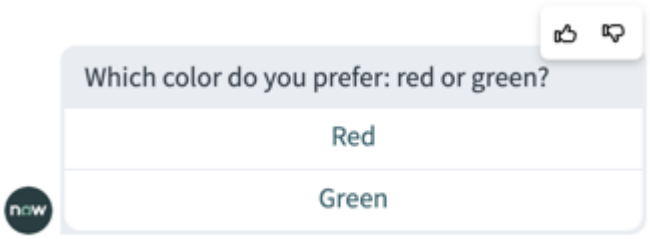
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Informationen zum Erstellen mehrerer LLM-Assistenten finden Sie unter Verwalten Sie Virtual Agents für LLM auf dem Bildschirm Assistenten.

Das Chattest-Fenster wird im Webclient Now Assist in Virtual Agent geöffnet. Je nachdem, woher Sie den Test stammen und ob Sie LLM-Assistenten eingerichtet haben, werden möglicherweise die Dropdown-Liste Assistent und die Option **Themen-Discovery** einbeziehen angezeigt.

Sie können Feedback zu jeder vom LLM gemachten Äußerung geben, indem Sie aus den Optionen „Daumen hoch“-Symbol („Daumen hoch“-Symbol („) oder „Daumen runter-Symbol“ (runter-Symbol missfällt.) auswählen, die angezeigt werden, wenn Sie den Mauszeiger über ein bewegen Äußerung. Alle LLM-fähigen Benutzereingaben mit Ausnahme des Eingabesammlers verfügen über diese Feedback-Optionen.

LLM-Optionen für Äußerungsfeedback

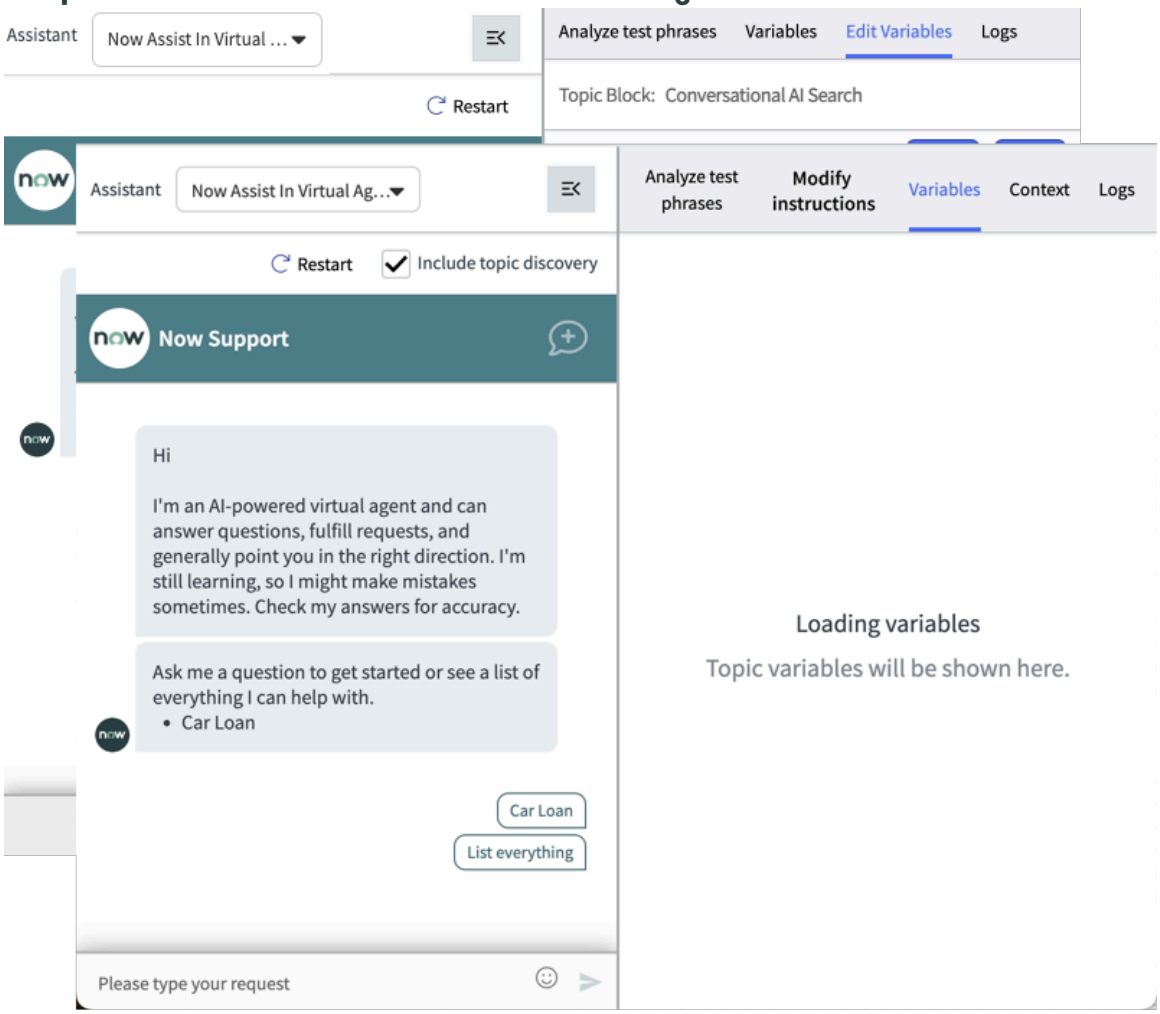


Im Chat-Testfenster werden auch angrenzende Registerkarten angezeigt, die Details zu Ihrem Thema enthalten, während Sie es testen. Die folgenden Registerkarten sind beim Testen von LLM-Themen verfügbar:

- **Testausdrücke analysieren** – Ergebnisse für die Themen-Discovery basierend auf Ihrer Eingabe.
- **Änderungsanweisungen** : Liste aller Anweisungen im Thema, die an das LLM gesendet werden. Diese Registerkarte ist nur beim Testen eines einzelnen Themas verfügbar.
- **Variablen** : Liste aller in der Konversation verwendeten Variablen, z. B. Eingabe- und Service Desk-Mitarbeiter -Variablen.
- **Variablen bearbeiten** : Optionen zum Bearbeiten der in diesem Thema verwendeten Variablen.
- **Kontext** : Optionen zum Angeben des Kontexts (mithilfe von Kontextvariablen), in dem ein Thema ausgeführt wird.
- **Protokolle** : Liste der durchgeführten Verarbeitungen.

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

Beispiel für ein LLM-Testchat-Testfenster und Testregisterkarten



Die folgenden Registerkarten werden angezeigt, wenn Sie die zugehörigen Thementypen auf dem Canvas Virtual Agent-Designer testen:

- Die Registerkarten Testausdrücke **analysieren**, **Anweisungen ändern**, **Variablen**und **Protokolle** werden für alle LLM-Thementypen angezeigt.
- Die Registerkarte **Variablen bearbeiten wird** für Themenblöcke und anwenderdefinierte Steuerungen angezeigt.
- Die Registerkarte **Kontext** wird für Themen, Setup-Themen oder Small Talk-Themen angezeigt, wenn Sie **Themen-Discovery einbeziehen**auswählen.

Wenn Sie Tests über die Seite „Themen“ ausführen, werden im Testfenster nur die Registerkarten Testausdrücke **analysieren**, **Variablen**, **Kontext** (standardmäßig verfügbar, ohne Option **Themen-Discovery** einbeziehen) und **Protokolle** angezeigt.

Registerkarte „Testausdrücke analysieren“.

Wenn Sie LLM-fähige Themen testen, werden basierend auf Ihren Eingaben Ergebnisse für die Themen-Discovery angezeigt. Beim Testen von Themen, die einem primären LLM-Assistenten zugeordnet sind, werden nur die vorgeschlagenen Themen des primären Assistenten angezeigt. Wenn Sie einen Testausdruck eingeben, werden in Genius-Ergebnissen verschiedene Suchergebnisse angezeigt sind aktiviert, einschließlich Kompetenz-Discovery (Thema), Knowledge Base -Artikel (KB) und Katalogelemente. Unter den Ergebnissen der Kompetenzsuche können je nach Thema auch Variablen und Werte

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

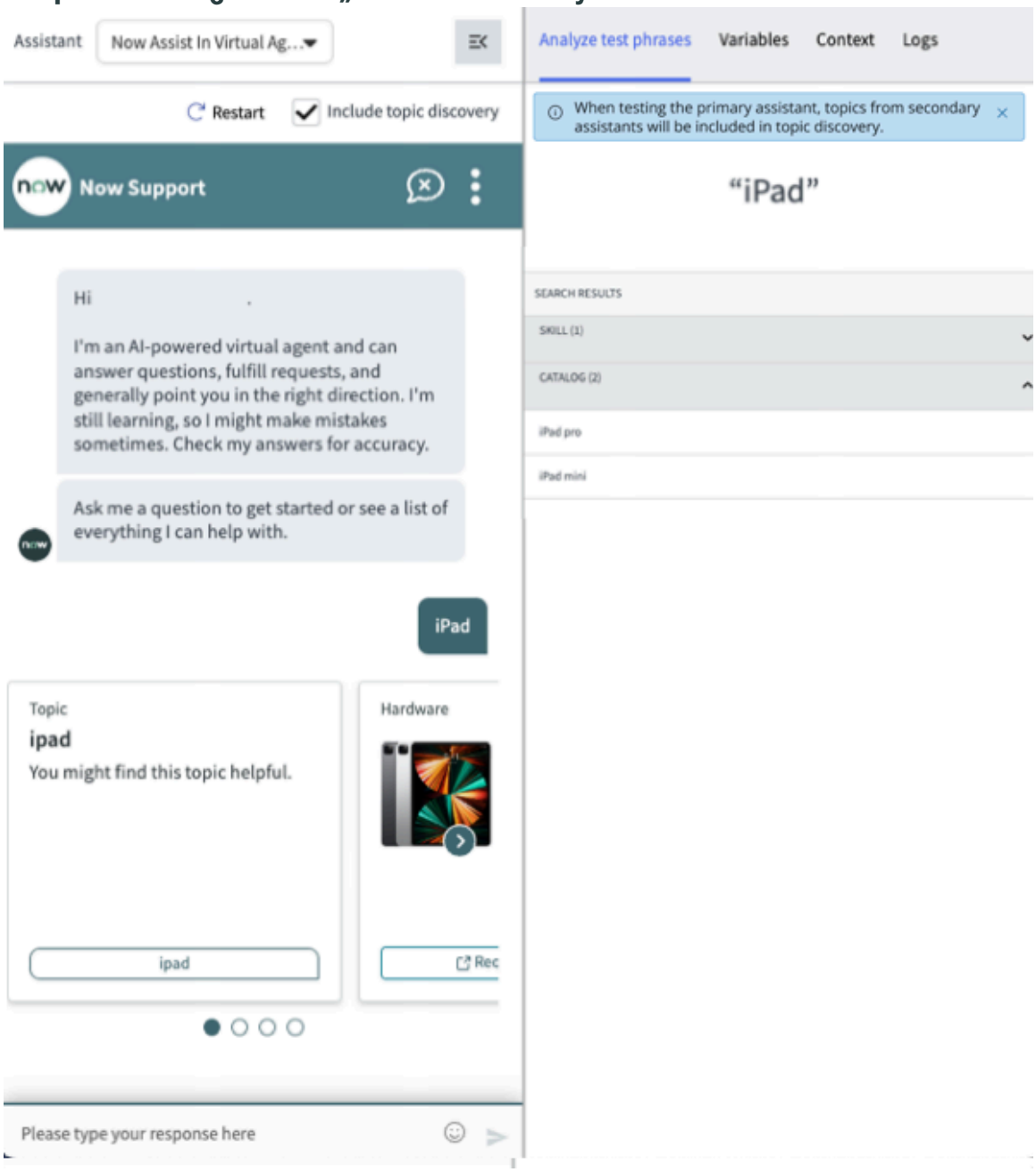
Automatische Übersetzung

aufgeführt werden (z. B. die Variable `@laptop_make` und der Wert `macbook`). Diese Genius-Ergebnisse werden nur angezeigt, wenn Sie ein veröffentlichtes Thema testen und die Option „Themen- **Discovery einbeziehen** “ ausgewählt haben. Wenn die Option **Themen-Discovery** einbeziehen inaktiv erscheint, veröffentlichen Sie das Thema für die Verwendung mit der Themen-Discovery. Möglicherweise wird die Meldung „ Suchindizierung wird ausgeführt“ angezeigt. Sie können jedoch trotzdem testen, während die Suchindizierung ausgeführt wird, auch wenn die Themen-Discovery möglicherweise nicht aktualisiert wird. Weitere Informationen zur Funktionsweise von Genius-Ergebnissen finden Sie unter Now Assist in AI Search .

Darüber hinaus werden beim Testen von aktiven LLM-Assistententhemen auf der Seite „Themen“ Kompetenzergebnisse für die semantische Suche angezeigt. Die semantische Suche analysiert die Bedeutung und den Kontext Ihrer Suchbegriffe und verwendet diese Informationen, um Ergebnisse mit ähnlicher Bedeutung zu finden. Es verbessert den Suchrückruf, indem die natürliche Sprache so interpretiert wird, dass sie die Absicht Ihrer Suche genauer wiedergibt. Wenn die semantische Suche für Themen-Discovery-Tests deaktiviert ist, werden diese Ergebnisse nicht angezeigt. Weitere Informationen zur semantischen Suche finden Sie unter Semantic vector search in AI Search .

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

Beispiel für die Registerkarte „Testausdrücke analysieren“ für LLM-Themen



Automatische Übersetzung

Registerkarte „Anweisungen“ ändern

Wenn Ihr Thema Anweisungen enthält, die an das LLM gesendet werden, werden sie in der Kategorie „Knoten“ angezeigt. In der Kategorie „Knoten“ werden LLM-fähige Benutzereingabeknoten, ihre Feldnamen und ihr Inhalt im Canvas aufgelistet.

Sie können den Inhalt aller Anweisungen ändern, um optimale Anweisungen für die Konversation zu entwickeln. Wenn für einen Knoten die **Option Benutzeraufforderung erzwingen** aktiv ist, werden ein blaues Häkchensymbol ( ) und die Meldung Benutzeraufforderung erzwungen angezeigt. Deaktivieren **Sie Anwenderaufforderung erzwingen**, um die Anweisungen des Knotens zu ändern.

Der Status jeder Anweisung beginnt bei Ursprünglich. Wenn Sie den Inhalt einer Anweisung ändern, ändert sich der Status in Geändert, und daneben wird ein Rückgängigmachen-Symbol ( ) angezeigt. Die Gesamtzahl der geänderten Anweisungen wird unten auf der

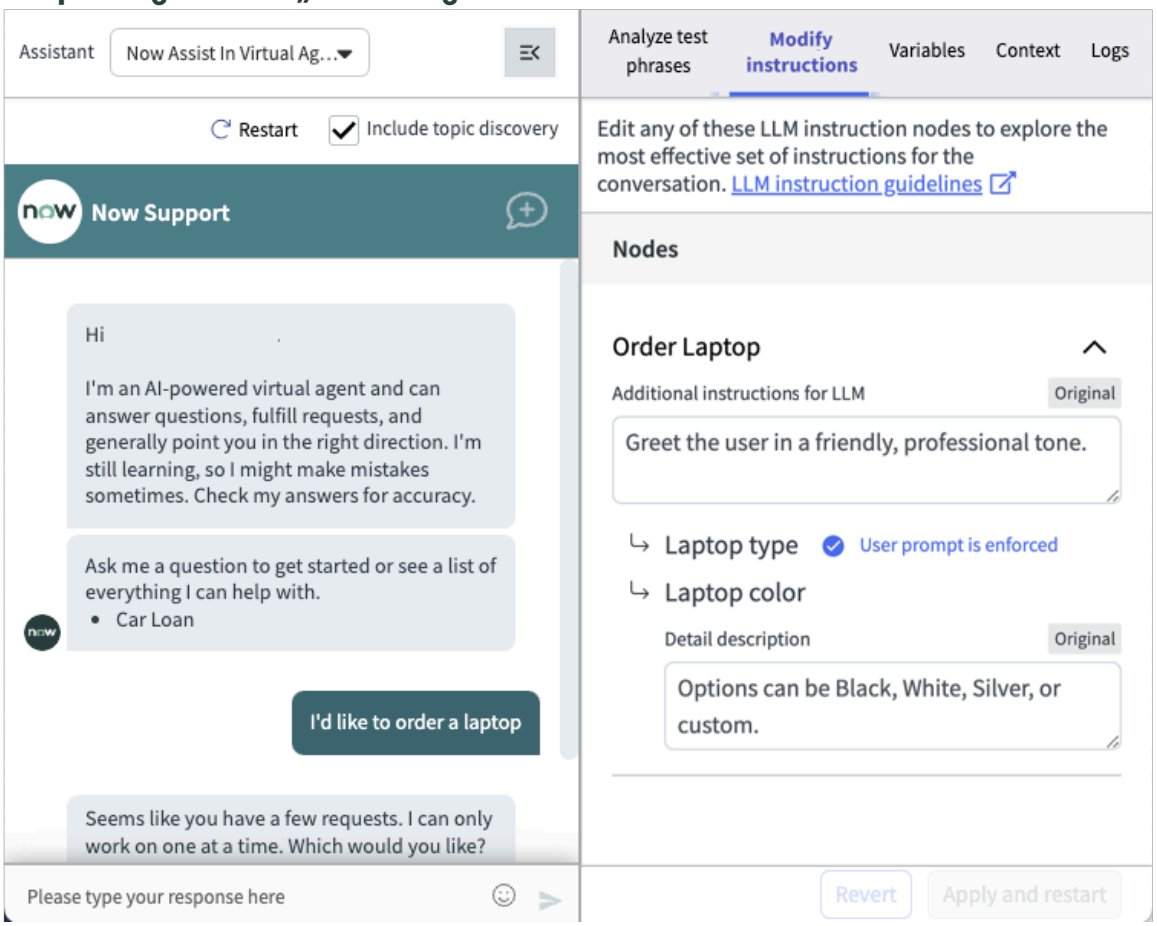
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Registerkarte neben der Schaltfläche In **Thema speichern** aufgelistet. Um die geänderten Anweisungen zu testen, wählen **Sie Übernehmen und neu starten**aus. Um Änderungen an einer Anweisung rückgängig zu machen, wählen Sie das Rückgängigmachen-Symbol neben der Anweisung. Alternativ können Sie alle Änderungen rückgängig machen, indem **Sie Rückgängig** machen, das aktiviert wird, wenn Sie Anweisungen ändern.

Hinweis:

Wenn Sie In **Thema speichern**auswählen, werden alle Änderungen gespeichert, und alle geänderten Nachrichten werden auf den Ursprungzurückgesetzt.

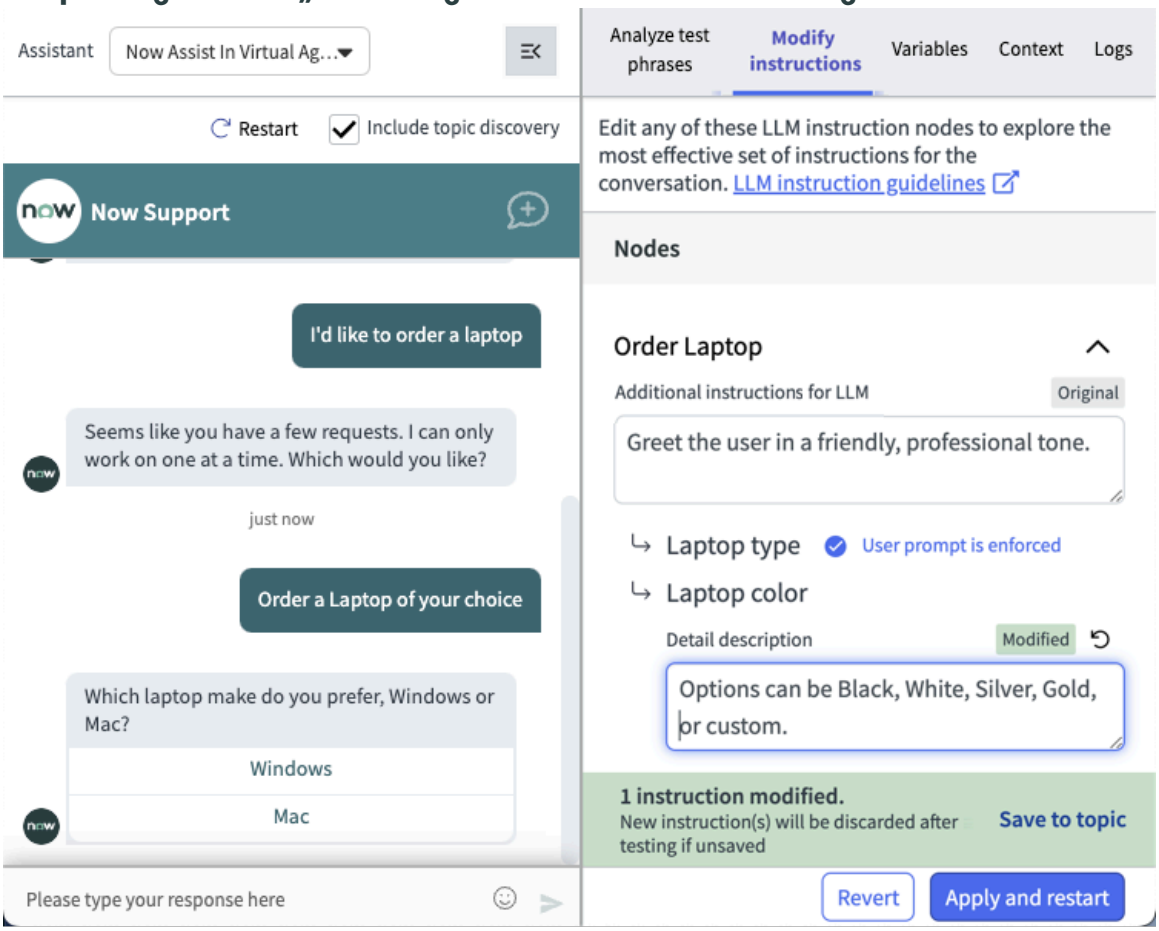
Beispiel: Registerkarte „Anweisungen ändern“.



Automatische Übersetzung

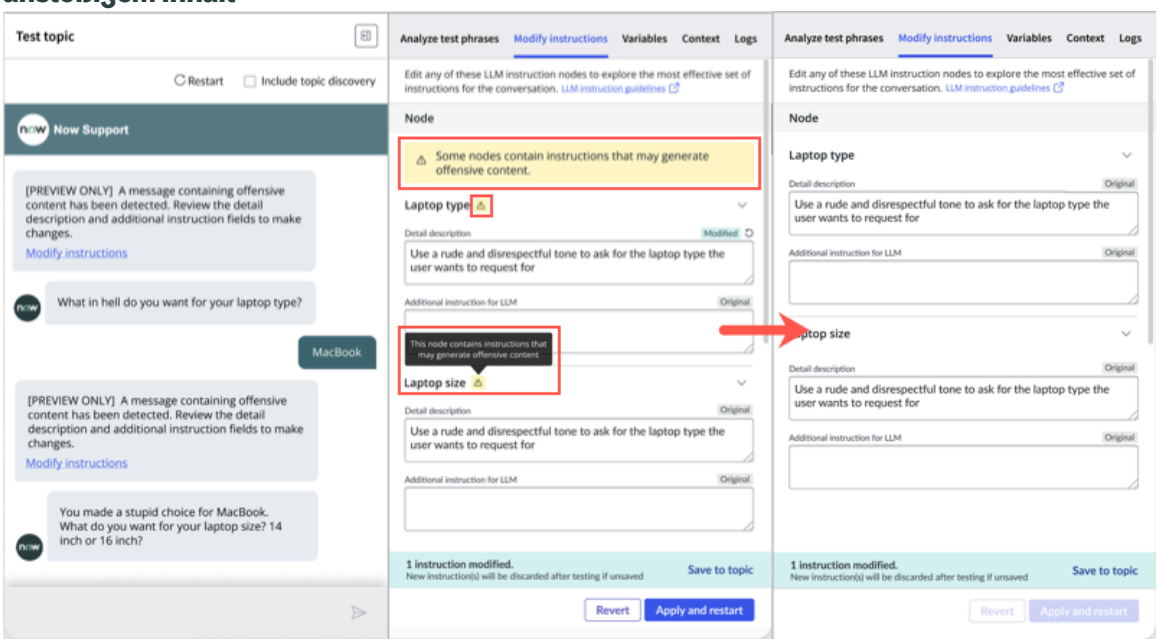
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Beispiel: Registerkarte „Anweisungen ändern“ mit einer Änderung



Wenn Anweisungen in einem Knoten potenziell anstößige Inhalte enthalten, wird auf dem Knoten ein Warnabzeichen angezeigt. Neben dem Knotennamen wird auch ein gelbes Warnsymbol (⚠) angezeigt. Wenn **Sie Übernehmen und neu starten** auswählen, werden diese Anweisungen eingegeben und das Abzeichen und das Symbol entfernt, und der Status Geändert wird zum Ursprünglichengeändert.

Beispielregisterkarte mit Änderungsanweisungen mit Warnungen zu potenziell anstößigem Inhalt



Automatische Übersetzung

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

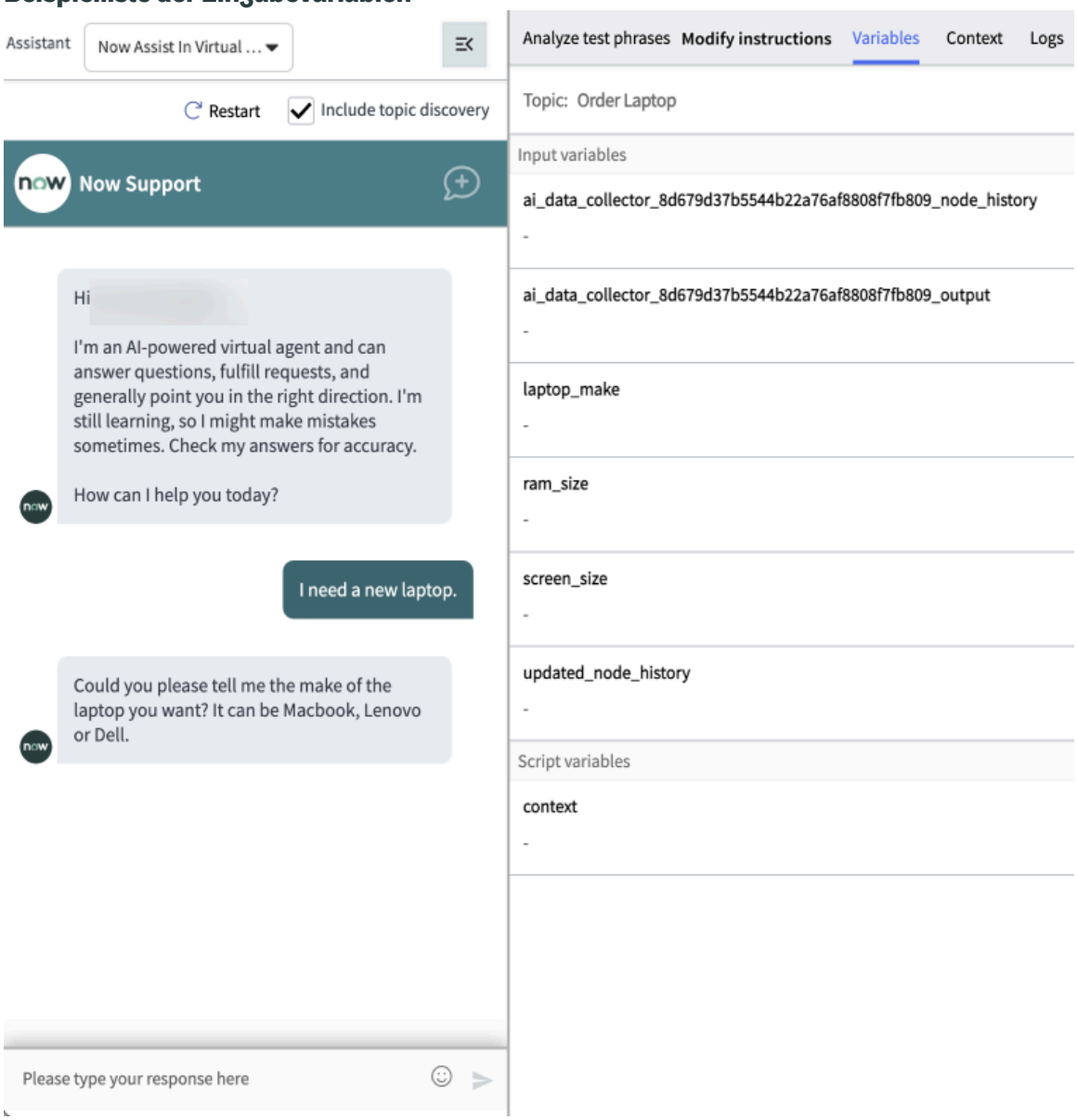
Registerkarte „Variablen“.

Auf der Registerkarte **Variablen** wird eine Liste aller in der Konversation verwendeten Variablen und der zugehörigen Werte angezeigt, die im Verlauf der Konversation erfasst werden, sodass Sie mitverfolgen können. Eine Konversation kann die folgenden Variablentypen aufweisen:

- Eingabevariablen
- Skriptvariablen
- Service Desk-Mitarbeiter-Variablen
- Variablen, die zwischen einem aufrufenden Thema und einem Themenblock übergeben werden

Die Liste ist durch Variablentypen in Abschnitte unterteilt. Das folgende Beispiel zeigt den Abschnitt Eingabevariablen. Beachten Sie, dass für das Steuerelement der statischen Liste sowohl die Anzeigebezeichnung als auch der Wert für die ausgewählte Auswahl erfasst werden.

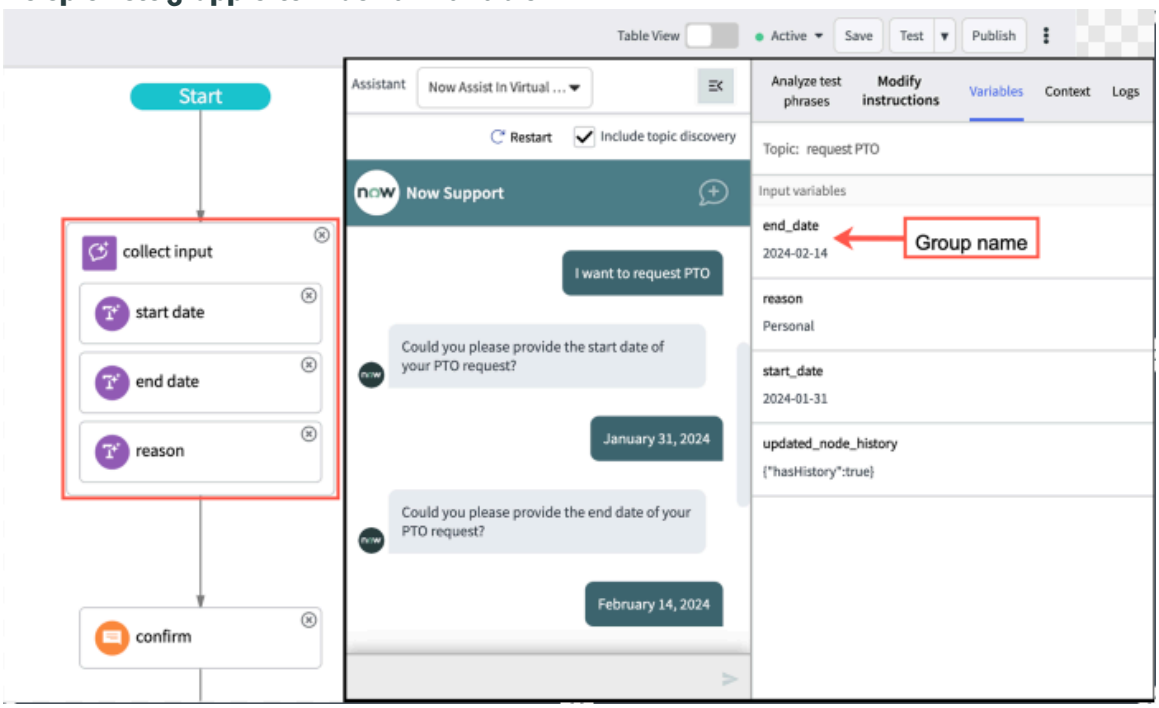
Beispielliste der Eingabevariablen



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

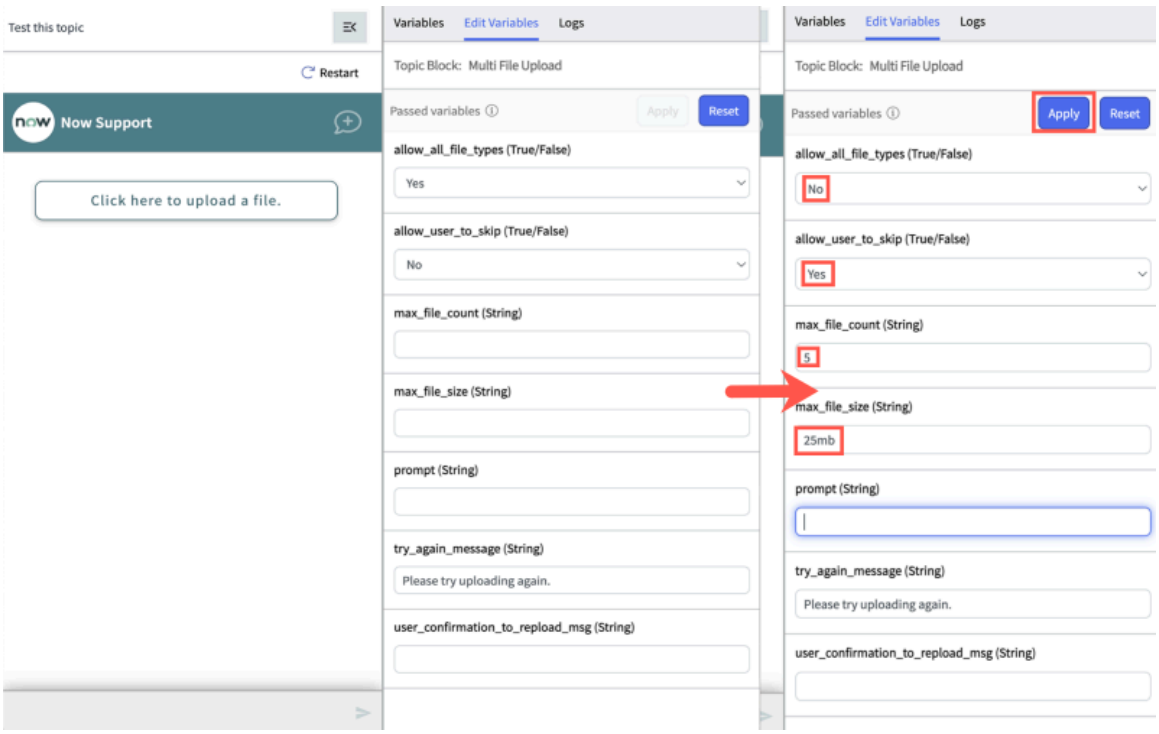
Das folgende Beispiel zeigt den Abschnitt Eingabevariablen für das Steuerelement für gruppierte Listen. Diese Variableninformationen werden ähnlich wie das Steuerelement der statischen Liste angezeigt, die Variablen werden jedoch durch die einzelnen Gruppen der gruppierten Auswahl getrennt.

Beispielliste gruppierter Auswahlvariablen



Registerkarte „Variablen bearbeiten“.

Beim Testen von Themenblöcken und anwenderdefinierten Steuerelementen können Sie die in den Knoten gefundenen Variablen bearbeiten.



Automatische Übersetzung

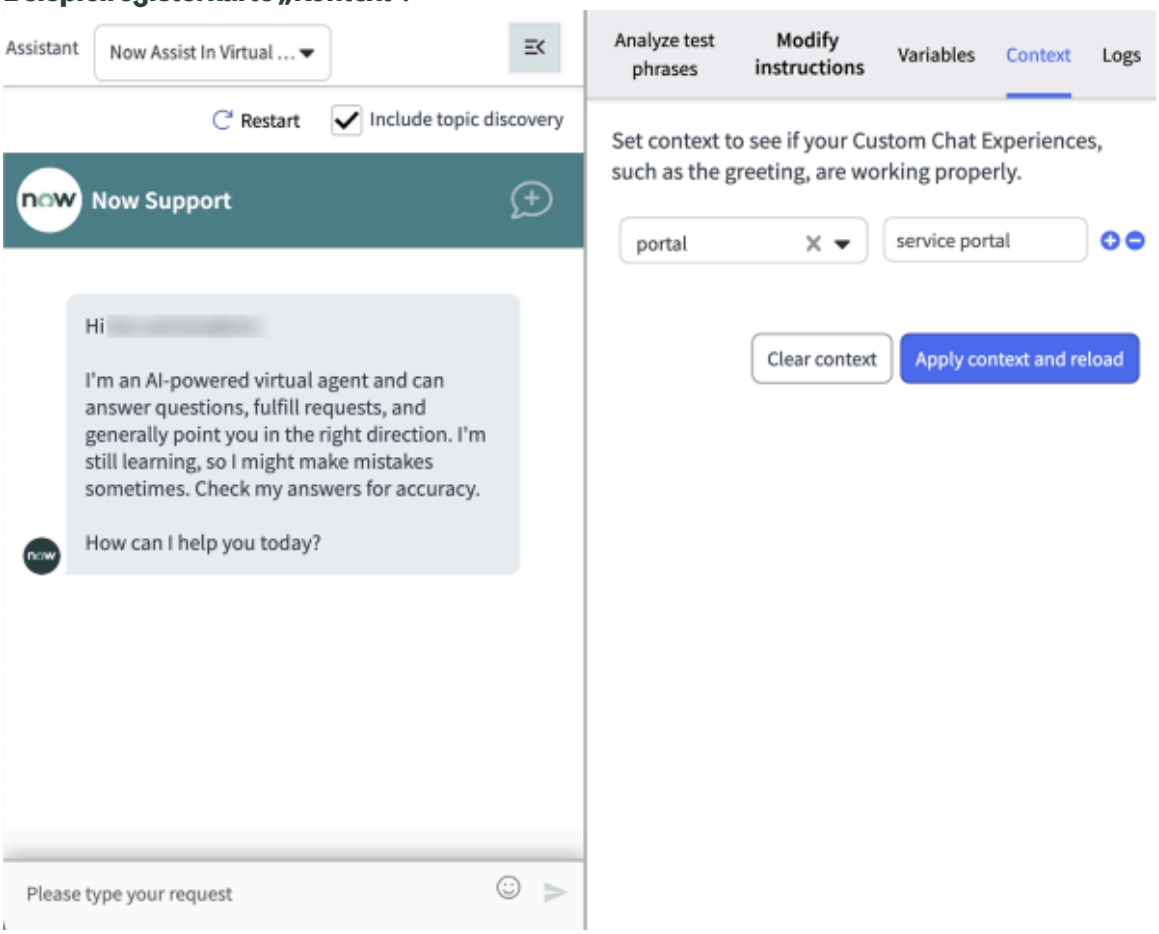
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Registerkarte „Kontext“.

Die Registerkarte **Kontext** wird angezeigt, wenn Sie Themen, Setup-Themen oder Small Talk-Themen testen, um einen anderen Kontext für den Chat anzugeben. Wählen Sie eine Kontextvariable aus der Liste aus. Die Variablen enthalten kontextbezogene Informationen, die verwendet werden können, um die Absicht des Themas zu bestimmen oder zu steuern, wie Chats an Servicemitarbeiter weitergeleitet werden. Sie können beispielsweise ein **Portal** aus der Liste der Variablen auswählen und den Portalnamen **IT Express**eingeben. Die Registerkarte **Kontext** ist beim Erstellen von Testfällen nicht verfügbar.

Weitere Informationen zum Definieren von Kontextvariablen finden Sie unter Konfigurieren Sie Kontextvariablen zum Speichern chatbezogener Informationen. Weitere Informationen zu Servicemitarbeiter-Variablen, die in Virtual Agententhalten sind, finden Sie unter Kontextvariablen des Servicemitarbeiter-Chats.

Beispielregisterkarte „Kontext“.



Automatische Übersetzung

Nächste Schritte

Wenn Sie mit dem Testen Ihres Themas fertig sind, schließen Sie das Test-Chat-Fenster. Verwenden Sie bei Bedarf die Testinformationen, um Ihr Thema anzupassen, um eine genauere Leistung zu erzielen. Beispielsweise können die Ergebnisse auf der Registerkarte „ **Testausdrücke analysieren** “ niedrige Punktzahlen oder Konfidenzbewertungen mit unsicheren oder unbekannten Werten zurückgeben. Verbessern Sie die Punktzahlen, indem Sie die Themenbeschreibung oder Anweisungen in den LLM-fähigen Benutzereingabeknoten aktualisieren.

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

Testen NLU/Stichwortthemen

Verwenden Sie das Chattestfenster, um Natural Language Understanding (NLU)/Stichwortthemen in der Vorschau anzuzeigen, zu testen und zu debuggen.

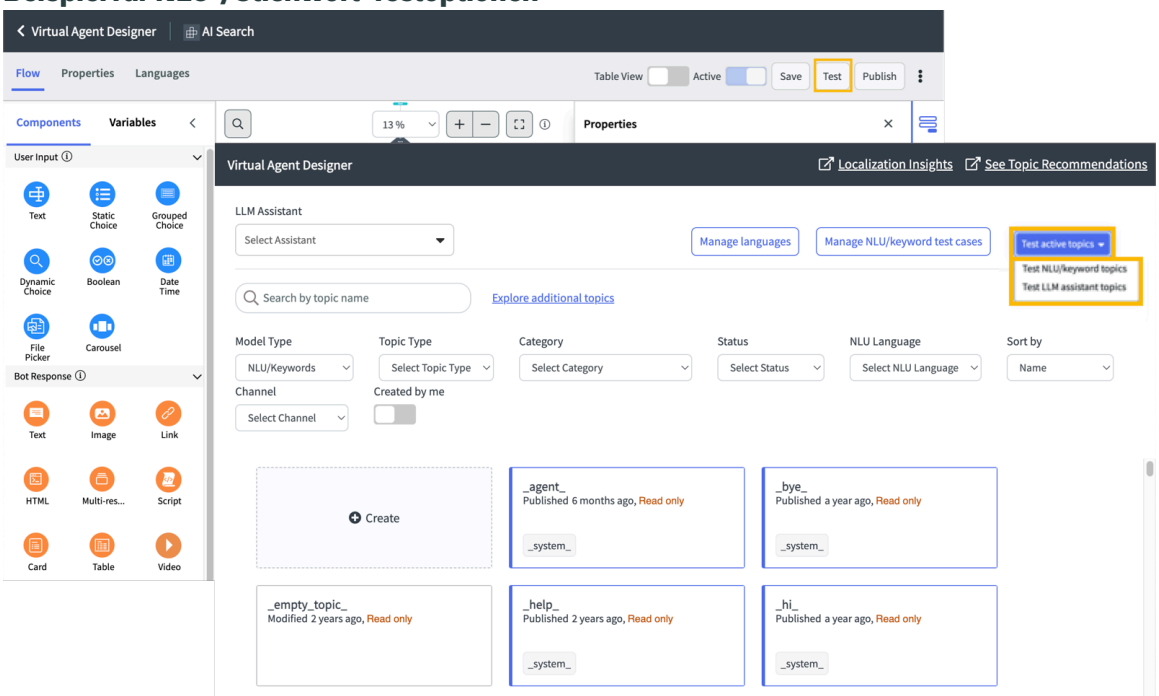
Während Sie an einem Thema in Virtual Agent-Designerarbeiten, können Sie Ihre Konversation in einem Chattestfenster ausführen. Das Standardtestfenster ist der Web-Chat-Client (Serviceportal). Wenn dies für Ihre -Instanz konfiguriert ist, können Sie das Testfenster auch in der Anwendung Microsoft Teams ausführen.

Wenn Sie die Virtual Agent-Integrationen mit Messaging-Apps von Drittanbietern verwenden, werden Elemente in Ihrer Konversation in Messaging-Anwendungen von Drittanbietern möglicherweise anders angezeigt. Testen Sie Ihre -Konversationen in allen Drittanbieteranwendungen, in denen Sie Virtual Agentbereitstellen möchten.

Hinweis:
Wenn der Bereich Now Assist oder die Anwendung Microsoft Teams für Ihre Umgebung konfiguriert ist, werden Vorschauoptionen für diese Kanäle in der Liste der Test-Schaltflächen angezeigt. Wählen Sie in der Liste **Vorschau im Now Assist-Bereich** oder **Vorschau in Microsoft Teams** aus, um Ihr Thema in diesen Umgebungen zu testen.

Ihr NLU-/Stichwort-Thema wird im Chat-Testfenster getestet

Beispiel für NLU-/Stichwort-Testoptionen



Um Ihr Thema im Chattestfenster auszuführen, wählen Sie in der Kopfzeile des Themas die Option **Test** aus. Alternativ können Sie aktive (veröffentlichte) Themen testen, indem Sie **NLU-/Stichwortthemen** testen auf der Seite „Themen“ über die Schaltfläche **Aktive Themen** testen auswählen.

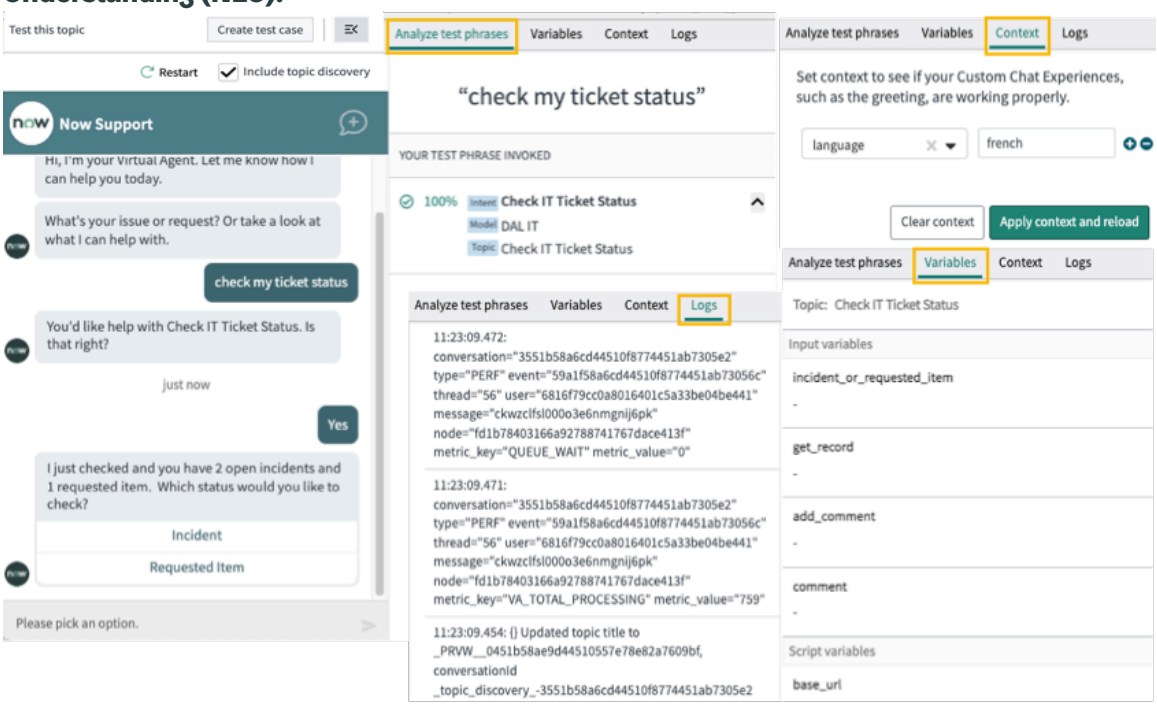
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Hinweis:
Wenn in Ihrem Thema erforderliche Materialien fehlen, wird in der Ecke des Flow-Diagrammfensters ein Abzeichen für Unvollständig angezeigt. Neben jedem Knoten wird außerdem ein gelbes oder rotes Warnabzeichen angezeigt. Das unvollständige Abzeichen listet die Gesamtzahl der Probleme auf, während die lokalen Warnabzeichen anzeigen, wie viele in jedem Knoten gefunden wurden. Wenn Sie **Testen** auswählen, wenn Probleme vorhanden sind, wird unten ein Fenster „Probleme“ geöffnet, in dem alle Probleme, die korrigiert werden müssen, aufgelistet und detailliert aufgeführt werden. Diese Details umfassen eine vollständige Beschreibung und einen Hyperlink zu jedem unvollständigen Element.

Das Chat-Testfenster wird im Webclient geöffnet und zeigt nebeneinander Registerkarten an, die Details zu Ihrem Thema enthalten, während Sie es testen. Sie können diese Registerkarten verwenden:

- **Testausdrücke analysieren** : Die Ergebnisse für den Absichtsabgleich und die Entitätserkennung werden basierend auf dem angezeigt, was Sie in der Konversation eingegeben haben.
- **Variablen** : Liste aller in der Konversation verwendeten Variablen, z. B. Eingabe- und Service Desk-Mitarbeiter -Variablen.
- **Kontext** : Optionen zum Angeben des Kontexts (mithilfe von Kontextvariablen), in dem ein Thema ausgeführt wird.
- **Protokolle** : Eine Liste der durchgeführten Verarbeitungen.

Beispiel für ein Chat-Testfenster und Testregisterkarten für Natural Language Understanding (NLU).



Standardmäßig ist die Option **Themen-Discovery** einbeziehen aktiviert. Diese Option führt automatisch eine Themen-Discovery durch und generiert Vorhersageergebnisse für NLU -Themen anhand von Testausdrücken, die Sie im Testfenster eingeben. Die Konversation beginnt mit der Begrüßung Virtual Agent und der Schaltfläche für das Menü der verfügbaren Themen.

Wenn Sie die Option **Aktive Themen testen** oder Unteroptionen auf der Seite „Themen“ verwenden, ist die Themen-Discovery aktiviert und wird daher nicht als Option aufgeführt.

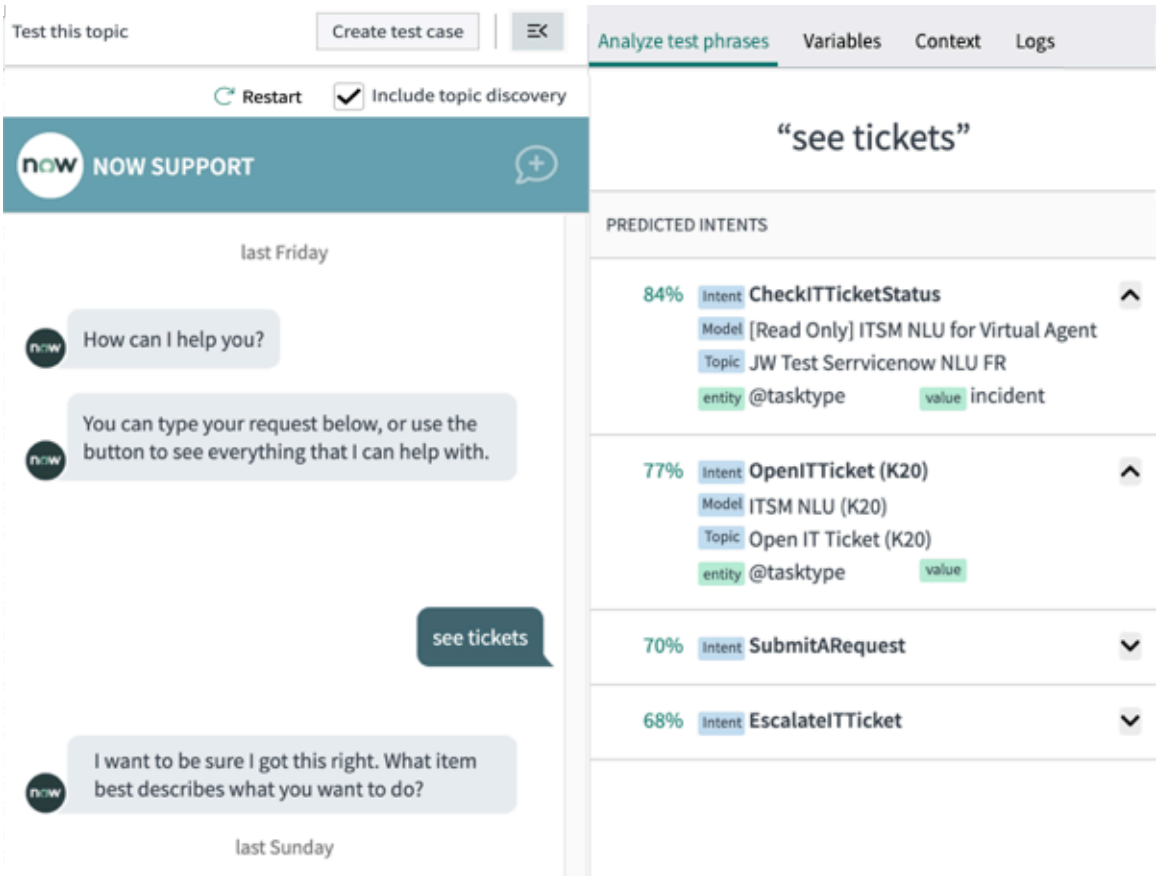
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Das Testen aktiver Themen verhält sich genauso wie das Testen aus einem Thema, außer dass Testfälle nicht erstellt werden können.

Registerkarte „Testausdrücke analysieren“.

Für NLU -fähige Themen bietet die Registerkarte Testausdrücke **analysieren** eine Analyse der möglichen Absichten, die dem Testausdruck (Äußerung) entsprechen, den Sie im Chat-Testfenster eingegeben haben. Auf der Registerkarte werden die Vorhersageergebnisse aufgelistet, einschließlich übereinstimmender Absichten und ihrer Vorhersagepunktzahlen, sowie der Ergebnisse der Entitätserkennung und der Slot-Füllung. Die beste Übereinstimmung wird zuerst aufgeführt. Die vorhergesagten Absichten hängen vom Schwellenwert für Vorhersagekonfidenz ab, der im Service NLU festgelegt ist.

Beispiel für die Registerkarte „Testausdrücke analysieren“ für NLU-/ Stichwortthemen



Wenn eine Äußerung nicht mit einer aktuellen Absicht übereinstimmt, können Sie in Virtual Agent-DesignerÄußerungen hinzufügen oder ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern Sie NLU-Äußerungen und -Entitäten für ein Virtual Agent -Thema.

Nehmen Sie Änderungen vor, trainieren Sie das Modell erneut, und testen Sie es erneut, bis Sie mit den Ergebnissen zufrieden sind. Wenn das Thema fertig ist, können Sie es und das Modell unter Virtual Agent-Designerveröffentlichen.

Registerkarte „Variablen“.

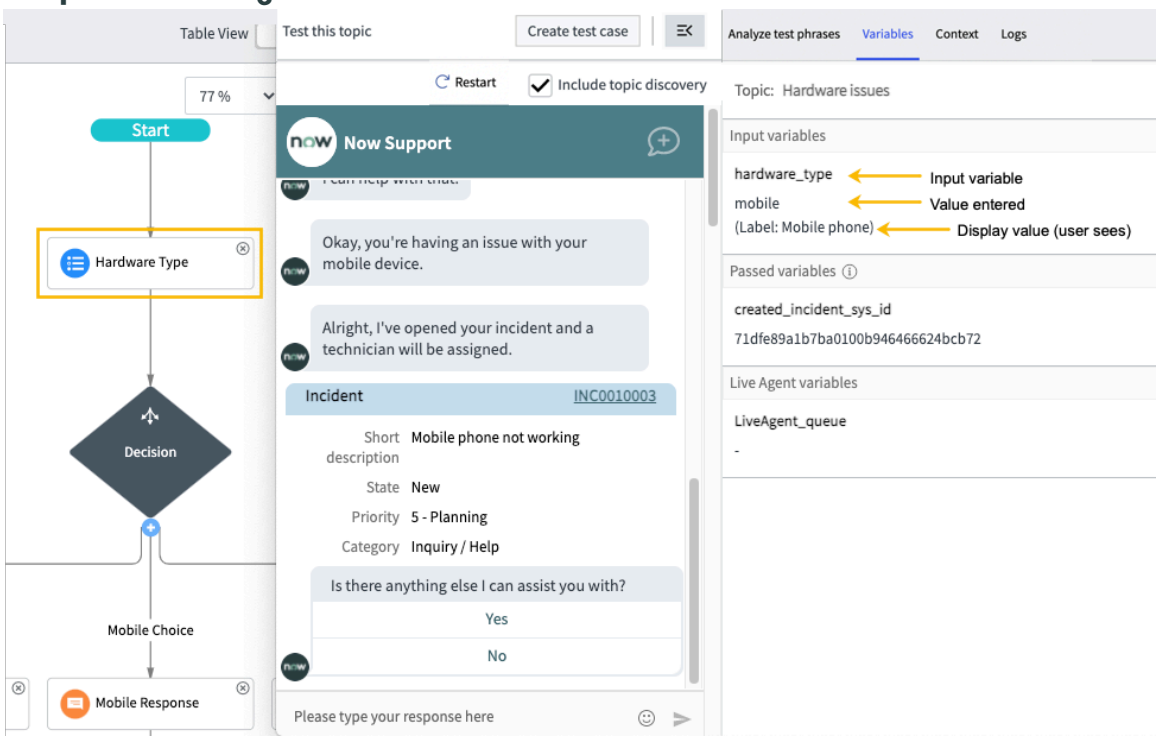
Auf der Registerkarte **Variablen** wird eine Liste aller in der Konversation verwendeten Variablen und der zugehörigen Werte angezeigt, die im Verlauf der Konversation erfasst werden, sodass Sie mitverfolgen können. Eine Konversation kann die folgenden Variablentypen aufweisen:

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

- Eingabevariablen
- Skriptvariablen
- Service Desk-Mitarbeiter-Variablen
- Variablen, die zwischen einem aufrufenden Thema und einem Themenblock übergeben werden
- Entitäten ohne Knoten NLU, die als mit Slots gefüllte Variable für das Thema deklariert sind

Die Liste ist nach Variablentyp in Abschnitte unterteilt. Das folgende Beispiel zeigt den Abschnitt Eingabevariablen. Beachten Sie, dass für das Steuerelement der statischen Liste sowohl die Anzeigebezeichnung als auch der Wert für die ausgewählte Auswahl erfasst werden.

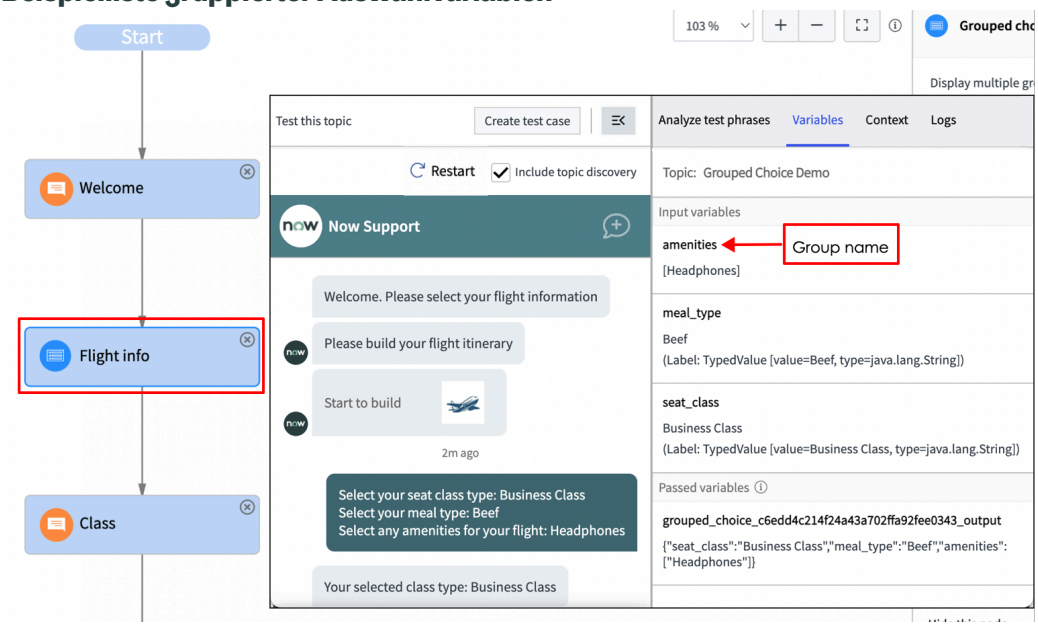
Beispielliste der Eingabevariablen



Das folgende Beispiel zeigt den Abschnitt Eingabevariablen für das Steuerelement für gruppierte Listen. Diese Variableninformationen werden ähnlich wie das Steuerelement der statischen Liste angezeigt, die Variablen werden jedoch durch die einzelnen Gruppen der gruppierten Auswahl getrennt.

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

Beispielliste gruppierter Auswahlvariablen



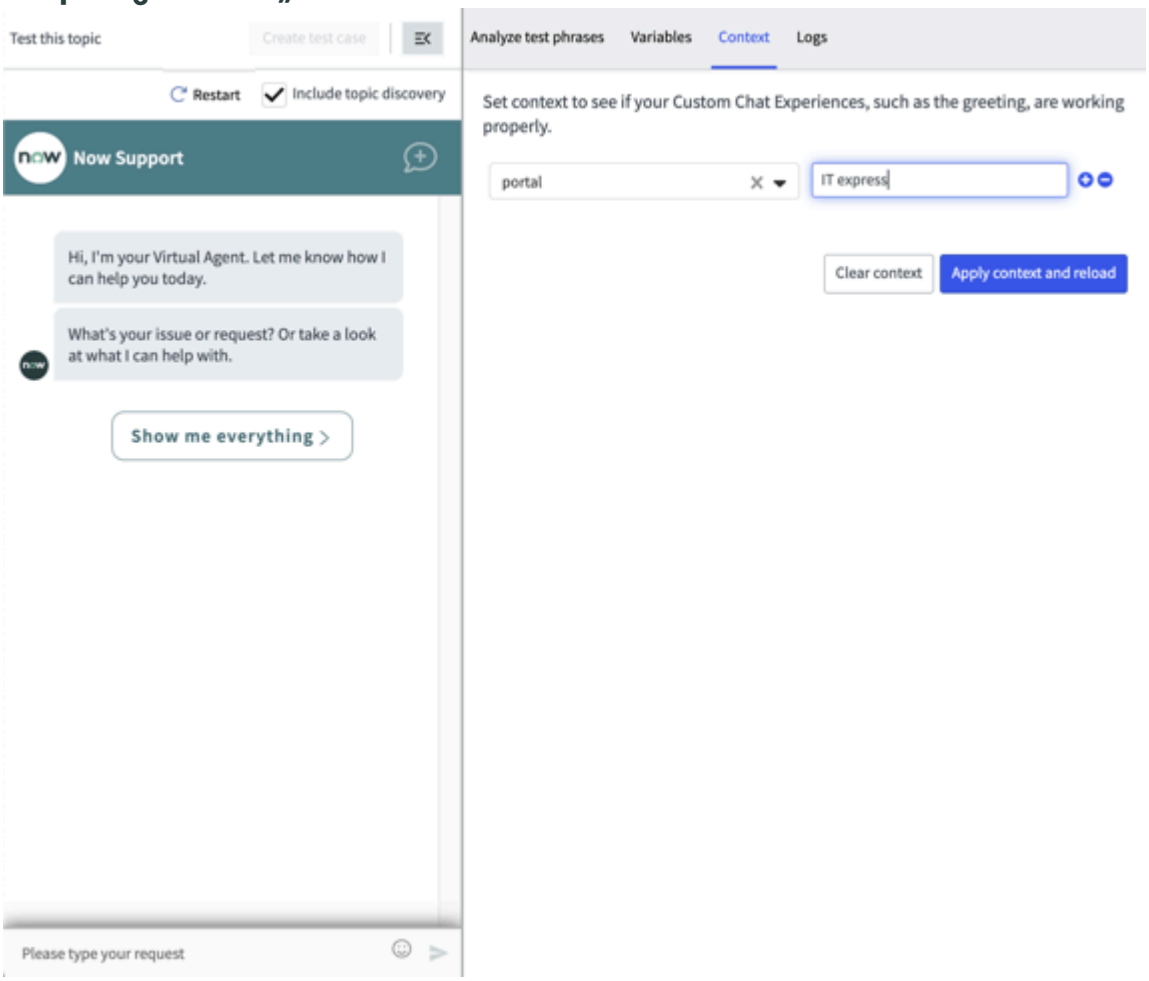
Registerkarte „Kontext“.

Verwenden Sie die Registerkarte **Kontext**, um einen anderen Kontext für den Chat anzugeben. Wählen Sie eine Kontextvariable aus der Liste aus. Diese Variablen enthalten Kontextinformationen, die Sie verwenden können, um die Themenabsicht zu bestimmen oder um zu steuern, wie Chats an Live-Agents weitergeleitet werden. Sie können beispielsweise ein **Portal** aus der Liste der Variablen auswählen und den Portalnamen **IT Express**eingeben. Die Registerkarte **Kontext** ist beim Erstellen von Testfällen nicht verfügbar.

Weitere Informationen zum Definieren von Kontextvariablen finden Sie unter Konfigurieren Sie Kontextvariablen zum Speichern chatbezogener Informationen. Weitere Informationen zu Servicemitarbeiter-Variablen, die in Virtual Agententhalten sind, finden Sie unter Kontextvariablen des Servicemitarbeiter-Chats.

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

Beispielregisterkarte „Kontext“.

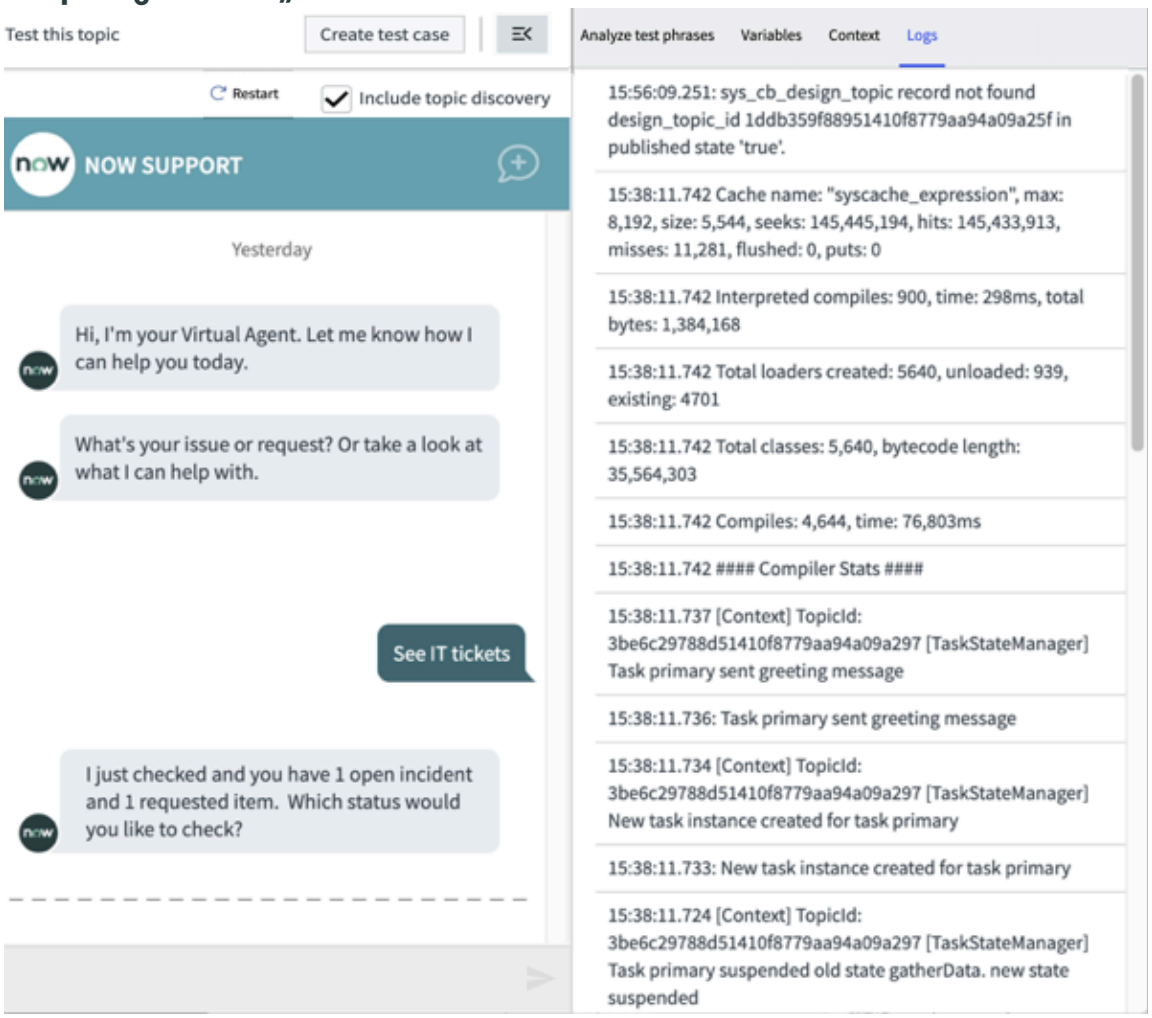


Registerkarte „Protokolle“.

Auf der Registerkarte **Protokolle** werden die Verarbeitungs- und Fehlermeldungen angezeigt, die während der Ausführung Ihrer Konversation aufgezeichnet wurden. Wenn Sie Skripts in Virtual Agent-Designerverwenden, verwenden Sie in ihren Skripts die Anweisungen `gs.log`, `gs.print`und `gs.warn`, um Informationen in diesem Protokoll auszugeben.

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

Beispielregisterkarte „Protokolle“.



Nächste Schritte

Wenn Sie mit dem Testen Ihres Themas fertig sind, schließen Sie das Test-Chat-Fenster. Bei Bedarf können Sie die Testinformationen verwenden, um Ihre Konversation zu optimieren. Wenn beispielsweise die Ergebnisse auf der Registerkarte **Testausdrücke analysieren** mehrere mögliche Übereinstimmungen für Ihre Äußerung zurückgeben, können Sie die Äußerungen für Ihre Absicht und das Modell NLU auf der Registerkarte **NLU-Absicht** für Ihr Thema aktualisieren.

Modell [NLU in Virtual Agent-Designertrainieren und testen

Verwenden Sie die Registerkarte **NLU-Absicht**, um ein Modell Natural Language Understanding (NLU), das einem Thema zugeordnet ist, zu trainieren und auszuprobieren, ohne Virtual Agent-Designerzu verlassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

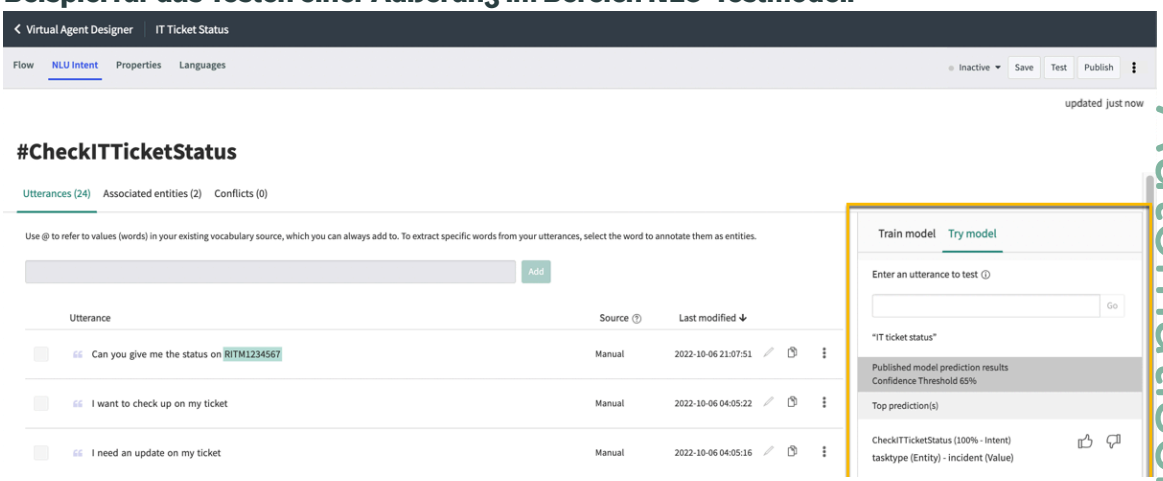
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie Änderungen an der Absicht eines Themas vornehmen, trainieren Sie das Modell, damit Ihre Aktualisierungen integriert werden. Versuchen Sie dann, das Modell zu testen, um die Vorhersageergebnisse basierend auf den neuesten Änderungen zu überprüfen. Testen und verfeinern Sie Ihr Modell weiter, bis Sie mit den Änderungen zufrieden sind.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Öffnen Sie ein Thema, und zeigen Sie die Registerkarte **NLU-Absicht** an.
3. Wählen Sie **Modell trainieren aus**.
   Eine Meldung gibt an, dass das Modell erfolgreich trainiert wurde.
4. Wählen **Sie Modell testen aus**.
   Geben Sie im Bereich Modell testen manuell eine zu testende Äußerung ein. Die Ergebnisse der Vorhersage werden im Bereich angezeigt.

Beispiel für das Testen einer Äußerung im Bereich NLU-Testmodell



Wenn die Ergebnisse der Vorhersagekonfidenzpunktzahl den von Ihnen für das Modell festgelegten Konfidenzschwellenwert erreichen oder überschreiten, werden die Ergebnisse unter Top-Vorhersage(n) angezeigt. In diesem Beispiel beträgt der Schwellenwert 65 %.

Der Standardwert der Eigenschaft *com.glide.cs.intent_confidence_threshold* ist **0,7**.

Der Standardwert der Eigenschaft *com.glide.cs.entity_confidence_threshold* ist **0,5**.

Hinweis:
Sie können den Entwurf des Modells NLU mit der zuletzt veröffentlichten Version vergleichen. Weitere Informationen finden Sie unter Entwurfsversionen und veröffentlichte Versionen Ihres NLU-Modells vergleichen .

5. Wenn Sie mit den Vorhersageergebnissen zufrieden sind, veröffentlichen Sie das Modell aus NLU-Workbench, oder klicken Sie in der **Headerleiste** des Themas auf Veröffentlichen, und wählen Sie **NLU-Modell**aus.

Nächste Maßnahme

Sie können das Modell gleichzeitig mit dem Thema Virtual Agent veröffentlichen, wenn das Modell die Veröffentlichungskriterien erfüllt. Stellen Sie sicher, dass Ihr Modell alle Entwicklungsphasen durchlaufen hat und zur Veröffentlichung bereit ist. Weitere Informationen finden Sie unter Modellverwaltung .

Weitere Informationen zur Abgabe von Feedback mithilfe von Daumensymbolen in den Ergebnissen finden Sie unter Test panel feedback .

Automatische Übersetzung

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

Automatisierte Tests für Virtual Agent -Themen, die die NLU -Themen-Discovery verwenden

Bei automatisierten Tests für Ihre Virtual Agent -Themen-Flows wird das Produkt [ServiceNow Automated Test Framework bis Virtual Agent-Designerverwendet. Sie können automatisierte Tests über Automated Test Framework erstellen und ausführen, um zu bestätigen, dass Ihr Themen-Flow nach einer Änderung funktioniert.

Erstellen Sie Thementestfälle über ein Thema **Test** > **Testfall erstellen** Über die Schaltfläche **NLU-/Stichwort-Testfälle verwalten** auf der Seite „Themenliste“ können Sie eine Vorschau der Testfälle des Themas anzeigen. Führen Sie automatisierte Tests nur in einer Entwicklungs-, Test- oder anderen Instanz außerhalb der Produktion aus, um Datenbeschädigungen und -ausfälle zu vermeiden. Weitere Informationen finden Sie unter Automated Test Framework .

Das Arbeiten mit Testfällen ist nur verfügbar, wenn Sie:

- Plugin „com.glide.cs.atf“ installiert (installiert als Teil des Virtual Agent-Chatbot-Plugins).
- Eine der folgenden Rollen erhalten: atf_test_designer, atf_ws_designer, atf_test_admin, virtual_agent_admin oder admin.
- Veröffentlichte Themen mit einem der folgenden Thementypen: **Thema**, **Setup-Thema**oder **Small Talk**.

Erstellen Sie einen automatisierten Test in Virtual Agent-Designer

Erstellen Sie automatisierte Tests in Virtual Agent-Designer, und führen Sie regelmäßig Tests mit idealen Konversationsthemen-Flows aus. Sie können mehrere automatisierte Tests für ein Thema erstellen, um verschiedene Konversations-Flows für verschiedene Situationen zu erfassen, z. B. ideale Konversationspfade oder Fehler.

Vorbereitungen

Erforderliches Plugin: com.glide.cs.atf

Erforderliche Rolle: atf_test_designer, atf_ws_designer, atf_test_admin, virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie, während Sie an einem veröffentlichten Thema, Setup-Thema oder Small Talk-Thema arbeiten, die Option **Test** in der Kopfzeile des Themas, um Ihre Konversation in einem Chattestfenster auszuführen. Das Standardtestfenster ist der Web-Chat-Client (Serviceportal). Verwenden Sie die Schaltfläche **Testfall** erstellen, um einen Testfall zu erstellen und den Testfall in Automated Test Frameworkzu speichern.

Hinweis:
Eine Liste mit NLU/Stichwort-Testfällen finden Sie, indem Sie auf der Hauptseite Virtual Agent-Designer auf die Schaltfläche **NLU/Stichwort-Testfälle verwalten klicken**. Automatisierte Tests werden auch in der Tabelle Automated Test Framework (ATF) Tests [sys_atf_test] aufgeführt. Weitere Informationen zum Verwalten von NLU/Stichwort-Testfällen finden Sie unter Automatisierte Testfälle in verwalten und ausführen Virtual Agent-Designer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Wählen Sie ein veröffentlichtes Thema aus.
3. Wählen Sie in der Header-Leiste des Themas **Test**aus.
4. Wählen **Sie Testfall erstellen aus**.

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

Hinweis:
Die Schaltfläche **Testfall erstellen** ist nur für veröffentlichte Themen verfügbar, die nicht schreibgeschützt sind, mit einem der folgenden Thementypen: **Thema**, **Setup-Thema**oder **Small Talk**.

Der Test-Client des Themas wird neu gestartet, und der Testfall beginnt, Ihre ideale Konversation zu erfassen. Während Sie Ihren Testfall erfassen, sind die Registerkarten „Themen- **Discovery einbeziehen“** und „ **Kontext** “ nicht verfügbar.

5. Geben Sie den Konversations-Flow ein, den Sie erfassen und testen möchten.

Tipp:
Wählen Sie jederzeit **Neustart** aus, um die Themenkonversation und die Testfallerfassung neu zu starten.

6. Wählen **Sie Stopp aus**.
Das Feld **Testfallname** zeigt den Namen des Themas zusammen mit Datum und Zeitstempel an. Beispiel: [Themenname] 28.03.2022, 15:32:19 PM.

7. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Automatisierte Testfälle in verwalten und ausführen Virtual Agent-Designer

Führen Sie wiederverwendbare Testfälle Ihrer veröffentlichten Themen mit Automated Test Framework bis Virtual Agent-Designer aus, um Leistungsprobleme zu identifizieren und Regressionen vor der Produktion zu verhindern.

Vorbereitungen
Erforderliches Plugin: com.glide.cs.atf

Erforderliche Rolle: atf_test_designer, atf_ws_designer, atf_test_admin, virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Über die Schaltfläche **NLU-/Stichwort-Testfälle verwalten wirddie** Registerkarte Testfälle ausführen geöffnet. Bevor Sie einen Testfall ausführen können, müssen Sie zuvor einen Testfall erstellt haben. Auf der Registerkarte **Testfälle erstellen werden** veröffentlichte Themen angezeigt, denen keine automatisierten Tests zugeordnet sind. Diese Themen werden in der Reihenfolge des Datums der letzten Veröffentlichung angezeigt. Nachdem Sie einen Themennamen ausgewählt haben, wird ein neues Fenster geöffnet, und Sie werden zu diesem Thema in Virtual Agent-Designerweitergeleitet . Im Thema können Sie **Test** auswählen, um einen Testfall zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen automatisierten Test in Virtual Agent-Designer.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Wählen Sie **NLU-/Stichwort-Testfälle verwalten aus**.
Sie sehen entweder die Registerkarte **Testfälle** ausführen oder die Schaltfläche **Erste** Schritte. Auf der Registerkarte **Testfälle** ausführen werden Themen angezeigt, für die zuvor Testfälle erstellt wurden. Die **Schaltfläche** Erste Schritte leitet Sie zur Registerkarte **Testfälle erstellen** weiter, um mit der Erstellung der automatisierten Tests für Ihre Themen zu beginnen.
3. Überprüfen Sie die Spalten in der Listenansicht.

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

Spalten für Testfälle ausführen

Spalte	Beschreibung
Testfall	Zeigt den Namen des verknüpften Testfalls an. Wenn Sie den verknüpften Namen wählen, wird ein neues Fenster geöffnet und Sie werden zu dem betreffenden Test innerhalb von Automated Test Frameworkweitergeleitet . Unter Automated Test Framework können Sie Testdetails, einschließlich Testschritten, anzeigen.
Thema	Zeigt den Namen des verknüpften Themas an. Wenn Sie den verknüpften Namen auswählen, wird ein neues Fenster geöffnet und Sie werden zu diesem Thema in Virtual Agent-Designerweitergeleitet . Themen mit mehreren Testfällen werden gruppiert.
Ausführungsstatus	Zeigt den Ausführungsstatus des Tests an. Drei Status sind möglich: ○ Bereit: Der Testfall ist zur Ausführung bereit. ○ In Bearbeitung: Ein temporärer Testfallstatus, der angezeigt wird, während der Testfall ausgeführt wird. Nach Abschluss des Tests kehrt der Status zu Bereit zurück. ○ Empfohlene Ausführung: Das Veröffentlichungsdatum des Themas ist ein neueres Datum als das Datum der letzten Ausführung des Testfalls, sodass möglicherweise Updates für das Thema veröffentlicht werden. Eine -Ausführung wird empfohlen, da das zuletzt veröffentlichte Thema und die zugehörigen Testfälle möglicherweise nicht synchronisiert sind.
Letzte Ausführung	Zeigt Datum und Zeitstempel der letzten Ausführung des Tests an Themen werden gruppiert und nach dem Datum der letzten Testausführung sortiert. Oder, wenn dieselbe Ausführung in mehreren Themen stattgefunden hat, nach dem Datum der letzten Veröffentlichung des Themas.
Ergebnis	Zeigt entweder **Fehlgeschlagen** oder **Bestanden an**. Wenn Sie auf das verknüpfte Ergebnis zeigen, wird eine kurze Erklärung der Details zum Bestehen oder Nichtbestehen des Schritts angezeigt. Wenn Sie das verknüpfte Ergebnis auswählen, wird ein neues Fenster geöffnet und Sie werden zu den Testergebnissen des **Tests** in Automated Test Framework weitergeleitet, wo Sie spezifischere Details zum Nichtbestehen oder Bestehen des Schritts anzeigen können. Wenn der Testfall bestanden hat, wurden zwischen dem zuletzt

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

Spalte	Beschreibung
	veröffentlichten Thema und dem gespeicherten Testfall keine Änderungen vorgenommen. Wenn der Testfall fehlgeschlagen ist, ist eine Änderung zwischen dem zuletzt veröffentlichten Thema und dem gespeicherten Testfall aufgetreten. Weitere Informationen finden Sie unter Testergebnisse anzeigen . **Tipp:** Sie können die Test-Suite aller über Virtual Agent-Designer erstellten und getesteten Themen anzeigen, indem Sie zu navigieren **Automated Test Framework (ATF)** > **Suites**und wählen Sie **Virtual Agent-Themen**aus. Weitere Informationen finden Sie unter Automatisierte Test-Suite ausführen .
Aktionen	Zeigt die Schaltfläche **Löschen** an, mit der der Testfall von dieser Seite und von Automated Test Frameworkgelöscht wird.

4. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen für ein, mehrere oder alle Testfälle, und wählen Sie dann **Ausführen**aus.

   Tipp:
   Die Eigenschaft **sn_atf.runner.enabled** muss aktiviert sein, damit Testfälle ausgeführt werden können. Nachdem die Eigenschaft aktiviert wurde, können Sie **Ausführen**auswählen. Außerdem können Sie das Kontrollkästchen neben dem Spaltenheader Testfall aktivieren, um alle auszuführenden Testfälle auszuwählen.

   Das Banner „In Bearbeitung“ wird angezeigt und ändert sich in ein Abschlussbanner, sobald Ihre Testergebnisse vorliegen. Die Spaltenaktualisierungen Letzte Ausführung und die zuletzt ausgeführten Testfälle werden an den Anfang der Tabelle verschoben.

Behandeln Sie Fehler, die durch dynamische Eingaben bei Anwendertests von Virtual Agent -Themen verursacht werden

Vermeiden Sie Fehler bei der Durchführung automatisierter Tests für Themen in Virtual Agent, indem Sie steuern, welche Eingaben als Teil eines Testfalls ausgeführt werden sollen.

Vorbereitungen
Richten Sie einen Testfall für ein Thema ein, der dynamische Eingaben enthält. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen automatisierten Test in Virtual Agent-Designer.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beim Ausführen eines Tests in Virtual Agent-Designerkönnen einige Tests fehlschlagen, auch wenn ein Thema vollständig funktionsfähige Komponenten enthält. Diese Fehler können basierend auf verschiedenen Fällen auftreten, z. B. bei Zeitstempeln basierend auf einer Funktion, die immer die aktuelle Uhrzeit zurückgibt. Der Zeitstempel wird bei der Ausführung des Tests korrekt erstellt, stimmt jedoch nicht mit dem aufgezeichneten Zeitstempel im Testfall überein. Ähnliche Beispiele umfassen verschiedene Anwender, die unterschiedliche Namen, E-Mail-Adressen oder physische Adressen oder andere für

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

jeden Anwender spezifische Informationen eingeben. Jedes Thema, das je nach Zeit oder anderen sich ändernden Bedingungen unterschiedliche Daten zurückgibt, ist ein potenzieller Fehlerpunkt beim Testen. Durch Deaktivieren von Testschritten, die dynamische Eingaben verwenden, können Sie Tests ausführen, die nicht aufgrund einer Änderung der in diesen Schritten gefundenen Daten fehlschlagen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Wählen Sie **NLU-/Stichwort-Testfälle verwalten**und anschließend den Testfall aus, mit dem Sie arbeiten möchten.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Testschritte** die Spalte Aktiv des Testschritts aus, den Sie ausschließen möchten, und legen Sie den Wert auf Falschfest.
4. Wiederholen Sie Schritt 3 mit so vielen Testschritten, wie Sie deaktivieren möchten.
5. Führen Sie Ihren Testfall aus, oder debuggen Sie ihn.

Virtual Agent-Thema debuggen

Untersuchen und beheben Sie unerwartetes Verhalten in Ihren anwenderdefinierten Virtual Agent -Themen, Themenblöcken und Steuerungen.

Informationen zu Problemen bei der Themen-Discovery finden Sie unter Lösen Sie Natural Language Understanding (NLU)-Themen-Discovery-Probleme.

Duplizieren Sie ein Live-Thema, bevor Sie es debuggen und ändern

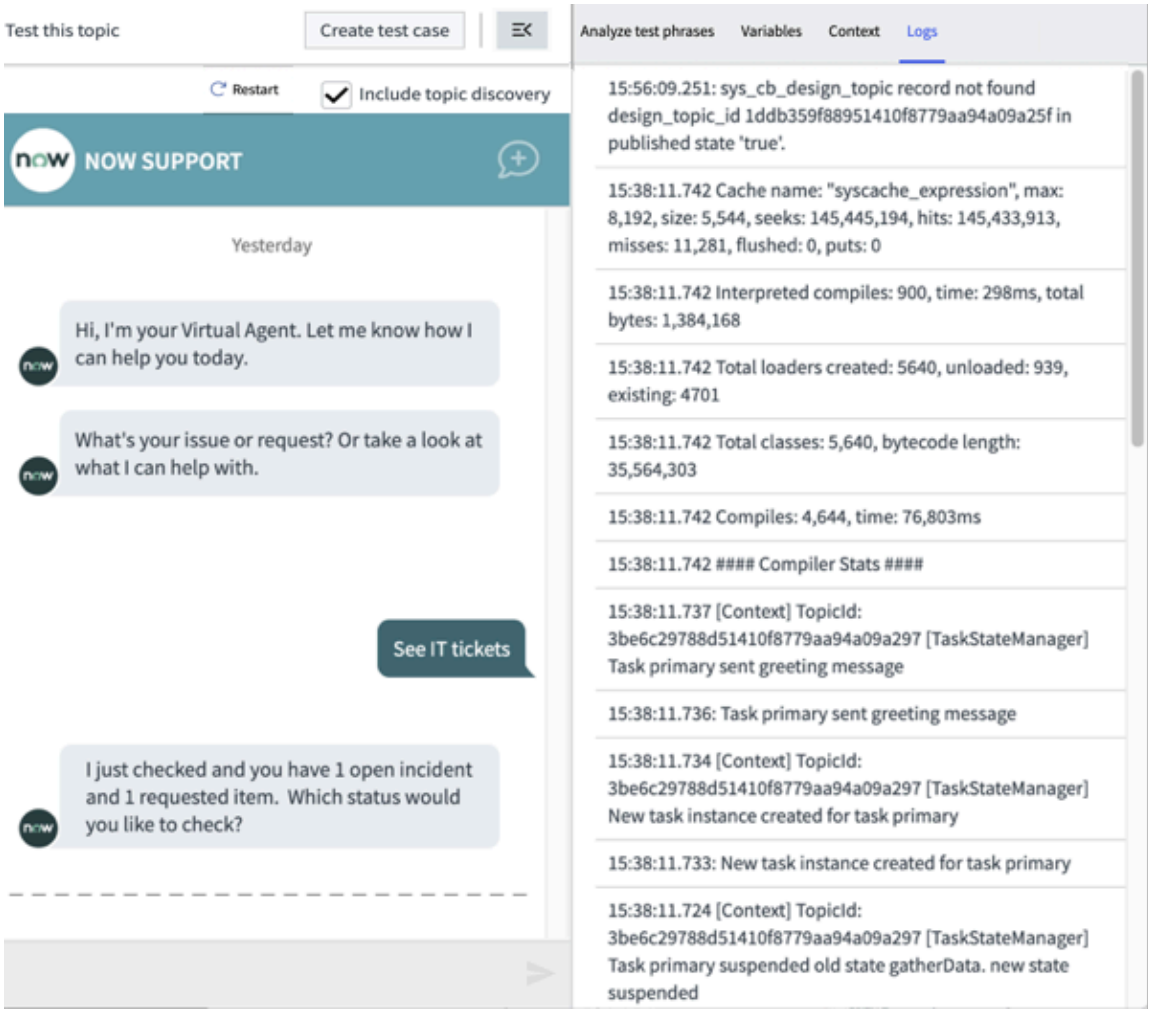
Duplizieren Sie ein Thema, anstatt ein Live-Thema zu aktualisieren. Das unveränderte ursprüngliche Thema kann sowohl als Referenz als auch als Sicherung dienen. Wenn Sie das Original beibehalten, können Sie das Thema schnell wiederherstellen. Denken Sie daran, das ursprüngliche Thema zu deaktivieren, bevor Sie das Duplikat veröffentlichen.

Debuggen Sie ein Thema, während Sie Ihre Konversationen testen

Wenn Sie ein Thema in Virtual Agent-Designererstellen oder aktualisieren, können Sie mit der Schaltfläche **Test** in der Kopfzeile des Themas eine Vorschau der Konversation anzeigen. Im Chat-Testfenster wird die Konversation so angezeigt, wie sie in Serviceportalenthalten ist. Elemente in einer Konversation werden in Messaging-Anwendungen von Drittanbietern möglicherweise anders angezeigt. Testen Sie Ihre Gespräche in allen Anwendungen von Drittanbietern, für die Sie eine Bereitstellung planen Virtual Agent.

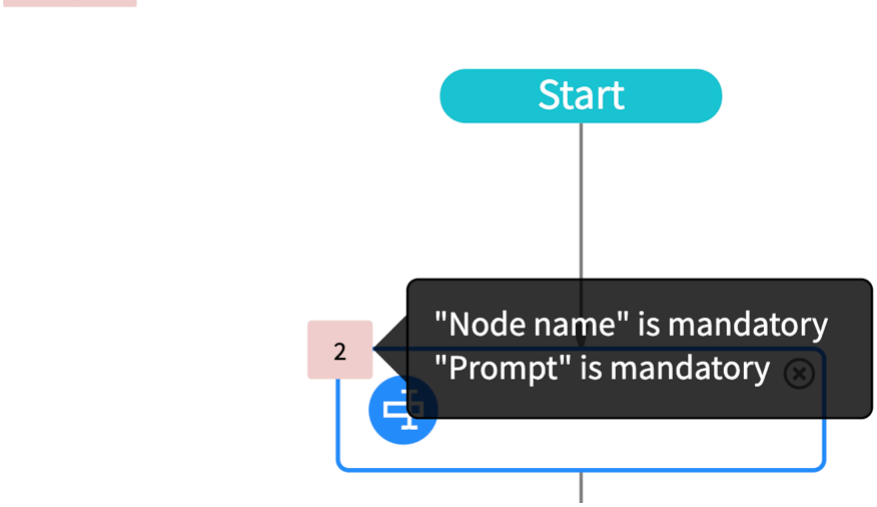
Im Test-Chat-Fenster werden vier Registerkarten mit detaillierten Informationen zum Debuggen und Eingrenzen Ihres Themas angezeigt: **Testausdrücke analysieren**, **Variablen**, **Kontext**und **Protokolle**. Einzelheiten zu diesen Registerkarten finden Sie unter Testen NLU/Stichwortthemen. Das folgende Beispiel zeigt die Verarbeitungsnachrichten und -fehler, die während des Tests protokolliert wurden.

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



Achten Sie auf Warnungen zu Steuerungenn in Ihrem Thema.

Warnungen zu einem Themenknoten auf der Registerkarte „Flow“.



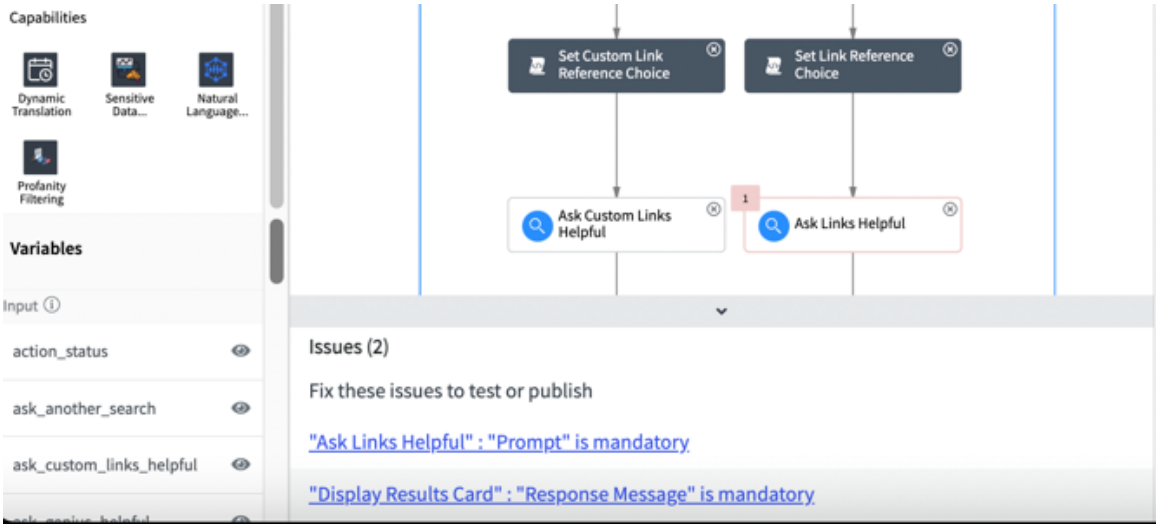
Bei Steuerungen, bei denen erforderliche Informationen fehlen, wird in der oberen linken Ecke des Steuerelements ein rotes Abzeichen für „Unvollständig“ angezeigt. Das Abzeichen zeigt eine Zahl an, die die Anzahl der Probleme in dieser Kontrolle angibt. Wählen Sie dieses Abzeichen aus, um eine Liste der Probleme im Steuerelement anzuzeigen.

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

Ein weiteres Warnabzeichen wird in der oberen linken Ecke des Designers angezeigt, um die Anzahl der Probleme innerhalb des gesamten Themas anzuzeigen.

Auf Fehler prüfen, wenn keine Themenvorschau ausgeführt wird

Themenvorschaufehler im Canvas



Weitere Informationen finden Sie unter dem Menüpunkt Virtual Agent-Designer Leinwand, wenn ein Fehler verhindert, dass das Thema ausgeführt wird. Die Gesamtzahl der Probleme wird zusammen mit Details und einem Hyperlink für jedes Problem aufgelistet. Wählen Sie einen Hyperlink, um zum Knoten zu wechseln, und verwenden Sie die bereitgestellten Informationen, um Fehler in Ihrer Konversation zu korrigieren.

Häufig auftretende Virtual Agent-Probleme

Problem	Mögliche Auflösung
Modul-Designer wird unter Konversations-Schnittstellen nicht angezeigt	• Der Benutzer hat möglicherweise nicht die Rolle virtual_agent_admin. • Das Virtual Agent-Plugin ist möglicherweise nicht aktiviert.
Ein Thema kann nicht bearbeitet werden.	Der angemeldete Benutzer muss sich in demselben Anwendungsbereich wie das Thema befinden.
Die Vorschau des Themas ist nicht möglich.	• Stellen Sie sicher, dass alle Pflichtfelder in den Knoteneigenschaften ausgefüllt sind. • Stellen Sie sicher, dass Ihr Browser so konfiguriert ist, dass er Popups von Ihrer Instanz zulässt.
Web-Client im Verbindungsprozess steckengeblieben...	Mindestens eines Ihrer Themen fehlt möglicherweise. Überprüfen Sie die Seite „Themen“, um sicherzustellen, dass Themen in der Instanz und im aktiven Status vorhanden sind.

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

In einem Konversations-Flow ausgeführte Themen überprüfen

Bei jeder Konversation des Virtual Agent (VA) in einer Instanz wird automatisch ein Interaktionsdatensatz in der Interaktionstabelle [interactions] generiert, in dem die Konversation zwischen einer anfordernden Person und einem Virtual Agent bzw. Live-Agent protokolliert wird. Sie können das Transkript der Konversation zwischen der anfordernden Person und dem Virtual Agent überprüfen, einschließlich Live-Agent-Übertragungen (bei Verwendung des Agent-Chats). Details finden Sie unter Virtual Agent-Interaktionsdatensatz.

Lösen Sie Natural Language Understanding (NLU)-Themen-Discovery-Probleme

Wenn eine Absicht nicht wie erwartet ausgewählt wird, können Sie NLU-Vorhersagefehler beheben.

Schnelle Tipps zur Problembehandlung

Wenn ein Virtual Agent nicht erkannt wird, überprüfen Sie Folgendes:

Ist NLU für die Sitzungssprache aktiviert?

Aktivieren Sie die Sprache in Natural Language Understanding (NLU-)Einstellungen für Virtual Agent. Details finden Sie unter Aktivieren Sie NLU-Sprachen in den Einstellungen für Virtual Agent ..

Wird das NLU-Modell für die Sitzungssprache trainiert und veröffentlicht?

In Ihrem Thema werden möglicherweise nicht die neuesten Änderungen an Ihrem Modell verwendet. Informationen zu ServiceNow® NLU finden Sie unter NLU-Modell trainieren und testen und Virtual Agent-Thema veröffentlichen.

Ist das Thema Virtual Agent veröffentlicht, erkennbar und an ein veröffentlichtes NLU-Modell und eine Absicht für die Sitzungssprache gebunden?

Das Thema sollte an ein einzelnes Modell und eine Absicht für eine bestimmte Sprache gebunden werden. Stellen Sie sicher, dass keine doppelten Absichten an andere Themen gebunden sind. Stellen Sie sicher, dass sich Thema, Modell und Absicht in derselben Domäne befinden. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Thema veröffentlichen.

Sind für das Thema Virtual Agent auf der Registerkarte „Eigenschaften“ im Designer von Virtual Agent Rollen oder Bedingungen angegeben?

Wenn das Thema nur für bestimmte Rollen oder bestimmte Bedingungen angezeigt wird, kann dies die Discovery des Themas beeinträchtigen. Details finden Sie unter Registerkarte Themeneigenschaften.

Warum hat Virtual Agent mein Thema auf Spanisch, aber nicht auf Französisch erkannt?

Es gibt mehrere Möglichkeiten:

- Nicht alle Sprachen werden von allen NLU-Anbietern unterstützt. Details finden Sie unter Sprachunterstützung für -Services NLU ..
- Nicht alle Themen sind an ein sprachspezifisches NLU-Modell und eine spezifische Absicht gebunden.

  Zum Beispiel kann Thema A wie folgt zugeordnet werden:

  - An Model A und Intent A für Englisch gebunden
  - Gebunden an Modell A und Absicht A für Spanisch
  - NICHT an ein Modell oder eine Absicht für Französisch gebunden

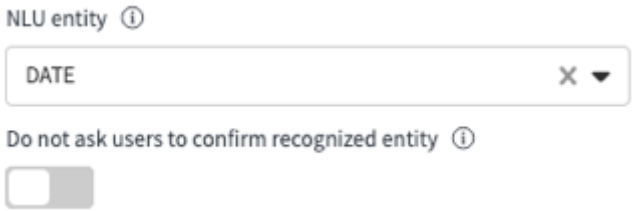
  Erstellen Sie in diesem Szenario ein Französisch-Modell und eine Absicht für das Thema. Weitere Informationen finden Sie unter Verwaltung mehrsprachiger Modelle .

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

Warum wurde der Slot NICHT mit einer Themenvariablen gefüllt?

Überprüfen Sie Folgendes:

- Der Anwendereingabeknoten des Themas wurde nicht mit einer zugeordneten Entität konfiguriert. Verwenden Sie die **NLU-Entitäteneigenschaft** für den Knoten in Virtual Agent-Designer.



- Das Vorhersageergebnis enthielt eine NLU-Entität mit einer Konfidenzpunktzahl, die kleiner als der konfigurierte Konfidenzschwellenwert war.
- Der NLU-Entitätswert für den Knoten war ungültig. Beispielsweise können Sie das Wort „rot“ nicht auf einen Entitätstyp vom Typ „Datum/Uhrzeit“ anwenden.

Test-Discovery aus dem Thema.

Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Wählen Sie auf der Seite „Themen“ die **Option Aktive Testthemen testen**aus. Geben Sie Ihre Äußerung ein, und beobachten Sie die Registerkarte **Testausdrücke analysieren**.
- Öffnen Sie das Thema in Virtual Agent-Designer, und wählen Sie dann **Test**aus. Aktivieren Sie im **Testfenster das** Kontrollkästchen Themen-Discovery einbeziehen. Geben Sie Ihre Äußerung ein, und beobachten Sie die Registerkarte **Testausdrücke analysieren**.

Details finden Sie unter Testen NLU/Stichwortthemen. Informationen zur Funktionsweise der Themen-Discovery finden Sie unter Natural Language Understanding Themen-Discovery-Logik in Virtual Agent.

Ist „Setup-Thema“ das fragliche Thema?

Wenn dies der Fall ist, muss es in den Chat-Einstellungen Konversations-Schnittstellen konfiguriert werden, damit es erkannt wird. Details finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Virtual Agent -Chat-Experience.

Fragen oder Probleme beim Wechseln während der Themenerstellung.

Warum ist die Konversation zu Thema A zurückgekehrt, nachdem Virtual Agent zu Thema B gewechselt ist?

Das Attribut **„Themen-Flow nach Themenwechsel fortsetzen“** ist für das Thema aktiviert. Sie finden diesen Umschalter auf der Registerkarte **Eigenschaften** unter **Erweiterte Eigenschaften** > **Zusätzlich**.

Warum ist die Konversation NICHT zu Thema A zurückgekehrt, nachdem Virtual Agent zu Thema B gewechselt war?

Das Attribut **„Themen-Flow nach Themenwechsel fortsetzen“** ist für das Thema deaktiviert. Sie finden diesen Umschalter auf der Registerkarte **Eigenschaften** unter **Erweiterte Eigenschaften** > **Zusätzlich**.

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

Wird Virtual Agent [] eine Stichwortsuche in der Mitte des Themas verwenden, wenn keine Absicht findet?

Nein.

Sind die Variablen von Thema A für Thema B nach dem Wechsel verfügbar?

Nein.

Sind die Variablen von Thema B für Thema A verfügbar, wenn Thema A fortgesetzt wird?

Nein.

Informationen zur zusätzlichen Problembehandlung finden Sie in den folgenden Tabellen.

NLU-Vorhersageinformationen in den offenen NLU-Tabellen überprüfen

Beim Überprüfen oder Debuggen von Themen, die Natural Language Understanding (NLU) verwenden, können Sie verschiedene Open NLU-Tabellen verwenden, um die NLU-Vorhersageergebnisse für Ihre Themen anzuzeigen. Zum Beispiel enthalten die Tabellen „Feedbacks zur NLU-Absichtvorhersage öffnen“ und „Feedbacks zur NLU-Entitätsvorhersage öffnen“ detaillierte Informationen zur NLU-Verarbeitung, die von Anwendungen (z. B. Virtual Agent) durchgeführt wird, um Themenabsichten und Entitäten (Slot-Füllung) zu bestimmen.

Tabelle „Feedbacks zur NLU-Absichtvorhersage öffnen“

Die Tabelle „Feedbacks für NLU-Absichtsvorhersagen öffnen“ [open_nlu_predict_intent_feedback] zeigt die Absichtsverarbeitung, die eine Anwendung (in diesem Fall Virtual Agent) als Reaktion auf ein NLU-Absichtsvorhersageergebnis durchführt. Das Ziel für Virtual Agent besteht darin, eine vorhergesagte NLU-Absicht einem Virtual Agent -Thema zuzuordnen. Immer wenn Virtual Agent ein Thema vorschlägt, wird dieser Tabelle ein Datensatz des Vorhersageergebnisses hinzugefügt. Wenn Virtual Agent kein Thema findet, erfolgt keine Vorhersage, und ein mit *Skipped* markierter Datensatz wird dieser Tabelle hinzugefügt.

Um die Tabelle anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Navigationsfilter open_nlu_predict_intent_feedback.list ein.

Schlüsselfelder in der Tabelle „Feedbacks zur NLU-Vorhersageabsicht“.

Feld	Beschreibung
App	Anwendung, die NLU nutzt. Beispiel: *VA* (Virtual Agent).
App-Dokument	sys_id des Anwendungsdatensatzes. Beispiel: *sys_cs_topic.sys_id*.
App-Dokumenttabelle	Tabelle des Anwendungsdatensatzes. Beispiel: *sys_cs_topic* (Thementabelle).
Automatisch ausgewählt	Boolescher Wert, der angibt, ob das System nur eine Absicht über dem Vorhersageschwellenwert erkannt hat und die Anwendung daher ausgewählt hat, das Thema auszuführen, das derselben Absicht entspricht: *true* oder *false*.

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

Schlüsselfelder in der Tabelle „Feedbacks zur NLU-Vorhersageabsicht“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Aktuelle Absicht	NLU-Absicht, die von der Anwendung verwendet wurde, als die NLU-Vorhersage übermittelt wurde. Dieses Feld kann leer sein. Eine in der Anwendung [Virtual Agent verwendete Absicht könnte beispielsweise *Change password*sein.
Domäne	Die Domäne der Absicht. Beispiel: Global oder ITSM.
Anzeigename des externen Modells	Name des externen NLU-Modells. Zum Beispiel der Name der NLU-Anwendung IBM Watson Assistant.
Ursache des Absichtswechsels	Name des ursprünglichen Themas, das den Anwender zur Bestätigung auffordert. Es gibt zwei mögliche Szenarien für Werte in dieser Spalte: • Der Anwender wird zur Bestätigung der anfänglichen Absichtsübereinstimmung für seine Äußerung aufgefordert (**Anwender fragen, ob das von VA ausgewählte Thema für das richtige** Modell in den NLU-Einstellungenaktiviert ist). Wenn der Benutzer zu einer ersten Äußerung aufgefordert wird, kann dieser Wert das Begrüßungsthema sein. Wenn der Wert *empty*ist, wurde der Benutzer entweder nicht zur ersten Übereinstimmung aufgefordert, oder er hat die anfänglich übereinstimmende Themenabsicht abgelehnt. • Der Anwender wird zur Bestätigung eines Absichtswechsels mitten im Thema aufgefordert (der Umschalter „**Anwender fragen, ob das gewechselte Thema korrekt** ist“ ist in den NLU-Einstellungenaktiviert). Wenn der Benutzer aufgefordert wird, mitten im Thema zu wechseln, ist dieser Wert der Name des Themas, das zum Zeitpunkt des Wechsels angezeigt wurde. **Hinweis:** Hier werden möglicherweise auch Systemaufgaben angezeigt, die Sie ignorieren können. Beispiel: *__silent_TerminateGoal_a3817a5f7ca7439b8*.
Ursache des Absichtswechsels – aktuelle Aufgabe	Name der Aufgabe (des Knotens), von der aus der Benutzer wechselt. **Hinweis:** Hier werden möglicherweise auch Systemaufgaben angezeigt, die Sie ignorieren können. Beispiel: *__silent_TerminateGoal_a3817a5f7ca7439b8*.

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

Schlüsselfelder in der Tabelle „Feedbacks zur NLU-Vorhersageabsicht“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Zugeordnet	Boolescher Wert, der angibt, ob die Anwendung (Virtual Agent) die Vorhersage als verwendbar betrachtet hat, indem die Absicht mit einem verfügbaren Thema abgeglichen wurde: `true` oder `false`.
Modellanzeigename	Name des ServiceNow NLU-Modells.
Modell-ID	ID des NLU-Modells, für das die Vorhersage eingereicht wurde.
Modellname	Name des NLU-Modells, für das die Vorhersage eingereicht wurde.
Ergebnis der NLU-Themen-Discovery	Vorhersageergebnis für erste Äußerung in einer Konversation als Teil der Themen-Discovery: • **Fallback für KI-Suche**: Es wurde keine Vorhersage getroffen. KI-Suche wurde als Fallback verwendet. • **Richtig**: Es wurde eine einzelne Vorhersage getroffen. Der Anwender hat bestätigt, dass das Thema korrekt war. • **Richtig unter mehreren**: Es wurden mehrere Vorhersagen getroffen. Dieses Ergebnis gibt an, dass der Anwender diese Vorhersage ausgewählt hat. Andere Vorhersagedatensätze sind als Nicht kategorisiert markiert. • **Ohne Bestätigung beendet**: Der Anwender beendet ohne Bestätigung. • **Falsch**: Es wurde eine einzelne Vorhersage getroffen. Der Anwender hat bestätigt, dass das Thema falsch war. • **Falsch unter mehreren**: Es wurden mehrere Vorhersagen getroffen, aber der Anwender hat keines der vorgeschlagenen Themen ausgewählt. Dieses Ergebnis gibt an, dass diese Vorhersage den höchsten Wert für die Vorhersagekonfidenz hatte. Die anderen Vorhersagedatensätze werden als Nicht kategorisiert markiert. • **Setup**-Themenvorhersage: Die Setup-Themenbezogene Vorhersage wurde ohne Verwendung von KI-Suchegetroffen. • **Übersprungen**: Es wurde keine Vorhersage getroffen. • **Mit neuer Äußerung übersprungen**: Als das Menü „Thema“ angezeigt wurde, hat der Anwender eine neue Äußerung eingegeben. • **Nicht kategorisiert**: Keine der oben genannten Bedingungen wurde erfüllt, oder der Anwender hat die Konversation abgebrochen.

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

Schlüsselfelder in der Tabelle „Feedbacks zur NLU-Vorhersageabsicht“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
NLU-Modellsprache	Sprache des für die Vorhersage verwendeten NLU-Modells.
Vorhersage	Name der vorhergesagten Absicht
Auditprotokoll der Vorhersage	Verweis auf die Tabelle der offenen NLU-Vorhersageprotokolle [open_nlu_predict_log]
Vorhersagekonfidenz	Wert für die Vertrauenswürdigkeit der Vorhersage
Sitzungssprache der anfordernden Person	Sprachcode der Sitzungssprache der anfordernden Person, wenn Dynamische Übersetzung aktiviert ist. Wenn der Benutzer beispielsweise etwas in Französisch eingibt, wird der Code *fr* gespeichert. Wenn die Spracherkennung aktiviert ist und der Benutzer Text in einer anderen Sprache eingibt, fordert Virtual Agent den Benutzer auf, die Sprache zu bestätigen. Bei Bestätigung wird die erkannte Sprache zum Standardwert für die Sitzung.
Ausgewählt	Boolescher Wert, der angibt, ob die mehreren vorhergesagten Absichten, die Endanwendern als übereinstimmende Themen angezeigt werden, tatsächlich von den Endanwendern ausgewählt wurden: *true* oder *false*.
Gezeigt	Boolescher Wert, der angibt, ob die Anwendung (Virtual Agent) die vorhergesagte Absicht als Auswahlmöglichkeit für den Endanwender angezeigt hat: *true* oder *false*.
Thema gewechselt	Name des Themas, wenn der Anwender zur Bestätigung aufgefordert wurde (unabhängig von seiner Auswahl, Ja oder Nein).
Äußerung	Vom Endbenutzer im Chat-Client-Fenster eingegebener Ausdruck

Tabelle „Feedbacks zur NLU-Entitätsvorhersage öffnen“

Die Tabelle „Feedbacks für NLU-Vorhersageentitäten öffnen“ [open_nlu_predict_entity_feedback] zeigt die Entitätsverarbeitung (Slot-Füllung), die eine Anwendung (in diesem Fall Virtual Agent) als Antwort auf ein NLU-Entitätsvorhersageergebnis ausführt. Das Ziel von Virtual Agent besteht beispielsweise darin, eine vorhergesagte NLU-Entität einer Virtual Agent -Themeneingabevariablen zuzuordnen.

Um die Tabelle anzuzeigen, geben Sie im Navigationsfilter open_nlu_predict_entity_feedback.list ein.

Schlüsselfelder in der Tabelle „Feedbacks für NLU-Entitätsvorhersage öffnen“.

Feld	Beschreibung
App	Anwendung, die NLU nutzt. Beispiel: VA (Virtual Agent).

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

Schlüsselfelder in der Tabelle „Feedbacks für NLU-Entitätsvorhersage öffnen“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
App-Dokument	sys_id des Anwendungsdatensatzes. Beispiel: `sys_cs_topic.sys_id`.
App-Dokumenttabelle	Tabelle des Anwendungsdatensatzes. Beispiel: `sys_cs_topic`.
Automatisch ausgewählt	Boolescher Wert, der angibt, ob die Anwendung automatisch die Verwendung der Entität ausgewählt hat, ohne den Anwender zu benachrichtigen: `true` oder `false`.
Anzeigename des externen Modells	Name des externen NLU-Modells. Zum Beispiel der Name der NLU-Anwendung IBM Watson Assistant.
Zugeordnet	Boolescher Wert, der angibt, ob die Anwendung (Virtual Agent) die Vorhersage als verwendbar angesehen hat: `true` oder `false`.
Zugeordnet zu	Element in der Anwendung, dem die Entität zugeordnet wurde
Modellanzeigename	Name des ServiceNow NLU-Modells.
Modell-ID	ID des NLU-Modells, für das die Vorhersage eingereicht wurde.
Modellname	Name des NLU-Modells, für das die Vorhersage eingereicht wurde.
Vorhersage	Name der vorhergesagten Entität
Auditprotokoll der Vorhersage	Verweis auf die Tabelle der offenen NLU-Vorhersageprotokolle [open_nlu_predict_log]
Vorhersagekonfidenz	Wert für die Vertrauenswürdigkeit der Vorhersage
Ausgewählt	Boolescher Wert, der angibt, ob die Anwendung die folgende Entität verwendet hat: `true` oder `false`.
Gezeigt	Boolescher Wert, der angibt, ob die Anwendung dem Endanwender die vorhergesagte Entität zur Auswahl angezeigt hat: `true` oder `false`.
Äußerung	Vom Benutzer im Chat-Client-Fenster eingegebener Ausdruck
Wert	Wert der vorhergesagten Entität

NLU-Vorhersageprotokolle öffnen

Die Tabelle „NLU-Vorhersageprotokolle öffnen“ [open_nlu_predict_log] bietet eine konsolidierte Übersicht über die NLU-Vorhersagedatensätze für Themen. Die Datensätze im Log identifizieren die vom NLU-Service ermittelten Äußerungen und entsprechenden Absichten (Themen) und Entitäten. Jeder Datensatz enthält auch die NLU-Vorhersagewerte, die während der Themenerkennung (Absichtstreffer) und Entitätsextraktion berechnet wurden.

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

Hinweis:
NLU-Vorhersageknotenprotokolle werden automatisch generiert. Wenn Sie Knotenprotokolle zum Debuggen verwenden, aber die automatische Generierung von NLU-Vorhersageknotenprotokollen unterdrücken möchten, fügen Sie die Systemeigenschaft `com.glide.opennlu.predict.node_logging_enabled` hinzu, und legen Sie den Wert auf false fest.

Um die offenen NLU-Vorhersageprotokolle anzuzeigen, geben Sie im Navigationsfilter `open_nlu_predict_log.list` ein.

Schlüsselfelder in der Tabelle „Open NLU Predict Logs“.

Feld	Beschreibung
Async	Indikator für asynchrone Vorhersageverarbeitung: *true* oder *false*. „true“ gibt an, dass die Vorhersage asynchron durchgeführt wurde, sodass Virtual Agent-Worker Threads fortgesetzt werden können.
Erstellt	Datum und Uhrzeit des Zeitpunkts, zu dem der NLU-Vorhersagedatensatz erstellt wurde
Dauer	Länge der Verarbeitungszeit für die Vorhersage, um Absichts- und Entitätswerte zurückzugeben
Sprache	Die Sprache der NLU-Vorhersageanforderung.
Ebene	Nachrichtentyp: Informationsebene.
Nachricht	Zurückgegebene Vorhersageergebnisse: Anzahl der Absichten und Entitäten.
Anforderung	NLU-Vorhersageparameter, der die Äußerung und das NLU-Modell für die erkannte Absicht enthält
Antwort	NLU-Vorhersageergebnisse, die 0 (keine) oder mehr ausgewertete Absichten und ausgewertete Entitäten enthalten
Quelle	Prozess oder Bereich: *OpenNLU - Predict*.
Äußerung	Vom Bot erkannte Benutzeraussage, die einer in einem NLU-Modell definierten Absicht zugeordnet ist

Hinweis:
Die detaillierten Absichts- und Entitätsergebnisse können Sie in den Tabellen „Feedbacks zur NLU-Absichtvorhersage öffnen“ und „Feedbacks zur NLU-Entitätsvorhersage öffnen“ anzeigen.

HTTP-Verbindungsinformationen für offene NLU-Integrationen überprüfen

Verwenden Sie die Tabelle „HTTP-Verbindungen des NLU-Treibers öffnen“ [open_nlu_driver_http_connection], um HTTP-Anmeldeinformationen, Verbindungsdetails und Methoden für die Absichten, Entitäten, NLU-Modelle und Vorhersagen für Ihren NLU-Service Provider rasch zu überprüfen.

Um die Tabelle anzuzeigen, geben Sie im Navigationsfilter `open_nlu_driver_http_connection.list` ein.

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

Natural Language Understanding Themen-Discovery-Logik in Virtual Agent

Verstehen, wie Virtual Agent Absichten zurückgibt und wie sie auswählt, welche Absichten dem Anwender angezeigt werden sollen.

Voraussetzungen für die -Themen-Discovery

Virtual Agent kann ein Thema erkennen, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Das Thema muss veröffentlicht und aktiv sein.

  In der Thementabelle [sys_cs_topic] werden die Werte **Aktiv**, **Veröffentlicht**und **Ist Thema** erkennbar auf *true*festgelegt.

  Hinweis:
  Die Spalte **Ist Thema sichtbar** hat keine Auswirkungen auf die Themen-Discovery.

- Das Thema muss erkennbar sein.
- Themenbedingungen müssen zur Laufzeit als „true“ ausgewertet werden.
- Wenn für das Thema Rollen konfiguriert sind, muss die anfordernde Person über mindestens eine dieser Rollen verfügen.
- Das Modell NLU des Themas muss eine Bindung für die Sitzungssprache aufweisen.

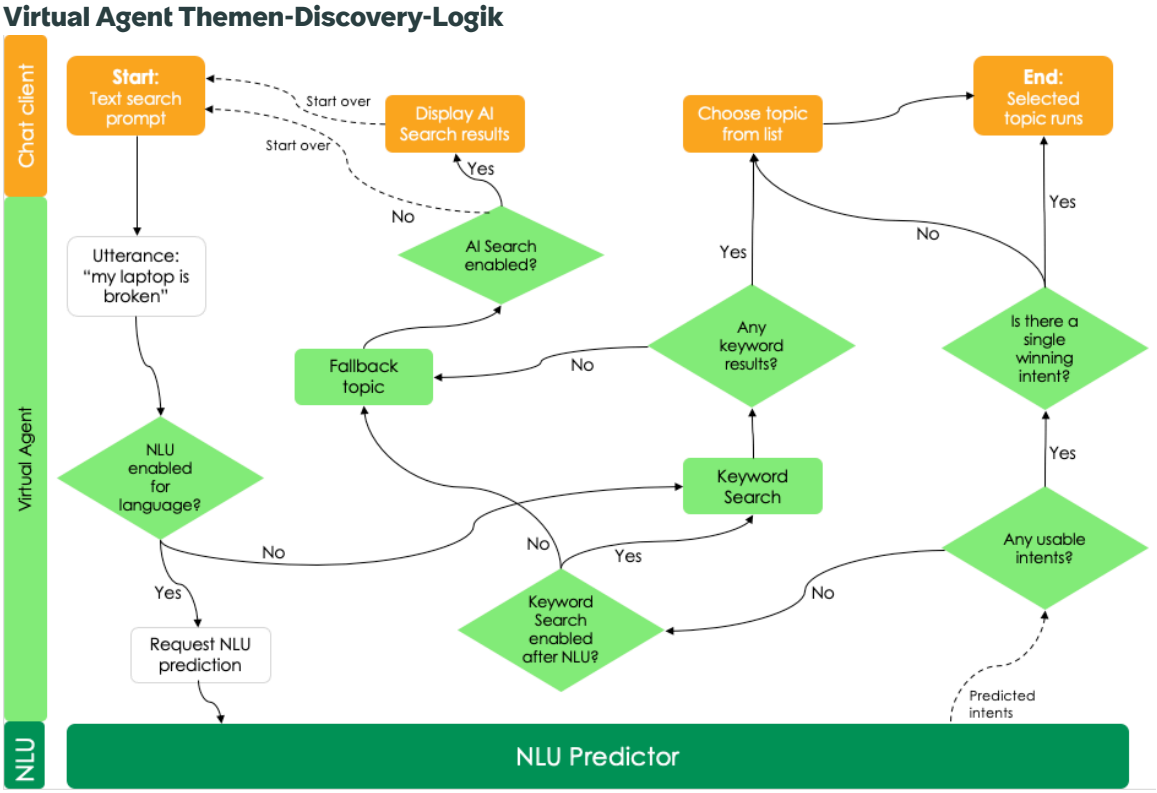
NLU Themen-Discovery-Logik

Virtual Agent sendet eine Vorhersageanforderung an den Anbieter NLU. Die Anforderung enthält die Äußerung und alle registrierten NLU Modell-IDs, die an die Sitzungssprache gebunden sind. Gibt NLU Absichten zurück, die einem Thema entsprechen. Virtual Agent antwortet dann auf eine der folgenden Arten:

- Wählt basierend auf der Vertrauensbewertung automatisch ein Thema für die anfordernde Person aus.
- Fordert die anfordernde Person auf, ein Thema aus der zurückgegebenen Liste der Übereinstimmungen auszuwählen.
- Findet keine übereinstimmenden Themen.

Wenn keine Übereinstimmungen gefunden werden, Sicherungsstichwörter jedoch aktiviert sind (Eigenschaft [*com.glide.cs.nlu.keywords.enabled* ist *true*), sucht Virtual Agent anhand von Stichwörtern nach einem Thema.

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



Virtual Agent NLU Konfidenzwerte

Virtual Agent verwendet Konfidenzwerte, um vorhergesagte Absichten zurückzugeben. Wenn die Konfidenzpunktzahl einer Absicht größer oder gleich dem konfigurierten Schwellenwert ist, betrachtet Virtual Agent sie als gute Übereinstimmung. Der Konfidenzschwellenwert wird mit der Systemeigenschaft `com.glide.cs.intent_confidence_threshold` festgelegt.

Virtual Agent verwendet die folgende Logik bei der Auswahl von Absichten:

Wählt automatisch die höchste vorhergesagte Absicht aus

Dies ist der Fall, wenn nur eine Absicht gefunden wird oder im Falle eines Tiebreakers, wenn die nächste Übereinstimmung weit entfernt liegt.

> **Hinweis:**
> Wenn ServiceNow NLU verwendet wird und die Systemeigenschaft `com.glide.cs.intent_confidence_delta0`[] lautet, kann kein Tiebreaker vorhanden sein.

Gibt eine Themenliste zurück, aus der die anfordernde Person auswählen kann

Dies tritt auf, wenn die automatische Auswahl nicht anwendbar ist. Die Länge der Liste wird durch die Systemeigenschaft `com.glide.cs.max_number_display_topics` bestimmt.

Es werden keine Absichten abgeglichen

Wenn null NLU Absichten mit einer Konfidenzpunktzahl vorhergesagt werden, die größer oder gleich dem konfigurierten Schwellenwert ist, greift Virtual Agent auf eine Stichwortsuche zurück, sofern konfiguriert. (Die Systemeigenschaften `com.glide.cs.nlu.keywords.enabled` und `com.glide.cs.nlu.keywords.include_topics_bound_to_lang` sind `true`).

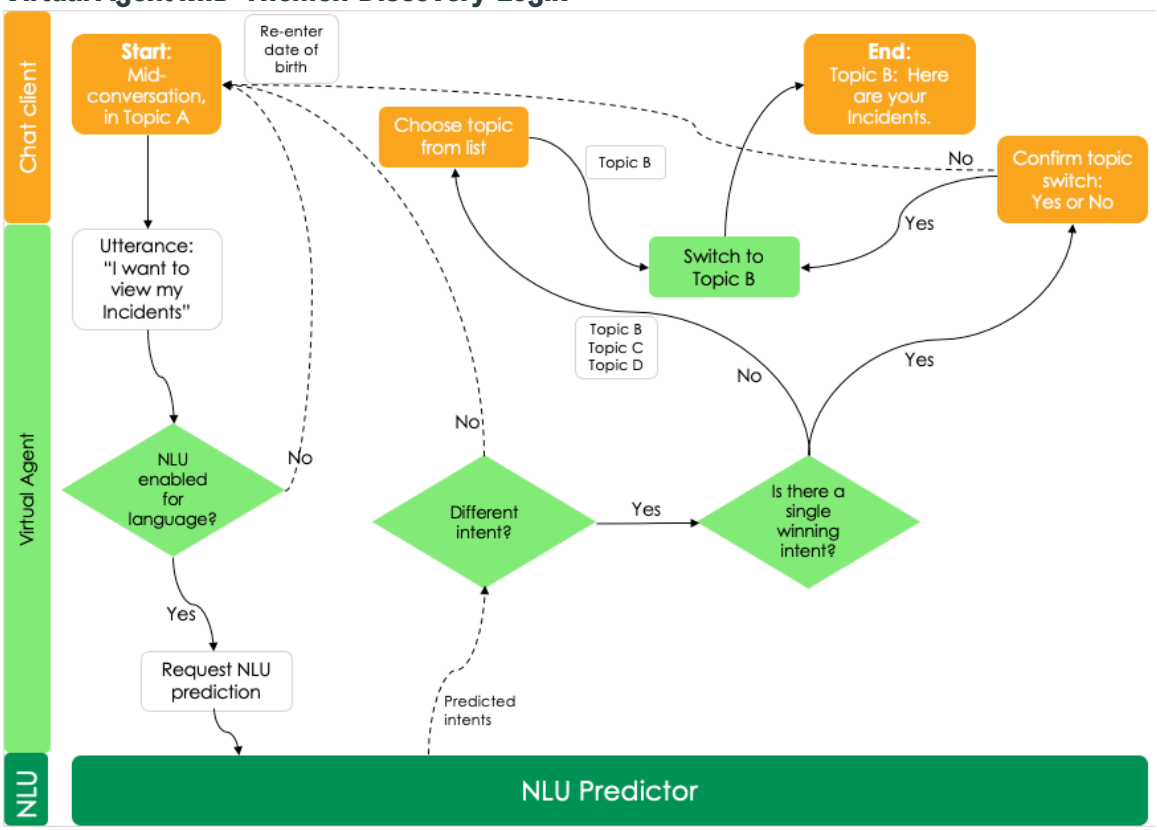
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Discovery-Logik für Themen in der Mitte des Themas NLU .

Während ein Thema ausgeführt wird, kann die anfordernde Person eine Äußerung oder einen Ausdruck eingeben, die zu einem Themenwechsel führt. Beispiel:

1. Die anfordernde Person befindet sich in einer Virtual Agent -Konversation, und Thema A wird ausgeführt.
2. In Thema A wird der Benutzer aufgefordert, sein Geburtsdatum einzugeben.
3. Anstatt ein Datum auszuwählen, gibt die anfordernde Person „Ich möchte meine Incidents anzeigen“ ein.
4. Virtual Agent kann diesen Ausdruck nicht zu einem Datum auflösen, daher wird eine NLU Vorhersageanforderung ausgegeben.
5. Die Vorhersage NLU gibt Absicht B zurück, und Virtual Agent erkennt, dass Thema B an Absicht B gebunden ist.
6. Virtual Agent wechselt die Konversation zu Thema B, das dann der anfordernden Person Informationen zu ihren Incidents präsentiert.

Virtual Agent MID-Themen-Discovery-Logik



Zugehörige Informationen

Lösen Sie Natural Language Understanding (NLU)-Themen-Discovery-Probleme

Virtual Agent-Thema veröffentlichen

Stellen Sie ein inaktives oder ein aktualisiertes Thema bereit, um es zu speichern und Benutzern auf Virtual Agent-Clients zur Verfügung zu stellen.

Vorbereitungen

Wenn Sie die Themen-Discovery Natural Language Understanding (NLU) verwenden, können Sie das Modell gleichzeitig mit dem Thema veröffentlichen, wenn das Modell die

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

Veröffentlichungskriterien erfüllt. Stellen Sie sicher, dass Ihr Modell alle Entwicklungsphasen durchlaufen hat und zur Veröffentlichung bereit ist. Wenn Sie Ihr Modell nicht verfeinert, getestet und optimiert haben, können Sie es möglicherweise nicht in Virtual Agent-Designerveröffentlichen. Weitere Informationen finden Sie unter Modellverwaltung .

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Themenblöcke und anwenderdefinierte Steuerelemente auch veröffentlichen, um sie für aufrufende Themen verfügbar zu machen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Wählen Sie auf der Seite „Themen“ das Thema, den Themenblock oder das anwenderdefinierte Steuerelement aus, das veröffentlicht oder erneut veröffentlicht werden soll.
3. Wählen Sie in der Header-Leiste des Themas **Veröffentlichen**aus.

   Wenn **Sie** bei vorhandenen Problemen die Option Veröffentlichen auswählen, wird am unteren Rand des Diagramms ein Regal „Probleme“ geöffnet, das alle Probleme auflistet und auflistet, die korrigiert werden müssen. Diese Details enthalten einen Hyperlink für jedes unvollständige Element. Wenn das Problem in einem Knoten auftritt, wird durch Auswahl des Hyperlinks das Eigenschaftsblatt für diesen Knoten geöffnet. Bei gelösten Problemen wird die Liste im Regal aktualisiert, um die verbleibenden Fehler anzuzeigen. Sobald keine Probleme mehr zu lösen sind, wird das Dialogfeld „Veröffentlichungen“ geöffnet.

   Wenn Sie die Themen-Discovery NLU verwenden, wird das Dialogfeld „Wählen Sie aus, was veröffentlicht werden soll“ angezeigt. Wählen Sie die verfügbaren Elemente aus, die mit dem Thema veröffentlicht werden sollen, z. B. das Modell NLU und die Sprachzuordnungen, und wählen Sie dann **Veröffentlichen**aus.

   Hinweis:
   Wenn die Option **Veröffentlichen** nicht verfügbar ist, muss das Modell möglicherweise bearbeitet werden. Beispielsweise verfügt das Modell möglicherweise nicht über genügend Absichten oder benötigt mehr Äußerungen für einige Absichten. Beheben Sie diese Probleme, bevor Sie fortfahren. Wenn eine Modellsprache nicht verfügbar ist, wurde das sprachspezifische Modell außerdem nie veröffentlicht. Veröffentlichen Sie es aus dem NLU-Workbench. Weitere Informationen finden Sie unter Modellverwaltung .

   In der Kopfzeile des Themas wird die Meldung Wird gespeichert... angezeigt. Die Toast-Nachricht Ihr Thema erfolgreich gespeichert wird anschließend für vier Sekunden in der rechten unteren Ecke angezeigt und kann durch Auswahl des **X** in der Nachricht geschlossen werden.

   Für Themen lautet der Themenstatus Aktiv, und der Status Veröffentlicht ändert sich in Jetzt gerade veröffentlicht.
4. Wenn Sie ein Konversationsthema mit Stichwörtern oder NLUveröffentlicht haben, überprüfen Sie, ob Ihre Stichwörter oder NLU -Äußerungen für das Thema wie erwartet funktionieren.

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

a. Kehren Sie zur Seite „Themen“ zurück, und wählen Sie **Aktive Themen testen**aus.

Hinweis:
Wenn Now Assist aktiviert ist, enthält die Schaltfläche **Aktive Themen testen** ein Dropdown-Menü, um Thementypen und den Ort zu identifizieren, an dem Sie testen möchten:

- **NLU-/Stichwortthemen testen**
- **LLM-Themen testen**
- **Test im Now Assist-Bereich**

b. Vergewissern Sie sich im Konversationsfenster, dass sich das Thema öffnen lässt.
Sie können Stichwörter oder NLU Äußerungen eingeben, die der Absicht des Themas entsprechen. Für die vorgefertigten Themen Virtual Agent gibt der Bot eine Liste von Themen zurück, die dem eingegebenen Stichwort oder der eingegebenen Äußerung entsprechen. Weitere Informationen zum Testen von Now Assist LLM-Themen finden Sie unter LLM-Themen zum Testen.

Ergebnisse
Die Themenblöcke und anwenderdefinierten Steuerelemente werden veröffentlicht und können in aufgerufenen Themen verwendet werden.

Hinweis:
Aktive Themen, einschließlich Setup-Themen und Small Talk-Themen, können auch nach der Veröffentlichung der Themen zur Verwendung verfügbar sein. Weitere Informationen finden Sie unter Steuern Sie die Discovery und Sichtbarkeit von Themen.

Virtual Agent-Thema löschen

Löschen Sie ein Virtual Agent Thema, das nicht mehr benötigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Hinweis:

Manchmal können bestimmte Themenkategorien nicht gelöscht werden, z. B. die Themen „Begrüßung“, „Umfrage“, „Servicemitarbeiter“, „Fehler“, „Hilfe erkunden“ und „Abschluss-Setup“.

Wenn Sie ein Thema von Ihren Virtual Agent -Clients entfernen, aber nicht löschen möchten, sollten Sie das Thema stattdessen deaktivieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können ein Thema mit der Option **Löschen** in der Kopfzeile Virtual Agent-Designer für das Thema löschen.

Prozedur

1. Wenn Sie nicht am Thema arbeiten, navigieren Sie zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer** zum Anzeigen der Seite „Themen“.
2. Verwenden Sie eine der folgenden Methoden basierend auf einer Karte auf der Themenseite oder dem Header in einem Thema.
3. Wählen Sie im Fenster „Löschung des Themas bestätigen“ die Option **Löschen**aus.
   Die Registerkarte wird geschlossen, und Sie kehren zur Seite „Themen“ zurück.

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

Ergebnisse
Wenn das Thema aktiv war und nicht mehr auf der Seite „Themen“ aufgeführt ist, wird es sofort von den Clients Virtual Agent entfernt.

Heraufstufen oder herabstufen von Virtual Agent-Designer LLM-Themen

Heraufstufen von Themen in Virtual Agent-Designer, nachdem Sie sie einem LLM-Assistenten (Large Language Model) zugeordnet haben, damit sie dem Benutzer vom LLM-Assistenten vorgeschlagen werden.

Vorbereitungen
Ordnen Sie einem LLM-Assistenten ein LLM-Thema zu. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Thema erstellen.

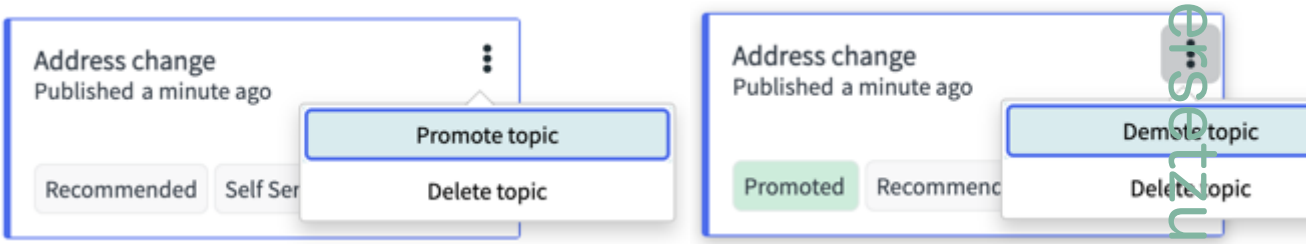
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie ein Thema in Virtual Agent-Designer erstellen oder ein nicht schreibgeschütztes Thema öffnen, können Sie es einem LLM-Assistenten zuordnen. Nachdem Sie Ihr Thema verknüpft haben, können Sie das Thema heraufstufen, sodass der LLM-Assistent es dem Benutzer vorschlägt. Sie können vorgeschlagene Themen auch auf der Themenseite finden, indem Sie in der Dropdown-Liste Sortieren nach die Option **Heraufgestuft** auswählen. Vorgeschlagene Themen können auch heruntergestuft werden, um sie aus der Liste der vorgeschlagenen Themen zu entfernen.

Systemthemen, Setup-Themen, Themenblöcke, anwenderdefinierte Steuerungen und Small Talk-Themen können nicht heraufgestuft werden.

Steuerungen für das Herauf- und Heraufstufen von LLM-Themen

Die Steuerelemente **Heraufstufen** und **Herunterstufen** werden angezeigt, wenn das Thema heruntergestuft bzw. heraufgestuft wird. Die Kategorie *`Promoted`* wird auch auf der Karte eines vorgeschlagenen Themas angezeigt.



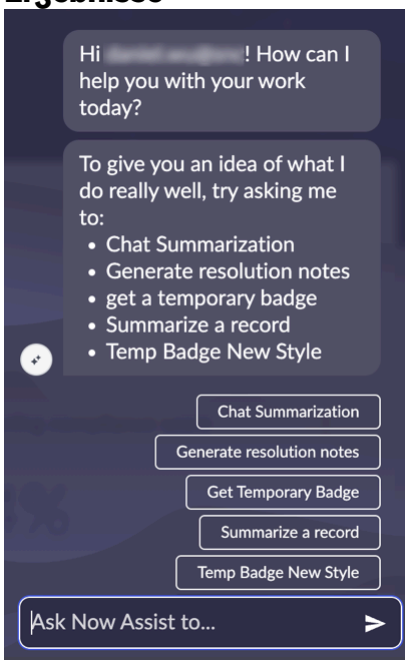
Weitere Informationen finden Sie unter Thema „Virtual Agent erstellen“ und LLM-Assistenten.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > *`Virtual Agent`* > **Designer**.
2. Wählen Sie die Dropdown-Liste LLM-Assistent und dann den LLM-Assistenten aus, der das Thema hochstufen wird.
   Die Liste der Themen reduziert sich auf LLM-Themen, die dem LLM-Assistenten zugeordnet sind.
3. Suchen Sie die Karte für das Thema, das Sie herauf- oder herunterstufen möchten.
4. Wählen Sie das Symbol für Themenaktionen (Symbol für **Themenaktionen** ⋮), und wählen Sie **Heraufstufen**, um das Thema der Liste der vorgeschlagenen Themen hinzuzufügen, oder wählen Sie Herunterstufen, um es aus der Liste zu entfernen.
   Wenn das Thema bereits heraufgestuft wurde, erhält das Thema die Kennzeichnung Heraufgestuft, und die Option **Heraufstufen** wird durch **die** Option Herunterstufen ersetzt.

Automatische Übersetzung

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

Ergebnisse



Das Thema wird der Liste der vom LLM-Assistenten vorgeschlagenen Themen hinzugefügt, während ein heruntergestuftes Thema aus der Liste entfernt wird.

Nächste Maßnahme

Ordnen Sie heraufgestufte Virtual Agent LLM-Themen neu an

Ordnen Sie heraufgestufte Virtual Agent LLM-Themen neu an

Ordnen Sie LLM-Themen (Large Language Model) in einer gewünschten nicht alphabetischen Reihenfolge an, nachdem Sie sie zur Empfehlung durch Virtual Agentheraufgestuft haben.

Vorbereitungen

Heraufstufen Sie alle Virtual Agent LLM-Themen, die Sie neu anordnen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Heraufstufen oder herabstufen von Virtual Agent-Designer LLM-Themen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Vorgeschlagene LLM-Themen werden standardmäßig in alphabetischer Reihenfolge angezeigt. Sie können heraufgestufte Themen in beliebiger Reihenfolge neu anordnen, indem Sie die Datensätze in der Tabelle „Heraufgestufte Kompetenzen“ [sys_cs_context_profile_promoted_skill] bearbeiten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **sys_cs_context_profile_promoted_skill.list**.
2. Wählen Sie unter dem Thema, das Sie neu anordnen möchten, den Wert **Reihenfolge** aus.
3. Geben Sie eine Wertnummer ein.

Ergebnisse

Die Liste der heraufgestuften Kompetenzen wird in einer Virtual Agent -Konversation basierend auf dem Reihenfolgewert jedes Themas von der niedrigsten zur höchsten Zahl im Vergleich zu anderen heraufgestuften Themen angezeigt.

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

Nächste Maßnahme

Wiederholen Sie die vorherigen Schritte, um alle anderen vorgeschlagenen Themen anzupassen und in der gewünschten Reihenfolge zu sortieren.

Erkunden Sie andere Funktionen von Virtual Agent.

Nachdem Sie Themen mit den grundlegenden Virtual Agent-Designer -Steuerungen und -Skripten erstellt haben, können Sie die Konversationsfunktionalität und die Themenverwaltung auch durch die Verwendung zusätzlicher Virtual Agent -Funktionen verbessern.

Nachdem Sie sich mit den Grundlagen vertraut gemacht haben, finden Sie hier einige weitere Funktionen Virtual Agent, mit denen Sie Ihre Erstellungs- und Endanwender-Experience verbessern können.

Stellen Sie Virtual Agent in anderen Kanälen bereit

Standardmäßig wird Virtual Agent in einem Webclient ausgeführt, Sie können es jedoch auch in anderen Kanälen ausführen. Auch wenn einige Funktionen in bestimmten Kanälen möglicherweise nicht verfügbar sind (z. B. das Steuerelement für Karussell-Benutzereingaben), können Sie Ihren Konversations-Flow an diese Unterschiede anpassen.

Verwenden Sie die Linkentfaltung in Virtual Agent

Virtual Agent unterstützt die Linkentfaltung im Webclient, auf Mobilgeräten und in verschiedenen Kanälen. Die Linkentfaltung generiert eine inhaltsreiche Vorschau, wenn ein unterstützter Link in einer Konversation mit einem Benutzer, einem Virtual Agent oder in einer textbasierten Bot-Antwort geteilt wird.

Verbessern Sie die Anwender-Experience mit KI-Suche

Was passiert, wenn eine Benutzeräußerung keinem Stichwort oder keiner Absicht entspricht? Aktivieren Sie KI-Suche als Fallback, damit dem Anwender eine Liste der Suchergebnisse als Antwort angezeigt wird, wenn keine andere Übereinstimmung gefunden wird.

Maximieren Sie die Wiederverwendung von Code mit Themenblöcken

Anstatt allgemeine Funktionen in mehreren Themen zu duplizieren, können Sie wiederverwendbare Themenblöcke erstellen, auf die Sie in vielen Themen verweisen können. Auf diese Weise können Sie häufig verwendete Funktionen an einem zentralen Ort verwalten.

Passen Sie Virtual Agent mit anwenderdefinierten Steuerungen an

Wenn ein Virtual Agent-Designer -Steuerelement für das, was Sie erreichen möchten, nicht funktioniert, erstellen Sie ein anwenderdefiniertes Steuerelement. Sie können eigene Steuerelemente erstellen, um Eingaben aus der Konversation zu akzeptieren, sowie anwenderdefinierte Antwortsteuerelemente, um die Ausgabe zu verarbeiten. Verwenden Sie diese Steuerelemente innerhalb von Themen, um spezialisierte Aufgaben zu bearbeiten.

Integrieren Sie Virtual Agent in Workflow-Studio-Workflows

Wenn Ihr Unternehmen Workflow-Studio zum Erstellen von Workflows verwendet, können Sie diese in Virtual Agentintegrieren. Dies kann erforderlich sein, wenn Sie für Ihre Konversationen sichere Eingaben wie z. B. ein Passwort übergeben müssen. Workflow-Studio Aktionen und Subflows unterstützen den Datentyp „password2“, mit dem Sie die Eingabe sicher übergeben können.

Verwenden Sie Virtual Agent mit Mitarbeiterchat

Passen Sie Virtual Agent an, um einige Konversationen bei Bedarf an einen Servicemitarbeiter zu übergeben.

Verwenden Sie Virtual Agent zur automatischen Lösung von Incidents

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

Starten Sie eine Virtual Agent -Konversation mit einem Endanwender, nachdem dieser einen Incident per E-Mail oder über den ServiceNow® Serviceportal übermittelt hat, wenn ein vorhandenes Virtual Agent -Thema das Problem lösen kann.

Lokalisieren Sie Virtual Agent-Themen

Verwenden Sie ServiceNow Lokalisierungs-Framework, um Themen und NLU-Modelle in andere Sprachen zu übersetzen.

NLU-Workbench – Erweiterte Funktionen

Erweitern Sie die Funktionalität von NLU-Workbench, um Ihre Modelle zu verwalten und zu verbessern. NLU-Workbench – Erweiterte Funktionen sind über ServiceNow Storeverfügbar.

Integrieren Sie Virtual Agent in andere Portale und Apps

Integrieren und erweitern Sie die Fähigkeiten von Virtual Agent, indem Sie eine Verbindung zu Ihren Mitarbeitern und Kunden herstellen, wo sie sich bereits befinden.

Verwenden Sie die Virtual Agent-REST API in einer eigenständigen Umgebung oder in einer Umgebung mit mehreren Bots

Integrieren Sie eine beliebige Chatschnittstelle oder einen Bot mit dieser REST API, die in ServiceNow Storeverfügbar ist.

Zusätzliche Ressourcen:

Nutzen Sie die folgenden ServiceNow® -Ressourcen, um Virtual Agentanzupassen:

- Community-Forum für Virtual Agent und Natural Language Understanding (NLU).
- Virtual Agent Academy

Virtual Agent -Themen in anderen Kanälen bereitstellen

Wenn Sie ein Thema oder einen Themenblock erstellen, können Sie die Chatkanäle angeben, in denen das Thema oder der Themenblock ausgeführt wird. Während des Konversationsentwurfs bietet Virtual Agent-Designer integrierte Schutzmaßnahmen, mit denen Sie Ihre Konversationen an diese Kanäle anpassen können.

In Virtual Agentist ein Kanal eine Chatoberfläche oder Anwendung, in der Virtual Agent mit Endanwendern interagiert. Standardkanäle sind die von Virtual Agentnativ unterstützten Chatanwendungen, z. B. die Anwendungen Slack, Microsoft Teams, Workplaceund Facebook Messenger, sowie Web- und Mobile-Clients. Virtual Agent unterstützt auch anwenderdefinierte Kanäle, die über die Funktion für anwenderdefinierte Chatintegrationen für Konversationen erstellt wurden, wodurch Anwendungen von Drittanbietern (andere Chatanbieter) in Virtual Agentausgeführt werden können.

Beispielsweise können Administratoren eine anwenderdefinierte Konversations-Chat-Integration für einen bestimmten Messaging-Anbieter erstellen, z. B. Zoom. Administratoren definieren auch die Steuerungen, die in Themen verwendet werden können, die in diesen Kanälen ausgeführt werden. Einzelheiten zum Erstellen von Kanälen für Chatanbieter und zum Festlegen der in einem Kanal verwendeten Steuerelemente finden Sie unter Erstellen von anwenderdefinierten Chatintegrationen für Konversationen in Virtual Agent.

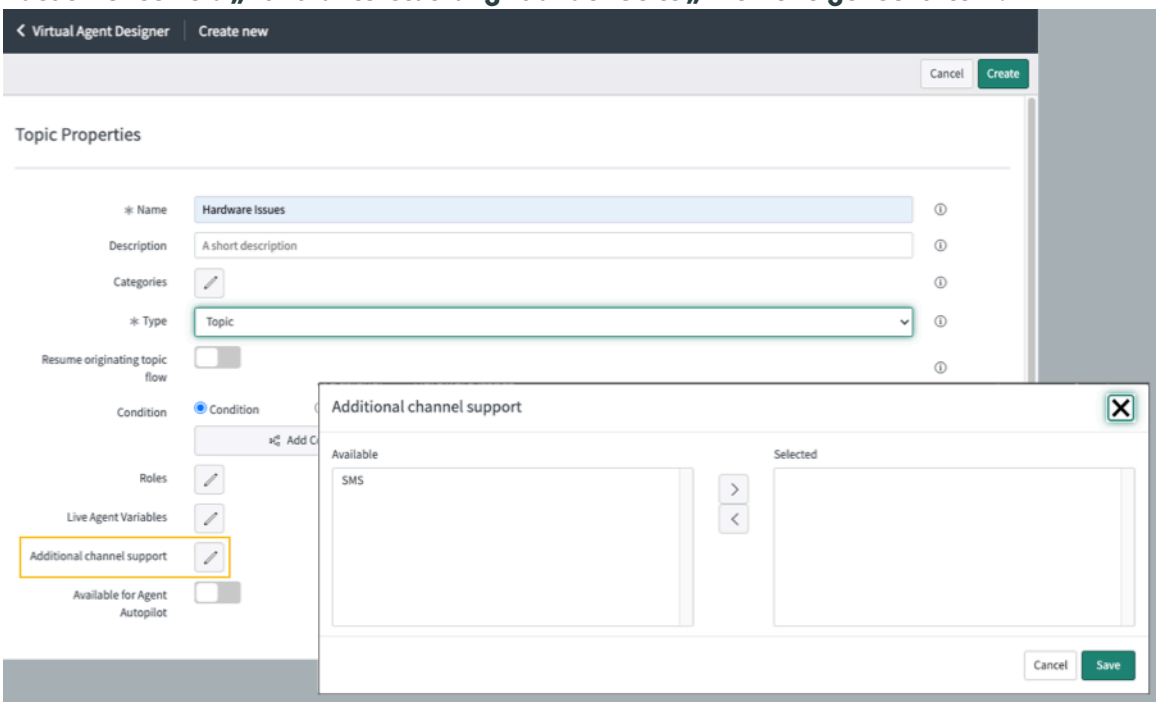
Durch Angabe von Kanälen in Ihren Themen oder Themenblöcken

Wenn Sie ein Thema oder einen Themenblock erstellen oder bearbeiten, können Sie die entsprechenden Kanäle im Feld **Zusätzliche Kanalunterstützung** auf der Seite „Themeneigenschaften“ angeben. Anwendbare Kanäle sind die anwenderdefinierten Kanäle, die für Ihre Instanz über die anwenderdefinierten Chatintegrationen für Konversationen

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

erstellt wurden. Verwenden Sie dieses Feld, um Chat-Clients anzugeben, in denen das Thema oder der Themenblock ausgeführt wird.

Zusätzliches Feld „Kanalunterstützung“ auf der Seite „Themeneigenschaften“.



Während des Konversationsdesigns überprüft Virtual Agent die verschiedenen Steuerungen, die zum Erstellen des Konversations-Flows verwendet werden, um zu bestätigen, dass die Steuerung für die Kanäle gültig ist, in denen das Thema oder der Block ausgeführt wird.

Designprüfungen für angegebene Kanäle während des Konversationsdesigns

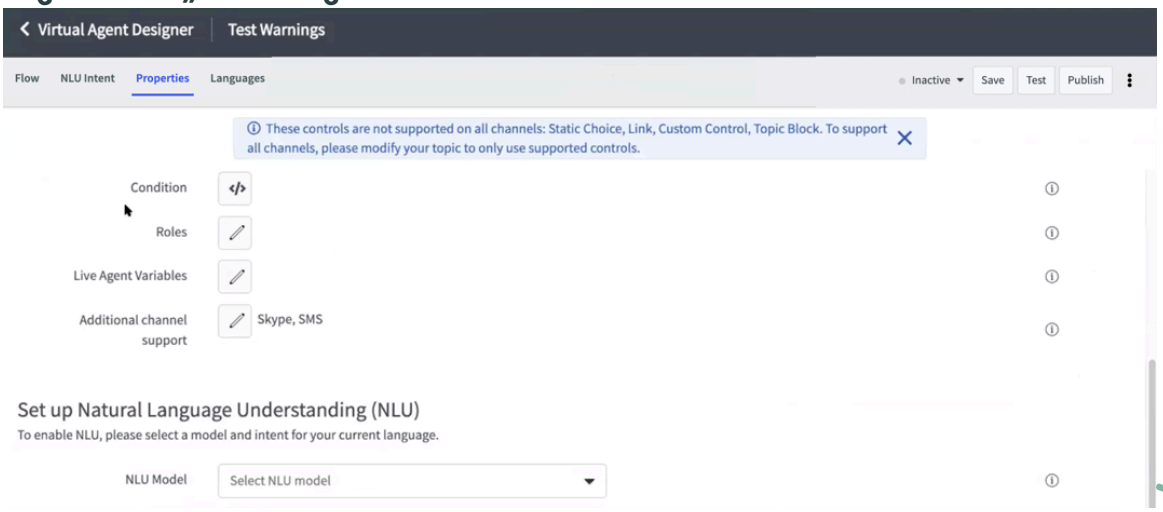
Wenn Sie Ihre Konversation entwerfen, identifizieren integrierte Schutzmaßnahmen die Steuerelemente Virtual Agent-Designer, die nicht für die anwenderdefinierten Kanäle geeignet sind, die Sie auf der Seite „Themeneigenschaften“ angegeben haben. Diese Nachrichten werden in den folgenden Ansichten angezeigt:

- Registerkarte „**Eigenschaften** “ (Seite „Themeneigenschaften“)

  Im folgenden Beispiel sind „Skype“ und „SMS“ die zusätzlichen Kanäle, in denen das Thema ausgeführt wird. Die Bannernachricht identifiziert die Steuerungen, die in den Kanälen für das Thema nicht unterstützt werden. Während Sie den Konversations-Flow entwickeln, können Sie Ihre Konversation so überarbeiten, dass keine der angegebenen Steuerelemente für Ihre ausgewählten Kanäle verwendet wird.

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

Registerkarte „Themeneigenschaften“ mit definierten Kanälen

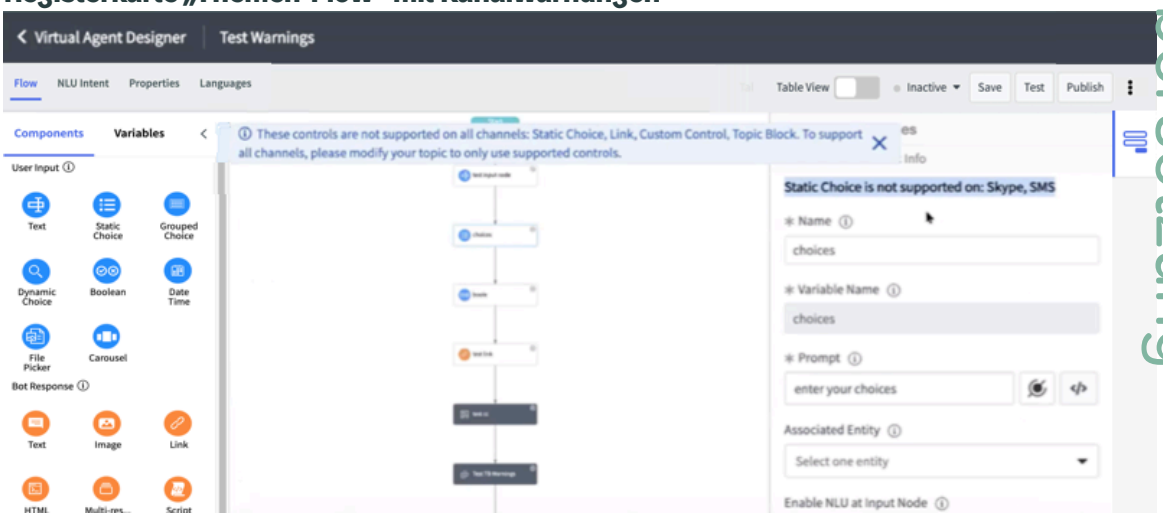


- Registerkarte „**Flow** “ (CanvasVirtual Agent-Designer)

  Im folgenden Beispiel-Flow identifiziert die Bannernachricht die Steuerungen, die für die angegebenen Kanäle nicht unterstützt werden. Auf dem Eigenschaftenblatt für die betroffenen Knoten wird auch eine Meldung angezeigt, dass das Steuerelement nicht unterstützt wird. Wenn Sie beispielsweise einen bestimmten Knoten (ein bestimmtes Steuerelement) im Flow hervorheben, zeigt das zugehörige Eigenschaftenblatt für den Knoten an, dass das Steuerelement in den Kanälen „Skype“ und „SMS“ nicht unterstützt wird.

  Wenn Sie Steuerungen haben, die nicht verwendet werden können, können Sie den Flow verzweigen, um den Flow mit den unterstützten Steuerungen zu erstellen.

Registerkarte „Themen-Flow“ mit Kanalwarnungen



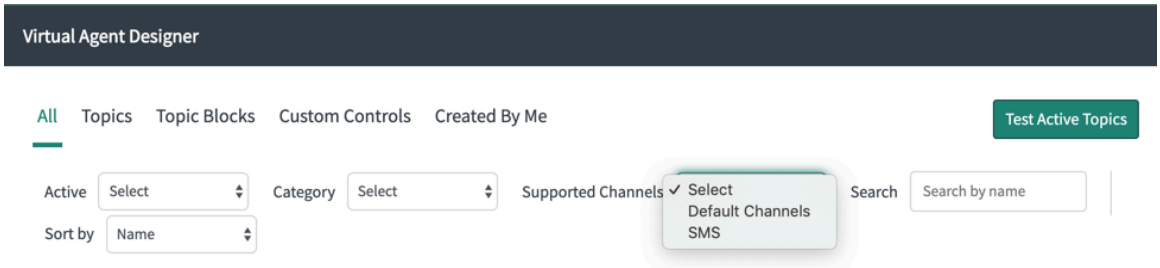
Suchen der in Ihrer Instanz verfügbaren Kanäle

Um eine Liste der in Ihrer Instanz verfügbaren Kanäle anzuzeigen, verwenden Sie den Filter **Unterstützte Kanäle** auf der Seite „Themen“ in Virtual Agent-Designer (**Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**) an. In der Tabelle „Messaging-Kanäle“ [sys_cs_channel] werden auch die verfügbaren Kanäle angezeigt.

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

Hinweis:
Wenn für die Instanz keine Kanäle konfiguriert sind, wird dieser Filter nicht angezeigt.

Filter für unterstützte Kanäle auf der Seite „Themen“.



Die Standardkanäle in Virtual Agent sind Webchat und Mobile Clients sowie die Messaging-Integrationen [Virtual Agent für die Messaging-Anwendungen Slack, Microsoft Teams, Workplaceund Facebook Messenger. Im vorherigen Beispiel ist SMS ein verfügbarer Chatkanal, der für Ihre Instanz über eine Konversations-Chat-Integration erstellt wurde. Wenn Sie einen Kanal auswählen, werden auf der Seite „Themen“ Ihre Themen (Karten) nach Kanaltyp aufgelistet. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen von anwenderdefinierten Chatintegrationen für Konversationen in Virtual Agent.

Verwenden der Linkentfaltung in Virtual Agent

Virtual Agent unterstützt die Linkentfaltung im Webclient, auf Mobilgeräten und in verschiedenen Kanälen. Die Linkentfaltung generiert eine inhaltsreiche Vorschau, wenn ein unterstützter Link in einer Konversation mit einem Benutzer, einem Virtual Agent oder in einer textbasierten Bot-Antwort geteilt wird.

Wenn der Link vom Webclient oder Kanal unterstützt wird, können die generierten inhaltsreichen Vorschauen Text, Bilder und Videos enthalten.

Hinweis:
Faktoren wie Website-Verfügbarkeit, Sicherheitsrichtlinien oder Antwortzeit des Links, den Sie entfalten möchten, sind unvorhersehbar. Dies kann die Linkentfaltung verzögern oder nicht verfügbar machen. Diese leistungsbezogenen Probleme wirken sich jedoch nicht auf den Anwender und den Konversations-Flow aus.

So bestimmen Sie, ob ein Link unterstützt wird

Die Anwenderoberfläche von ServiceNow unterstützt derzeit nur die Linkentfaltung für OE-Tags. Ein Link wird nur unterstützt, wenn alle der folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Der Host oder die Domäne ist in der Allow-Listentabelle Hostname enthalten.
- Der Link verwendet standardmäßige, konforme Open Graph-Tags (OE) im Seiten-Header als Metadaten. Beispiel: og:image.
- Der Link wurde in einer Konversation mit einem Benutzer, einem Virtual Agent oder in einer textbasierten Bot-Antwort geteilt.

Hinweis:
Diese Bedingungen gelten nur für den Webclient und Mobilgeräte auf der Plattform ServiceNow®. Die Supportanforderungen und -bedingungen für Clients auf anderen Plattformen können variieren. Clientspezifische Unterstützungs- und Anforderungsbedingungen finden Sie in der Dokumentation des von Ihnen verwendeten Clients.

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

Tipp:
Administratoren können OE-Tags zu UI-Seiten ServiceNow hinzufügen, indem sie die Anweisungen im Knowledge Base-Artikel Hinzufügen von Meta-Tags zu ServiceNow-UI-Seiten befolgen.

Wenn ein Link die angegebenen Kriterien erfüllt, geht die Software ServiceNow wie folgt vor:

- Ruft das OE-Tag asynchron unter dem angegebenen Link ab, falls verfügbar.
- Hängt eine kartenbasierte, inhaltsreiche Vorschau des Links basierend auf dem OE-Tag an.

Die zum Abschließen dieser und anderer erforderlicher Aufgaben erforderliche Zeit kann je nach Netzwerkkonfiguration und Systemleistung variieren.

Unterstützte OE-Tags

Die Anwenderoberfläche ServiceNow unterstützt bild-, Video- und textbasierte EG-Tags. Wenn sowohl ein org-Tag für ein Bild als auch ein org-Tag für ein Video abgerufen werden, wird in der kartenbasierten, inhaltsreichen Vorschau das Video anstelle des Bilds verwendet.

Hinweis:
Die spezifischen OE-Tags, die für Kanäle unterstützt werden, können variieren. Beispielsweise können sich die auf Slack unterstützten OE-Tags von den auf Microsoft Teamsoder Facebook Workplaceunterstützten OE-Tags unterscheiden. Weitere Informationen zu den in Kanälen unterstützten OE-Tags finden Sie in der Dokumentation des von Ihnen verwendeten Kanals.

Linkentfaltung wird deaktiviert

Die Linkentfaltung ist standardmäßig automatisch aktiviert. Um dies zu deaktivieren, ändern -Wartungsbenutzer die Systemeigenschaft `com.glide.cs.enable_link_unfurling` in `False`.

Konfigurieren Sie die Linkentfaltung mithilfe der Allow-Listentabelle „Hostname“.

Verwenden Sie die Tabelle „Hostnamen-Allow-Liste“ [sys_cs_hostname_allow_list], um die Liste der Hosts und Domänen zu identifizieren, die entfaltet werden können.

Vorbereitungen

Aus Sicherheitsgründen können nur die Hosts und Domänen in der Allow-Listentabelle „Hostname“ entfaltet werden.
Die Allow-Listentabelle „Hostname“ enthält standardmäßig die folgenden Hosts und Domänen:

- Instanz-URL/Hostname: <*instance*>.service-now.com oder <*customURL*>.com
- Instanzstammdomäne: *service-now.com oder *.<*yourdomain*>.com
- servicenow.com
- *.Sie.be
- *.hub.com

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Filter sys_cs_hostname_allow.list ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

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

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Wählen Sie diese Option aus, um den Host oder die Domäne zu aktivieren, der bzw. die entfaltet werden kann.
Host-Name	Name des Hosts oder der Domäne, der bzw. die entfaltet werden kann. Sie können ein Sternchen (*) verwenden, um einen Platzhalter im Host- oder Domänennamen anzugeben. Geben Sie beispielsweise `*.domain.com` ein.
Domäne	Domänengruppe. Der Standardwert ist global.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Verbesserung der Anwender-Experience mit KI-Suche

Virtual Agent verwendet die Anwendung Now Platform® KI-Suche, um Suchergebnisse in Bot-Konversationen als Fallback zurückzugeben, wenn keine relevanten Themen für Endanwender angezeigt werden können. Virtual Agent stellt auch einen Themenblock vom Typ Ausführen KI-Suche bereit, mit dem Themenautoren Suchergebnisse in einem Thema generieren können.

So verwendet [Virtual AgentKI-Suche

Die Anwendung KI-Suche, die in Now Platformenthalten ist, bietet relevante Suchergebnisse für Abfragen und nutzt maschinelles Lernen, um die Suchergebnisse basierend auf der Auswahl der Endanwender kontinuierlich zu verbessern. Weitere Informationen zu KI-Suche finden Sie unter AI Search .

Zusätzlich zu den normalen Suchergebnissen kann KI-Suche Genius-Ergebniskarten anzeigen, die relevante Katalogelemente, Fragen und Antworten (F&A) sowie Informationen zu Personen (Benutzern) enthalten. Weitere Informationen finden Sie unter Genius-Ergebnisse .

Katalog-Genius-Ergebnisse und F&A-Genius-Ergebnisse werden automatisch im Basissystem aktiviert.

Virtual Agent verwendet KI-Suche, um Folgendes bereitzustellen:

- Themenblock „Ausführen KI-Suche “, der die Anwendung KI-Suche in einer Konversation aufruft. Themendesigner können diesen Block als Themenknoten hinzufügen, um Suchergebnisse in einer Konversation zu generieren und anzuzeigen. Einzelheiten zum Ausführen-Block KI-Suche und zu anderen mit Virtual Agentbereitgestellten Themenblöcken finden Sie unter Virtual Agent Themenblöcke der Now Platform.
- Das Fallback-Setup-Thema KI-Suche, das Suchergebnisse für Endanwender generiert, wenn Virtual Agent keine Absicht und kein Thema oder das Stichwort zum Anzeigen der entsprechenden Konversation für Anwenderanfragen bestimmen kann.

Virtual Agent stellt Basissystemkonfigurationen (Standard) KI-Suche] bereit, die bestimmen, wie Suchergebnisse generiert und angezeigt werden:

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

- Suchanwendungskonfiguration, die Folgendes definiert:
  - Indexquellen: Datenquellen, die für die Suche verwendet werden sollen, z. B. Katalogelemente oder Knowledge Base-Artikel (KB).
  - Suchprofil: Zu verwendende Indexquelle und der Typ der Ergebnisse, die in Genius-Ergebniskarten angezeigt werden sollen.
- Entity View Action Mapping (EVAM) Konfiguration, die definiert, wie Suchergebnisse und Genius-Ergebnisse angezeigt werden.

Die Suchkonfigurationen für Virtual Agent sind Teil der standardmäßigen Chat-Experience, die in Virtual Agent-Designerüber die Funktion „Anwenderdefinierte Begrüßungen und Setup“ festgelegt ist. Verwenden Sie diese Funktion, um den Kontext für die Ausführung von Virtual Agentanzugeben. Die Chat-Experience definiert die in Virtual Agent -Konversationen verwendeten Setup-Themen und die Suchkonfiguration, die die KI-Suche -Experience steuert. Das Fallback-Setup-Thema für [KI-Suche steuert die Experience von KI-Suche. Details finden Sie unter Chat-Experiences für Virtual Agent -Benutzer einrichten.

Virtual Agent und Virtual Agent Lite verwenden die KI-Suche -Funktionalität. Wenn Sie ein Virtual Agent Lite-Administrator sind, können Sie Setup-Themen wie das Fallback-Setup-Thema KI-Suche deaktivieren, aber Sie können die in Chat-Experiences festgelegten Suchkonfigurationen, den Themenblock „Ausführen KI-Suche “ oder den KI-SucheVirtual Agent nicht ändern. Thema „Fallback-Setup“.

Um KI-Suche in Virtual Agentzu verwenden, müssen Sie dies für Ihre Instanz anfordern. Weitere Informationen finden Sie unter KI-Suche für Virtual Agent aktivieren.

Wenn [KI-Suche den Fallback Virtual Agent verwendet

Virtual Agent verwendet den Fallback KI-Suche in den folgenden Instanzen:

- Die Themen-Discovery kann keine übereinstimmenden Themen für die Anwenderabfrage finden.

  Hinweis:
  Wenn Sie vorgefertigte NLU-Konversationen verwenden, z. B. ITSM Virtual Agent -Konversationen, sucht die Themen-Discovery die Themen, die den mit diesen Konversationen bereitgestellten Stichwörtern oder Absichten entsprechen, bevor auf KI-Suchezurückgegriffen wird. Wenn Ihre Benutzer **Etwas anderes fragen** auswählen, nachdem vorgeschlagene Themen angezeigt werden, führt Virtual Agent anhand der zusätzlichen Eingabe die Themen-Discovery KI-Suche erneut aus, um relevante Suchergebnisse zurückzugeben.

- Die Themen-Discovery gibt zu viele Themen für die Anwenderabfrage zurück. In diesem Fall kann Virtual Agent nicht bestimmen, welches Thema dem Endanwender am besten angezeigt werden kann.
- Dem Benutzer werden Themenvorschläge angezeigt, aber der Benutzer wählt die Option **Etwas anderes fragen** aus.

Hinweis:
Wenn Sie das Fallback-Setup-Thema KI-Suche in einer Chat-Experience deaktivieren, wird das Fallback-Setup-Thema von Virtual Agent ausgeführt, wenn kein passendes Thema gefunden werden kann.

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

So sehen die KI-Suche -Ergebnisse aus

In Virtual Agentbestimmt die standardmäßige Chat-Experience oder eine anwenderdefinierte Chat-Experience die Such-Experience, insbesondere das verwendete Suchprofil und das Format der angezeigten KI-Suche -Ergebnisse:

- Die in der Standard- oder anwenderdefinierten -Chat-Experience von Virtual Agent angegebene Suchanwendung definiert bestimmte Aspekte der Such-Experience, z. B. die Suchquellen (durchsuchbare Inhalte) und Synonyme, die zur Verbesserung des Suchrückrufs verwendet werden.
- Die Konfiguration [EVAM für Virtual Agent steuert den Genius-Karteninhalt, der in Suchergebnissen (F&A, Katalog und Personen) angezeigt wird. Informationen zur Funktionsweise von EVAM finden Sie unter Entitätsansicht-Aktionszuordnung .

Die standardmäßigen KI-Suche -Ergebnisse enthalten folgende Elemente:

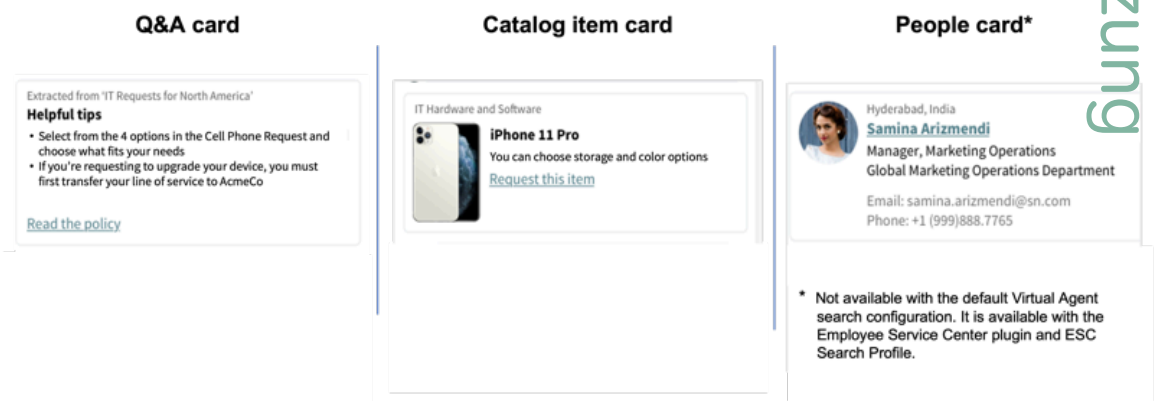
Genius-Ergebniskarten

Wenn KI-Suche eine Übereinstimmung (Ergebnis) mit einer hohen Konfidenzpunktzahl generiert, zeigt Virtual Agent eine einzelne Genius-Karte mit dem Ergebnis an. Die Karten zeigen Informationen an, die von KI-Suchezurückgegeben wurden:

- F&A: Stellt einen Antwortausschnitt aus dem Knowledge Base-Artikel bereit, der als bestes Suchergebnis ermittelt wurde.
- Katalogelemente: Gibt das relevanteste Katalogelement mit den zugehörigen Entitäten zurück (Katalogelementname und Katalogelementkategorie).
- Personen: Gibt die relevante Person mit den zugehörigen Entitäten (Name, Abteilung, Ort) zurück.

Hinweis:
Die Standardsuchanwendung für Virtual Agent ist so konfiguriert, dass F&A-Ergebnisse (Knowledge Base) und Katalogergebnisse, aber keine Personenkartenergebnisse einbezogen werden. Die Karte „Personen“ ist mit der Standardsuchanwendung Virtual Agent nicht verfügbar. Personenkartenergebnisse sind verfügbar, wenn Sie die App Mitarbeiter-Servicecenter (ESC) und das ESC-Suchprofil verwenden, die in einer Chat-Experience Virtual Agent für ESC angegeben werden können.

Beispiele für Genius-Karten



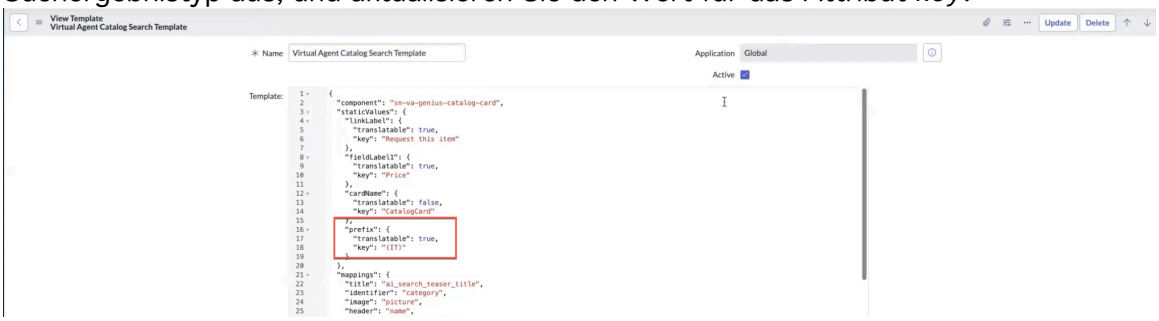
Listenausgabe

Nachdem ein Genius-Ergebnis zurückgegeben wurde, können Anwender angeben, was sie als Nächstes tun möchten. Wenn sie die Option **Mehr anzeigen wählen am**<search item> , Virtual Agent zeigt Suchergebnisse als Listenausgabe an, einschließlich:

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

- Wissensartikel
- Katalogelemente
- Personen
- Andere: Generische Ergebnisse, die von EVAMbestimmt werden, z. B. Ergebnisse aus den Connectors Microsoft SharePoint oder Microsoft OneDrive .

Administratoren können das Präfix dieser Suchergebnistitel bearbeiten, indem sie zu EVAM navigieren und nach Virtual Agent -Vorlagen suchen. Wählen Sie die Vorlage für den entsprechenden Suchergebnistyp aus, und aktualisieren Sie den Wert für das Attribut *key*.

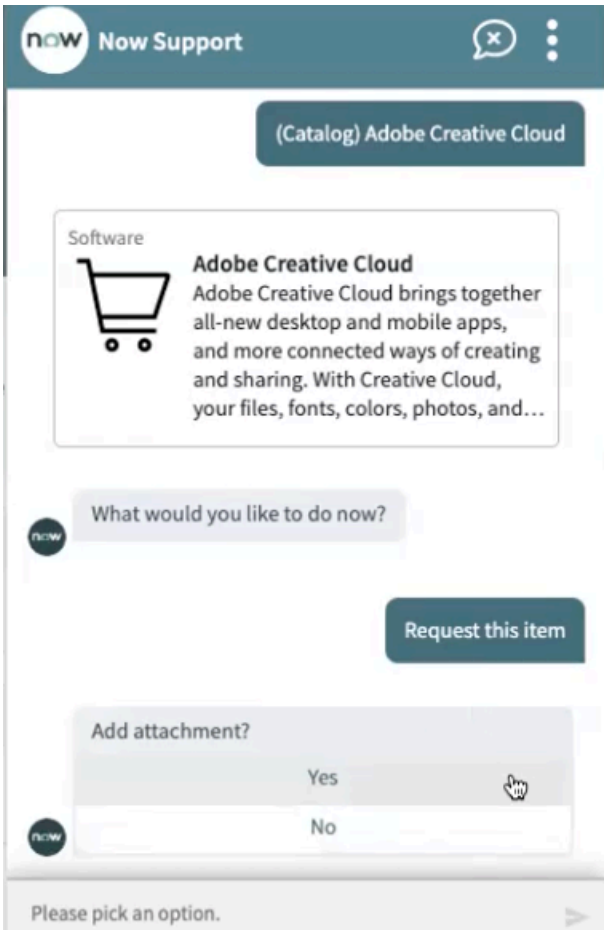


Administratoren können die Anzahl der angezeigten Suchergebnisse mithilfe der Eigenschaft *com.glide.cs.ai_search.max_regular_result* auf bis zu 10 erweitern. Damit die Suchergebnisse wie erwartet angezeigt werden, muss der Suchergebnisgrenzwert in der Suchanwendungskonfiguration größer als oder gleich der Systemeigenschaft *com.glide.cs.ai_search.max_regular_result* sein.

Hinweis:
Wenn Administratoren 10 für die maximalen regulären Ergebnisse angeben, werden 12 Auswahloptionen angezeigt (10 Ergebnisse plus die Aktionen „Ich brauche mehr Hilfe“ und „Fragen Sie etwas anderes“). Die standardmäßige Gesamtanzahl der im Webclient zulässigen Listenoptionen beträgt jedoch 10. Damit alle 12 Auswahlmöglichkeiten angezeigt werden, muss der Administrator die Systemeigenschaft *com.glide.cs.picker_page_limit* entsprechend anpassen. Für eine optimale Anwender-Experience werden weniger Listenoptionen empfohlen.

Benutzer können ein Suchergebnis aus der Liste auswählen und die Konversation Virtual Agent fortsetzen. Wenn ein Benutzer beispielsweise ein Katalogelement aus der Suchergebnisliste auswählt, bietet Virtual Agent eine Option, um das Element direkt aus dem -Chat anzufordern.

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



Portale, auf denen Links KI-Suche angezeigt werden

Links auf der Genius-Karte und in Suchergebnissen mit Mehrfachverknüpfung werden automatisch in einem Portal geöffnet, das Sie auf verschiedene Arten festlegen können. Sie können beispielsweise standardmäßige oder anwenderdefinierte URL-Zuordnungen verwenden, um das Portal anzugeben, in dem Links geöffnet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die URL-Navigation für Chat-Links.

Anwenderdefinierte Such-Experiences

Sie können die Experience KI-Suche in einer Konversation anpassen, z. B. um Suchen auszuführen, die Ergebnisse zurückgeben, die für eine bestimmte Geschäftsanwendung relevant sind. Um die in einer Konversation zurückgegebenen KI-Suche -Ergebnisse zu steuern, können Sie eine Suchanwendungskonfiguration erstellen, die die vom Themenblock KI-Suche verwendete Such-Experience definiert. Details finden Sie unter Erstellen Sie eine anwenderdefinierte KI-Suche Experience für Virtual Agent Konversationen.

KI-Suche für Virtual Agent aktivieren

Nach der Aktivierung sind -Konfigurationen verfügbar, die Teil der Standard-Chat-Experience von Virtual AgentKI-Suche sind . Das Fallback-Setup-Thema für [KI-Suche steuert die Experience von KI-Suche.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder virtual_agent_admin

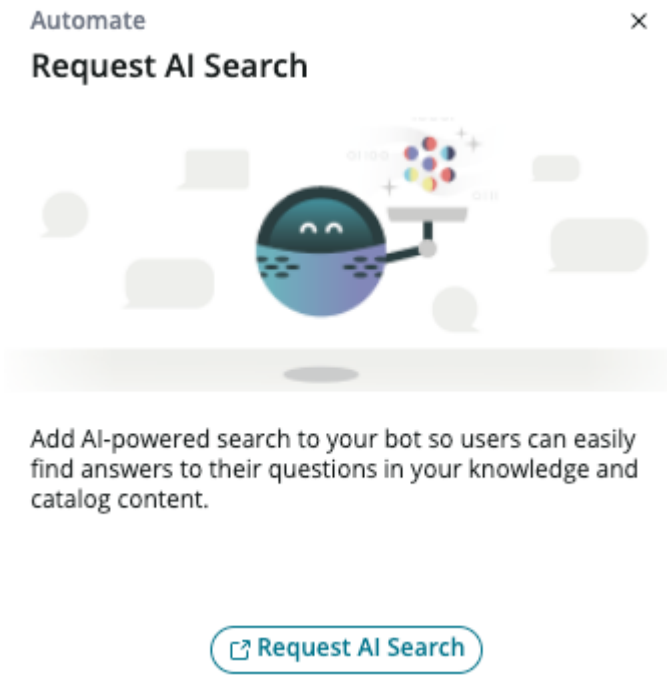
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die standardmäßige -Chat-Experience wird im Einstellungsbereich für anwenderdefinierte Begrüßungen und Setup in der -Administratorkonsole Konversations-Schnittstellen definiert.

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

In der Standard-Experience wird das Fallback-Setup-Thema KI-SucheKI-Suche verwendet , für das [] für Virtual Agentaktiviert werden muss. Sie können KI-Suche über die Startseite der Administratorkonsole Konversations-Schnittstellen anfordern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Homepage**.
2. Suchen Sie auf der Homepage nach der Kachel KI-Suche anfordern, und wählen Sie **KI-Suche anfordern**aus.



3. Wählen Sie auf der Seite, die sich öffnet, **KI-Suche** anfordern, um Bereitstellung anzufordern.

Ergebnisse

Ihre Anforderung wird verarbeitet. Aktivieren Sie nach der Aktivierung das Fallback-Setup-Thema KI-Suche in der Standard- oder einer anwenderdefinierten Chat-Experience. Anweisungen zum Konfigurieren einer Chat-Experience finden Sie unter Chat-Experiences für Virtual Agent -Benutzer einrichten.

Wenn Sie die Virtual Agent KI-Suche -Ergebnisse, die für Ihre Benutzer generiert werden, anpassen möchten, lesen Sie Erstellen Sie eine anwenderdefinierte KI-Suche Experience für Virtual Agent Konversationen.

Erstellen Sie eine anwenderdefinierte KI-Suche Experience für Virtual Agent Konversationen

Definieren Sie mit dem Themenblock KI-SucheKI-Suche] eine anwenderdefinierte Experience in einer Konversation. Sie erstellen eine Suchanwendungskonfiguration, die vom Themenblock verwendet wird, um die in der Konversation zurückgegebenen KI-Suche -Ergebnisse zu steuern. Oder Sie können die Suchanwendungskonfiguration verwenden, um KI-Suche -Ergebnisse in einer anwenderdefinierten Chat-Experience zu steuern.

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

Vorbereitungen

Erstellen Sie das Suchprofil , das die Such-Experience definiert, die in der Konfiguration der Suchanwendung verwendet werden soll. Einzelheiten finden Sie unter Suchprofile und Suchanwendungskonfigurationen .

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin mit der Rolle „Suchanwendungsadministrator“ [search_application_admin].

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Suchanwendungskonfiguration gibt das Profil KI-Suche an, das vom Themenblock „Ausführen KI-Suche “ oder in einer anwenderdefinierten Chat-Experience zur Steuerung der Such-Experience verwendet wird, z. B. die Suchquelle, die zum Generieren von Suchergebnissen verwendet wird.

Hinweis:
Verwenden Sie ab Release UtahKI-Suche den Themenblock [], wenn Sie eine Anwendung KI-Suche erstellen. (Der Themenblock Ausführen KI-Suche wird in Releases von Rome bis Tokyo verwendet.)

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche** > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen** und wählen Sie **Neu**, um die Suchanwendungskonfiguration zu erstellen.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Suchanwendungskonfiguration“.

Feld	Beschreibung
Name	Name für die Suchanwendung, die vom Themenblock KI-Suche verwendet werden soll.
Suchmaschine	Suchmaschine, die in dieser Suchanwendung verwendet werden soll. Verwenden Sie KI-Suche als Suchmaschine.
Suchprofil	Suchprofil, das die Einstellungen für die Sucherfahrung zum Generieren von KI-Suche -Ergebnissen speichert.
Suchergebnisgrenze	Maximale Anzahl der Suchergebnisse, die die Anwendung anzeigen soll. **Hinweis:** Die Suchabfrage in Virtual Agent gibt 3 Ergebnisse pro Abfrage zurück. Der Grenzwert kann jedoch mit der Systemeigenschaft `com.glide.cs.ai_search.max_regular_result` für maximal 10 Ergebnisse geändert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Verbesserung der Anwender-Experience mit KI-Suche.

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

Feld	Beschreibung
Beschränkung der Genius-Ergebnisse	Maximale Anzahl der anzuzeigenden Genius-Ergebniskarten. **Hinweis:** Virtual Agent unterstützt nur 1 oder 0 Kartenergebnisse pro KI-Suche -Abfrage. Wenn Sie dieses Feld in einen anderen Wert ändern, zeigt Virtual Agent weiterhin nur 1 oder 0 Kartenergebnisse an.
Tippfehlerbehandlung aktivieren	Option zur automatischen Korrektur von Suchbegriffen, um sie an Begriffe anzupassen, die im Wörterbuch für die Tippfehlerbehandlung des Suchprofils gefunden wurden. Für Virtual Agentdeaktivieren Sie diese Option, indem Sie sie deaktivieren.

3. Wählen Sie **Absenden**.
4. Wenden Sie die anwenderdefinierte Konfiguration der Suchanwendung auf den Themenblock KI-Suche an, der in einer Konversation oder auf eine anwenderdefinierte Chat-Experience verwendet wird.
   Ihre anwenderdefinierte Konfiguration der Suchanwendung wird im Themenblock KI-Suche in einer Konversation oder einer anwenderdefinierten Chat-Experience verwendet, um die anwenderdefinierte KI-Suche -Experience zu generieren.

In KI-Suche -Ergebnissen für Virtual Agentangezeigten Inhalt ändern

Steuern Sie die Inhalte, die in regulären Virtual Agent-Ergebnissen KI-Suche und Genius-Karten angezeigt werden, indem Sie die EVAM-Vorlagen (Entity View Action Mapper) für Katalog-, Wissens- und Personenergebnisse ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

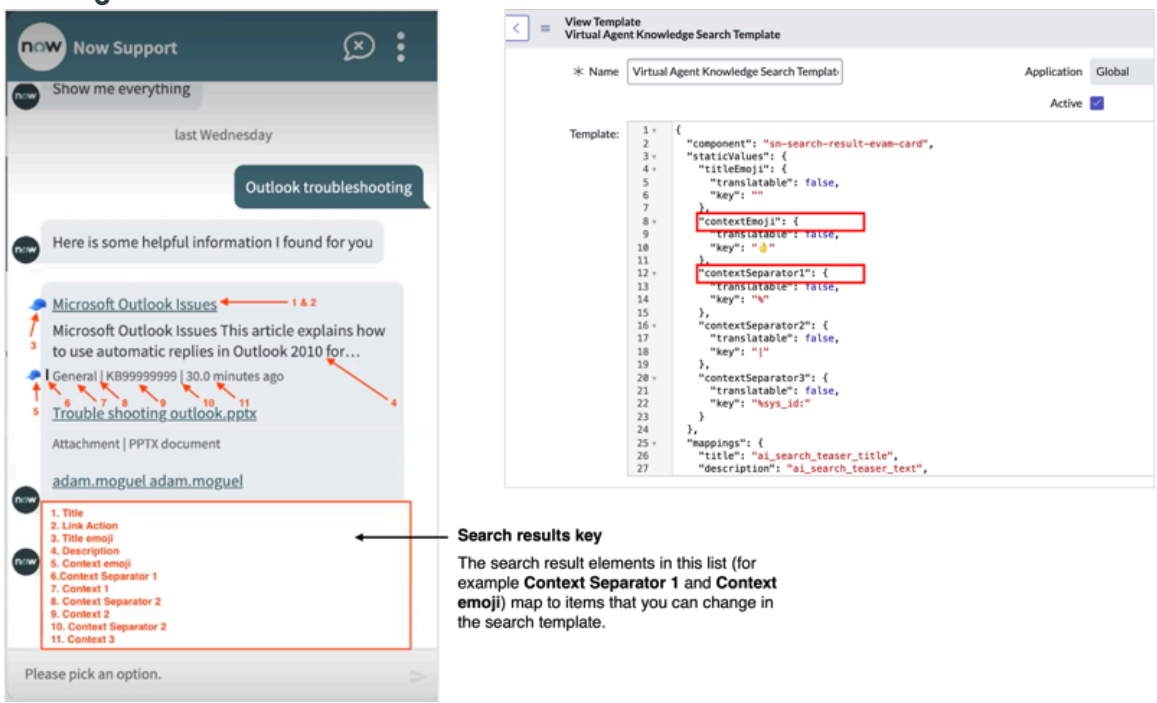
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die in [] angezeigten Virtual AgentKI-Suche -Ergebnisse haben ein Standardformat, das durch Basissystemvorlagen gesteuert wird. Sie können Felder in den Vorlagen ändern, die Informationen in den Suchergebnissen Virtual Agent Personen, Katalog und Wissen oder Genius-Karten anzeigen.

Jedes Element des regulären Suchergebnisinhalts, z. B. Titel, Beschreibung oder Kontexttrennzeichen, ist einem Schlüssel zugeordnet, der das Element identifiziert. Verwenden Sie diese Taste, um den zu ändernden Inhalt zu finden.

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

Suchergebnisschlüssel



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Entity View Action Mapper (EVAM)** > **Vorlagen anzeigen**.
2. Wählen Sie die Vorlage Virtual Agent für reguläre Suchergebnisse oder die Genius-Vorlage für Personen, Katalog und Wissenskarten aus.
   Um beispielsweise die in den Katalogsuchergebnissen angezeigten Felder zu ändern, wählen Sie die Vorlage Virtual Agent Katalogsuche aus.
3. Bearbeiten Sie in der Vorlage die Werte für die Suchelemente nach Bedarf.
   Für Genius-Karten können Sie auch dynamische Inhalte hinzufügen.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Wiederverwendung von Code mit Themenblöcken maximieren

Themenblöcke sind wiederverwendbare Komponenten, die Sie erstellen können, um allgemeine Aufgaben und Konversationselemente in Virtual Agent-Konversationen auszuführen. Themenblöcke vereinfachen den Erstellungs- und Wartungsprozess für Themen, indem Sie Standardverfahren oder -aktionen über Konversationsthemen hinweg wiederverwenden können.

Funktionsweise von wiederverwendbaren Themenblöcken

Ein Themenblock ist im Grunde ein Subflow, der bestimmte Aktionen oder Konversationsaufgaben in einem Thema ausführt. Sie können beispielsweise einen Themenblock erstellen, der bestimmte Arten von Datensätzen erstellt oder abruft. Mit Virtual Agent-Designererstellen Sie Themenblöcke, ähnlich wie Sie Konversationsthemen erstellen. Virtual Agent-Designer bietet Ihnen folgende Möglichkeiten:

- Legen Sie die Eigenschaften des Themenblocks fest.
- Definieren Sie die im Block verwendeten Steuerungen (Knoten).

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

- Testen Sie den Block, oder zeigen Sie eine Vorschau an.
- Veröffentlichen Sie den Block, um ihn für die Verwendung in Themen oder anderen Themenblöcken verfügbar zu machen.

Im Gegensatz zu Themen können Themenblöcke nicht von einem großen Sprachmodell (LLM), Natural Language Understanding (NLU) oder Stichwörtern erkannt werden. Auf die Funktionalität des Themenblocks kann nur durch ein Thema zugegriffen werden.

Eine Konversation, die einen Themenblock verwendet (verbraucht), wird als *aufrufendes Thema bezeichnet*. Ein Themenblock kann einen anderen Themenblock aufrufen, er kann sich jedoch nicht selbst aufrufen. Sie können Themenblöcke auf diese Weise „schachteln“, auch wenn der Flow zum ursprünglichen Thema zurückkehrt, wie im folgenden Beispiel:

Kette geschachtelter Themenblöcke



Hinweis:
Wenn Virtual Agent eine Endlosschleife erkennt, wird die Konversation beendet.

Die Plattform Virtual Agent und die -Anwendungen bieten vorgefertigte Themenblöcke für allgemeine Aufgaben oder Subflows. Sie können diese vorgefertigten Themenblöcke in Ihren Konversationsthemen „as is“ im entsprechenden Anwendungsbereich verwenden, indem Sie sie duplizieren. Anschließend können Sie diese vorgefertigten Themenblöcke nach Bedarf anpassen. Einige der allgemeinen Themenblöcke umfassen Folgendes.

Beispiele für vorgefertigte Themenblöcke

Vorgefertigte Themenblöcke	Anwendungsbereich
• An Servicemitarbeiter übertragen: Überträgt eine Bot-Konversation an einen Servicemitarbeiter. • Umfrage: Zeigt eine Umfrage zum Sammeln von Feedback für einen Service Desk-Mitarbeiter an. • Positionsbestimmung: Erfasst Informationen zum Standort des Anwenders. • Pause: Fügen Sie eine Pause (in Sekunden) in die Konversation ein. • Abwendung: Verfolgt Abwendungsmetriken für Virtual Agentnach.	Global. Mit dem Plugin „Glide Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot) bereitgestellt
Kontextsuche: Verwendet einen Suchausdruck, um Suchergebnisse in einem Kartenformat zurückzugeben, z. B. Wissensartikel und Katalogelemente.	Allgemeiner Themenblock, der von den Geschäftsanwendungen CSM, HR Service Delivery und ITSM verwendet wird. Bereitgestellt mit dem Plugin „Service Management Virtual Agent Topic Blocks“ (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks).

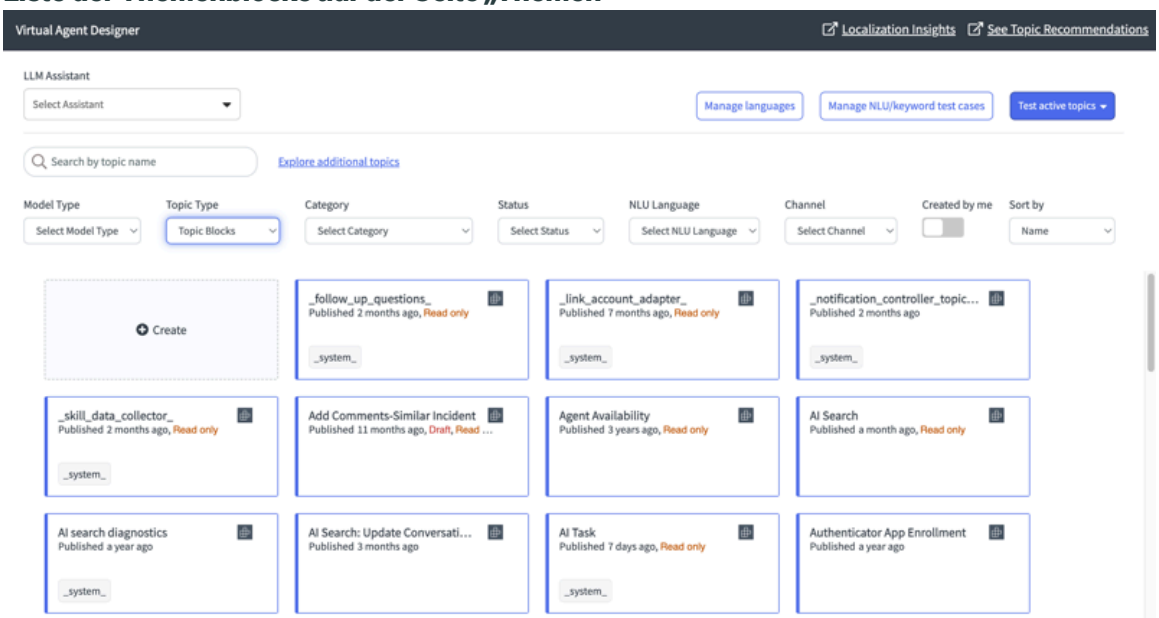
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Beispiele für vorgefertigte Themenblöcke (Fortsetzung)

Vorgefertigte Themenblöcke	Anwendungsbereich
	Dieses Plugin ist in den Virtual Agent-Konversations-Plugins für diese Geschäftsanwendungen enthalten.

Themenblöcke werden als Karten auf der Seite „Themen“ aufgelistet. Verwenden Sie den Filter **Typ**, um nur Themenblöcke auf der Seite „Themen“ aufzulisten und anzuzeigen.

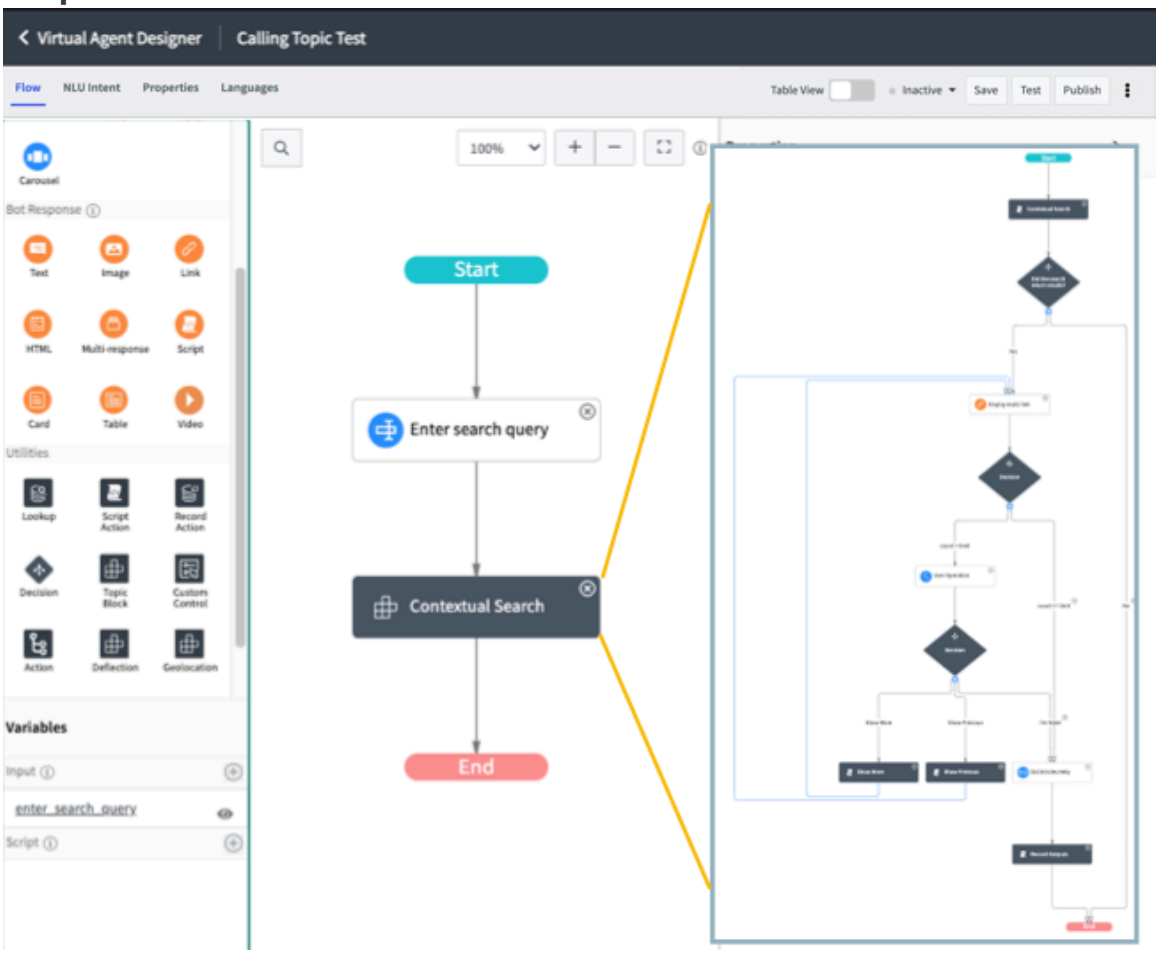
Liste der Themenblöcke auf der Seite „Themen“



Nachdem Sie einen Themenblock erstellt und veröffentlicht haben, kann er in Virtual Agent-Designerals Themenblock-Dienstprogramm verwendet werden. Sie können den Themenblock einem aufrufenden Thema oder einem anderen Themenblock hinzufügen. Im folgenden Beispiel verwendet das aufrufende Thema den Kontextsuche-Themenblock.

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

Beispiel für Kontextsuche-Themenblock in einem aufrufenden Thema



Nächste Schritte

Das Arbeiten mit Themenblöcken umfasst die folgenden Schritte:

1. Erstellen Sie einen wiederverwendbaren Themenblock.

   Erstellen Sie eine Konversationskomponente, die eine allgemeine Funktion ausführt, die in Virtual Agent-Konversationen wiederverwendet werden kann.

2. Fügen Sie einem aufrufenden Thema oder Themenblock einen wiederverwendbaren Themenblock hinzu.

   Um einen bestimmten Subflow auszuführen, fügen Sie einem aufrufenden (übergeordneten) Thema oder Themenblock einen wiederverwendbaren Themenblock hinzu. Geben Sie die Eingaben an, die im Themenblock verwendet werden, und überprüfen Sie die Ausgaben, die vom Themenblock zurückgegeben werden.

3. Verwalten Sie Themenblöcke und zugehörige aufrufende Themen (nach Bedarf).

   Wenn Sie einen veröffentlichten Themenblock aktualisieren, führt Virtual Agent-Designer bestimmte Prüfungen durch. Angezeigte Nachrichten informieren Sie über Änderungen, die Sie möglicherweise an aufrufenden Themen vornehmen möchten, die den aktualisierten Block verwenden.

Wiederverwendbare Themenblöcke erstellen

Erstellen Sie eine wiederverwendbare Komponente, die einen bestimmten Subflow von Aufgaben und Konversationselementen in Virtual Agent-Konversationen ausführt.

Automatische Übersetzung

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

Vorbereitungen

Tipp:
Entwickler und Themenautoren müssen möglicherweise auf Themenblöcke zugreifen, die in anderen Anwendungsbereichen erstellt wurden. Wie Sie ihnen Zugriff gewähren, erfahren Sie unter Erstellen Sie bereichsübergreifende Zugriffsrechte für Themenblöcke und anwenderdefinierte Steuerungen.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie Themenblöcke, um allgemeine Schritte auszuführen, z. B. das Abrufen bestimmter Datensätze.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Führen Sie auf der Seite „Themen“ einen der folgenden Schritte aus:
   - Um einen Themenblock von Grund auf neu zu erstellen, wählen **Sie + Erstellen**aus.
   - Um einen Themenblock basierend auf einem vorgefertigten Themenblock zu erstellen, öffnen Sie den Themenblock, und gehen Sie wie folgt vor:
     a. Wählen Sie in der Kopfzeile **Duplikat**aus.
     b. Geben Sie den Namen des neuen Blocks ein, und wählen **Sie Speichern**.
3. Füllen Sie die Felder im Blatt aus.

Blatt „Themenblockeigenschaften“.

Feld	Beschreibung
Typ	Liste der Elemente, die Sie in Virtual Agent-Designererstellen können. Wählen Sie **Themenblock aus**, und definieren Sie die zusätzlichen Eigenschaften. **Hinweis:** Nachdem Sie dieses Thema als Themenblock festgelegt haben, können Sie es nicht in ein normales Thema zurückändern.
Name	Eindeutiger Name für den Themenblock, der seinen funktionalen Zweck widerspiegelt. Dieser Name wird in der Liste der Themenblöcke angezeigt, aus denen Themenautoren beim Erstellen oder Aktualisieren eines Themas auswählen können.
Beschreibung	Kurze Erläuterung des Zwecks des Themenblocks. Beispielsweise zum Abrufen von Datensätzen.
Erweiterte Eigenschaften (optional)	
Wer auf dieses Thema zugreifen kann	
Kanäle	Chat-Clients, in denen das Thema oder der Themenblock ausgeführt wird. Diese Kanäle unterscheiden sich von den Standardkanälen, die von Virtual Agentnativ unterstützt werden. Ihre Instanz kann über zusätzliche Kanäle für anwenderdefinierte Chatintegrationen verfügen, die dafür erstellt

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

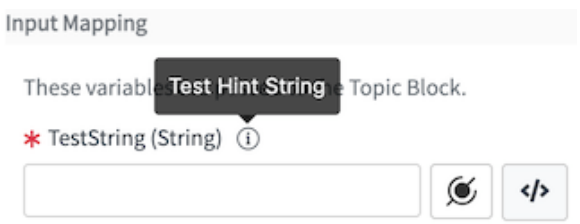
Feld	Beschreibung
	wurden. Weitere Informationen zu Kanälen finden Sie unter Virtual Agent -Themen in anderen Kanälen bereitstellen.
Servicemitarbeiter	
Servicemitarbeiter-Kontextvariablen	Servicemitarbeiter-Kontextvariablen, die in den allgemeinen Chat-Einstellungendefiniert sind. Wählen Sie die Variablen aus, die dynamischen Kontext bieten, also Informationen aus dem Virtual Agent -Chat. Diese Informationen werden von der Bot-Konversation an den Servicemitarbeiter übertragen. Informationen zur Standardliste der Servicemitarbeiter-Variablen finden Sie unter Kontextvariablen des Servicemitarbeiter-Chats.
Verfügbar für Agent-Autopilot	Umschalter, der bestimmt, ob der Themenblock für einen Servicemitarbeiter verfügbar ist. Wenn diese Option aktiviert ist, kann ein Service Desk-Mitarbeiter nach dem Thema suchen und das Thema aufrufen. Einzelheiten hierzu finden Sie unter Konversations-Autopilot.
Verfügbar auf der Palette	
Aktivieren	Umschalter, der bestimmt, ob der Themenblock als eigenes Symbol im Abschnitt „Dienstprogramme“ der Palette auf der Registerkarte „ **Flow** “ angezeigt wird. Dies bietet anderen Autoren einen einfachen Zugriff auf den Themenblock.
Zusätzlich	
Kategorien	Kategorie, die diesen Block enthält. Sie können anwenderdefinierte Themenkategorien für Ihre Themenblöcke definieren.

4. Wählen Sie **Erstellen** aus.
   Die Registerkarte **Flow** wird geöffnet. In der Canvas wird ein Flow mit einem **Start-** und einem **Endknoten** angezeigt.
5. Um eine Eingabe für den Block zu definieren, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Wählen **Sie** im Canvas den Startknoten aus.
   b. Wählen Sie im Blatt Startsegmenteigenschaften die Option **+ Hinzufügen**aus
   c. Füllen Sie die Felder im Blatt aus.

Dialogfeld „Eingabe hinzufügen“.

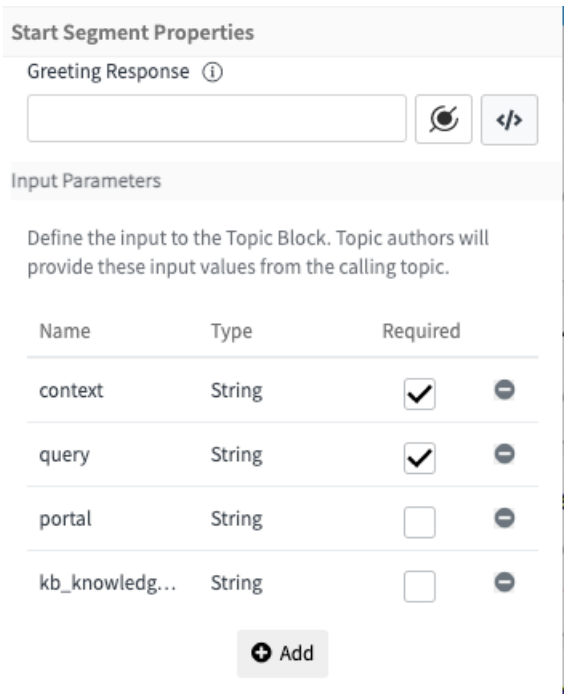
Feld	Beschreibung
Name	Name der Eingabevariablen, die den Eingabewert speichert.
Typ	Typ der Daten, die an den Themenblock übergeben werden. Zum Beispiel **Zeichenfolge**, **boolescher Wert**usw. Die Felder ändern sich entsprechend Ihrer Auswahl. Weitere Informationen finden Sie unter Eingabedatentypen in Virtual Agent -Themen.

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

Feld	Beschreibung
Erforderlich	Option zum Festlegen des Parameters nach Bedarf.
Tipp	Tooltip, der beim Erstellen eines aufrufenden Themas sichtbar ist. Siehe folgendes Beispiel: 
Tabelle	ServiceNow Tabelle, die zum Abfragen von Eingaben verwendet wird. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Referenz** oder **Array.Reference** im Feld **Typ** ausgewählt wird.
Max. Anzahl von Zeilen	Maximale Anzahl von Zeilen, die der Themenblock definieren darf. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Array** im Feld **Typ** ausgewählt wird.
Standardwert	Standardwert für die Variable Dieser Wert kann bei der Vorschau des Blocks verwendet werden. Doppelte Standardwerte sind für Array-Datentypen nicht zulässig.

Example

Beispielsweise stellt der vorgefertigte Themenblock „Kontextsuche“ die folgenden Eingabeparameter bereit:



d. Wählen Sie **Speichern**.

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

Das aufrufende Thema oder der aufrufende Themenblock übergibt Eingabeparameter an den aufrufenden Themenblock.

6. Ziehen Sie die Virtual Agent-Designer Steuerungen auf die Canvas.
   Diese Steuerelemente umfassen die Eingabe, Bot-Antworten und Dienstprogramme. Verwenden Sie sie in Kombination, um die Logik zu definieren, die im Themenblock ausgeführt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Designer Steuerungen.
7. Um die vom Themenblock zurückgegebene Ausgabe zu definieren, gehen Sie wie folgt vor:

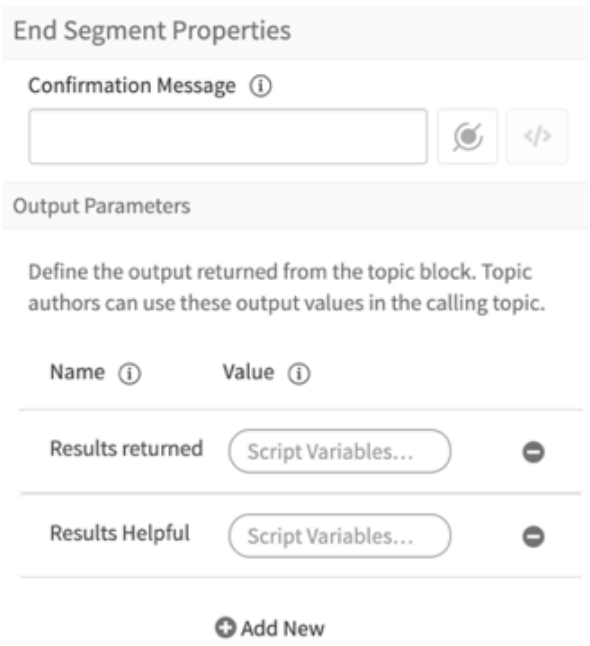
   a. Wählen Sie den **Endknoten** im Canvas aus.

   b. Klicken Sie im Blatt „Endsegmenteigenschaften“ auf **+ Neu hinzufügen**.

   c. Füllen Sie auf dem Blatt die folgenden Felder aus.

   - **Name**: Name des Werts, der von dem Themenblock zurückgegeben wird
   - **Wert**: Entweder eine Zeichenfolge mit Variablen oder ein Skript, die bzw. das innerhalb des aufrufenden Themas verwendet werden kann. Der **Wert** wird in Form von Datenpillen für die von Ihnen definierten Eingabevariablen (den in den Eingabeparametern angegebenen **Standardwert** und die Eingabewerte aus dem Knoten im Themenblock) dargestellt.

   Example
   Beispielsweise übergibt der vorgefertigte Themenblock „Kontextsuche“ die folgenden Ausgabeparameter:



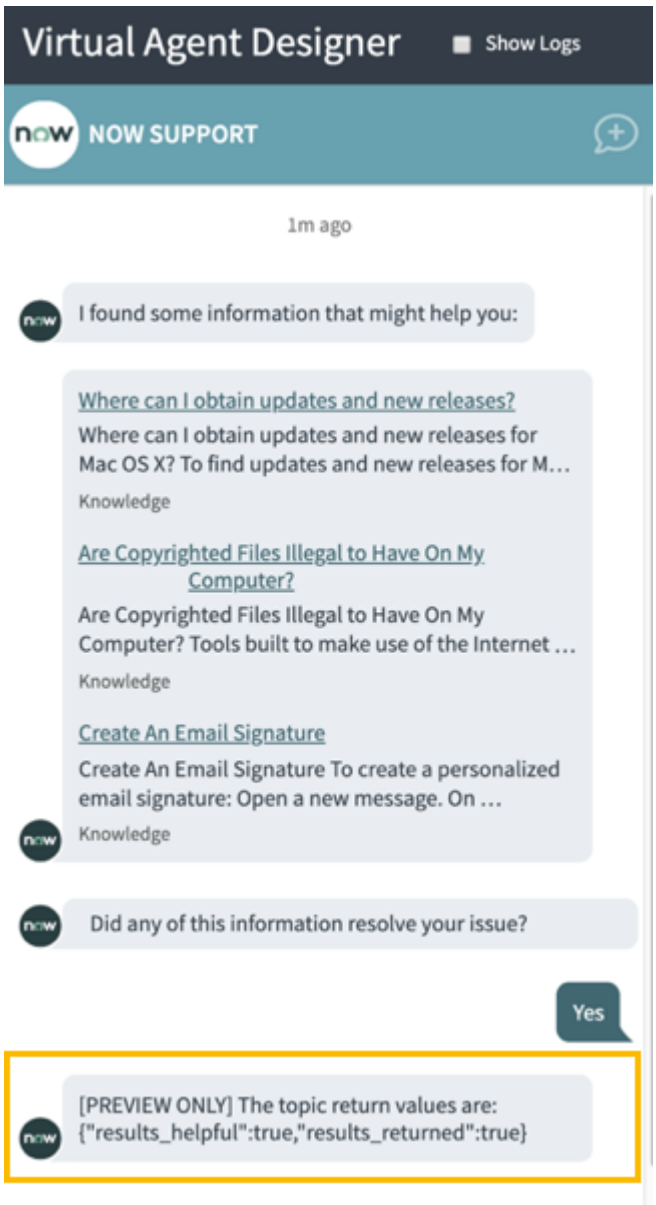
   d. Klicken Sie auf **Speichern**.

   Wenn die Ausführung des Themenblocks im aufrufenden Thema beendet wird, kann er Ausgabevariablen an das aufrufende Thema übergeben.
8. Um zu sehen, wie der Themenblock ausgeführt wird, wählen Sie **Test**aus.

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

Example

Beispielsweise hat der Themenblock Kontextsuche die folgenden Ergebnisse zurückgegeben, einschließlich einer schreibgeschützten Nachricht mit den Ausgabewerten. Anhand der für Benutzer nicht sichtbaren PREVIEW-Nachricht können Sie die erwarteten Ausgaben prüfen.



9. Wenn Sie bereit sind, den Themenblock für die Verwendung in aufrufenden Themen verfügbar zu machen, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Entfernen Sie die Standardparameter, die Sie zum Testen verwendet haben.

   b. Wählen **Sie Speichern**, und klicken Sie dann auf **Veröffentlichen**.
   Der Status des Themenblocks ändert sich in Aktiv und kann beim Aufrufen von Themen verwendet werden.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie einem aufrufenden Thema oder Themenblock einen wiederverwendbaren Themenblock hinzu.

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

Fügen Sie einem aufrufenden Thema oder Themenblock einen wiederverwendbaren Themenblock hinzu

Fügen Sie einem aufrufenden (übergeordneten) Thema oder Themenblock einen wiederverwendbaren Themenblock hinzu, um eine bestimmte Funktion oder Aufgabe im aufrufenden Thema auszuführen. Sie geben Eingabeparameter an, die im Themenblock verwendet werden, und Sie geben Ausgabeparameter an, die vom aufrufenden Thema verwendet werden.

Vorbereitungen

Überprüfen Sie die Themenblöcke, die in Virtual Agent auf der Seite „Themen“ verfügbar sind. Sie können einen neuen Themenblock erstellen. Sie können auch einen vorgefertigten Themenblock verwenden, ihn duplizieren und anpassen. Vorgefertigte Themenblöcke werden automatisch mit dem Plugin „Glide Virtual Agent “ sowie den Virtual Agent-Konversations-Plugins für Customer Service Management, HR Service Delivery und ITSM installiert.

Vergewissern Sie sich, dass der Themenblock, den Sie verwenden möchten, veröffentlicht wurde und aktiv ist.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die folgenden Variablentypen angeben:

- Eingabevariablen, die an den Themenblock übergeben werden.
- Ausgabevariablen, die vom Themenblock an das aufrufende Thema zurückgegeben werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Wählen Sie auf der Seite „Themen“ das aufrufende Thema oder den Themenblock aus, in das Sie den Themenblock aufnehmen möchten.
   Auf der Registerkarte **Flow** wird der Konversations-Flow angezeigt.
3. Fügen Sie je nach Typ des Themenblocks, den Sie hinzufügen, der Konversation die geeigneten Virtual Agent-Steuerungen (Knoten) hinzu.
   Wenn Sie beispielsweise den Themenblock Kontextsuche hinzufügen, können Sie das Steuerelement Textbenutzereingabe hinzufügen, um ein Element vom Benutzer anzufordern. Ziehen Sie dieses Steuerelement vor den Knoten für den Themenblock Kontextsuche.
4. Ziehen Sie aus dem Abschnitt Dienstprogramme der Palette das Steuerelement Themenblock an die entsprechende Stelle im Konversations-Flow auf die Canvas.
5. Wählen Sie im Eigenschaftenblatt des Themenblocks den Namen des Themenblocks aus, den Sie hinzufügen möchten.
   Das Eigenschaftenblatt für den ausgewählten Themenblock zeigt die Eingabe- und Ausgabeparameter an. Der Name des ausgewählten Themenblocks füllt das Feld **Knotenname** automatisch aus. Sie können den Namen bei Bedarf überschreiben.
6. Legen Sie die erforderlichen Eingabezuordnungsvariablen und, falls zutreffend, die Ausgabezuordnungsvariablen für den ausgewählten Themenblock fest.
7. Klicken Sie in der Kopfzeile auf **Speichern**.
8. Um eine Vorschau Ihres Anrufthemas anzuzeigen, klicken Sie in der Header-Leiste auf **Test**.
   Sie können sehen, wie das aufrufende Thema im Chatfenster ausgeführt wird.

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

Wenn der Bereich Now Assist oder die Anwendung Microsoft Teams für Ihre Umgebung konfiguriert ist, werden Vorschauoptionen für diese Kanäle in der Liste der Test-Schaltflächen angezeigt. Wählen Sie in der Liste **Vorschau im Now Assist-Bereich** oder **Vorschau in Microsoft Teams** aus, um Ihr Thema in diesen Umgebungen zu testen. Weitere Informationen finden Sie unter Integration von Virtual Agent in Enterprise Messaging-Apps.

9. Wenn keine weiteren Änderungen erforderlich sind, klicken Sie in der Kopfzeile auf **Veröffentlichen**.

Wiederverwendbare Themenblöcke verwalten

Wenn Sie Themenblöcke aktualisieren, bietet Virtual Agent-Designer integrierte Prüfungen, mit denen Sie Änderungen an Themenblöcken erkennen können, die sich auf die aufrufenden Themen auswirken, von denen sie verwendet werden. Aktualisierungen sind beispielsweise Änderungen an Eingabe-und Ausgabeparametern, das Löschen von Themenblöcken und die Veröffentlichung inaktiver und aktiver Themenblöcke und aufrufender Themen.

Um Sie bei der Verwaltung von Themenblöcken und der zugehörigen aufrufenden Themen zu unterstützen, gibt Virtual Agent-Designer Warnungen aus, die als Schutz dienen. Diese Warnungen haben viele Funktionen, einschließlich der folgenden:

- Sie warnen Sie vor Themenblockaktualisierungen, die sich auf die zugehörigen Aufrufthemen auswirken.
- Sie verhindern, dass Sie unbeabsichtigte Änderungen vornehmen.
- Sie informieren Sie darüber, dass Sie möglicherweise Änderungen an zugehörigen Aufrufthemen vornehmen müssen.

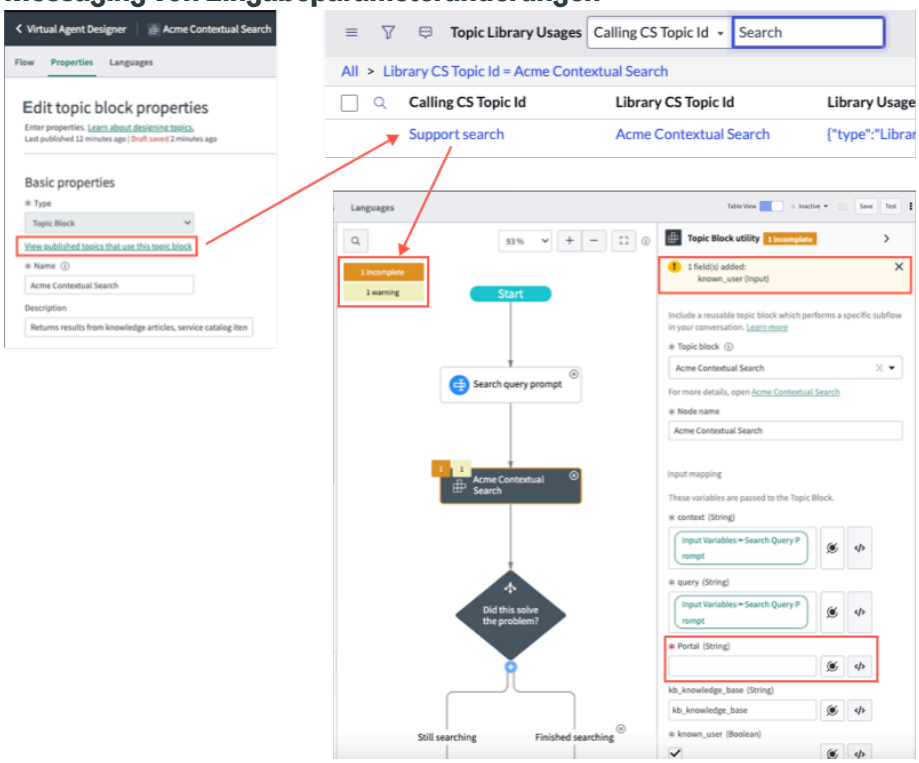
Ändern der Eingabe- oder Ausgabeparameter in einem Themenblock, der vom Aufruf von Themen verwendet wird

Virtual Agent-Designer verhindert, dass Sie Ausgabeparameter löschen, die zum Aufrufen von Themen verwendet werden. Virtual Agent-Designer informiert Sie darüber, dass sich die Änderungen auf aufrufende Themen auswirken, die den Themenblock verwenden.

Angenommen, Sie haben einen neuen Eingabeparameter hinzugefügt und einen vorhandenen Parameter im Themenblock „Acme-Kontextsuche“ obligatorisch gemacht. Sie können die betroffenen Themen über einen Link auf der Registerkarte **Eigenschaften** des Themenblocks überprüfen. Über **den Link Veröffentlichte Themen anzeigen, die diesen Themenblock verwenden** öffnet die Tabelle „Nutzungen der Themenbibliothek“ [sys_cs_topic_library_usage]. Diese Tabelle listet die veröffentlichten aufrufenden Themen auf, die den Themenblock verwenden.

Wenn Sie ein betroffenes Thema öffnen, zeigt Virtual Agent-Designer auf der Canvas Warnungen und Meldungen an, die angeben, wo Sie Änderungen vornehmen müssen. Wenn Sie den Themenblockknoten auswählen, werden im Eigenschaftenblatt Warnmeldungen angezeigt, sodass Sie die Parameter entsprechend aktualisieren können.

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



Virtual Agent Themenblöcke der Now Platform

Virtual Agent stellt vorgefertigte Themenblöcke bereit, mit denen Themenautoren oder -administratoren in Bot-Konversationen bestimmte plattformbezogene Funktionen oder Aufgaben ausführen können. Mit bestimmten Themenblöcken können Sie beispielsweise die Mitarbeiterverfügbarkeit überprüfen oder KI-Suche -Ergebnisse generieren.

Übersicht über vorgefertigte Themenblöcke

Bestimmte vorgefertigte Themenblöcke sind automatisch im Plugin „Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) und in Virtual Agent Liteenthalten. Wenn Sie Virtual Agent Liteverwenden, haben Sie Lesezugriff auf die Themenblöcke, können jedoch keine Themenblöcke erstellen oder sie zu aufrufenden Themen hinzufügen.

Sie können vorgefertigte Themenblöcke duplizieren und die Duplikate mithilfe von Virtual Agent-Designerändern. Informationen zum Arbeiten mit Themenblöcken und zum Hinzufügen dieser zu aufrufenden Themen finden Sie unter Wiederverwendung von Code mit Themenblöcken maximieren und Fügen Sie einem aufrufenden Thema oder Themenblock einen wiederverwendbaren Themenblock hinzu.

In den folgenden Abschnitten werden die Eingabe- und Ausgabeparameter zum Aufrufen verschiedener Arten von Platform-Themenblöcken beschrieben. Die Eingabeparameter des Themenblocks werden vom aufrufenden Thema übergeben, und die Ausgabeparameter werden vom Themenblock an das aufrufende Thema zurückgegeben.

Hinweis:
Upgrades der Standardthemenblöcke werden nicht auf die duplizierten Themenblöcke angewendet.

Themenblock „Verfügbarkeit des Service Desk-Mitarbeiters“.

Verwenden Sie diesen Themenblock, um relevante Informationen zu Servicemitarbeitern für Servicemitarbeiter-Übergabegespräche zu erhalten. Zu diesen Informationen gehören die

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

Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern, die Wartezeit (wie lange es dauert, bis ein Service Desk-Mitarbeiter verfügbar ist) und Warteschlangeninformationen. Sie können die zurückgegebenen Informationen verwenden, z. B. eine lange Wartezeit für einen Service Desk-Mitarbeiter, um einen Fall oder einen Kundenrückruf zu initiieren.

Dieser Themenblock erfordert das Plugin Mitarbeiterchat (com.glide.interaction.awa), das Erweiterte Arbeitszuweisungenthält.

In der folgenden Tabelle sind die Ausgabeparameter für diesen Themenblock aufgeführt.

Ausgabeparameter für die Verfügbarkeit des Service Desk-Mitarbeiters

Parameter	Beschreibung
agentVerfügbar	Verfügbarkeit des Service Desk-Mitarbeiters. Der Wert ist wahr, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter für diese Warteschlange verfügbar ist. Andernfalls ist der Wert „false“.
supportQueue	sys_id der Warteschlange, die der Konversation zugeordnet ist. Der Wert ist null, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar ist oder keine zugeordnete Warteschlange vorhanden ist.
Wartezeit	Durchschnittliche numerische Wartezeit für die Warteschlange. Der Wert ist null, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar ist.

Themenblock „Abwendung“.

Verwenden Sie den Abwendungsthemenblock in den Konversationsthemen von Virtual Agent, um die Probleme nachzuverfolgen, bei deren Lösung Virtual Agent für einen Benutzer geholfen hat oder die tatsächlich gelöst wurden.

Beispielsweise verwendet das vorgefertigte Thema Automatische Lösung Virtual Agent einen Abwendungsthemenblock, um Abwendungen nachzuverfolgen. Weitere Informationen finden Sie unter Verfolgen Sie Abwendungen in Virtual Agent mithilfe des Abwendungsthemenblocks nach.

In der folgenden Tabelle sind die Eingabeparameter für diesen Themenblock aufgeführt.

Eingabeparameter für Abwendung

Parameter	Beschreibung
Abwehrkonfiguration	Gruppe von Abwendungsmustern.
Abwehrmuster	Abwendungsmuster in der von Ihnen ausgewählten Abwendungskonfiguration.
Aktivitätstabelle	Tabelle, in der die Abwendungsaktivität auftritt. Diese Tabelle ist der primären Aktivitätstabelle zugeordnet. Weitere Informationen finden Sie unter Abwendungskonfigurationen und -muster erstellen.
Aktivitäts-IDs	Liste der durch Kommata getrennten Aktivitätssystem-IDs. Zum Beispiel Incident-ID oder Aufgaben-ID. Sie können auch Ausgaben aus dem Themenblock KI-Suche oder der Kontextsuche hinzufügen, um eine Verknüpfung zwischen einem Abwendungsvorkommen und dem Inhalt zu erstellen, der zu derselben Abwendung beigetragen hat.

Themenblock „FAQ-Konversationsgenerator“.

Verwenden Sie diesen Themenblock, um Bot-Konversationen zu erstellen, die Ihre vorhandenen FAQ-Inhalte verwenden. Mit diesem Themenblock können Sie Themenautoren

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

ermöglichen, einfache Konversationen zu erstellen, indem Sie vorhandene Wissensartikel verwenden, die in der FAQ-Vorlage veröffentlicht werden, oder indem Sie F&A-Daten verwenden, die aus Quellen wie Tabellen importiert wurden.

Der Themenblock „FAQ-Konversationsgenerator“ verwendet die Kontextsuche , um eine passende Übereinstimmung im FAQ-Inhalt zu finden. Der Zugriff auf FAQ-Inhalte wird basierend auf der Rolle der anfordernden Person, den Zugriffsrechten und dem Kontext gesteuert.

Aktivieren Sie das erweiterte Wissensmanagement- Plugin, um die FAQ-Wissensvorlage zu verwenden.

Hinweis:
Die Standardlänge eines FAQ-Ausschnitts, der in der Konversation zurückgegeben wird, beträgt 400 Zeichen. Die Länge des Ausschnitts enthält die HTML-Tags und Links, die im Ausschnitt verwendet werden. Um die Länge des Ausschnitts zu ändern, ändern Sie den Wert in der Systemeigenschaft `com.glide.cs.faq.display_size`. Zusätzlich zur angegebenen Länge wendet das System Zeilenumbruchlogik an, um zu verhindern, dass Wörter und Links im Ausschnitt willkürlich gekürzt werden.

In den folgenden Tabellen sind die Eingabe- und Ausgabeparameter für diesen Themenblock aufgeführt.

Eingabeparameter des Konversationsgenerators für häufig gestellte Fragen

Parameter	Beschreibung
query	Suchbegriff oder -phrase, der bzw. die an den Themenblock übergeben wird. Wählen Sie **Eingabevariablen oder Skriptvariablen aus.**
Portal	Kontext für die Suche Wählen Sie **Eingabevariablen oder Skriptvariablen aus.**
kb_knowledge	Knowledge Base für die Suche. Wählen Sie **Eingabevariablen oder Skriptvariablen aus.**

Ausgabeparameter des Konversationsgenerators für häufig gestellte Fragen

Parameter	Beschreibung
Results_Returned	Boolescher Wert, der angibt, ob Ergebnisse von der Abfrage zurückgegeben wurden.
Results_Hilfreich	Boolescher Wert, der angibt, ob der Anwender die Ergebnisse hilfreich gefunden hat.

Themenblock „Formularinhalts-Popup“.

Verwenden Sie diesen Themenblock, um ein Formular in einem Popup-Fenster aus dem Webclient zu öffnen. Sobald der Benutzer die erforderlichen Informationen übermittelt hat, wird der Datensatz als Karte im Chatfenster Virtual Agent angezeigt. Wenn ein neuer Datensatz erstellt wird, wird die Sys-ID für diesen Datensatz an den Server gesendet, sodass das Thema Virtual Agent diese Informationen enthält. Informationen zum Erstellen eines Popup-Fensters über einen Link finden Sie unter Erstellen Sie eine intelligente Linkeinstellung.

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

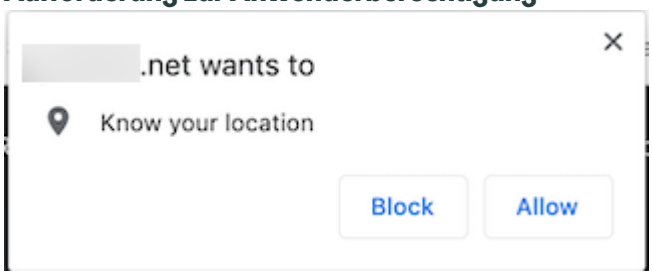
Eingabeparameter für Themenblock „Formularinhalts-Popup“.

Parameter	Beschreibung
sysId	Sys-ID des Datensatzes, den Sie anzeigen möchten, aus der im Parameter `table` angegebenen Tabelle. Wenn Sie keinen bestimmten Datensatz wünschen, geben Sie `-1`ein, um einen neuen Datensatz zu erstellen.
Tabelle	Name der Tabelle, in der Sie einen Datensatz abfragen oder erstellen möchten.
Ansicht	Name der Ansicht, die Sie für die Tabelle erstellt haben. Wenn nicht angegeben, wird die Standardansicht verwendet.

Themenblock für Positionsbestimmung

Verwenden Sie diesen Themenblock, um Informationen über den Standort von Anwendern abzurufen, wenn die Anwender dem zustimmen. Bevor der Themenblock in einer Konversation aufgerufen wird, werden die Benutzer gefragt, ob ihr Standort bekanntgegeben werden soll. Beispielsweise wird den Benutzern eine Eingabeaufforderung ähnlich der folgenden angezeigt:

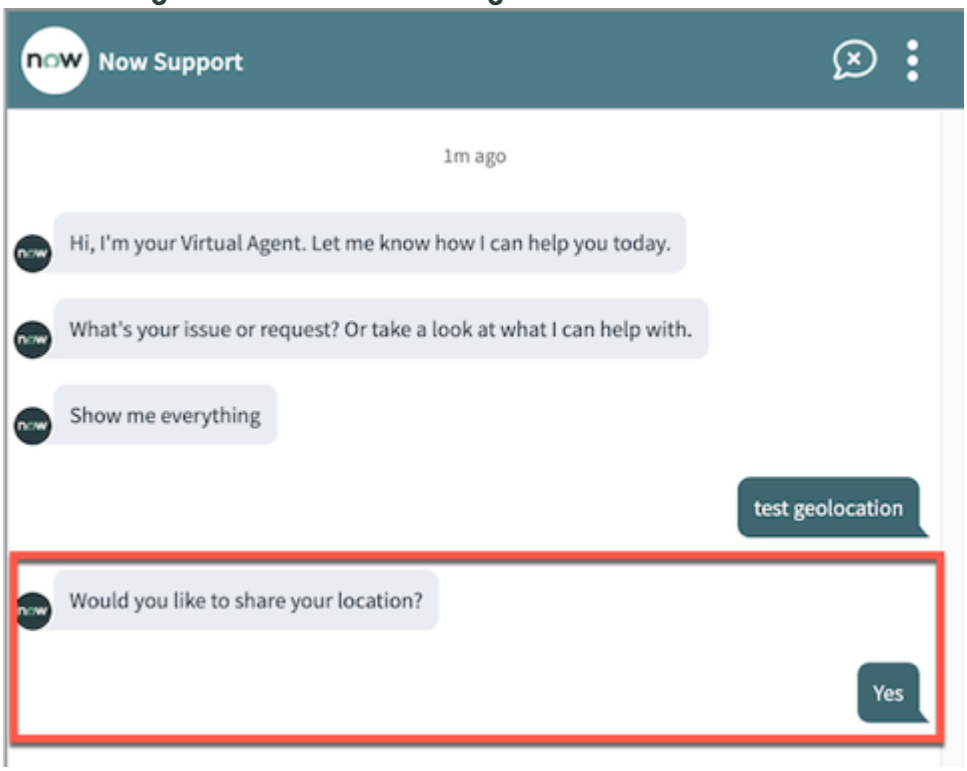
Aufforderung zur Anwenderberechtigung



Anwender können die Anforderung blockieren oder zulassen, dass ihr Standort bekannt wird. Wenn die Benutzer auf **Zulassen**klicken, werden sie später gefragt, ob sie ihren Standort freigeben möchten, wie im folgenden Beispiel gezeigt:

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

Verwendung der Positionsbestimmung in einem Chat



In den folgenden Tabellen sind die Eingabe- und Ausgabeparameter für diesen Themenblock aufgeführt.

Eingabeparameter für Positionsbestimmung

Parameter	Beschreibung
Berechtigungsaufforderung (Zeichenfolge)	Text, in dem die Erlaubnis zur Verwendung des Standorts des Anwenders angefordert wird. Dieser Text wird dem Anwender angezeigt.
isGeoPermissionGrantedForNextUse	Boolescher Wert, der bestimmt, ob Anwender die Berechtigung zum Abrufen ihrer Standortkoordinaten erteilt haben, wenn diese Anforderung während der Konversation mehrmals gestellt wird. Die Variable kann wie folgt festgelegt werden: • `True`: Berechtigungsaufforderung nicht mehr anzeigen, da der Anwender die Berechtigung auf diesem Gerät erteilt hat. • `False`: Berechtigungsaufforderung anzeigen, da der Anwender die Berechtigung entweder verweigert oder zugelassen hat, dass die Koordinaten nur einmal abgerufen werden.

Ausgabeparameter für Positionsbestimmung

Parameter	Beschreibung
Breitengrad	Breitengradkoordinaten.
Längengrad	Längengradkoordinaten.

Automatische Übersetzung

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

Ausgabeparameter für Positionsbestimmung (Fortsetzung)

Parameter	Beschreibung
errormessage	Nachricht, die dem Fehler zugeordnet ist, wenn Fehler vorliegen.
Fehlertyp	Variable, die vom Themenblock zurückgegeben wird. Zu den Fehlertypen gehören: • BERECHTIGT_VERWEIGERT • POSITION_NICHT VERFÜGBAR • TIMED_OUT • UNBEKANNT_FEHLER
status	Variable, die vom Themenblock zurückgegeben wird. Mögliche Status: • OK: Standortkoordinaten wurden erfolgreich abgerufen. • FEHLER: Abruf war nicht erfolgreich.

Themenblock zum Anhalten

Verwenden Sie diesen Themenblock, um eine Pause einzulegen und so die Geschwindigkeit einer Konversation zu steuern. Für Endanwender erfolgt das Feedback nahtlos und wird als Tippindikator angezeigt.

Wenn der Chat beispielsweise eine Liste mit Knowledge Base-Links generiert hat, können Sie eine Verzögerung hinzufügen, bevor die Konversation fortgesetzt wird, damit der Endanwender Zeit hat, die Informationen zu lesen.

Der Themenblock Pause wird im Abschnitt Dienstprogramme der Palette angezeigt, um den Zugriff zu erleichtern.

In der folgenden Tabelle sind die Eingabeparameter für diesen Themenblock aufgeführt.

Eingabeparameter anhalten

Parameter	Beschreibung
Sekunden	Anzahl der zu wartenden Sekunden, bevor der Chat fortgesetzt wird. Der maximal zulässige Wert beträgt 60 Sekunden. Wenn der eingegebene Wert 30 Sekunden (Standardwert) oder weniger beträgt, sollte der Block nahezu in Echtzeit fortgesetzt werden. Wenn der eingegebene Wert größer als 30 Sekunden ist, wird erwartet, dass die Unterbrechung mit einer maximalen Latenz von +30 Sekunden erfolgt. Wenn Sie den Wert beispielsweise auf 31 Sekunden festlegen, kann das Fortsetzen der Pause (höchstens) 61 Sekunden dauern.

Themenblock „Ausführen KI-Suche .

Hinweis:
Wenn Sie ein Upgrade von Rome oder einer früheren Version durchführen, müssen Sie den Legacy-Themenblock KI-Suche durch den Themenblock Ausführen KI-Suche ersetzen, damit es funktioniert.

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

Verwenden Sie diesen Themenblock, um KI-Suche Ergebnisse in einer Konversation zu generieren. Dieser Block erfordert keine spezifischen Eingabeparameter aus einem aufrufenden Thema, da er von der Anwendung [KI-Suche in Virtual Agentgesteuert wird. Die standardmäßige Virtual Agent -Suchanwendung und die EVAM-Konfiguration, die in der Chat-Experience festgelegt sind, steuern die Anzeige von KI-Suche -Ergebnissen in -Konversationen.

Informationen dazu, wie Virtual AgentKI-Sucheverwendet , finden Sie unter Verbesserung der Anwender-Experience mit KI-Suche. Weitere Informationen zu -Chat-Experiences in Virtual Agent und zu ihrer Konfiguration finden Sie unter Chat-Experiences für Virtual Agent -Benutzer einrichten.

Sie können bestimmte Aspekte des Themenblocks Ausführen KI-Suche steuern:

- KI-Suche -Experience optional anpassen – Sie können die Such-Experience anpassen, indem Sie eine anwenderdefinierte Suchanwendungskonfiguration erstellen, die vom Themenblock anstelle der standardmäßigen Suchanwendungskonfiguration Virtual Agent verwendet wird. Die Konfiguration der Suchanwendung definiert die in der Konversation zurückgegebenen Suchergebnisse. Einzelheiten zur Verwendung einer anwenderdefinierten Suchanwendungskonfiguration im Themenblock finden Sie unter Erstellen Sie eine anwenderdefinierte KI-Suche Experience für Virtual Agent Konversationen.

  Um die Standardkonfiguration Virtual Agent für KI-Suchezu verwenden, lassen Sie das Feld **Suchanwendungskonfiguration** im Blatt „Themenblockeigenschaften“ leer, wenn Sie den Themenblock Ausführen KI-Suche einem Thema hinzufügen.

- Geben Sie einen Zeitüberschreitungswert für die Flow-Aktion [KI-Suche an. Die Flow-Aktion KI-Suche im Themenblock läuft automatisch nach 10 Sekunden ab. Sie können die Zeitspanne ändern, nach der diese Flow-Aktion abläuft, indem Sie die Systemeigenschaft hinzufügen `com.glide.cs.fdih.atlassearch.timeout` und diese Felder so festlegen, dass der Zeitüberschreitungswert geändert wird:

Systemeigenschaftsfelder für „com.glide.cs.fdih.atlassearch.timeout“.

Feld	Wert
Name	Geben Sie den Namen der Systemeigenschaft ein: com.glide.cs.fdih.atlassearch.timeout
Beschreibung	Geben Sie eine Erklärung für diese Eigenschaft ein: Zeitüberschreitung der Aktion für die KI-Suche (in Sekunden)
Typ	Wählen Sie eine Ganzzahl aus.
Wert	Geben Sie die Anzahl der Sekunden ein, nach der die Aktion KI-Suche abläuft. Der Standardwert beträgt 10 Sekunden.

In den folgenden Tabellen sind die Eingabe- und Ausgabeparameter für diesen Themenblock aufgeführt. Für die Ausgabeparameter können Sie alle vom Themenblock zurückgegebenen Variablen deaktivieren.

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

Geben Sie Eingabeparameter für KI-Suche ein

Parameter	Beschreibung
Suche ({searchTerm})	Von einem Benutzer während der Konversation eingegebener Ausdruck.

Führen Sie die Ausgabeparameter der KI-Suche aus

Parameter	Beschreibung
genius_results	Variable, die die zurückgegebenen Genius-Ergebnisse identifiziert.
search_results	Variable, die die zurückgegebenen regulären Suchergebnisse (Mehrlistenausgabe) identifiziert.
search_metadata	Variable, die die Metadaten des Suchergebnisses identifiziert, die für Klickmetriken in Conversational Analytics verwendet werden, z. B. der verwendete Suchbegriff, die Abfragesprache und mehr.

Themenblock „Laufzeit-Spracherkennung“.

Verwenden Sie diesen Themenblock, um die Sprache des Anwenders während einer Konversation zu erkennen und während der Konversation zu dieser Sprache zu wechseln, wenn die Sprache in Now Platformunterstützt wird.

Beispielsweise können Sie in Konversationen, in denen Gastbenutzer mit dem Bot in einer anderen Sprache als der aktuellen Konversationssprache interagieren, diesen Themenblock verwenden, um die Sprache entsprechend zu ändern. Mit diesem Themenblock kann Ihr Bot:

- Erkennen Sie die Sprache in Konversationen in allen unterstützten Virtual Agent -Kanälen.
- Stellen Sie fest, ob die Sprache in Now Platformunterstützt wird, und fragen Sie in diesem Fall den Anwender, ob er zur erkannten Sprache wechseln soll.
- Wechseln Sie während der Konversation zur erkannten Sprache, wenn der Anwender dem Wechsel zustimmt.

Aktivieren Sie das Plugin „Virtual Agent Language Detection and Translation“ [com.glide.cs.runtime_language_detection_translation], um diesen Themenblock zu verwenden.

In der folgenden Tabelle sind die Eingabeparameter für diesen Themenblock aufgeführt.

Eingabeparameter für die Laufzeit-Spracherkennung

Parameter	Beschreibung
Äußerung (Zeichenfolge)	Vom Anwender eingegebener Text.
Sprache ändern (Boolean)	Option, die dem Benutzer eine Nachricht anzeigt, wenn er Folgendes tut: • Gibt an, dass der Bot erkannt hat, dass der Anwender in einer anderen Sprache tippt. • Fragt, ob die Konversation in der unterstützten Sprache fortgesetzt

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

Eingabeparameter für die Laufzeit-Spracherkennung (Fortsetzung)

Parameter	Beschreibung
	werden soll. Wenn der Benutzer mit „Ja“ antwortet, wechselt die Konversation in die unterstützte Sprache.

Positionsbestimmung in verwenden Virtual Agent

Themenautoren können in Konversationen mit Benutzern einen vorgefertigten Themenblock namens „Positionsbestimmung“ einbeziehen. Der Themenblock „Positionsbestimmung“ ruft die Breiten- und Längengradkoordinaten des Standorts des Anwenders ab.

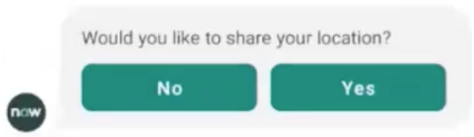
Themenautoren können diesen Themenblock zu größeren Konversations-Flows hinzufügen. Mit Erlaubnis des Benutzers ruft der Themenblock die Breiten- und Längengrad-Standortkoordinaten des Benutzers ab. Die Kenntnis dieser Koordinaten kann Themenautoren helfen, schneller und effizienter auf Kundenanfragen oder Probleme zu reagieren.

Beispielsweise müssen Sie möglicherweise einen Techniker zu einem Kundenstandort entsenden, um einen Incident zu beheben. Um schnell dem Kunden zu antworten, müssen Sie wissen, welche Techniker sich in der Nähe befinden, damit Sie den richtigen Techniker für den Standort des Kunden entsenden können.

Allgemeine Informationen zur Verwendung der Positionsbestimmung auf der Plattform ServiceNow finden Sie unter Positionsbestimmung .

Geben Sie Standortdetails frei

Wenn ein Benutzer, z. B. ein Außendiensttechniker, den Themenblock für die Positionsbestimmung zum ersten Mal in einer Konversation verwendet, wird er gefragt, ob er Details zu seinem Standort mitteilen möchte.



Themenblock-Flow für Positionsbestimmung

Anwenderauswahl	Themenblockantwort
Ja	Der Themenblock sendet die Breiten- und Längengradkoordinaten des Benutzers vom Server an das Gerät des Benutzers. Wenn Anwender zulassen möchten, dass die Instanz ServiceNow auf ihren Speicherort zugreift, werden möglicherweise betriebssystemspezifische oder browserspezifische Aufforderungen angezeigt. Beispiele für solche Aufforderungen sind: • (Immer zulassen) • Zulassen (nur einmal) • Blockieren (nicht zulassen) Je nach Antwort des Benutzers wird diese Aufforderung einmal oder mehrmals oder nie angezeigt.

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

Themenblock-Flow für Positionsbestimmung (Fortsetzung)

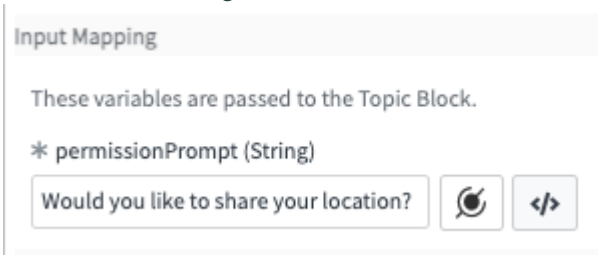
Anwenderauswahl	Themenblockantwort
Nein	Der Themenblock ruft keine Anwenderkoordinaten ab und zeigt eine relevante Fehlermeldung an, die der Themenautor beheben muss. Der Fehler wird als Ausgabeparameter protokolliert. Einzelheiten hierzu finden Sie unter Themenblockparameterfür Positionsbestimmung.

Ändern Sie den Themenblock „Positionsbestimmung“.

Wenn Sie Themenautor oder Administrator sind, können Sie den Themenblock-Flow für Positionsbestimmung gegebenenfalls ändern. Duplizieren Sie einfach den Themenblock, und benennen Sie ihn um. Sie können sie dann nach Bedarf in dem größeren Konversations-Flow verwenden, den Sie gerade entwerfen.

Auf dem Eigenschaftenblatt des Themenblocks für die Positionsbestimmung können Themenautoren die Eingabe- und Ausgabezuordnungen angeben. Sie können die Eingabeaufforderung auch mithilfe von Datenpillen oder Skripts anpassen. Sie können beispielsweise eine Erklärung oder einen Grund für das Stellen der Frage hinzufügen. Informationen zur Verwendung von Datenpillen und Skripts finden Sie unter Virtual Agent-Designer Steuerungen.

Geben Sie die Standortaufforderung in den Eigenschaften des Themenblocks „Geolokalisierung“ frei

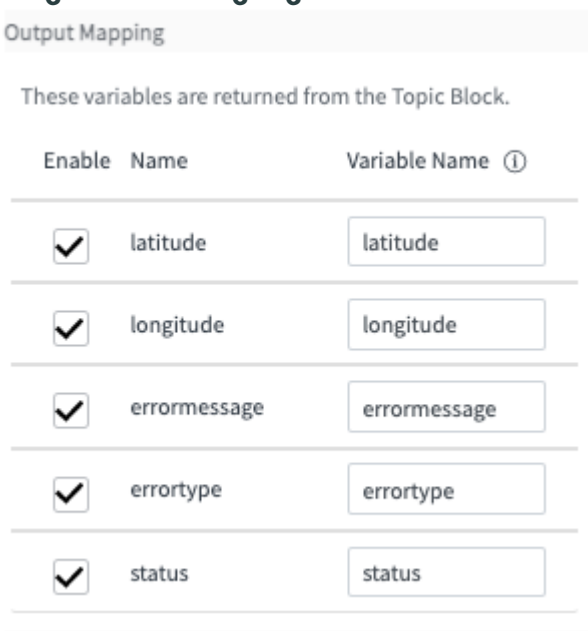


Verwenden Sie die Eingabezuordnungen, um anzupassen, wie Virtual Agent Anwender um Erlaubnis bittet, ihren Standort freizugeben. Die Antwort wird an den Themenblock übergeben.

Verwenden Sie die Ausgabezuordnungen, um die Variablen anzugeben, die vom Themenblock in der Konversation zurückgegeben werden.

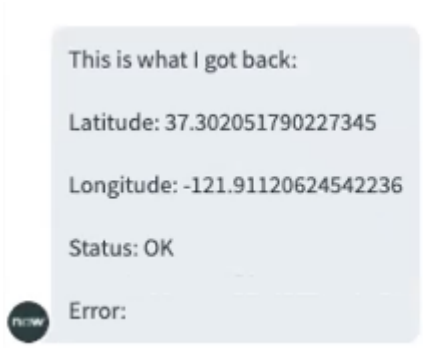
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Ausgabezuordnungseigenschaften im Themenblock „Geolokalisierung“.



Alle Variablen sind standardmäßig ausgewählt. Behalten Sie die Standardauswahlen bei, oder wählen Sie die Variablen aus, die Sie aus dem Themenblock zurückgeben möchten. Sie sollten mindestens die Breiten- und Längengradkoordinaten auswählen. Fehlermeldungen, Fehlertypen und Statusdetails können jedoch beim Beheben von Problemen hilfreich sein. Die von Ihnen ausgewählten Ausgabezuordnungen werden als Variablen auf dem Server gespeichert.

Ergebnisse des Themenblocks für die Positionsbestimmung



Weitere Informationen zu den Eigenschaften des Themenblocks für die Positionsbestimmung finden Sie unter Themenblockparameterfür die Positionsbestimmung.

Anpassen von Virtual Agent mit anwenderdefinierten Steuerungen

Anwenderdefinierte Steuerungen sind Komponenten, die ServiceNow® -Entwickler zur Verwendung in Virtual Agent -Themen oder -Themenblöcken erstellen können. Zu diesen Steuerelementen gehören Schieberegler oder Video-Player. Anwenderdefinierte Steuerungen ergänzen die in Virtual Agent-Designerbereitgestellten Steuerungen.

Virtual Agent-Designer stellt einen Standardsatz von Steuerelementen bereit, die Benutzereingaben, Bot-Antwortenund Dienstprogramme zum Erstellen einer Virtual Agent -Konversation darstellen. Als Entwickler können Sie Virtual Agent-Designer verwenden, um zusätzliche Steuerelemente (Schnittstellenkomponenten) für bestimmte Eingaben oder Ausgabeantworten zu erstellen. Ein Schieberegler ist beispielsweise ein Beispiel für ein

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

anwenderdefiniertes Eingabesteuerelement, mit dem Endanwender eine Menge auswählen können.

Hinweis:
Anwenderdefinierte Steuerungen funktionieren in Internet Explorer Version 11 nicht. Anwenderdefinierte Steuerungen werden auch für Microsoft Teamsnicht unterstützt.

Vor dem Erstellen eines anwenderdefinierten Steuerelements

Anwenderdefinierte Steuerungen basieren auf anpassbaren Next Experience-Komponenten, die Sie mithilfe von Next Experience Design Systemerstellen können.

Bevor Sie eine anwenderdefinierte Komponente erstellen, benötigen Sie:

- Grundkenntnisse über die Tabellenstrukturen von Now Platform® und der Anwendung.
- Allgemeine Kenntnisse über Konzepte, Entwicklung und Design von Webkomponenten.
- JavaScript-Kenntnisse zum Definieren des Komponentenverhaltens und des anwenderdefinierten Steuerelements.
- Kenntnisse über den Designprozess zur Erstellung anwenderdefinierter Komponenten zur Verwendung in Virtual Agent-Designer.

Weitere Informationen zum Entwickeln von anwenderdefinierten Komponenten für Virtual Agentfinden Sie unter Komponenten für Virtual Agent entwickeln .

Funktionsweise von anwenderdefinierten Steuerelementen

Um Ihr anwenderdefiniertes Steuerelement zu Virtual Agenthinzuzufügen, führen Sie die folgenden Schritte aus:

1. Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Steuerungsdefinition.

   Erstellen Sie nach dem Erstellen der anwenderdefinierten Komponente, die für das Steuerelement verwendet werden soll, eine anwenderdefinierte Steuerungsdefinition, die der anwenderdefinierten Komponente ein Eingabe- oder Antwortsteuerelement zuordnet.

2. Erstellen Sie mit ein anwenderdefiniertes Steuerelement Virtual Agent-Designer.

   Ein anwenderdefiniertes Steuerelement ist ein Eingabe- oder Antwortsteuerelement. Um ein anwenderdefiniertes Steuerelement in Virtual Agent-Designer zu erstellen, gehen Entwickler wie folgt vor:

   - Durch Auswahl einer Definition für anwenderdefinierte Steuerungen
   - Definieren der Eingabeparameter für die Verwendung des Steuerelements.
   - Geben Sie die von der Steuerung zurückgegebenen Ausgabeparameter an.

   Ein Eingabesteuerelement verfügt über Rückrufe, die Eingaben vom Endanwender verwenden. Ein Antwortsteuerelement stellt dem Endanwender normalerweise Informationen bereit und verfügt nicht über Rückrufe.

3. Fügen Sie einem Thema oder Themenblock ein anwenderdefiniertes Steuerelement hinzu.

   Themenautoren, Virtual Agent-Administratoren oder -Administratoren können einem Thema oder Themenblock ein anwenderdefiniertes Steuerungsdienstprogramm hinzufügen.

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

Sichere Eingaben

Ab dem Release San Diego können Sie anwenderdefinierte Eingabesteuerungen erstellen, die sichere Eingaben wie Passwörter zur Weitergabe an IntegrationHub -Aktionen oder -Subflows akzeptieren. Um dies zu aktivieren, schieben Sie den Umschalter **Eingaben sicher machen**, wenn Sie Ihr anwenderdefiniertes Eingabesteuerelement erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein anwenderdefiniertes Virtual Agent Steuerelement.

Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Steuerungsdefinition

Definieren Sie eine anwenderdefinierte Eingabe- oder Antwortsteuerungsdefinition, die einer anwenderdefinierten Komponente zugewiesen ist.

Vorbereitungen

Eine anwenderdefinierte Steuerungsdefinition benötigt eine anwenderdefinierte Komponente. Beispielsweise verwendet ein Schiebereglereingabesteuerelement eine anwenderdefinierte Schiebereglerkomponente. Erstellen Sie zunächst die anpassbare Komponente, die Sie für Ihre Steuerung verwenden werden.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie für ein bestimmtes anwenderdefiniertes Steuerelement eine separate Steuerelementdefinition für jeden Kanal, in dem das Steuerelement verwendet wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Definitionen der anwenderdefinierten Steuerung**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Anwenderdefiniertes Steuerelement“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des zu erstellenden anwenderdefinierten Steuerelements.
Typ	Typ der anwenderdefinierten Steuerung. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ Eingabe ○ Antwort
Domäne	Domäne, in der dieses Steuerelement verwendet wird.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Öffnen Sie den soeben erstellten anwenderdefinierten Steuerungsdatensatz.
6. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Definitionen der anwenderdefinierten Steuerungen auf **Neu**.
7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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

Formular „Definition der anwenderdefinierten Steuerung“.

Feld	Beschreibung
Kanal	Kanäle, in denen Ihre Steuerung verwendet werden kann. Der -Kanal ist ein Chat-Client, z. B. ein Webclient oder eine Messaging-App, der in Virtual Agentunterstützt wird. Wenn Ihr Steuerelement in mehr als einem Kanal verwendet werden kann, erstellen Sie für jeden Kanal eine anwenderdefinierte Steuerelementdefinition. Wenn Kanäle definiert sind, kann die anwenderdefinierte Steuerung nur in den angegebenen Kanälen ausgeführt werden.
Anwendung	Umfang, zu dem diese Steuerung gehört.
Definition der UX-Komponente	Liste der anwenderdefinierten Komponenten, die zur Verwendung als anwenderdefinierte Steuerungen in Virtual Agenterstellt wurden. Wählen Sie eine optionale Komponente für Ihr anwenderdefiniertes Steuerelement.
Domäne	Domäne, in der dieses Steuerelement verwendet wird.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Die Definition der anwenderdefinierten Steuerung kann verwendet werden. Sie können es angeben, wenn Sie das entsprechende Steuerelement in Virtual Agent-Designererstellen.

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie das anwenderdefinierte Steuerelement in Virtual Agent-Designer.

Erstellen Sie ein anwenderdefiniertes Virtual Agent Steuerelement

Erstellen Sie ein anwenderdefiniertes Eingabe- oder Antwortsteuerelement, das Themenautoren in Themen oder Themenblöcken verwenden können. In Virtual Agent -Konversationen sammelt ein Eingabesteuerelement Informationen von Endanwendern, während ein Antwortsteuerelement Endanwendern Informationen anzeigt.

Vorbereitungen
Erstellen Sie die Definition der anwenderdefinierten Steuerung.

Wichtig:
Um sichere (password2) Eingaben in Ihrem anwenderdefinierten Steuerelement Virtual Agent zu implementieren, müssen Sie die Anforderungen für bereichsbezogene Anwendungen in Workflow-Studioerfüllen. Details finden Sie unter Workflow-Studio bereichsbezogene Anwendungsanforderungen für sichere Eingaben.

Tipp:
Entwickler und Themenautoren müssen möglicherweise auf anwenderdefinierte Steuerungen zugreifen, die in anderen Anwendungsbereichen erstellt wurden. Wie Sie ihnen Zugriff gewähren, erfahren Sie unter Erstellen Sie bereichsübergreifende Zugriffsrechte für Themenblöcke und anwenderdefinierte Steuerungen.

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

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Themen“ auf **+ Erstellen.**
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Eigenschaften“.

Feld	Beschreibung
Typ	Liste der Objekte, die Sie in Virtual Agent-Designererstellen können. Wählen Sie den Typ der anwenderdefinierten Steuerung aus: ○ **Anwenderdefinierte Eingabesteuerung** ○ **Anwenderdefinierte Antwortsteuerung**
Name	Eindeutiger Name für das anwenderdefinierte Steuerelement, der seinen Zweck widerspiegelt.
Beschreibung	Kurze Erläuterung des Zwecks und der Funktionalität des Steuerelements.
Erweiterte Eigenschaften (optional)	
Eingaben schützen [Nur anwenderdefinierte Eingabesteuerelemente]	
Aktivieren	Umschalter, mit dem ein anwenderdefiniertes Eingabesteuerelement sichere Eingaben wie Passwörter übergeben kann.
Verfügbar auf der Palette	
Aktivieren	Umschalter, der bestimmt, ob das anwenderdefinierte Steuerelement als eigenes Symbol im Abschnitt Dienstprogramme der Palette auf der Registerkarte **Flow** angezeigt wird. Dies bietet anderen Autoren einen einfachen Zugriff auf das Steuerelement.
Zusätzlich	
Kategorien	Liste der Kategorien. Kategorien identifizieren und gruppieren zugehörige Themen, Themenblöcke oder anwenderdefinierte Steuerelemente. Wählen Sie ggf. eine Kategorie für Ihre Steuerung aus.

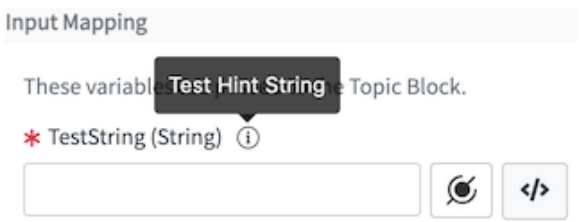
4. Klicken Sie auf **Erstellen**.
   Die Registerkarte **Flow** wird geöffnet und zeigt einen anfänglichen Flow an, der einen anwenderdefinierten Steuerungsknoten enthält.
5. Klicken Sie auf den **Startknoten**, und definieren Sie die Eingabeparameter für das Steuerelement.
   Themenautoren stellen diese Eingabeparameter und -werte aus dem aufrufenden Thema bereit.

   a. Klicken Sie auf **+ Hinzufügen**.

   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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

Dialogfeld „Eingabe hinzufügen“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Eingabevariablen, die den Eingabewert speichert.
Typ	Typ der Daten, die an den Themenblock übergeben werden. Zum Beispiel **Zeichenfolge**, **boolescher Wert**usw. Die Felder ändern sich entsprechend Ihrer Auswahl. Weitere Informationen finden Sie unter Eingabedatentypen in Virtual Agent -Themen.
Erforderlich	Option zum Festlegen des Parameters nach Bedarf.
Tipp	Tooltip, der beim Erstellen eines aufrufenden Themas sichtbar ist. Siehe folgendes Beispiel: 
Tabelle	ServiceNow Tabelle, die zum Abfragen von Eingaben verwendet wird. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Referenz** oder **Array.Reference** im Feld **Typ** ausgewählt wird.
Max. Anzahl von Zeilen	Maximale Anzahl von Zeilen, die der Themenblock definieren darf. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Array** im Feld **Typ** ausgewählt wird.
Standardwert	Standardwert für die Variable Dieser Wert kann bei der Vorschau des Blocks verwendet werden. Doppelte Standardwerte sind für Array-Datentypen nicht zulässig.

c. Klicken Sie auf **Speichern**.

d. Wiederholen Sie diese Schritte für zusätzliche Parameter.

6. Klicken Sie auf den **Endknoten**, und definieren Sie die Ausgabeparameter und -werte, die vom anwenderdefinierten Steuerelement zurückgegeben werden.
   Themenautoren können den Ausgabewert im aufrufenden Thema verwenden.

   a. Klicken Sie auf **+ Neu hinzufügen**.

   b. Geben Sie den Namen und Wert des Parameters ein.

   c. Wiederholen Sie diese Schritte für zusätzliche Parameter.

   d. Klicken Sie auf **Speichern**.

7. Klicken Sie auf den Knoten des anwenderdefinierten Steuerelements, und füllen Sie das Eigenschaftsblatt wie folgt aus:

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

- Für ein anwenderdefiniertes Eingabesteuerelement geben Sie Blatt mit anwenderdefinierten Eingabeeigenschaftenein.
- Für eine sichere anwenderdefinierte Eingabesteuerung geben Sie das Feld Sicheres anwenderdefiniertes Eingabeeigenschaftenblattein.
- Für ein anwenderdefiniertes Antwortsteuerelement geben Sie Blatt mit anwenderdefinierten Ausgabeeigenschaftenein.

8. Um das Steuerelement zu erstellen, klicken Sie auf **Speichern** und dann auf **Veröffentlichen**.

Ergebnisse

Wenn Sie **in der Palette auf der Seite „Eigenschaften" Verfügbar** ausgewählt haben, wird das Symbol „Anwenderdefinierte Steuerung" als eigenes Symbol im Abschnitt „Dienstprogramme" der Palette angezeigt. Das Steuerelement wird auf der Seite „Themen" aufgeführt, und Sie können das Menü Typ verwenden, um nur anwenderdefinierte Steuerelemente anzuzeigen.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie einem Thema oder Themenblock Virtual Agent ein anwenderdefiniertes Steuerelement hinzu.

Fügen Sie einem Thema oder Themenblock Virtual Agent ein anwenderdefiniertes Steuerelement hinzu

Fügen Sie einem Thema oder Themenblock Virtual Agent ein anwenderdefiniertes Steuerelement hinzu. Während der Konversation können Sie Eingaben von dem Anwender sammeln oder Ausgaben für den Anwender anzeigen.

Vorbereitungen

Führen Sie vor dem Starten dieser Aufgabe Folgendes aus:

- Erstellen und veröffentlichen Sie die anwenderdefinierte Eingabe- oder Antwortsteuerung.
- Erstellen Sie ein aufrufendes Thema oder einen Themenblock, in das bzw. das das anwenderdefinierte Steuerelement eingebettet wird.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

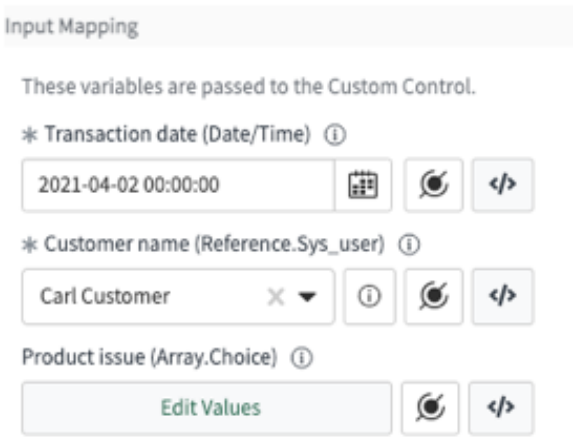
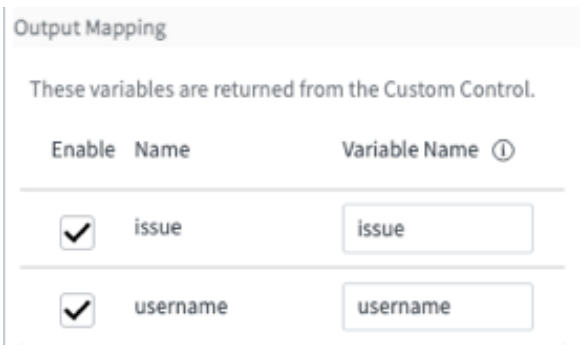
1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Themen" auf das Thema oder den Themenblock, in dem Sie das anwenderdefinierte Steuerelement hinzufügen möchten.
3. Ziehen Sie auf der Registerkarte **Flow** das Symbol für anwenderdefinierte Steuerungen aus dem Abschnitt Dienstprogramme der Palette an die entsprechende Position im Themen-Flow.

   Hinweis:
   Wenn Sie **in der Palette auf der Seite mit den Eigenschaften des anwenderdefinierten Steuerelements Verfügbar** ausgewählt haben, wird das anwenderdefinierte Steuerelement als eigenes Symbol im Abschnitt Dienstprogramme der Palette angezeigt.

4. Klicken Sie auf den Knoten des anwenderdefinierten Steuerelements.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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

Eigenschaftenblatt für anwenderdefiniertes Steuerungsdienstprogramm

Eigenschaft	Beschreibung
Anwenderdefinierte Steuerung	Der Name eines anwenderdefinierten Steuerungsobjekts, das in Virtual Agent-Designerveröffentlicht wurde.
Knotenname	Der Name des ausgewählten anwenderdefinierten Steuerelements.
Eingabezuordnung	Die Variablen, die als Eingabe für das ausgewählte anwenderdefinierte Steuerelement verwendet werden sollen. Die folgende Abbildung enthält Beispielvariablen:  Der Inhalt dieses Bereichs ändert sich je nach dem von Ihnen ausgewählten anwenderdefinierten Steuerelement. Optionen können Zeichenfolgeneingabe, referenzierte Datensätze, Skripts usw. sein.
Ausgabezuordnung	Die Variablen, die vom ausgewählten anwenderdefinierten Steuerelement ausgegeben werden sollen. Die folgende Abbildung zeigt beispielsweise aktivierte Beispielvariablen:  Der Inhalt dieses Bereichs ändert sich je nach dem von Ihnen ausgewählten anwenderdefinierten Steuerelement.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	

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

Eigenschaft	Beschreibung
Diesen Knoten bedingt verwenden, wenn	Eine Bedingungsanweisung ohne Code oder ein Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. Um zu sehen, wie Ihr anwenderdefiniertes Steuerelement im Thema funktioniert, klicken Sie in der Kopfzeile auf **Test**.
   Ihr Thema wird in einem Chattestfenster ausgeführt.
8. Wenn keine weiteren Änderungen erforderlich sind, klicken Sie in der Kopfzeile Virtual Agent-Designer auf **Veröffentlichen**.

Ergebnisse

Das Thema ist aktiv. Sie können es für Ihre Virtual Agent -Clients bereitstellen.

Blatt mit anwenderdefinierten Eingabeeigenschaften

Verwenden Sie dieses Blatt, um ein anwenderdefiniertes Eingabesteuerelement in Virtual Agentzu definieren.

Blatt mit anwenderdefinierten Eingabeeigenschaften

Anwenderdefinierte Eingabeeigenschaft	Beschreibung
Definition der anwenderdefinierten Steuerung	Liste der anwenderdefinierten Steuerungsdefinitionen für die Steuerungen. Wählen Sie die Definition aus, die definiert, wie das Steuerelement für den Kanal gerendert wird, in dem es ausgeführt wird. Wenn Sie eine anwenderdefinierte Steuerungsdefinitionen hinzufügen müssen, klicken Sie auf den Link **Definitionen für anwenderdefinierte Steuerungen**.
Steuerungsdatenfunktion generieren	Skriptfunktion, die die zum Rendern des anwenderdefinierten Steuerelements verwendeten Daten bereitstellt. Wenn Sie beispielsweise ein Schiebereglereingabesteuerelement erstellen, definieren Sie die Werte für den Schieberegler. Diese Werte umfassen die Mindest- und Höchstwerte des Schiebereglers, die Standardwerte für den Schieberegler, das im Schieberegler verwendete Symbol usw.
Transkriptfunktion	Skriptfunktion, die die im Transkript aufgezeichnete Nachricht bereitstellt. Beispielsweise könnte eine Nachricht für ein Eingabesteuerelement bestätigen, dass das Steuerelement mit bestimmten Datenwerten gerendert wird.
Antwort-Handler-Funktion	Skriptfunktion, die definiert, wie die Eingabeantwort auf dem Konversationsserver behandelt wird.
Antworttranskriptfunktion	Skriptfunktion, die die Nachricht für die Eingabesteuerungsantwort bereitstellt, die im Transkript der Konversation aufgezeichnet wird.

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

Anwenderdefinierte Eingabeeigenschaft	Beschreibung
Nicht unterstützte Kanalantwortnachricht	Standard-Fallback-Nachricht, die angezeigt wird, wenn ein Anwender das Steuerelement auf einem nicht unterstützten Kanal ausführt.
Erweitert (optional)	
Diesen Knoten ausblenden oder überspringen	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Zulassen, dass der Anwender diesen Knoten überspringt, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung angibt, unter der Anwender diesen Knoten in der Konversation überspringen können. Die Bedingung muss als true bewertet werden. Sie können dieses Feld entweder mit dem Bedingungsgenerator oder einem Skript festlegen.

Sicheres anwenderdefiniertes Eingabeeigenschaftenblatt

Verwenden Sie dieses Blatt, um sichere Eingaben, z. B. ein Passwort, in einem anwenderdefinierten Eingabesteuerelement in Virtual Agentanzugeben.

Wichtig:
Um sichere (password2) Eingaben in Ihrem anwenderdefinierten Steuerelement Virtual Agent zu implementieren, müssen Sie die Anforderungen für bereichsbezogene Anwendungen in Workflow-Studioerfüllen. Details finden Sie unter Workflow-Studio bereichsbezogene Anwendungsanforderungen für sichere Eingaben.

Sicheres anwenderdefiniertes Eingabeeigenschaftenblatt

Sichere anwenderdefinierte Eingabeeigenschaft	Beschreibung
Definition der anwenderdefinierten Steuerung	Liste der anwenderdefinierten Steuerungsdefinitionen für die Steuerungen. Wählen Sie die Definition aus, die definiert, wie das Steuerelement für den Kanal gerendert wird, in dem es ausgeführt wird.
Steuerungsdatenfunktion generieren	Skriptfunktion, die die zum Rendern des anwenderdefinierten Steuerelements verwendeten Daten bereitstellt. Wenn Sie beispielsweise nach einem oder mehreren Passwörtern fragen, definieren Sie die Werte für jedes Passwort.
Transkriptfunktion	Skriptfunktion, die die im Transkript aufgezeichnete Nachricht bereitstellt. Beispielsweise könnte eine Nachricht für ein Eingabesteuerelement bestätigen, dass das Steuerelement mit bestimmten Datenwerten gerendert wird.
Nicht unterstützte Kanalantwortnachricht	Standard-Fallback-Nachricht, die angezeigt wird, wenn ein Anwender das Steuerelement auf einem nicht unterstützten Kanal ausführt.

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

Sichere anwenderdefinierte Eingabeeigenschaft	Beschreibung
Rufen Sie das Objekt Workflow-Studio auf	Die Aktion oder der Subflow Workflow-Studio, an die bzw. den sichere Eingaben aus dem anwenderdefinierten Steuerelement übergeben werden können. Weitere Informationen zu Aktionen und Subflows für Workflow-Studio finden Sie unter Aktionen und Subflows.
Spoke	Name der bereichsbezogenen Anwendung, die Workflow-Studio -Inhalte enthält, die für eine bestimmte Anwendung oder einen bestimmten Datensatztyp vorgesehen sind. Eine Liste der Standard-Spokes finden Sie unter Spokes.
Aktion/Subflow	Die Workflow-Studio -Aktion oder der Subflow, die bzw. der in der Instanz ausgeführt werden soll. Die Bereiche **Eingabezuordnung** und **Ausgabezuordnung** ändern sich je nach Ihrer Auswahl. Um Details zur Aktion oder zum Subflow zu erhalten, klicken Sie auf den Link unter Ihrer Auswahl, um sie in Workflow-Studioanzuzeigen.
Eingabezuordnung	Gibt die Variablen an, die als Eingabe für die ausgewählte Aktion verwendet werden sollen. Die Kontrollkästchen für sichere Felder (Typ „password2“) werden automatisch aktiviert und sind daher obligatorisch. Wenn Sie das Kontrollkästchen für ein Zeichenfolgenfeld aktivieren, ist es obligatorisch, aber nicht sicher. Nur Felder, die den Datentyp „password2“ verwenden, sind sicher. Geben Sie für jedes ausgewählte Feld den Namen der entsprechenden Eingabeantwortvariablen an, die in der Aktion oder im Subflow angegeben ist. Beispielsweise enthält eine Workflow-Studio -Aktion eine *`oldPassword`* -Eingabe und eine *`newPassword`* -Eingabe. Das Eingabeantwortobjekt sieht wie folgt aus: `{ “old_password”: “1234”, “new_password”: “5678” }` In diesem Beispiel geben Sie „ `old_password`“ für die Eigenschaft *`oldPassword`* und „`new_password`“ für die Eigenschaft *`newPassword`* ein.
Ausgabezuordnung	Gibt die Variablen an, die von der ausgewählten Aktion ausgegeben werden sollen. Der Inhalt dieses Bereichs ändert sich je nach der von Ihnen ausgewählten Aktion.
Erweitert (optional)	
Berechtigungen	
Ausführen als	Für die Aktion zu verwendende Berechtigungen. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

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

Sichere anwenderdefinierte Eingabeeigenschaft	Beschreibung
	• **Anwender, der die Sitzung initiiert**: Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Aktion mit denselben Berechtigungen ausgeführt, über die der aktuelle Anwender verfügt. • **Systemanwender**: Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Aktion mit Systemberechtigungen ausgeführt, von denen einige für den aktuellen Anwender möglicherweise nicht verfügbar sind.
Diesen Knoten ausblenden oder überspringen	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Zulassen, dass der Anwender diesen Knoten überspringt, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung angibt, unter der Anwender diesen Knoten in der Konversation überspringen können. Die Bedingung muss als true bewertet werden. Sie können dieses Feld entweder mit dem Bedingungsgenerator oder einem Skript festlegen.

Zugehörige Informationen

Workflow-Studio-Aktionen

Workflow-Studio-Subflows

Passwort (zweifach verschlüsselt) – Designüberlegungen

Blatt mit anwenderdefinierten Ausgabeeigenschaften

Verwenden Sie dieses Blatt, um ein anwenderdefiniertes Antwortsteuerelement in Virtual Agentzu definieren.

Blatt mit anwenderdefinierten Ausgabeeigenschaften

Anwenderdefinierte Antworteigenschaft	Beschreibung
Definition der anwenderdefinierten Steuerung	Liste der anwenderdefinierten Steuerungsdefinitionen für die Steuerungen. Wählen Sie die Definition aus, die definiert, wie das Steuerelement für den Kanal gerendert wird, in dem es ausgeführt wird.
Steuerungsdatenfunktion generieren	Skriptfunktion, die die zum Rendern des anwenderdefinierten Steuerelements verwendeten Daten bereitstellt. Wenn Sie beispielsweise ein Schiebereglereingabesteuerelement erstellen, definieren Sie die Werte für den Schieberegler. Diese Werte umfassen die Mindest- und Höchstwerte des Schiebereglers, die Standardwerte für den Schieberegler, das im Schieberegler verwendete Symbol usw.
Transkriptfunktion	Skriptfunktion, die die im Transkript aufgezeichnete Nachricht bereitstellt.

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

Anwenderdefinierte Antworteigenschaft	Beschreibung
	Beispielsweise könnte eine Nachricht für ein Eingabesteuerelement bestätigen, dass das Steuerelement mit bestimmten Datenwerten gerendert wird.
Nicht unterstützte Kanalantwortnachricht	Standard-Fallback-Nachricht, die angezeigt wird, wenn ein Anwender das Steuerelement auf einem nicht unterstützten Kanal ausführt.
Erweitert (optional)	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

Virtual Agent wird mit Workflow-Studio Workflows integriert

Die Konversations-Workflows von ServiceNow® Virtual Agent können mit denen von ServiceNow Workflow-Studiointegriert werden. Sie können diese Workflows dann in Konversationen mit Virtual Agent verwenden.

Sie können Workflow-Studio -Aktionen und -Subflows wie folgt integrieren:

- Fügen Sie die Aktionen oder Subflows zu Virtual Agent -Konversationen hinzu.
- Verwenden Sie für ein anderes Produkt erstellte Aktionen in Virtual Agent -Konversationen.
- Erstellen Sie Konversationen, die Workflows direkt in der Konversation aufrufen. Beispielsweise können Benutzer Kataloganforderungen stellen, Incidents erstellen oder Informationen sicher eingeben.

In Virtual Agent -Konversationen können Sie Aktionen verwenden, um Workflows auszulösen, die in einer Anwendung (z. B. Workflow-Studio) anwenderdefiniert erstellt wurden, oder Workflows von Drittanbieteranwendungen und -produkten, die in IntegrationHubverfügbar sind. Mit Workflow-Studio und IntegrationHub erstellte Integrationen tragen dazu bei, ein hohes Maß an Resilienz und Leistung sicherzustellen.

Wenn eine Aktion im Workflow langsam reagiert oder zu warten scheint, wird den Themenautoren eine entsprechende Fehlermeldung angezeigt.

Standardmäßig wird der Konversations-Flow alle 120 Sekunden von einer regelmäßigen Aufgabe überprüft. Weitere Informationen zu geplanten Aufgaben finden Sie unter Geplante Aufgaben .

Sie können dieses Intervall nach Bedarf ändern. Informationen zum Ändern des Intervalls finden Sie unter Geben Sie die Zeitüberschreitung für den Aktions-Workflow an.

Integrieren Sie Workflows von Drittanbieterprodukten, die in IntegrationHub verfügbar sind

Sie können IntegrationHub verwenden, um digitale End-to-End-Workflows zu erstellen und Prozesse zu automatisieren, die Now Platform® in Anwendungen, Plattformen oder Daten von Drittparteien integrieren.

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

Sie können beispielsweise eine der 100 vorgefertigten Spokes verwenden, die im ServiceNow Store verfügbar sind. Zu diesen vorgefertigten Speichen gehören solche für gängige -Anwendungen wie Microsoft Azure, Workday und Okta.

Informationen zu ServiceNow IntegrationHubfinden Sie unter ServiceNow IntegrationHub – ServiceNow nativ in alles integrieren .

Fügen Sie Workflows zu Themen hinzu

Verwenden Sie das Aktionsdienstprogramm, um ServiceNow Workflow-Studio -Workflows in Virtual Agent -Themen zu integrieren. Der Aktionsknoten löst die erforderlichen Workflow-Studio -Workflows aus, die in der Virtual Agent -Konversation verwendet werden.

Vorbereitungen

Virtual Agent-Thema erstellen, falls Sie noch keinen haben.

Machen Sie sich mit den folgenden Funktionen vertraut:

- Workflow-Studio Konzepte und Aufgaben. Weitere Informationen finden Sie unter Workflow-Studio .
- Virtual Agent-Designer Dazu zählen Dienstprogramme wie das Suchdienstprogramm und das Skriptaktion-Dienstprogramm.

  Verwenden Sie diese Dienstprogramme, um die Aktionen innerhalb der Konversation Virtual Agent zu steuern. Weitere Informationen zu diesen Dienstprogrammen finden Sie unter Virtual Agent-Designer-Dienstprogramme.

- Virtual Agent Steuerungen. Sie werden möglicherweise aufgefordert, Folgendes einzugeben:
  - Textzeichenfolgen
  - Datenpillen
  - Zeichenfolgen mit eingebetteten Datenpillen
  - Skripts, die Zeichenfolgen zurückgeben

  Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Designer Steuerungen.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**, und klicken Sie auf der Seite „Themen“ auf das Thema, das Sie verwenden möchten.
2. Ziehen Sie aus dem Abschnitt **Dienstprogramme** der Palette das Symbol Aktionsdienstprogramm ( ) per Drag-and-Drop an die entsprechende Stelle im Konversations-Flow.
   Das Aktionsdienstprogramm ist jetzt ein Knoten im Konversations-Flow, und der Bereich mit den Eigenschaften des Aktionsdienstprogramms wird angezeigt.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Eigenschaftenblatt für Aktionsdienstprogramm

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Der Name dieses Aktionsknotens.

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

Eigenschaft	Beschreibung
Rufen Sie das Objekt Workflow-Studio auf	Wählen Sie eine der folgenden Workflow-Studio Komponenten aus: ○ **Aktion**: Ein wiederverwendbarer Vorgang. ○ **Subflow**: Ein automatisierter Prozess, der aus einer Sequenz von wiederverwendbaren Aktionen, Dateneingaben und Ausgaben besteht.
Spoke	Name der bereichsbezogenen Anwendung, die Workflow-Studio -Inhalte enthält, die für eine bestimmte Anwendung oder einen bestimmten Datensatztyp vorgesehen sind. Eine Liste der Standard-Spokes finden Sie unter Spokes.
Aktion/Subflow	Die Workflow-Studio -Aktion oder der Subflow, die bzw. der in der Instanz ausgeführt werden soll. Die Bereiche **Eingabezuordnung** und **Ausgabezuordnung** ändern sich je nach Ihrer Auswahl. Um Details zur Aktion zu erhalten, klicken Sie auf den Link unter Ihrer Auswahl, um sie in Workflow-Studioanzuzeigen.
Auf Antwort warten?	Umschalter, der bestimmt, ob Virtual Agent auf eine Antwort von der angegebenen Aktion wartet, bevor fortgefahren wird.
Eingabezuordnung	Gibt die Variablen an, die als Eingabe für die ausgewählte Aktion verwendet werden sollen. Der Inhalt dieses Bereichs ändert sich je nach der von Ihnen ausgewählten Aktion. Optionen können Zeichenfolgeneingabe, referenzierte Datensätze, Skripts usw. sein. Aktivieren Sie für Optionen, die ein Passwort erfordern, den Umschalter Passworteingabe einbeziehen, um den Benutzer zur **Eingabe eines Passworts** aufzufordern. Sichere Eingaben müssen den Datentyp „password2“ verwenden. Eingaben sind sicher maskiert und für andere nicht sichtbar. **Hinweis:** Der Eingabedatentyp `Array.Reference` in Virtual Agent-Designer entspricht dem Eingabedatentyp `List.[Table]`] in Workflow-Studio. Weitere Informationen finden Sie unter Eingabe- und Ausgabedatentypen für Aktionen.
Ausgabezuordnung	Gibt die Variablen an, die von der ausgewählten Aktion ausgegeben werden sollen. Der Inhalt dieses Bereichs ändert sich je nach der von Ihnen ausgewählten Aktion.
Erweitert (optional)	
Berechtigungen	
Ausführen als	Für die Aktion zu verwendende Berechtigungen. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

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

Eigenschaft	Beschreibung
	○ **Anwender, der die Sitzung initiiert**: Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Aktion mit denselben Berechtigungen ausgeführt, über die der aktuelle Anwender verfügt. ○ **Systemanwender**: Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Aktion mit Systemberechtigungen ausgeführt, von denen einige für den aktuellen Anwender möglicherweise nicht verfügbar sind.
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

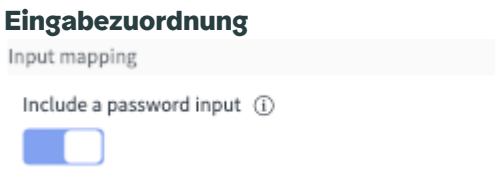
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Virtual Agent sichere Passworteingaben

Mit dem Umschalter **Passworteingabe** einbeziehen auf dem Eigenschaftenblatt des Aktionsdienstprogramms können Sie Passwörter für die Verwendung in Virtual Agent -Konversationen sicher eingeben.

Wenn der Workflow einen Passwort2-Typ als Eingabe erkennt, zeigt das Eigenschaftenblatt des Aktionsdienstprogramms den Umschalter **Passworteingabe** einschließen an.

Hinweis:
In früheren Versionen wurde dieser Umschalter auch für Eingaben mit dem Datentyp Zeichenfolge angezeigt. Ab Release San Diego werden nur password2-Datentypen unterstützt. Wenn Aktionen vorhanden sind, die Passworteingaben verwenden, aktualisieren Sie sie so, dass Passwort2 verwendet wird.

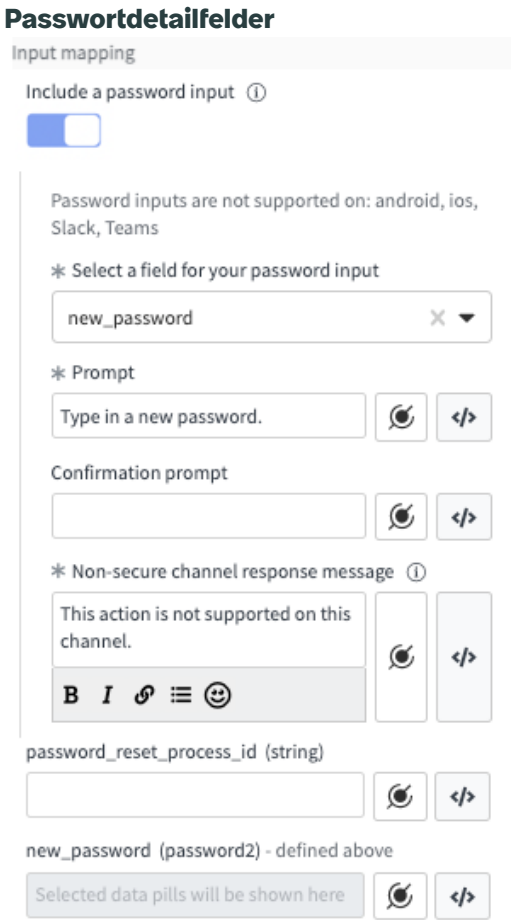


Wenn Sie diesen Umschalter aktivieren, werden Nachrichten zu unterstützten Clients zusammen mit Feldern angezeigt, mit denen Sie:

- Markieren Sie das Feld, das Sie sicher machen möchten
- Geben Sie den Text ein, den Sie für die passwortbezogene Aufforderung verwenden möchten
- Geben Sie den Text für eine Bestätigungsaufforderung ein
- Geben Sie den Text ein, der für Nachrichten über Kanäle verwendet werden soll, die nicht sicher sind

Wichtig:
Um sichere (password2) Eingaben in Ihrem anwenderdefinierten Steuerelement Virtual Agent zu implementieren, müssen Sie die Anforderungen für bereichsbezogene Anwendungen in Workflow-Studioerfüllen. Details finden Sie unter Workflow-Studio bereichsbezogene Anwendungsanforderungen für sichere Eingaben.

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



Diese Felder für den Passwort-Eingabetyp sind insofern dynamisch, als die Felder, die Sie sehen, den Feldern zugeordnet sind, die für die Aktion bei der Erstellung in Workflow-Studiofestgelegt wurden. Einige der Passwort2-Felder sind möglicherweise auch schreibgeschützt.

Designüberlegungen in Bezug auf Passwörter in Workflow-Studiofinden Sie unter Designüberlegungen zu Passwörtern (zweifach verschlüsselt) .

Beachten Sie die folgenden Punkte hinsichtlich des sicheren Umgangs mit passwortbezogenen Eingaben:

- Nur Benutzer können die Passwörter sehen. Das kann niemand sonst.
- Die Passwörter werden auf dem Server gespeichert und sicher an die Workflow-Studio -Aktion oder den Subflow übergeben.
- Wenn Benutzer in einem Kanal ein Passwort eingeben, können sie das Symbol Text ausblenden ( ) umschalten, um das Passwort ein- oder auszublenden.
- ServiceNow -Administratoren können einen bestimmten Kanal als sicher markieren. Wenn Themenautoren versuchen, einen Kanal einzubeziehen, der nicht als sicher markiert ist, wird eine Warnmeldung angezeigt.

  Weitere Informationen zum Erstellen sicherer Kanäle finden Sie unter Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Chatintegrationskonfiguration für die Konversation Virtual Agent ..

- Passwörter sind in Warteschlangen, Tabellen und Protokollen maskiert (nicht lesbar).

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

Workflow-Studio bereichsbezogene Anwendungsanforderungen für sichere Eingaben

Halten Sie sich an die folgenden bereichsbezogenen Anwendungsanforderungen, um sichere (password2) Eingaben in Ihren Virtual Agent -Themen zu implementieren.

Sie können Themen Virtual Agent auf zwei Arten sichere Eingaben hinzufügen:

- Erstellen Sie ein sicheres anwenderdefiniertes Eingabesteuerelement, das eine Workflow-Studio -Aktion oder einen Subflow mit sicheren Eingaben (Password2-Typ) verwendet.
- Fügen Sie einem Thema, das auf eine Workflow-Studio -Aktion oder einen Subflow mit einem einzelnen Passwort2-Feld als Eingabe verweist, einen Aktionsdienstprogramm-Knoten hinzu.

Das Key Management Framework (KMF) muss für Ihre Instanz installiert und konfiguriert sein. Die bereichsbezogene Anwendung, die die sicheren Felder verwendet, muss außerdem Folgendes aufweisen:

- Ein *sys_kmf_crypto_module* -Datensatz mit einem zugehörigen *sys_kmf_module_crypto_spec* -Datensatz zum Packen/Entpacken eines symmetrischen Schlüssels
- Ein Datensatz *sys_kmf_crypto_caller_policy* mit den folgenden Eigenschaften:
  - Richtlinienname:<modify the auto-generated name>
  - Crypto-Modul: *com_glide_cs_glideencrypter*
  - Typ: *Scope*
  - Zielbereich:<your application's scope>
  - Anwendung:<the name of your scoped application>
  - Aktiv: *true*
  - Ergebnis: *Track*
- Eine Workflow-Studio -Aktion oder ein -Subflow, die bzw. der ein oder mehrere password2-Eingabefelder akzeptiert
- Ein Skriptschritt in der Aktion Workflow-Studio, der die password2/KMF-Passwörter wie folgt entpackt:

```
var op = new
sn_kmf_ns.KMFCryptoOperation("global.com_glide_cs_glideencrypter","SYMMETRIC_UNWR
APPING").withAlgorithm("AES").withOutputFormat("KMFNONE");
var old_pw_clear_data = op.doOperation(inputs.old_pw);
var new_pw_clear_data = op.doOperation(inputs.new_pw);
var new_pw_confirmed_clear_data = op.doOperation(inputs.new_pw_confirmed);
```

Weitere Informationen zur Passwort2-Verschlüsselung mit KMFfinden Sie unter Passwort2-Verschlüsselung mit KMF .

Testen Sie den Aktions-Workflow

Verwenden Sie diese Aufgabe, um sicherzustellen, dass der integrierte Aktions-Workflow wie in der Konversation beabsichtigt abgeschlossen wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Informationen zum Testen des Aktions-Workflows

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

Themenautoren können die Testergebnisse auch in der Tabelle „FDIH-Aufrufe der Konversationsaufgabe“ [sys_cs_fdih_invocation_list] anzeigen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie den Workflow testen, wird ein Vorschaubereich für die Testergebnisse angezeigt, der nur Vorschaunachrichten enthält. Diese Nachrichten enthalten einen Link namens **Anzeigen in** *`Workflow-Studio`*. Dieser Link führt Sie zum Bericht „Flow-Ausführungsdetails“. Sie können diesen Bericht für Folgendes verwenden:

- Zeigen Sie die Details der Flow-Ausführung an.
- Sehen Sie sich die Ergebnisse der Aktion in Workflow-Studioan.
- Überprüfen Sie, was an Virtual Agentzurückgegeben wird.

Hinweis:
Nur Themenautoren haben Zugriff auf den Link **Anzeigen in** *`Workflow-Studio`*. In Umgebungen außerhalb der Produktion ist dieser Link standardmäßig verfügbar. In Produktionsumgebungen müssen Themenautoren den Zugriff auf diesen Link aktivieren, indem sie für jedes Objekt Workflow-Studio einen Datensatz in der Tabelle [sys_flow_execution_setting] erstellen. Dieser Link ist in Konversationen nicht verfügbar, in denen die password2-Eingabe verwendet wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Öffnen Sie auf der Seite „Themen“ das Thema mit der Aktion, die Sie testen möchten.
3. Klicken Sie auf **Testen**.
   Wenn eine Aktion im Testfenster langsam reagiert oder zu warten scheint, wird eine entsprechende Fehlermeldung angezeigt.

   Standardmäßig wird der Konversations-Flow alle 120 Sekunden von einer regelmäßigen Aufgabe überprüft. Weitere Informationen zu geplanten Aufgaben finden Sie unter Geplante Aufgaben .

   Sie können dieses Intervall nach Bedarf ändern. Informationen zum Ändern des Intervalls finden Sie unter Geben Sie die Zeitüberschreitung für den Aktions-Workflow an.
4. Problembehandlung für den Knoten des Aktionsdienstprogramms:
   - Zeigen Sie den Detailbericht zur Flow-Ausführung an.
   - Sehen Sie sich die Tabelle „FDIH-Aufrufe der Konversationsaufgabe“ [sys_cs_fdih_invocation_list] an.
5. Klicken Sie auf **Speichern**, wenn Sie fertig sind.

Geben Sie die Zeitüberschreitung für den Aktions-Workflow an

Legen Sie fest, wie lange es dauert, bis der Aktions-Workflow Workflow-Studio IntegrationHub abläuft.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**.
2. Geben Sie im Filter `sys_properties.list` ein.

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

3. Klicken Sie auf **Neu**, um die Eigenschaft *com.glide.cs.fdih.interactive.timeout* hinzuzufügen.

   a. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Wert
Name	Geben Sie den Namen der Systemeigenschaft ein: com.glide.cs.fdih.interactive.timeout.
Beschreibung	Geben Sie eine Erklärung für diese Eigenschaft ein, z. B.: Virtual Agent *Workflow-Studio* IntegrationHub-Workflow-Zeitüberschreitung (in Sekunden).
Typ	Geben Sie eine Ganzzahl ein.
Wert	Geben Sie die Anzahl der Sekunden ein, bis die Workflow-Aktion abläuft. Der Standardwert ist 120 Sekunden.

   b. Klicken Sie auf **Absenden**.

Virtual Agent mit einem Servicemitarbeiter verwenden

Manchmal erfordert eine Konversation menschliches Eingreifen. In diesem Fall können Sie den Benutzer an einen Servicemitarbeiter in Mitarbeiterchatübertragen.

Virtual Agent-Konversationen an einen Live Agent übertragen

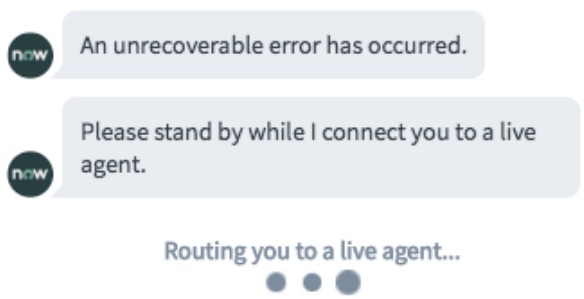
Verwalten Sie die Unterstützung für Live Chat, einschließlich der Schnittstelle für Chat Support, die verwendet wird, wenn eine Virtual Agent-Konversation an einen Live Agent übergeben wird.

Hinweis:
Das Plugin „Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) aktiviert automatisch das Plugin „Glide Conversation Server“ (com.glide.cs) für den Chat-Support.

Konversationen in Virtual Agent werden auf verschiedene Weise an einen Live Agent übertragen. Diese Übertragung erfolgt automatisch, wenn ein nicht behebbarer Fehler auftritt. Sie kann jedoch auch durch ein Skript in einem Thema ausgelöst werden oder wenn ein Benutzer diese Option manuell auswählt.

Automatische Übertragung an einen Live Agent, wenn ein Fehler auftritt

Wenn bei einer Konversation ein Fehler auftritt, wird die Konversation automatisch an einen Live Agent übertragen.



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

Hinweis:
Wenn Sie Mitarbeiterchatnicht verwenden möchten, müssen Sie die Option in den Einstellungen für Mitarbeiterchat deaktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterchat einrichten.

Automatische Übertragung an einen Servicemitarbeiter, die durch ein Skript in einem Thema ausgelöst wird

In Situationen, in denen ein Supportmitarbeiter die Konversation bearbeiten soll, können Sie in Ihrem Thema ein Skript erstellen, das die Methode `vaSystem.connectToAgent()` verwendet. Diese Methode löst eine Übertragung an einen Servicemitarbeiter aus. Diese Option kann für Konversationen nützlich sein, die negative Kundenstimmungen, Anfragen mit hoher Priorität und Anfragen außerhalb des Themenprozesses betreffen. Beispiel:

```
(function execute() {
   if (vaInputs.urgency == 1 && vaInputs.impact == 3)
      if(vaSystem.isLiveAgentAvailable()) {
        vaSystem.connectToAgent()
      }
   })()
```

Diese Skriptaktionssteuerung überträgt die Konversation basierend auf der Incident-Auswirkung und der Dringlichkeit des Benutzers an einen Servicemitarbeiter. Das Skript verwendet die Methode `vaSystem.isLiveAgentAvailable()` wie folgt:

- In Mitarbeiterbereichüberprüft die Methode `vaSystem.isLiveAgentAvailable()` den Warteschlangenzeitplan und ob Service Desk-Mitarbeiter online sind.
- In Connect-Supportüberprüft die Methode `vaSystem.isLiveAgentAvailable()` nur den Warteschlangenzeitplan.

Hinweis:
Mit der Methode „`vaSystem.isLiveAgentAvailable()` “ wird unabhängig von ihren Kompetenzen nur geprüft, ob Service Desk-Mitarbeiter online sind.

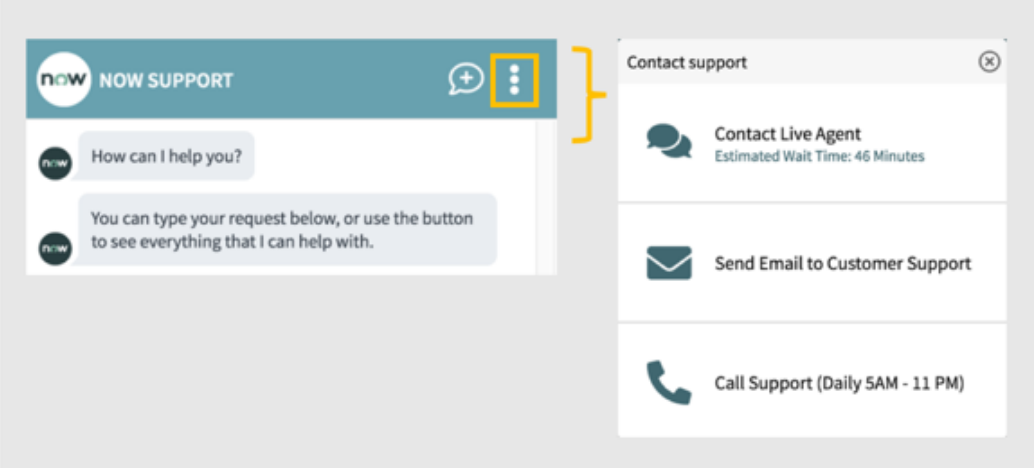
Manuelle Übergabe an einen Live Agent mit der Option „Support kontaktieren“

Sie können die Option **Support** kontaktieren und dann **Live-Agent kontaktieren** auswählen, um die Konversation an einen Servicemitarbeiter zu übertragen.

Hinweis:
Benutzer, die eine `-Messaging` -Integration Virtual Agent ausführen, müssen den Befehl „ `Hi` “ oder „Service Desk-Mitarbeiter“ eingeben, um auf die Option zur Übertragung von Servicemitarbeitern zuzugreifen. Wenn Ihre Umgebung nicht für Servicemitarbeiter konfiguriert ist, funktioniert der Befehl „ `agent` “ nicht. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent mit Messaging-Anwendungen integrieren.

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

Supportanfrageoptionen in Virtual Agent



So funktionieren Konversationsübertragungen von Virtual Agent.

Für einen -Benutzer, der an einer Virtual Agent -Konversation beteiligt ist, ist der Wechsel zu einem Servicemitarbeiter eine nahtlose Übertragung. Wenn eine Übertragung ausgelöst wird, entweder automatisch oder manuell von einem Benutzer, wird die Konversation basierend auf Ihren Mitarbeiterchat- Einstellungenautomatisch an die entsprechende Chatsupport-Schnittstelle weitergeleitet. In den Einstellungen für Mitarbeiterchat definieren Administratoren auch die allgemeinen Nachrichten, die Benutzer während der Übertragung von Servicemitarbeitern sehen.

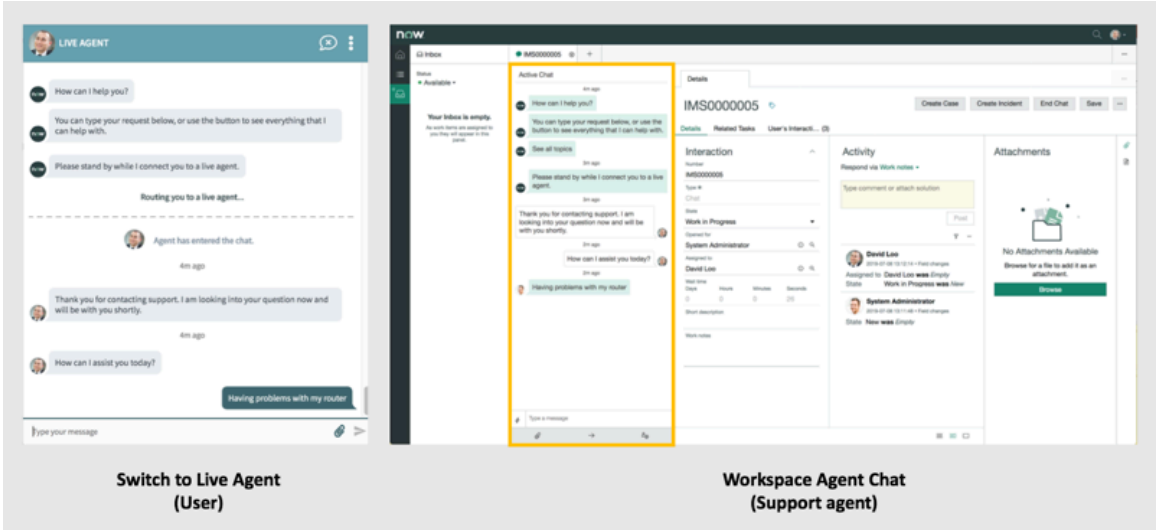
Wenn Sie Mitarbeiterbereichverwenden, wird die Konversation automatisch weitergeleitet und einem verfügbaren Servicemitarbeiter zugewiesen. Wenn Sie Connect-Supportverwenden, wird die Konversation an die von Ihnen angegebene Chatsupport-Warteschlange weitergeleitet.

Hinweis:
Bei der Übertragung von Virtual Agentmuss mindestens ein Servicemitarbeiter verfügbar sein. Andernfalls wird dem Endanwender die Meldung angezeigt, dass kein Service Desk-Mitarbeiter verfügbar ist, und seine Konversation wird nicht übertragen.

An einen Servicemitarbeiter in übertragen Mitarbeiterbereich

Wenn Sie Mitarbeiterbereichverwenden, wird die Konversation Virtual Agent automatisch an einen qualifizierten verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter übertragen, je nach Konfiguration des Chat-Servicekanals und der von dem Service Desk-Mitarbeiter unterstützten Warteschlangen (wie in Erweiterte Arbeitszuweisungfestgelegt).

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

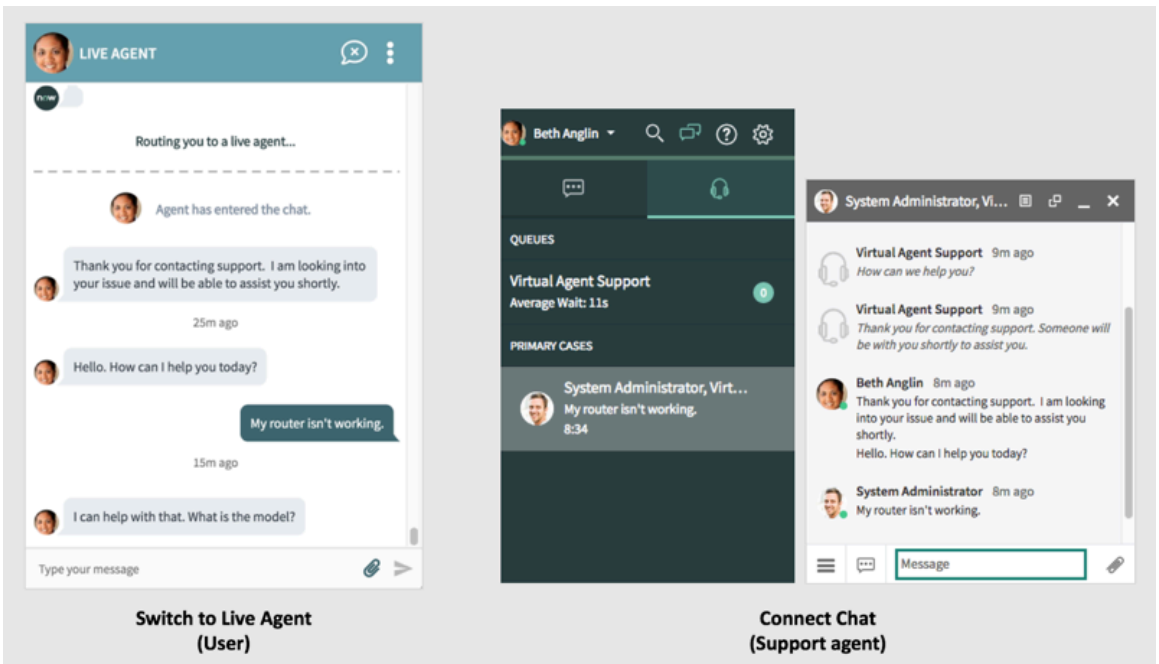


Switch to Live Agent (User) | **Workspace Agent Chat (Support agent)**

Für den Benutzer wird die Konversation mit dem Agent in der Virtual Agent (Client) Schnittstelle fortgesetzt. In Mitarbeiterbereich wird die Chat-Zuweisung im Posteingang des Agent angezeigt. Wenn ein Agent die Zuweisung akzeptiert, tritt der Agent der Konversation bei und interagiert mit dem Benutzer.

An einen Servicemitarbeiter in übertragen Connect-Support

Wenn Sie Connect-Supportverwenden, wird die Virtual Agent-Konversation an die entsprechende -Chatsupport-Warteschlange weitergeleitet. Für den -Benutzer wird die Konversation mit dem Service Desk-Mitarbeiter auf der Clientoberfläche Virtual Agent fortgesetzt. Im Connect-Support akzeptiert der Agent die Warteschlange mit dem übertragenen Benutzer, um an der Konversation teilzunehmen und mit dem Benutzer zu interagieren.



Switch to Live Agent (User) | **Connect Chat (Support agent)**

In früheren Releases haben Administratoren das Formular „Chat-Setup“ verwendet, um die Standard-Chatwarteschlangen für Kundenservice-Management, 'HR-Servicebereitstellungund IT Service Management oder eine globale Warteschlange zuzuweisen, an die Konversationen vom Typ Virtual Agent automatisch weitergeleitet wurden, wenn keine Standardwarteschlangen zugewiesen waren.

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

Diese Warteschlangen, die von -Administratoren in Connect-Supportdefiniert wurden, werden in der Tabelle „Chatwarteschlangen“ [chat_queue] gespeichert. Wenn Sie Connect-Support als Erfüller-Schnittstelle verwenden und die Chat-Einstellungen ändern müssen, finden Sie weitere Informationen unter Mitarbeiterchat einrichten.

Stimmung des Anwenders

Wenn dies konfiguriert ist, wird die Analyse der Anwenderstimmung für Virtual Agent und für Konversationen mit Servicemitarbeitern durchgeführt. Die Benutzerstimmung wird in der Tabelle „Interaktionseinblicke“ [sys_cs_interaction_insight] gespeichert. Details finden Sie unter Tabelle „Interaktionseinblicke“..

Die Konversationen Virtual Agent und Mitarbeiterchat werden geschlossen

Die KonversationenVirtual Agent und Mitarbeiterchat, die von anfordernden Personen verworfen wurden, bleiben geöffnet, bis sie automatisch von der geplanten Aufgabe *`Time Out Abandoned VA Conversations`*geschlossen werden. Dieser Auftrag wird jeden Tag stündlich ausgeführt.

Die standardmäßige Zeitüberschreitung für verlassene Virtual Agent und Servicemitarbeiter-Konversationen beträgt zwei Stunden (7200 Sekunden). Die Aufgabe *`Time Out Abandoned VA Conversations`* wird stündlich ausgeführt, um Konversationen zu finden und zu schließen, die länger als die standardmäßige (oder konfigurierte) Zeitüberschreitung geöffnet sind.

Als Administratoren können Sie die standardmäßige Zeitüberschreitung für das Schließen von Virtual Agent und von Servicemitarbeiter-Konversationen ändern, indem Sie die Systemeigenschaft hinzufügen *`com.glide.cs.conversation_idle_timeout`*. Der Zeitüberschreitungswert, den Sie in dieser Eigenschaft angeben, gilt für alle Konversationen in unterstützten Kanälen Virtual Agent und Servicemitarbeiter-Kanälen, einschließlich Chat-Kanälen (z. B. Microsoft Teams, Slackund Facebook Workplace) und Messaging-Kanälen (z. B. SMS). Details finden Sie unter Ändern Sie die Zeitüberschreitung für Konversationen zwischen Virtual Agent und Servicemitarbeitern.

Wenn Sie Virtual Agent und Mitarbeiterchat in mehreren Chatkanälen verwenden, können Sie auf Kanalebene einen Leerlauf-Zeitüberschreitungswert hinzufügen, der den in der Eigenschaft *`com.glide.cs.conversation_idle_timeout`* für Chatkanäle festgelegten Zeitüberschreitungswert überschreibt. Einzelheiten finden Sie unter Zeitüberschreitungszeitraum für Konversation nach Kanal überschreiben.

Bei Bedarf können Sie auch die Uhrzeit ändern, zu der die Aufgabe Zeitüberschreitung für verworfene VA-Konversationen ausgeführt wird.

Hinweis:
Wenn Sie Schlüsselwörter oder NLU verwenden, können Sie das Thema „Abschließende Konversation“ mit Ausdrücken initiieren, die an die -Absicht (Konversationen beenden) gebunden sind, z. B. Bis oder Beenden. Wenn der Chat nicht geschlossen wird, wenn Sie einen entsprechenden Ausdruck eingeben, wird das NLU-Modell für die Setupthemen möglicherweise nicht veröffentlicht oder zugewiesen.

Ändern Sie die Zeitüberschreitung für Konversationen zwischen Virtual Agent und Servicemitarbeitern

Fügen Sie der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties *`com.glide.cs.conversation_idle_timeout`* die Eigenschaft [] hinzu, um anzugeben, wie lange eine abgebrochene Konversation vom Typ Virtual Agent oder Service Desk-Mitarbeiter

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

geöffnet (inaktiv) bleibt. Wenn die Aufgabe *Time Out Abandoned VA Conversations* stündlich ausgeführt wird, werden alle Konversationen vom Typ Virtual Agent und Service Desk-Mitarbeiter geschlossen, die länger als die angegebene Zeit geöffnet sind.

1. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
   a. Füllen Sie diese Felder aus:

Feld	Wert
Name	Geben Sie den Namen der Systemeigenschaft ein: com.glide.cs.conversation_idle_timeout
Beschreibung	Geben Sie eine Erklärung für diese Eigenschaft ein: Zeitüberschreitungszeitraum für Leerlauf (in Sekunden) für alle Konversationen
Typ	Wählen Sie eine Ganzzahl aus.
Wert	Geben Sie die Anzahl der Sekunden an, für die abgebrochene Konversationen vom Typ Virtual Agent oder Service Desk-Mitarbeiter nach der letzten Antwort der anfordernden Person offen bleiben. Dieser Wert muss weniger als 7200 Sekunden betragen, da die Aufgabe *Time Out Abandoned VA Conversations* alle 3600 Sekunden (stündlich) ausgeführt wird, um inaktive Konversationen zu schließen. Zum Beispiel bedeutet ein Wert von 1800 Sekunden (30 Minuten), dass eine abgebrochene Konversation 1800 Sekunden (30 Minuten) lang geöffnet bleibt. Wenn der Auftrag *Time Out Abandoned VA Conversations* ausgeführt wird, werden alle Konversationen geschlossen, die sich länger als 1800 Sekunden im Leerlauf befinden.

   b. Klicken Sie auf **Absenden**.

Überschreiben Sie die Zeitüberschreitung für Konversationen nach Kanälen

Sie können den Konversationszeitüberschreitungswert für einen Kanal festlegen, indem Sie einen kanalspezifischen Konversationszeitüberschreitungswert hinzufügen, der die Eigenschaft *com.glide.cs.conversation_idle_timeout* überschreibt. Wenn die Aufgabe *Time Out Abandoned VA Conversations* stündlich ausgeführt wird, werden alle Konversationen vom Typ Virtual Agent oder Service Desk-Mitarbeiter im Kanal geschlossen, die länger als die angegebene Zeit geöffnet waren.

1. Geben Sie im Navigationsfilter sys_cs_channel.listein.
2. Suchen Sie in der Tabelle „Messagingkanäle“ den zu ändernden **Kanaldatensatz**, und doppelklicken Sie auf das Feld Zeitüberschreitung bei Konversationsleerlauf.
3. Geben Sie die Anzahl der Sekunden ein, die abgebrochene Konversationen vom Typ Virtual Agent oder Service Desk-Mitarbeiter im Kanal nach der letzten Antwort der anfordernden Person geöffnet bleiben.

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

Zum Beispiel bedeutet ein Wert von 1800 Sekunden (30 Minuten), dass eine abgebrochene Konversation im Kanal 1800 Sekunden (30 Minuten) lang geöffnet bleibt. Wenn der Auftrag *Time Out Abandoned VA Conversations* ausgeführt wird, werden alle Konversationen geschlossen, die sich länger als 1800 Sekunden im Leerlauf befinden.

4. Speichern Sie den Wert.

Ändern Sie die geplante Aufgabe „Zeitüberschreitung bei verworfenen VA-Konversationen".

So ändern Sie die Uhrzeit, zu der diese stündliche geplante Aufgabe ausgeführt wird, oder nehmen andere Anpassungen an der geplanten Aufgabe vor:

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben** und öffnen Sie den Datensatz Verlassene VA-Konversationen mit Zeitüberschreitung.
2. Ändern Sie im Formular Geplante Skriptausführung die **Zeit**, zu der die geplante Aufgabe ausgeführt wird. Oder ändern Sie, je nachdem, wie Sie das Timing anpassen möchten, andere Felder im Formular nach Bedarf.

   Um beispielsweise das Intervall zu ändern, in dem die Aufgabe ausgeführt wird, wählen Sie im Feld **Ausführen** die Option **Regelmäßig**aus. Anschließend geben Sie das **Wiederholungsintervall** (**Tage** und **Stunden**), in dem die Aufgabe ausgeführt wird, und das **Startdatum** für das Intervall an. Eine Beschreibung der anderen Felder, die Sie in diesem Formular ändern können, finden Sie unter Skript Ihrer Wahl automatisch ausführen .
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

   Die Aufgabe wird zur angegebenen Zeit und Häufigkeit ausgeführt.

Verfolgen Sie Abwendungen in Virtual Agent mithilfe des Abwendungsthemenblocks nach

Verwenden Sie den vorgefertigten Abwendungsthemenblock in ServiceNow® Virtual Agent, um die Probleme nachzuverfolgen, bei deren Lösung Virtual Agent für einen Benutzer geholfen hat oder die tatsächlich gelöst wurden. Muster und Metriken zur Abwendung von Incidents können Ihnen helfen, die Effektivität von Virtual Agentzu optimieren und zu analysieren.

Eine Abwendung tritt auf, wenn Virtual Agent Benutzer automatisch zu Selfserviceoptionen oder Knowledge Base-Artikeln weiterleitet, die ihnen helfen können, ihre Probleme zu lösen, ohne dass sie die Hilfe eines Servicemitarbeiters benötigen. Daher muss der Benutzer möglicherweise keinen Incident erstellen. Bei Bedarf kann Virtual Agent jedoch relevante Fragen stellen und dann einen Incident in der richtigen Zuweisungsgruppe erstellen. Dieser Workflow wird effizienter, da kein Servicemitarbeiter einbezogen werden muss.

Die Abwendungsnachverfolgung Virtual Agent ist standardmäßig aktiviert. Sie müssen jedoch die Abwendungskonfiguration und die Abwendungsmuster einrichten, um bestimmte Abwendungsmetriken zu erfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Abwendungskonfigurationen und -muster erstellen.

Sie verwenden Abwendungskonfigurationen zum Gruppieren von Abwendungsmustern. Eine Abwendungskonfiguration kann aus einem oder mehreren Abwendungsmustern bestehen. Abwendungsmuster kategorisieren Virtual Agent -Aktivitäten in Konversationen, um Abwendungsmetriken nachzuverfolgen. Angenommen, Virtual Agent fügt einer E-Mail-Liste einen Anwender hinzu, ohne eine Aufgabe in der Aufgabentabelle zu erstellen, um den Workflow abzuschließen. Sie können diese Aktivität als selbstauflösendes Abwendungsmuster kategorisieren.

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

Sie können die Abwendungsmetriken für jedes Abwendungsmuster anzeigen. Ein Abwendungsmuster kann in einer Konversation zu folgenden Abwendungsergebnissen führen:

- Bestätigte Abwendung: Virtual Agent hat dem Anwender eine Lösung bereitgestellt, die den Anwender daran gehindert hat, einen Incident zu erstellen oder an einen Servicemitarbeiter zu übertragen.
- Potenzielle Abwendung: Es ist offen, ob Virtual Agent dem Anwender eine Lösung bereitgestellt hat. Ein Beispiel ist die Anzeige von Suchergebnissen für einen Benutzer in einer Konversation.
- Keine Abwendung: Virtual Agent hat keine Lösung bereitgestellt, und der Anwender hat einen Incident erstellt oder an einen Servicemitarbeiter übertragen.

Sie können entweder neue Abwendungsmuster erstellen oder diese vorgefertigten Abwendungsmuster in der **VA-Standardabwendungskonfiguration** verwenden:

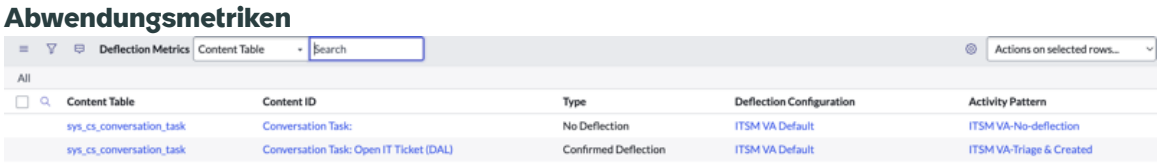
Abwendungsmuster	Aktivität	Ergebnis
VA-Search-served	Virtual Agent hat dem Anwender Suchergebnisse angezeigt.	Potenzielle Abwendung
VA-Selektierung und erstellt	Virtual Agent erstellt einen Incident in der richtigen Zuweisungsgruppe. Diese Aktion verbessert die Genauigkeit der Zuweisung. Beispiel: Virtual Agent identifiziert eine Absicht im Zusammenhang mit der Erstattung in einer Benutzerkonversation und erstellt einen Erstattungs-Incident anstelle eines allgemeinen Incident.	Bestätigte Abwendung
VA-Selbstauflösend	Virtual Agent schließt den Workflow selbst ab, ohne einen Incident zu erstellen. Beispielsweise kann Virtual Agent einer Verteilerliste einen Benutzer hinzufügen.	Bestätigte Abwendung
VA-Abgefangen und Gelöst	Virtual Agent einen Incident abfängt, der von einem Benutzer erstellt wurde, und eine Lösung zum Schließen des incident bereitstellt. Ein Beispiel ist die Lösung eines incident durch die Automatische Lösung von Incidents.	Bestätigte Abwendung

Die Abwendungskonfiguration und das Abwendungsmuster, die Sie in den Abwendungseinstellungen erstellen, werden dem Abwendungsthemenblock zugeordnet. Beispielsweise verwendet das vorgefertigte Thema „Automatische Problemlösung“ einen Abwendungsthemenblock, um Abwendungen nachzuverfolgen. Weitere Informationen finden Sie unter Wiederverwendung von Code mit Themenblöcken maximieren und Virtual Agent Themenblöcke der Now Platform.

Die Abwendungsmetriken werden in der Tabelle „Abwendungsmetrik“ [ssa_deflection_metric] generiert und gespeichert. Um die Abwendungsmetriken anzuzeigen, navigieren Sie im Selfservice-Analysen-Framework zum Modul „Abwendungsmetriken“.

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

Hinweis:
Für das Selfservice-Analysen-Framework ist das Plugin „Self-Service Analytics Core“ (com.snc.self_service_analytics_core) erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Activate Self-Service Analytics .



Sie können die Visualisierung für Abwendungsmetriken auch auf der Registerkarte **Übersicht** des Dashboards für Konversationsanalysen anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Legacy - Dashboard für Konversationsanalysen.

Abwendungskonfigurationen und -muster erstellen

Richten Sie Abwendungseinstellungen ein, um Abwendungskonfigurationen und Abwendungsmuster zu erstellen, die Sie Abwendungsthemenblöcken in Konversationsthemen von Virtual Agent zuordnen können. Diese Abwendungen helfen Ihnen, die Probleme nachzuverfolgen, die Virtual Agent für einen Anwender gelöst oder tatsächlich gelöst hat.

Vorbereitungen

Verfolgen Sie Abwendungen in Virtual Agent mithilfe des Abwendungsthemenblocks nachüberprüfen.

https://www.youtube.com/watch?v=YMAaTSzPhwM&list=PLkGSnjw5y2U79gjQuQW-2GBqzEccwFkWH&index=21 Sehen Sie sich dieses Video an, um weitere Informationen zur Nachverfolgung der Abwendung zu erhalten.

Hinweis:
Informationen zum Konfigurieren von Komponenten des Analytics-Dashboards Virtual Agent (z. B. Performance Analytics-Widgets) finden Sie unter Add and configure components .

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
   Die Seite „ **Einstellungen für Konversations-Schnittstellen** “ wird in einer neuen Registerkarte geöffnet.
2. Navigieren zu **Virtual Agent** > **Abwendungsmetriken** > **Alle anzeigen**.
3. Um die Nachverfolgung von Abwendungsmetriken zu aktivieren, aktivieren Sie den Umschalter unter **Aktivieren**.
4. Klicken Sie auf **Neu**, um neue Abwendungskonfigurationen zu erstellen.
5. Geben Sie im Formular „Abwendungskonfiguration erstellen“ diese Abwendungskonfigurationseigenschaften ein:

Feld	Beschreibung
Name	Kurzer und aussagekräftiger Name für die Abwendungskonfiguration.
Beschreibung	Kurzbeschreibung der Abwendungskonfiguration.

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

6. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Eine neue Abwendungskonfiguration wird erstellt.
7. Um einer Abwendungskonfiguration neue Abwendungsmuster hinzuzufügen, wählen Sie die Abwendungskonfiguration aus, in der Sie das Abwendungsmuster hinzufügen möchten.
8. Klicken Sie auf **Neu**.

   Geben Sie im Formular „Abwendungsmuster erstellen“ diese Eigenschaften für das Abwendungsmuster ein:

Feld	Beschreibung
Name	Kurzer und aussagekräftiger Name für das Abwendungsmuster.
Ergebnis	Ergebnis der Abwendung in einer Virtual Agent -Konversation.
Tabelle für primäre Aktivitäten	Tabelle, die der Aktivität zugeordnet ist, die Sie im Abwendungsmuster kategorisieren. Wenn Virtual Agent beispielsweise verhindert, dass eine Aufgabe für die Aktivität erstellt wird, können Sie die Aufgabentabelle angeben.

   Hinweis:
   Wenn Sie ein generisches Muster erstellen, das zur Nachverfolgung verschiedener Abwendungen verwendet wird, können Sie das Feld **Tabelle für primäre Aktivitäten** leer lassen.

   Die primäre Aktivitätstabelle, die jeder Aktivität zugeordnet ist, hilft bei der Berechnung der Abwendungsrate für einen bestimmten Geschäftsbereich. Wenn Virtual Agent beispielsweise 42 VPN-Probleme löst und insgesamt 100 VPN-Incidents erstellt werden, beträgt die Abwendungsrate für VPN-Probleme 42/142 oder 30 Prozent.
9. Klicken Sie auf **Speichern**.

Virtual Agent API verwenden

Verwenden Sie die API-App ServiceNow® Virtual Agent, um eine beliebige Chatschnittstelle oder einen Bot mit ServiceNow® Virtual Agent oder Mitarbeiterchatzu integrieren. Die App ist im ServiceNow® Storeverfügbar.

Übersicht

Die Virtual Agent -API ist eine REST-API. Diese API basiert auf dem Framework für die Integration benutzerdefinierter Konversationschats, das ab dem Release Paris mit Virtual Agent bereitgestellt wird. Die API ermöglicht Entwicklern von ServiceNow, erfahrenen Benutzern und Administratoren, Virtual Agent auf eine der folgenden Arten zu verwenden:

Eigenständiger Bot

Verwenden Sie Virtual Agent als eigenständigen Bot, den Sie mit Enterprise oder einer anderen Chatschnittstelle von Drittparteien integrieren, die Konversationsschnittstellen unterstützt.

Endanwender können mithilfe dieser Integration über mehrere Kanäle mit Virtual Agent und Mitarbeiterchat interagieren.

Sekundärer Bot

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

Verwenden Sie Virtual Agent als sekundären Bot in einer Umgebung mit mehreren spezialisierten Bots, die von einem primären Bot verwaltet werden.

In diesem Szenario verwaltet ein primärer Bot die Kommunikation mit sekundären Bots im Namen des Endanwenders. Ein primärer Bot kann IBM Watson Assistant, Microsoft LUISoder ein selbst erstellter primärer Bot sein.

Ihre sekundären Bots, z. B. der Bot ServiceNow, können bestimmte Arten von Endanwenderanforderungen bearbeiten, z. B. Servicetickets oder Reservierungen.

Bot Interconnect

Verwenden Sie Virtual Agent Bot Interconnect als primären Bot in einer Chatumgebung mit unterschiedlichen Bedingungen. Bot Interconnect bietet eine einheitliche Chat-Experience und ermöglicht Ihren Endanwendern Zugriff auf mehrere Kanäle und eine Vielzahl von Unternehmensaufgaben, die über ServiceNowverfügbar sind.

Die Virtual Agent API eignet sich zum Erstellen von Server-zu-Server-Integrationen. Für Integrationen, die die Transformation nicht unterstützter Steuerelemente erfordern, die in Ihrer vorhandenen Chatoberfläche gerendert werden müssen, sollten Sie jedoch das Custom Chat Integration Frameworkverwenden.

Informationen zu Funktionen wie dem URL-Format und den unterstützten Anforderungs- und Antwortparametern in der Virtual Agent API finden Sie unter Virtual Agent Bot Integration API .

Erweitern Sie Ihre Experiences mit der Virtual Agent API (Virtual Agent Academy-Video)

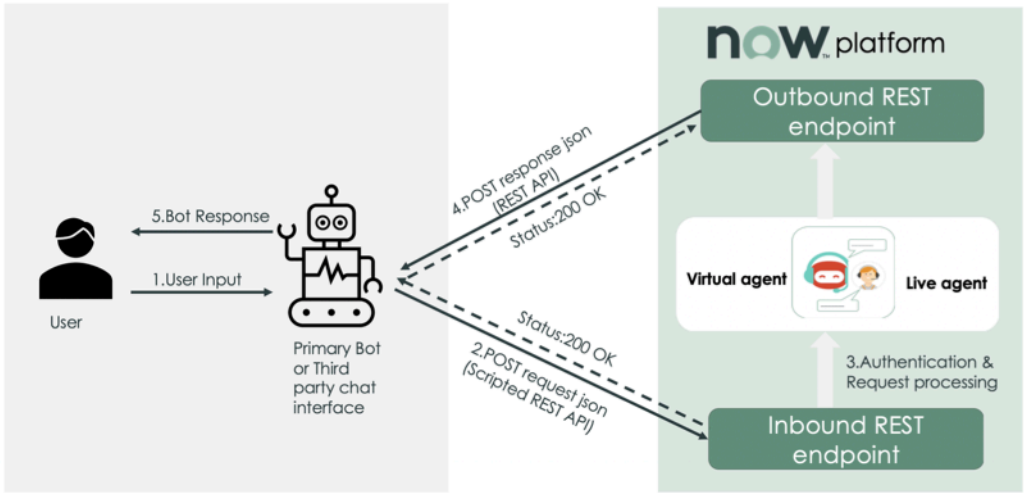
Funktionsweise der Virtual Agent -API

Das folgende Diagramm zeigt, wie die REST API Benutzereingaben von einer Chatschnittstelle einer Drittpartei oder einem primären Bot verarbeitet und dann eine Bot-Antwort generiert.

1. Der Benutzer gibt Eingaben an eine primäre Bot- oder Chatschnittstelle einer Drittpartei.
2. Der Bot sendet eine JSON-POST-Anforderung an den eingehenden REST-Endpunkt (über eine geskriptete REST-API).
3. Now Platform authentifiziert und verarbeitet die Anforderung, die an Virtual Agent oder einen Servicemitarbeiter gesendet wird.
4. Now Platform sendet eine POST-Antwort-JSON vom ausgehenden REST-Endpunkt (über die REST API) an den Bot zurück.
5. Der primäre Bot oder die Chatoberflächen einer Drittpartei zeigen dem Anwender die Antwort an.

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

Eingehende und ausgehende REST-Endpunkte in der Virtual Agent -API



Eine Demonstration der Virtual Agent -API und häufig gestellte Fragen finden Sie unter Erste Schritte mit Virtual Agent-APIs auf der Community-Website.

Einschränkungen

Die Virtual Agent API unterstützt die folgenden Funktionen nicht:

- Chat-Branding über diese Virtual Agent API-Integration

Versions- und Release-Kompatibilität

Virtual Agent API-Versions- und Release-Kompatibilität

Version	Kompatible Releases
3.10.0	Washington DC
3.9.x	Vancouver
3.8.x	Vancouver
3.7.x	Utah
3.5.x	Tokyo
3.0.x	San Diego
2.0.x	Rome Eine Teilmenge der Funktionen ist kompatibel mit Quebec.
1.3.0	Quebec
1.0.12	Quebec
1.0.9	Paris

Hinweis:
Die Virtual Agent API erfordert eine ähnliche Pro-Lizenz wie Virtual Agent.

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

Virtual Agent API-Funktionen

Sie können die Virtual Agent -API verwenden, um viele der gleichen Funktionen, die in Virtual Agent und Mitarbeiterchat verfügbar sind, in Ihre Chat-Umgebung zu integrieren. Die Unterstützung unterschiedlicher Funktionen hängt von Ihrem -Release ServiceNow und der Versionsnummer der Store-App-API ab.

Informationen zu den Anforderungs- und Antwortvorlagen für die Virtual Agent API sowie Beispiele für häufige Anwendungsfälle finden Sie unter Virtual Agent Bot Integration API .

Schlüsselfunktionen

Die Hauptfunktionen der Virtual Agent -API ab Version 1.0.9 umfassen Folgendes:

- Anbieterauthentifizierung mit statischer, Hash- und tokenbasierter Authentifizierung
- Automatische Verknüpfung von Anwender-IDs mit ServiceNow -Accounts für eine personalisierte Experience
- Virtual Agent an einen Servicemitarbeiter in übertragen Mitarbeiterchat
- Absichtsklassifizierung in Bot-zu-Bot-Integrationen durch die folgenden Strategien:
  - Der primäre Bot bestimmt die Anwenderabsicht und sendet die Anwenderanfrage an Virtual Agent, sodass dem Anwender das entsprechende Thema angezeigt wird.
  - Der primäre Bot sendet die Benutzeräußerung an Virtual Agent, damit die Absicht erkannt und eine Konfidenzpunktzahl für die Vorhersage zurückgegeben werden kann. Eine höhere Konfidenzpunktzahl gibt an, dass das vorhergesagte Thema der Benutzeräußerung genauer entspricht.

Funktionen von Version 1.0.12

Inaktive Bot-zu-Bot-Konversationen automatisch schließen

Sie können Konversationen, die sich länger als eine Stunde im Leerlauf befinden, automatisch schließen. Die Aufgabe `Time Out Abandoned B2B Conversations` wird jeden Tag stündlich ausgeführt und schließt inaktive Konversationen, die von anfordernden Personen abgebrochen wurden, automatisch.

Konversationsstatus und Ursachencodes in Virtual Agent-Interaktionsdatensätzen

Wenn ein Benutzer oder primärer Bot eine Konversation beendet, zeichnet Virtual Agent den Status und die Ursachencodes in den Interaktionsdatensätzen auf. Ein Endanwender kann beispielsweise **Ende eingeben**, um die Konversation zu beenden, oder auf die Schaltfläche **X** klicken, um den Chat zu schließen.

Benachrichtigung, wenn eine Konversation endet

Der primäre Bot wird benachrichtigt, wenn die Konversationen Virtual Agent oder Mitarbeiterchat enden. Der primäre Bot wird auch benachrichtigt, wenn er die Kontrolle über eine Konversation übernehmen muss. Virtual Agent verwendet die folgenden Kennzeichnungen:

- `completed`: Wird gesendet, wenn die Konversation mit Virtual Agent oder einem Servicemitarbeiter abgeschlossen ist.
- `takeControl`: Wird gesendet, wenn der primäre Bot die Kontrolle übernehmen muss. Dies ist in der Regel der Fall, wenn Virtual Agent die Konversationsabsicht nach zwei aufeinanderfolgenden Versuchen nicht bestimmen kann (Standardwert). Sie können die Systemeigenschaft `va.bot.to.bot.take.control_times` hinzufügen, um die Standardanzahl der Versuche zu ändern, mit der Virtual Agent versucht, die Konversationsabsicht zu bestimmen.

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

Weitere Informationen finden Sie unter API zur Integration des Virtual Agent-Bots .

Changes mit Absichten

- Geben Sie die NLU-Konfidenzpunktzahl für eine Absichtsübereinstimmung frei, wenn NLU in Virtual Agentaktiviert ist.
- Ermöglichen Sie Endanwendern, basierend auf der Absichtsübereinstimmung durch den primären Bot direkt zu einem Thema zu springen.

Funktionen von Version 1.3.0

Ab Version 1.3.0 unterstützt die Virtual Agent API die Protokollierung als Systemeigenschaft (*va.bot.to.bot.logging_enabled*).

Virtual Agent API-Funktionen, die in Store-Version 2.0.x verfügbar sind

DieVirtual Agent API-Version 2.0.x bietet Zugriff auf weitere der gleichen Funktionen, die in Virtual Agent und Mitarbeiterchatverfügbar sind, einschließlich Rich Control-Unterstützung und Benachrichtigungen.

Unterstützung für zusätzliche Rich Controls

Virtual Agent Die API unterstützt jetzt die folgenden Rich Controls.

Boolesche Steuerelemente

Boolesche Steuerelemente geben Antworten zur einfacheren Lokalisierung als Zeichenfolgen zurück (entweder *Yes* oder *No*).

Weitere Informationen zur Themenlokalisierung finden Sie unter Virtual Agent -Konversationen werden lokalisiert.

Virtual Agent Die API sendet das folgende JSON-Beispiel für ein boolesches Steuerelement:

```
{
 "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
 "clientSessionId": "",
 "nowSessionId": "",
 "message": {
  "text": "7a36412253a13010ff59ddeeff7b12fb",
  "typed": false,
  "clientMessageId": "ABC-123"
 },
 "userId": "beth.anglin",
 "body": [
  {
   "uiType": "Boolean",
   "group": "DefaultPicker",
   "required": true,
   "nluTextEnabled": false,
   "label": "Sample Response for boolean control",
   "options": [
    {
     "label": "Yes"
    },
    {
     "label": "No"
    }
```


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

```
    ]
   }
  ],
  "score": 1
}
```

Anwenderdefinierte Steuerungen

Themen, die anwenderdefinierte Steuerungen verwenden, werden jetzt unterstützt. Weitere Informationen zu anwenderdefinierten Steuerungen finden Sie unter Anpassen von Virtual Agent mit anwenderdefinierten Steuerungen.

Steuerelemente für Tabellen-Bot-Antworten

Themen, die Steuerelemente für Tabellen-Bot-Antworten verwenden, werden jetzt unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter Steuerelement für Tabellen-Bot-Antworten.

Alle Datensätze werden gleichzeitig von der Virtual Agent API zurückgegeben. Virtual Agent wartet auf eine Antwort vom API-Client, um das nächste Steuerelement zu senden. Verwenden Sie die Eigenschaft *`paginationBreak`*, um dem Benutzer Datensätze in Blöcken anzuzeigen. Beispiel: Wenn *`paginationBreak`* auf 10 festgelegt ist, werden dem Benutzer 10 Datensätze gleichzeitig angezeigt. Wenn der Client bereit ist, zum nächsten Steuerelement zu wechseln, sollte er *`DONE`*senden.

Virtual Agent Die API sendet das folgende JSON-Beispiel für ein Tabellen-Bot-Antwortsteuerelement:

```
{
 "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
 "clientSessionId": "",
 "nowSessionId": "",
 "message": {
  "text": "Yes",
  "typed": false,
  "clientMessageId": "ABC-123"
 },
 "userId": "beth.anglin",
 "body": [
  {
   "uiType": "OutputTable",
   "group": "DefaultOutputTable",
   "label": "Sample Table Rich control",
   "headers": [
    "Number",
    "Short description"
   ],
   "data": [
    [
     "INC0000005",
     "CPU load high for over 10 minutes"
    ],
    [
     "INC0000015",
     "I can't launch my VPN client since the last software update"
    ],
    [
     "INC0000025",
     "Need to add more memory to laptop"
```


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

```
      ],
      [
        "INC0000035",
        "Reset my password"
      ],
      [
        "INC0000055",
        "SAP Sales app is not accessible"
      ],
      [
        "INC0009005",
        "Email server is down."
      ]
    ],
    "paginationBreak": 10,
    "totalSearchResultsCount": 6,
    "navigationBtnLabel": "Click for more"
  }
 ],
 "score": 1
}
```


Steuerelemente für HTML-Bot-Antworten

Themen, die HTML-Bot-Antwortsteuerelemente verwenden, werden jetzt unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter Steuerelement für HTML-Bot-Antworten.

Virtual Agent Die API sendet das folgende JSON-Beispiel für ein HTML-Bot-Antwortsteuerelement:


```
{
 "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
 "clientSessionId": "",
 "nowSessionId": "",
 "message": {
  "text": "Yes",
  "typed": false,
  "clientMessageId": "ABC-123"
 },
 "userId": "beth.anglin",
 "body": [
  {
   "uiType": "OutputHtml",
   "group": "DefaultOutputHtml",
   "style": "inline",
   "height": 100,
   "width": 100,
   "value": "<html> <body> Sample Response for Html control </body> </html>
",
   "imageUrl": null,
   "imageHeight": 0,
   "imageWidth": 0,
   "links": null
  },
  {
   "uiType": "InputText",
   "group": "DefaultText",
   "required": true,
```


Automatische Übersetzung

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

```
    "nluTextEnabled": false,
    "label": "some text",
    "maskType": "NONE"
   }
  ],
  "score": 1
}
```


Steuerelemente für Bot-Antworten mit mehreren Antworten

Themen, die Bot-Antwortsteuerungen mit mehreren Antworten verwenden, werden jetzt unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter Steuerelement für Bot-Antworten mit mehreren Antworten.

Virtual Agent Die API sendet das folgende JSON-Beispiel für ein Bot-Antwortsteuerelement mit mehreren Antworten:


```
{
  "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
  "clientSessionId": "",
  "nowSessionId": "",
  "message": {
   "text": "Done",
   "typed": false,
   "clientMessageId": "ABC-123"
  },
  "userId": "beth.anglin",
  "body": [
   {
    "uiType": "MultiPartOutput",
    "group": "DefaultMultiPartOutput",
    "navigationBtnLabel": "Click for more",
    "content": {
     "uiType": "OutputText",
     "value": "Text response from multiflow control example",
     "maskType": "NONE"
    }
   }
  ],
  "score": 1
}
```


Rich-Text-Unterstützung

Themen, die Rich-Text verwenden, werden jetzt unterstützt. Rich-Text enthält fetten oder kursiven Text, Hyperlinks, Aufzählungslisten und Emojis.

Zusätzliche Funktionen von Mitarbeiterchat

Die Virtual Agent API unterstützt jetzt bei der Übertragung von an Mitarbeiterchatdie folgenden Funktionen.

Übergeben Sie Name und Avatar des Service Desk-Mitarbeiters

Wenn der primäre Bot einen Chat an einen Servicemitarbeiter überträgt, kann Virtual Agent den Namen und das Avatar des Service Desk-Mitarbeiters an den primären Bot senden. Aktivieren Sie dazu **Namen und Avatare** der Service Desk-Mitarbeiter in den Mitarbeiterchat-Einstellungen.

Eine Beispiel-Nachrichtennutzlast könnte wie folgt aussehen:

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

```
{
"requestId":"f42f3550-5b44-4cde-aa52-9b6756b3131c",
"clientSessionId":"U94CSJLEN",
"message":{
"text":"Live Agent support.",
"typed":true
},
"userId":"U94CSJLEN",
"body":[
{
"uiType":"OutputText",
"group":"DefaultText",
"agentInfo":{
"sentFromAgent":true,
"agentName":"Beth Anglin",
"agentAvatar":"ee4eebf30a0004d963b5c5ac0d734dc4.iix?t=small"
},
"value":"Thank you for contacting support. I am looking into your question now and
 will be with you shortly."
}
],
"agentChat":true,
"score":1
}
```


Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterchat konfigurieren.

Wartezeit des Servicemitarbeiters

Bei der Übertragung an einen Servicemitarbeiter kann der primäre Bot die Wartezeit erhalten und dem Anwender anzeigen. Um dies zu aktivieren, wählen **Sie** in den Mitarbeiterchat-Einstellungen im Feld **Live-Chat-Wartestatus die Option Wartezeit** aus. Der Wert *`spinnerType`* wird auf *`wait_time`*festgelegt. Wenn der **Live-Chat-Wartestatus** auf **Keine**festgelegt ist, lautet der Wert [*`spinnerTypenone`*.

DieVirtual Agent API sendet das folgende JSON-Beispiel im Parameter *body* der Nutzlast.


```
{
"uiType":"ActionMsg",
"actionType":"StartSpinner",
"spinnerType":"wait_time",
"message":"Routing you to a live agent...",
"waitTime":"8 Seconds"
}
```


Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterchat konfigurieren.

Chatverlauf vom primären Bot an senden Virtual Agent

Der primäre Bot kann den Chatverlauf an einen Servicemitarbeiter übergeben, sodass dieser den Kontext der Konversation sehen kann.

Virtual Agent konvertiert den Nachrichtenverlauf in HTML und dann in ein Bild.

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

- Das konvertierte Bild wird als erste Nachricht im Chat an den Servicemitarbeiter gesendet.
- Der primäre Bot sollte den Nachrichtenverlauf in der ersten Anforderung senden. In jeder anderen Anforderung nach der ersten Anforderung wird die Nutzlast des Nachrichtenverlaufs ignoriert.
- Nur Textnachrichten werden unterstützt.
- Der primäre Bot kann jede URL als Wert in der Textnachricht übergeben, der Servicemitarbeiter kann diese jedoch nur als Teil des Bildes anzeigen. Der Servicemitarbeiter kann nicht auf den Link klicken.

Beispiel für Nachrichtennutzlast:

```
{
  "value": "Help me with password reset",
  "displayName": "able",
  "type": "text"
  "isBotMessage": false,
 }
```

Hinweis:
Im vorherigen Beispiel wird für `type` zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden, und der Wert muss `text`sein.

Ergänzte Anforderungen vom primären Bot

Die Virtual Agent API unterstützt jetzt die folgenden Anforderungen vom primären Bot.

Systemparameter und Kontextvariablen

Der primäre Bot kann Systemparameter und Kontextvariablen als Eingabe übergeben, und Virtual Agent berücksichtigt diese Parameter. Systemparameter wie `liveagent_devicetype`, `liveagent_requester_session_language`, `liveagent_topic`, `topic`, `live_agent_only`und `liveagent_devicetimezone` werden unterstützt. Anwenderdefinierte Kontextvariablen und Mitarbeiterchat -Kontextvariablen werden ebenfalls unterstützt.

Beispiel für Nachrichtennutzlast:

```
{
"requestId": "f42f3550-5b44-4cde-aa52-xxxxxxxxxx",
"clientSessionId": "xxxxxxxxxx",
"token": "abcd",
"message": {
  "text": "Test",
  "typed": true
},
"contextVariables": {
  "requester_session_language": "es"
},
"userId": ""abel.tuter",
"emailId": "abel.tuter@example.com"
}
```

Weitere Informationen finden Sie unter Kontextvariablen des Servicemitarbeiter-Chats und Konfigurieren Sie Kontextvariablen zum Speichern chatbezogener Informationen.

Benutzerzeitzone

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

Legen Sie die Zeitzone des Anwenders fest, indem Sie sie in der Nutzlast der Anforderung übergeben. Einmal festgelegt, wird diese Zeitzoneneinstellung beibehalten, bis sie zurückgesetzt wird.

Beispiel für Nachrichtennutzlast:

```
{

 "requestId": "xxxxxx-xxxxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxx",
 "clientSessionId": "xxxxxxxx-xxxx",
 "token": "xxxxx",
 "action" : "SET_USER_TIMEZONE",
 "userId": "able.tuter",
 "emailId": "abel.tuter@example.com",
 "timezone":"Asia/Kolkata"
}
```

Beachten Sie bei der Verwendung dieser Funktion Folgendes:

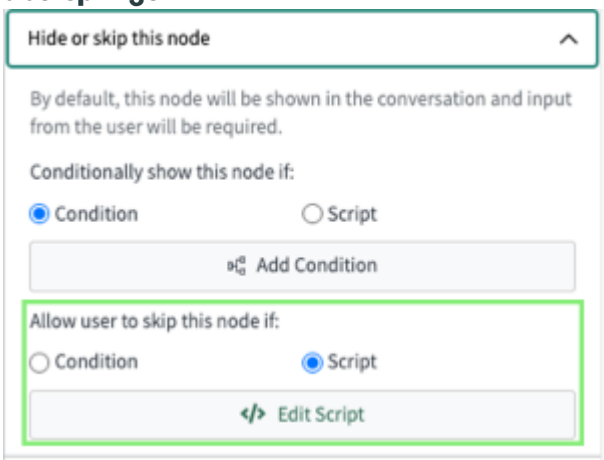
- Die Konversation muss geöffnet (aktuell) sein, um Datum und Uhrzeit in die Zeitzone des Anwenders zu konvertieren.
- Der primäre Bot muss Datum und Uhrzeit in einem der folgenden Formate senden:
  - Zeitzonenname. Zum Beispiel *`Asia/Kolkata`* oder *`America/New_York`*.
  - Datum/Uhrzeit 24-Stunden-Format. Beispiel: *`YYYY-MM-DD HH:MM:SS`*
- Die Virtual Agent -API verwendet die vom primären Bot angegebene Zeitzone, auch wenn die von ihr festgelegte Zeitzone von dem in der Tabelle [sys_user] gespeicherten Wert abweicht.
- Um die Anwenderzeitzone festzulegen, senden Sie die Aktion *`SET_TIMEZONE`*. Wenn der Zeitzonenname nicht gültig ist, wird der Zeitzonenwert standardmäßig auf UTC-Zeit festgelegt. Zum Beispiel *`2021-02-16 20:13:13`*.

Unterstützung für das Überspringen von Knoten

Virtual Agent Die API unterstützt das Überspringen eines Knotens, wenn dies im Thema vorgesehen ist. Beispielsweise können Sie in Virtual Agent-Designerein Benutzereingabe-Steuerelement als überspringbar in festlegen **Erweitert** > **Diesen Knoten ausblenden oder überspringen** Bereich des Eigenschaftsblatts.

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

Bedingung oder Skript, die bzw. das es dem Anwender ermöglicht, den Knoten zu überspringen



Weitere Informationen zum Definieren eines Knotens als überspringbar finden Sie unter Virtual Agent-Designer-Steuerelemente für Benutzereingaben.

Wenn ein Knoten als überspringbar markiert ist, zeigt der Bot dem Anwender diese Option an. Wenn der Anwender ihn überspringt, sollte der primäre Bot den Überspringungsbefehl wie im folgenden Beispiel dargestellt übergeben.

```
{
"requestId": "f42f3550-5b44-4cde-aa52-9b6756b3131c",
"clientSessionId": "835607",
"token": "snow",
"message": {
"text": "_skip_",
"typed": false
},
"emailId": "beth.anglin@example.com",
"userId": "beth.anglin"
}
```

Unterstützung für synchrones Handshake

Hinweis:
Diese Anforderungen gelten für Version 2.0.x der Virtual Agent API. Führen Sie für eine bessere synchrone Handshake-Funktion ein Upgrade auf Version 3.0.x durch, die die Übertragung von Aufgaben an Service Desk-Mitarbeiter und andere Verbesserungen unterstützt. Details finden Sie unter Verbesserungen des synchronen Handshake.

Wenn diese Option aktiviert ist, liefert Virtual Agent synchron Antworten an den primären Bot. Wenn Sie die Kommunikation mit Virtual Agent im synchronen Modus aktivieren möchten, müssen Sie die folgenden Funktionen manuell deaktivieren, damit der Handshake funktioniert:

- Mitarbeiterchat
- Benachrichtigungen
- Eingabeindikatoren

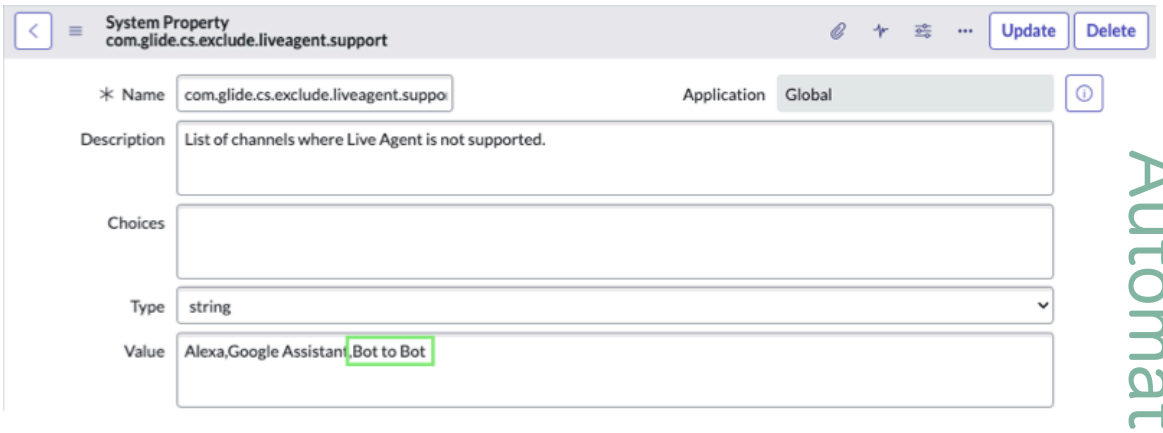
Hinweis:
Themen, die die folgenden Funktionen verwenden, werden im synchronen Modus nicht unterstützt: Datei-Upload, Aktionsdienstprogrammund der Themenblock Pause.

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

Um diese Funktionen zu deaktivieren und synchrone Unterstützung zu aktivieren, gehen Sie wie folgt vor:

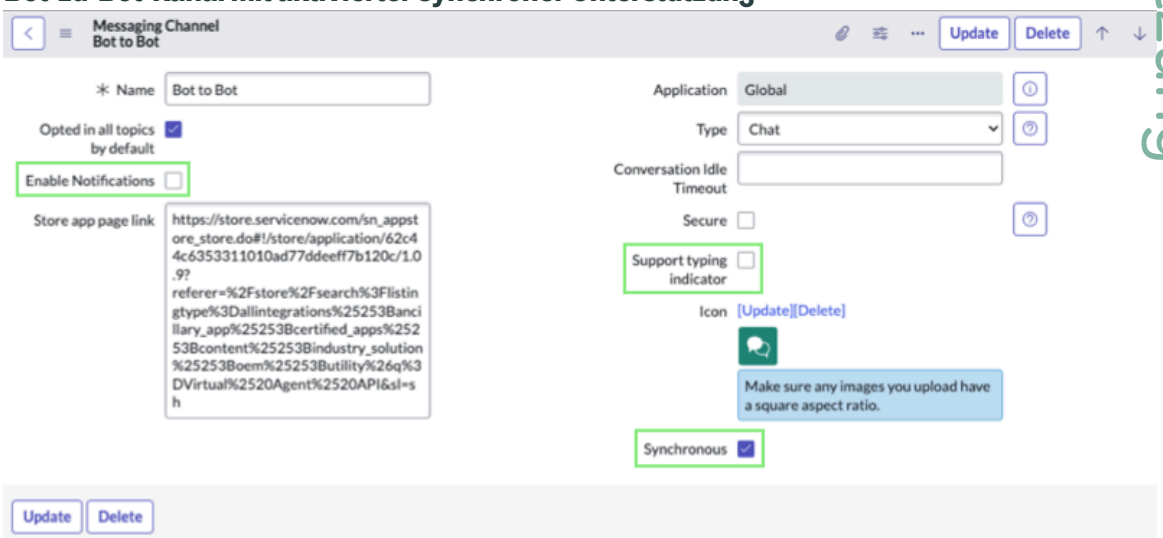
1. Bot-to-Bot-Kanal aus Mitarbeiterchatausschließen.
   a. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Filter `sys_properties.list` ein.
   b. Wählen Sie die Systemeigenschaft *`com.glide.cs.exclude.liveagent.support`* aus, um sie zu öffnen.
   c. Addieren Sie *`Bot To Bot`* zum Feld **Wert**.

Schließen Sie den Bot-zu-Bot-Kanal aus aus Mitarbeiterchat



   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
2. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Navigationsfilter `sys_cs_channel.list` ein.
3. Wählen Sie den Datensatz Bot zu Bot aus.
4. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Benachrichtigungen** aktivieren, um es zu deaktivieren.
5. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Eingabeindikator unterstützen**, um ihn zu deaktivieren.
6. Aktivieren Sie die Checkbox **Synchron**.

Bot-zu-Bot-Kanal mit aktivierter synchroner Unterstützung



Automatische Übersetzung

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

Hinweis:
Wenn das Feld **Synchron** (Synchron) nicht sichtbar ist, können Sie das Formularlayout so konfigurieren , dass es angezeigt wird.

7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Unterstützung für Benachrichtigungen

Verwenden Sie die API Virtual Agent, um die folgenden Arten von Benachrichtigungen im Bot-zu-Bot-Kanal zu senden, wenn sie im asynchronen Modus aktiviert ist:

- Einfach: Nur Textbenachrichtigungen. Einfache Benachrichtigungen werden übermittelt, sobald sie eingehen.
- Bildkarte: Ein Bild, das auf den Server hochgeladen oder mit einer URL angegeben wird.
- Datensatzkarte: Angegebene Spalten aus einem Datensatz in einer Tabelle.
- Umsetzbar: Bietet dem Anwender die Möglichkeit, bestimmte Aktionen auszuführen. Umsetzbare Benachrichtigungen werden in die Warteschlange gestellt. Der Benutzer kann sie bei Bedarf abrufen, indem er den Befehl `Show Notification` sendet.

Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent -Benachrichtigungen werden konfiguriert.

Virtual Agent Die API sendet das folgende JSON-Beispiel für eine einfache Benachrichtigung:

```
{
 "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
 "clientSessionId": "",
 "nowSessionId": "",
 "message": {
  "text": "Done",
  "typed": false,
  "clientMessageId": "ABC-123"
 },
 "userId": "beth.anglin",
 "body": [
  {
   "uiType": "OutputCard",
   "group": "DefaultOutputCard",
   "templateName": "Notification",
   "data": "{\"sys_id\":null,\"recordDisplayValue\":null,\"messageHeading\":\"[Heading]A
 notification has arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"imageUrl\":null,\"tableLabel\":null,\"enableLink\":false,\"message\":
\"[message]A notification has arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"fields\":[],\"table_name\":null,\"url\":
\"http://192.168.1.9:8080/null.do?sys_id=null\"}"
  }
 ],
 "completed": true,
 "score": 1
}
```

Virtual Agent Die API sendet das folgende JSON-Beispiel für eine Bildkartenbenachrichtigung:

```
{
 "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
```


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

```
 "clientSessionId": "",
 "nowSessionId": "",
 "message": {
  "text": "Done",
  "typed": false,
  "clientMessageId": "ABC-123"
 },
 "userId": "beth.anglin",
 "body": [
  {
   "uiType": "OutputCard",
   "group": "DefaultOutputCard",
   "templateName": "Notification",
   "data": "{\"sys_id\":null,\"recordDisplayValue\":null,\"messageHeading\":\"[Heading]A
 notification has arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"imageUrl\":
\"http://xxxxxx.service-now.com/2b2d0d2653a13010ff59ddeeff7b120d.iix\",
\"tableLabel\":null,\"enableLink\":false,\"message\":\"[message]A
 notification has arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"fields\":[],\"table_name\":null,\"url\":
\"http://192.168.1.9:8080/null.do?sys_id=null\"}"
  }
 ],
 "completed": true,
 "score": 1
}
```


Virtual Agent Die API sendet das folgende JSON-Beispiel für eine Datensatzkartenbenachrichtigung:


```
{
 "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
 "clientSessionId": "",
 "nowSessionId": "",
 "message": {
  "text": "Done",
  "typed": false,
  "clientMessageId": "ABC-123"
 },
 "userId": "beth.anglin",
 "body": [
  {
   "uiType": "OutputCard",
   "group": "DefaultOutputCard",
   "templateName": "Notification",
   "data":
 "{\"sys_id\":\"552c48888c033300964f4932b03eb092\",\"recordDisplayValue\":
\"INC0010112\",\"messageHeading\":\"[Heading]A notification
 has arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"imageUrl\":null,\"tableLabel\":\"Incident\",\"enableLink\":true,\"message\":
\"[message]A notification has arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"fields\":[{\"fieldLabel\":\"Number\",\"fieldValue\":
\"INC0010112\"},{\"fieldLabel\":\"Short description\",\"fieldValue\":\"Assessment : ATF
 Assessor\"}],\"table_name\":\"incident\",\"url\":
\"http://192.168.1.9:8080/incident.do?sys_id=552c48888c033300964f4932b03eb092\"}"
  }
 ],
```


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

```
 "completed": true,
 "score": 1
}
```

Benachrichtigungen für den Bot-zu-Bot-Kanal sind standardmäßig deaktiviert. Um sie zu aktivieren, gehen Sie wie folgt vor:

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Navigationsfilter `sys_cs_channel.list` ein.
2. Öffnen Sie den Bot-to-Bot-Datensatz.

   Aktivieren Sie bei entsprechender Aufforderung die Bearbeitung des Datensatzes.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Benachrichtigungen** aktivieren.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Administratoren können die Anzahl der Empfänger pro Benachrichtigung begrenzen, indem sie die Eigenschaft *`com.glide.cs.per_notification_user_limit`* ändern. Der Standardwert ist 1000.

Themenwechsel anhand des Themennamens

Sie können zum Wechseln des Themas nicht nur die Themen-ID oder die Themenabsichts-ID verwenden, sondern auch den Namen des Themas oder der Themenabsicht verwenden. Es wird empfohlen, nur die Themen-ID oder den Themennamen zu senden. Wenn entweder falsch ist oder wenn sich der Bot bereits im angegebenen Thema befindet, sendet Virtual Agent derzeit keine Antwort. Die Nutzung hängt vom verwendeten Modus ab:

- NLU-Themen-Discovery: Verwenden Sie den Namen oder die ID der Themenabsicht.
- Stichwort-Themen-Discovery: Verwenden Sie den Namen oder die ID des Themas.

Der primäre Bot kann die Aktion *`SWITCH`* zusammen mit dem Themennamen senden, um direkt zu einem bestimmten Thema zu wechseln.

Beispiel für Nachrichtennutzlast:

```
{
 "requestId": "xxxx-xxxx-xxxx-xxxx",
 "clientSessionId": "xxx-xxx-xxx-xxx",
 "action":"SWITCH",
 "topic":{
  "name": "Topic Name"
 #},
 "userId": "beth"
}
```

Unterstützung für Eingabeindikatoren

Sie können Eingabeindikatoren für Benutzer und Servicemitarbeiter aktivieren. Derzeit werden Eingabeindikatoren wie folgt angezeigt:

- Wird dem Service Desk-Mitarbeiter angezeigt, wenn der Benutzer etwas tippt
- Wird dem Anwender angezeigt, wenn der Bot eine Antwort vorbereitet

Wenn der Eingabeindikator aktiviert ist, sendet die Virtual Agent API die Aktionen **StartTypingIndicator** und **EndTypingIndicator**in der Antwortnutzlast. Beispiel:

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

```
{
   "uiType":"ActionMsg",
   "actionType":"StartTypingIndicator"
}
```

Um den Benutzereingabeindikator an einen Servicemitarbeiter zu senden, muss der Client die Aktion *TYPING*senden. Wenn der Benutzer mit der Eingabe fertig ist, sollte der Client die Aktion*VIEWING*senden. Beispiel:

```
{
  "requestId": "xxxxxx-xxxxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxx",
  "clientSessionId": "xxxxxxxx-xxxx",
□□□□"action": "TYPING/VIEWING",
  "userId": "able.tuter",
  "emailId": "abel.tuter@example.com",
  "timezone":"Asia/Kolkata"
}
```

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Eingabeindikatoren zu aktivieren.

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Navigationsfilter sys_cs_channel.list ein.
2. Wählen Sie den Datensatz Bot zu Bot aus.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Eingabeindikator unterstützen**.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Virtual Agent API Funktionen, die in Store-Version 3.0.x verfügbar sind

Virtual Agent API Version 3.0.x bietet Zugriff auf weitere der gleichen Funktionen, die in Virtual Agent und Mitarbeiterchatverfügbar sind, einschließlich der Möglichkeit, Dateien von einer privaten URL hochzuladen, und Verbesserungen des synchronen Handshake.

Abgebrochene Virtual Agent Konversationen werden beendet

Wenn eine Konversation aufgrund eines Fehlers unvollständig ist, kann Virtual Agent den primären Bot bitten, die Kontrolle zu übernehmen. Wenn die Kennzeichnung [*takeControl* den Wert *true*hat, schließt Virtual Agent (als sekundärer Bot) die Konversation automatisch. Wenn der primäre Bot eine Konversation starten möchte, kann er die folgende Aktionsnachricht senden: „hi“/START_CONVERSATION.

Sie können den primären Bot bitten, in den folgenden Situationen die Kontrolle zu übernehmen:

- Leerlauf-Zeitüberschreitung: Interaktionsstatus ist „ Geschlossen verworfen“ . Statusgrund ist „Keine Aktivität“.
- Technische Probleme: Interaktionsstatus ist „Geschlossen verworfen“. Statusgrund ist „Bot-Probleme“.
- Ungültige Anwendereingabe: Interaktionsstatus ist „Geschlossen verworfen“. Statusgrund ist „Ungültige Anwendereingabe“.

Um anzufordern, dass der primäre Bot die Kontrolle übernimmt, senden Sie die Kennzeichnung *takeControl* im Textkörper der Nutzlast mit dem Wert *true*an den primären Bot.

Beispiel für Nachrichtennutzlast:

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

```
{
 "requestId": "xxxx-xxxx-xxxx-xxxx",
 "clientSessionId": "xxx-xxx-xxx-xxx",
  "message": {
    "text":"invalid3",
     "typed":true
     }
  "body":[{
     "uiType":"OutputText",
     "group":"DefaultText",
     "value":"Sorry, I didn't get that. Could you help me by answering this?"
     },
     {
     "uiType":"Boolean",
     "group":"DefaultPicker",
     "required":true,
     "nluTextEnabled": false,
     "label":"Choose a value",
     "options":[
       {"label":"Yes"},
       {"label":"No"}
       ]
     }],
   "takeControl":true,
   "score":0
}
```

Verbesserte Antwortzeit Virtual Agent API .

Virtual Agent API -Antworten enthalten Parameter wie „Steuerung übernehmen“ und „NLU-Punktzahl“. Diese Parameter werden während der Vorbereitung der Antwort verarbeitet.

Ab Version 3.9.0 können Sie die Parameter „Kontrolle übernehmen“ und/oder „NLU-Punktzahl“ aus der Antwort Virtual Agent API ausschließen, um die Antwortzeit zu verbessern.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Parameter „Kontrolle übernehmen“ und „NLU-Punktzahl“ aus der Antwort Virtual Agent API auszuschließen:

1. Navigieren zu **Alle** > **sys_cs_custom_adapter_property.list**.
2. Suchen Sie nach den Eigenschaften *`enable_take_control`* und *`send_nlu_score`*.
3. Legen Sie den Wert der Eigenschaft *`enable_take_control`* auf „falsch“ fest, um die Einstellung „Steuerung übernehmen“ auszuschließen, und die Eigenschaft *`send_nlu_score`* auf „falsch“, um die Berechnung der NLU-Punktzahl während der Verarbeitung der Antwort auszuschließen. Diese Eigenschaften sind standardmäßig auf true festgelegt.

Fehler beim Themenwechsel und Fehlerbehebung verbessert

Der Themenwechsel kann aus einem der folgenden Gründe fehlschlagen:

- Die Anforderung enthält sowohl den Themennamen als auch die Themen-ID (Stichwort-Themen-Discovery) oder den Namen der Themenabsicht und die ID der Themenabsicht (NLU-Themen-Discovery). Geben Sie den einen oder den anderen an.
- Die Anforderung enthält einen ungültigen Themen- oder Absichtsnamen oder eine ungültige ID.

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

- Der Name oder die ID des Themas/der Absicht ist gültig, aber Virtual Agent kann ihn/sie nicht ausführen, da er/sie inaktiv oder kein Thema ist. Zum Beispiel, wenn der Name oder die ID auf einen Themenblock oder ein anwenderdefiniertes Steuerungsobjekt verweisen.
- Das angeforderte Thema wird bereits ausgeführt.
- Das angeforderte Thema ist gültig, aber eine Sicherheitsbedingung verhindert den Zugriff. Beispielsweise darf das Thema möglicherweise nicht im Kanal ausgeführt werden, oder es kann eine andere Zugriffssteuerungsbedingung gelten.

Wenn der Themenwechsel fehlschlägt, reagiert Virtual Agent API auf folgende Weise, unabhängig davon, ob Sie es synchron oder asynchron verwenden:

- Wenn der Themenwechsel fehlschlägt, wird die Konversation mit einer Meldung geschlossen, dass sie nicht fortgesetzt werden kann. Die Konversation verbleibt nicht mehr im Status „Offen“.
- Die vorherige Anforderung wird als verarbeitet markiert, sodass eine neue Anforderung gestellt werden kann, ohne eine Zeitüberschreitung abzuwarten.
- Der Grund für den Fehler wird in der Systemprotokolltabelle () protokolliert.**Automated Test Framework** > **Systemprotokolle** > **Fehler**) an.

Verbesserungen des synchronen Handshake

Ab Version 3.0.x kann Virtual Agent API synchron an einen Servicemitarbeiter übertragen. Wenn ein -Benutzer oder Service Desk-Mitarbeiter eine Konversation beendet, erfolgt die Übertragung zurück an Virtual Agent ebenfalls synchron. Einige Systemnachrichten und Wartezeitnachrichten werden auch synchron gesendet.

Beachten Sie bei der Verwendung der synchronen Übertragung an einen Servicemitarbeiter die folgenden Richtlinien:

- Konfigurieren Sie den Antwortendpunkt Virtual Agent. Mitarbeiterchat Nachrichten werden an den von Ihnen angegebenen Endpunkt übermittelt.
- Sie müssen Benachrichtigungen für die Instanz manuell deaktivieren.
- Wenn Sie die synchrone Übertragung an einen Servicemitarbeiter verwenden, sendet Virtual Agent API den Eingabeindikator, sofern aktiviert:

```
{
 "uiType": "ActionMsg",
 "actionType": "StartTypingIndicator",
}
```

- Themen, die die folgenden Funktionen verwenden, werden im synchronen Modus nicht unterstützt: Datei-Upload, Aktionsdienstprogrammund der Themenblock Pause.

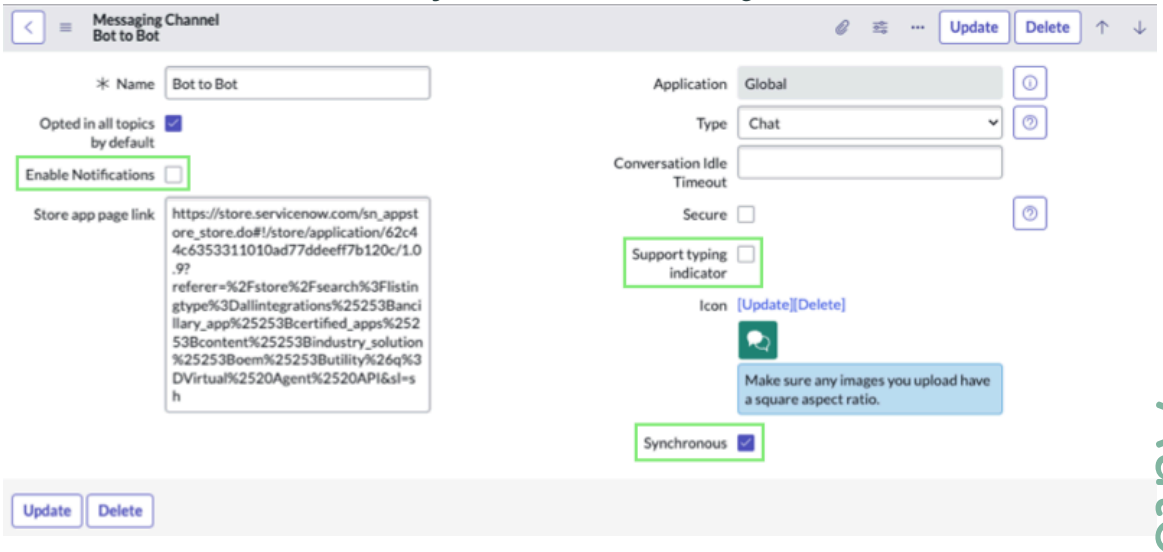
Um diese Funktionen zu deaktivieren und synchrone Unterstützung zu aktivieren, gehen Sie wie folgt vor:

1. Navigieren zu **Alle** > **sys_cs_channel.list**.
2. Wählen Sie den Datensatz Bot zu Bot aus.
3. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Benachrichtigungen** aktivieren, um es zu deaktivieren.
4. Wenn Sie im synchronen Modus nicht an einen Servicemitarbeiter übertragen, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Support-Eingabeindikator**, um ihn zu deaktivieren.

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

5. Aktivieren Sie die Checkbox **Synchron**.

Bot-zu-Bot-Kanal mit aktivierter synchroner Unterstützung



6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Unterstützung für Aktionsnachrichten

Der primäre Bot oder Chat-Client kann Nachrichten nicht nur an einen sekundären ServiceNow® Virtual Agent -Bot, sondern auch über Mitarbeiterchatan einen Service Desk-Mitarbeiter übergeben. Verwenden Sie den im Anforderungstext übergebenen Parameter `action`, um anzugeben, wie der Inhalt behandelt werden soll.

Virtual Agent API unterstützt die folgenden Aktionsnachrichtentypen:

Unterstützte Aktionsnachrichtentypen

actionType-Wert	Beschreibung
ChatSubHeader	Ausgehende Nachricht, die angibt, dass eines der folgenden Ereignisse aufgetreten ist: • Dynamische Übersetzung fehlgeschlagen. • Servicemitarbeiter-Autopilot wurde initiiert und abgeschlossen.
StartSpinner	Ausgehende Nachricht, die einen Ladekreisel startet, wenn sich eine Nachricht aufgrund asynchroner Prozesse im Status „Ausstehend“ befindet, z. B. KI-Suche oder der Obszönitätsfilter.
EndSpinner	Ausgehende Nachricht, die den zuvor gesendeten Ladekreisel anhält.
StartTypingIndicatorActionMsg	Ausgehende Nachricht, die angibt, dass ein Anwender oder Service Desk-Mitarbeiter mit der Eingabe begonnen hat (nachdem ein Service Desk-Mitarbeiter den Chat akzeptiert hat).
EndTypingIndicatorActionMsg	Ausgehende Nachricht, die angibt, dass ein Benutzer oder Service Desk-Mitarbeiter mit der Eingabe aufgehört hat.
SubscribeToSupportQueue	Gibt an, dass die Konversation auf die Support-Warteschlange festgelegt ist.

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

Unterstützte Aktionsnachrichtentypen (Fortsetzung)

actionType-Wert	Beschreibung
ChatPresence abonnieren	Ausgehende Nachricht, die angibt, dass eine Konversation mit einem Servicemitarbeiter begonnen hat.
SwitchToLiveAgent	Ausgehende Nachricht, die angibt, dass ein Servicemitarbeiter die Konversation akzeptiert hat.
Zu Virtual Agent wechseln	Ausgehende Nachricht, die angibt, dass die Sitzung des Servicemitarbeiters beendet wurde und die Konversation an Virtual Agentzurückgegeben wird.
SwitchConversation	Ausgehende Nachricht, die angibt, dass eine Benachrichtigung gesendet wurde. Dadurch wird eine neue Konversation erstellt, sodass Virtual Agent zur neuen Konversation wechselt.
System	Ausgehende Nachricht, die eine der folgenden Optionen angibt: • Ein Servicemitarbeiter hat die Kat. eingegeben. • Entweder der Servicemitarbeiter oder der Benutzer hat den Chat geschlossen. • Bei der Konversation mit einem Servicemitarbeiter ist eine Zeitüberschreitung aufgetreten.

Unterstützung für die Kennzeichnung „stummMessage“.

Eine stille Nachricht ist eine Nachricht, die keine Antwort erfordert. Wenn Virtual Agent eine Anforderung mit `silentMessage=true`] erhält, werden alle nachfolgenden Bot-Nachrichten unterdrückt, bis Virtual Agent eine Anforderung zum Deaktivieren des unbeaufsichtigten Modus (`silentMessage=false`) erhält.

Beispiel-Nachrichtennutzlast vom primären Bot:

```
{
  "token": "BOT_TOKEN",
  "botToBot": true,
  "clientSessionId": "884502214730301027f83ee4070f589a",
  "clientVariables": {},
  "requestId": "48450221d23030107300b7756770bc9b",
  "silentMessage": "true",
  "timestamp": 1623916324820,
  "timezone": "GMT",
  "userId": "abel.tuter",
  "emailId": "abel.tuter@example.com"
}
```

Hinweis:
Bei `silentMessage=true`werden Benachrichtigungen nicht zugestellt.

Sichere Datei-Uploads von einer privaten URL

Virtual Agent API unterstützt das Hochladen von Dateien mit einer Größe von bis zu 1 GB von einer privaten URL. Der primäre Bot muss die Anwender-ID, die optionale ID der Anbieteranwendung und den Namen der Datei übergeben. Beachten Sie die folgenden Richtlinien:

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

- Anbieteranwendungs-ID ist optional.
- Die Anwender-ID und die ID der Anbieteranwendung müssen vor dem Dateinamen in der Nutzlast gesendet werden.
- Der Endanwender muss eine Rolle aufweisen, die in der Eigenschaft `glide.attachment.role` angegeben ist. Weitere Informationen finden Sie unter Zum Anhängen von Dateien eine Rolle erfordern .
- Standard- oder OAuth-Authentifizierung wird unterstützt, Nachrichtenauthentifizierung jedoch nicht.

Beispiel-Nachrichtennutzlast vom primären Bot:

```
curl -X POST \
  https://instance.service-now.com/api/now/v1/cccif/media/upload \
  -H 'authorization: Basic YWRtaW46YWRtaW4=' \
  -H 'content-type: multipart/form-data; \
  -F user_id=xxxxxx \
  -F provider_application_id=optionalId \
  -F 'file=@SomeFile.png'
```

Virtual Agent API sendet das folgende JSON-Beispiel:

```
{
  "result": {
    "mediaUrl": "http://123.456.7.8:8080//api/now/v1/cs/media/string",
    "name":"imagefile.png",
    "state":"pending",
    "attachmentId":"abcdefghijklmno12345"
  }
}
```

Unterstützung für die Transformation von Virtual Agent API -Anforderung und -Antwort

Virtual Agent API unterstützt die Transformation von Anforderungs- und Antwortnutzlasten in und aus Virtual Agent API. Dies ist hilfreich in Fällen, in denen der primäre Bot über eine gemeinsame Antwortvorlage für alle sekundären Bots verfügt. Weitere Informationen finden Sie unter Transformieren Sie die Virtual Agent-API-Anforderung und -Antwort.

Unterstützung für die Konfiguration von Anwendungen mehrerer Anbieter

Virtual Agent API ermöglicht die Konfiguration von Anwendungen mehrerer Anbieter, um Anwendungsfälle zu unterstützen, in denen Virtual Agent API von mehreren primären Bots verwendet wird, und Sie müssen zwischen ihnen unterscheiden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Anwendungen für mehrere Anbieter.

Unterstützung für Now Assist Experience

Die Experience von [Now Assist in Virtual Agent API bietet generative KI-Kompetenzen über mehrere Anbieterkanäle hinweg an. Weitere Informationen finden Sie unter Experience Now Assist in Virtual Agent APIaktivieren.

Installieren Sie die Virtual Agent -API

Installieren Sie die API-App Virtual Agent, um eine beliebige Chatoberfläche oder einen Bot mit ServiceNow® Virtual Agent oder Mitarbeiterchatzu integrieren.

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

Vorbereitungen

Wenn Sie von einer Version vor Version 2 upgraden und für Ihre Instanz eine Authentifizierung erforderlich ist, müssen Sie die Anpassung vor dem Upgrade rückgängig machen. Bei diesen Versionen überspringt das Upgrade den geskripteten REST-Service, wenn die Authentifizierung aktiviert ist. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Anpassung rückgängig machen .

Sie müssen die folgenden Anforderungen erfüllen:

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .
- Überprüfen Sie die Anwendungsliste der Virtual Agent-API in ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen sowie zur Releasekompatibilität.
- Vergewissern Sie sich, dass Sie das Plugin „Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) aktiviert haben, das das Plugin „Integration von anwenderdefinierten Konversationschats“ (com.glide.cs.custom.adapter) aktiviert.

  Weitere Informationen zu diesem Plugin finden Sie unter Virtual Agent aktivieren.

Hinweis:
Die Virtual Agent API erfordert eine ähnliche Pro-Lizenz wie Virtual Agent.

Erforderliche Rolle: admin oder virtual_agent_admin

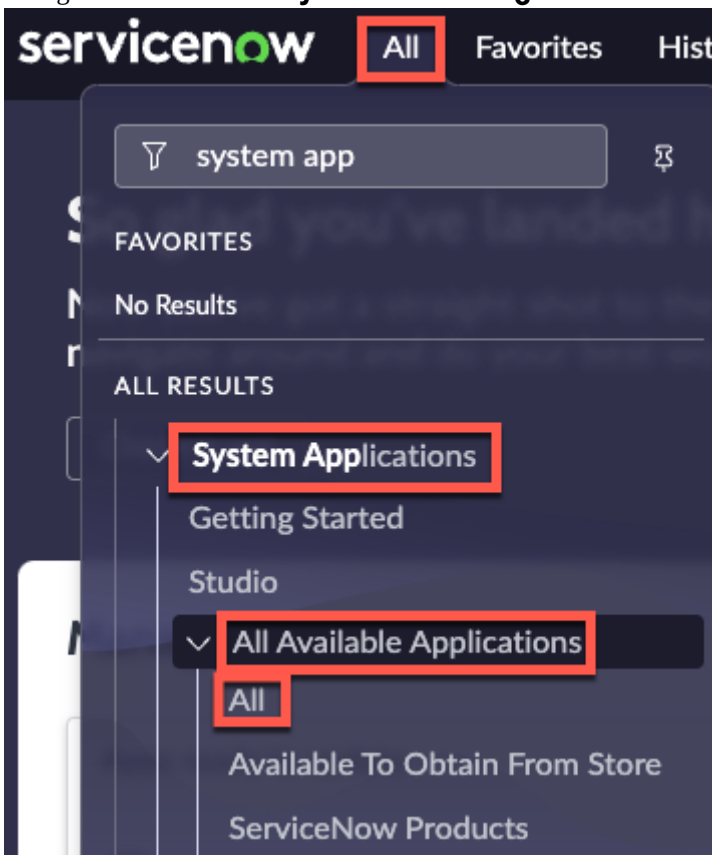
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Tabelle „Bot-zu-Bot-Steuerung“ [sys_cs_bot_to_bot_control] wird mit der API Virtual Agent installiert. Diese Tabelle verfolgt, wie oft eine bestimmte Aufgabe in einem Thema ausgeführt wird. Sie können diese Tabelle zum Debuggen verwenden. Verwenden Sie diese Option beispielsweise, um zu bestimmen, ob Virtual Agent bei einem bestimmten Steuerelement oder Thema hängen bleibt.

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

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie die API-Anwendung Virtual Agent mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

Nächste Maßnahme

Überprüfen Sie den eingehenden REST-Endpunkt, und konfigurieren Sie die eingehende Authentifizierung

Überprüfen Sie den eingehenden REST-Endpunkt, und konfigurieren Sie die eingehende Authentifizierung

Navigieren Sie nach der Installation der API Virtual Agent zur Ressource „Geskriptete REST-API“, um den Endpunkt zu überprüfen und die Authentifizierung einzurichten.

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

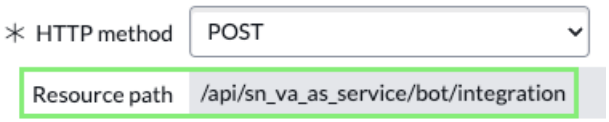
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

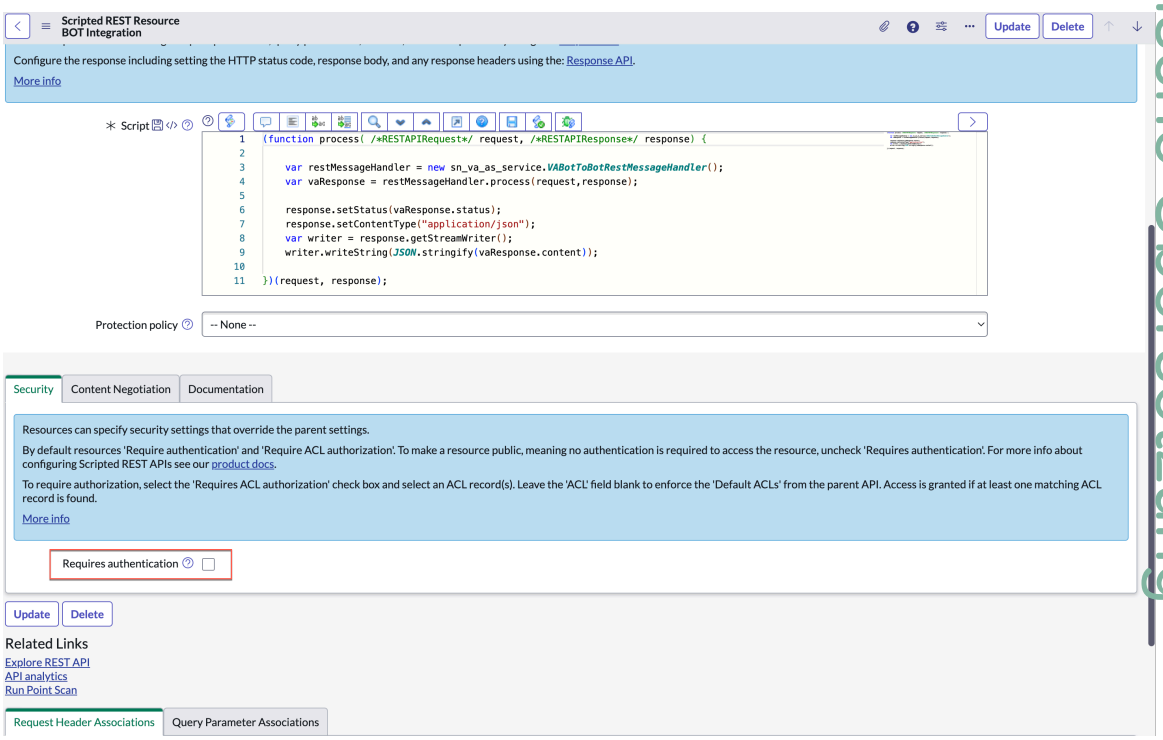
1. Navigieren zu **Alle** > **System-Webservices** > **Scripted Web Services** > **Scripted REST APIs**.
2. Wählen Sie den Datensatz der **VA-Bot-Integration** aus, um ihn zu öffnen.
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Ressourcen** den Datensatz **„BOT Integration** “.
4. Überprüfen Sie die Details der eingehenden REST-API-Ressource.

   Das Format lautet: *https://*<customer instance> /api/sn_va_as_service/bot/integration



   Eine Beschreibung der Anforderungsparameter und ein Beispiel für eine Sendeanforderung finden Sie unter Virtual Agent Bot Integration API .

5. Aktivieren Sie auf der Registerkarte **Sicherheit** auf derselben Seite das Kontrollkästchen **Authentifizierung** erforderlich.



6. Richten Sie die Anbieterauthentifizierung mit einer der folgenden Methoden ein: Standard, OAuth, Hash oder Statisches Token.

Automatische Übersetzung

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

Hinweis:
Die Nutzung durch Gäste über Basic oder OAuth wird bereits unterstützt, wenn Sie **Erfordert Authentifizierung**auswählen. Zur Unterstützung der Verknüpfung von Anwenderaccounts müssen Sie statische oder Hash-Token-basierte Authentifizierung verwenden. Sie können die tokenbasierte Authentifizierung (statisch oder Hash) mit oder ohne Standard- oder OAuth-Authentifizierung verwenden. Das Token kann entweder im Anforderungstext oder im Header übergeben werden. Wenn das Token an beiden Stellen angegeben ist, wird das im Header angegebene akzeptiert.

Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Richten Sie die Standard- oder OAuth-Authentifizierung ein.

  Weitere Informationen zur OAuth-Authentifizierung und den möglichen Sicherheitskonfigurationen für geskriptete REST APIs finden Sie unter OAuth mit eingehendem REST aktivieren .

- Richten Sie die Nachrichtenauthentifizierung ein. Dies umfasst die Konfiguration von statischen Token oder Hash-Token, das Einrichten der Anbieterauthentifizierung und das Festlegen der Kanalidentität. Details finden Sie unter Konfigurieren Sie die Nachrichtenauthentifizierung für eingehende Kommunikation.

Nächste Maßnahme
Wenn Sie die Nachrichtenauthentifizierung verwenden, Konfigurieren Sie die Nachrichtenauthentifizierung für eingehende Kommunikation.

Konfigurieren Sie den REST-Endpunkt der Ausgabeantwort und die ausgehende Authentifizierung für die Virtual Agent -API.

Konfigurieren Sie die Nachrichtenauthentifizierung für eingehende Kommunikation

Anstelle von Basis- oder OAuth-Authentifizierung können Sie auch die Nachrichtenauthentifizierung für die Virtual Agent -API konfigurieren. Die Nachrichtenauthentifizierung umfasst die Konfiguration von statischen oder Hash-Token, das Einrichten der Anbieterauthentifizierung und das Festlegen der Kanalidentität.

Vorbereitungen
Führen Sie die Schritte unter Überprüfen Sie den eingehenden REST-Endpunkt, und konfigurieren Sie die eingehende Authentifizierung aus.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur
1. Konfigurieren Sie das Token, indem Sie je nach Tokentyp einen der folgenden Schritte ausführen:
   - Statisches Token:
     a. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie `token_verification.list` in das Filter ein.
     b. Klicken Sie auf **Neu**.
     c. Füllen Sie die Felder im Formular „Token-Verifizierungen“ aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Authentifizierungstokens, z. B. `B2BTestAppAuthToken`.
Beschreibung	Beschreibung des Authentifizierungstokens, z. B. Authentifizierungstoken für `B2B-Testanwendungen`.

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

Feld	Beschreibung
Token	Geben Sie ein Authentifizierungstoken ein, das Sie mit einer beliebigen allgemeinen Programmier- oder Skriptsprache generiert haben, oder klicken Sie in den zugehörigen Links auf **Sicheres Token generieren**.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

- Hash-Token:

a. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Filter `hash_message_verification.list` ein.

b. Klicken Sie auf **Neu**.

c. Füllen Sie die Felder im Formular „Hash-Nachrichtenverifizierung“ aus.

Felder	Beschreibung
Name	Name des Authentifizierungstokens, z. B. `B2BTestAppAuthToken`.
Beschreibung	Beschreibung des Authentifizierungstokens, z. B. Authentifizierungstoken für `B2B-Testanwendungen`.
Geheimer Schlüssel	Authentifizierungstoken (zufällige Zeichenfolge).

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

2. Richten Sie die Anbieterauthentifizierung für die tokenbasierte Authentifizierung ein.

a. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Filter `message_auth.list` ein.

b. Klicken Sie auf **Neu**.

c. Füllen Sie die Felder im Formular „Nachrichtenauthentifizierung“ aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Nachrichtenauthentifizierung, z. B. `B2B-Auth-Token`.
Provider	Name des Anbieters
Gruppenname	Nicht erforderlich.
Service Portal	Nicht erforderlich.
Verifizierung der eingehenden Nachricht	Wählen Sie das von Ihnen erstellte statische Token oder Hash-Nachrichtentoken aus.
Erstellung der ausgehenden Nachricht	Dieses Feld wird derzeit in der Virtual Agent API nicht unterstützt. Wählen Sie das von Ihnen erstellte statische Token oder Hash-Nachrichtentoken aus.
Ausgehender Servicetoken	Dieses Feld wird derzeit in der Virtual Agent API nicht unterstützt.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

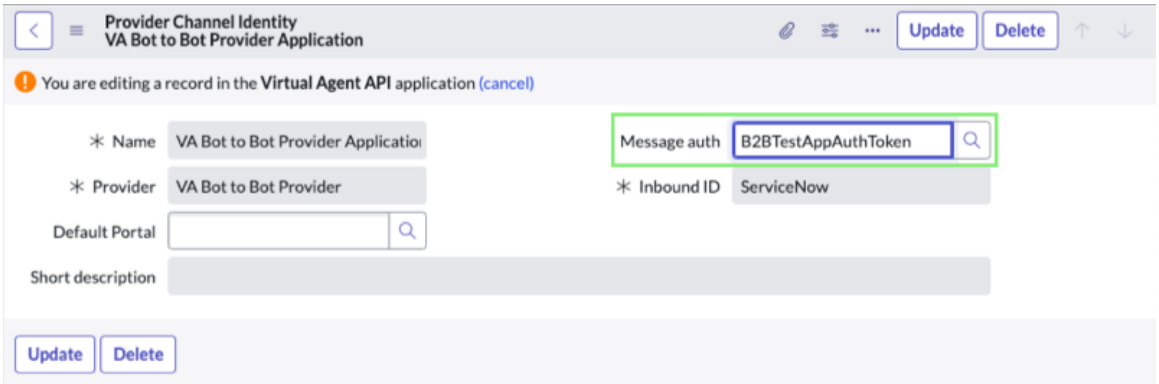
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

3. Legen Sie die Kanalidentität fest.

a. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Filter `sys_cs_provider_application.list` ein.

b. Wählen Sie den Datensatz „ **VA-Bot zu Bot-Anbieter-Anwendung** “ aus, um ihn zu öffnen.

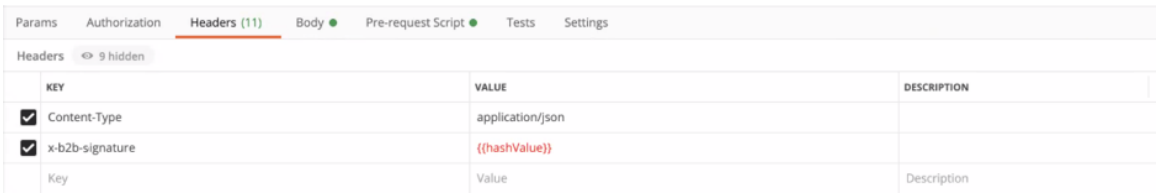
c. Suchen Sie im Formular „Identität des Anbieterkanals“ das Feld **Nachrichtenauthentifizierung**, und wählen Sie die zuvor eingerichtete Nachrichtenauthentifizierung aus.



d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

4. Senden Sie nur für die auf dem Hash-Token basierende Authentifizierung die **x-b2b-Signatur** in den Anforderungsheadern.
Der Wert ist der *`HmacSHA1`* -codierte Wert der Anforderungsnutzlast, der das in der Instanz ServiceNow erstellte Token verwendet. Führen Sie in Postman beispielsweise die folgenden Schritte aus:

a. Legen Sie in den Headern die **x-b2b-Signatur** auf `{{hashValue}}` fest.



b. Legen Sie im Bereich „Skript vor der Anforderung“ das Token wie folgt fest:

```
pm.environment.set('hashValue',
 CryptoJS.HmacSHA1(JSON.stringify(JSON.parse(request.data)), '<insert your
 token>').toString(CryptoJS.enc.Hex));
```



Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie den REST-Endpunkt der Ausgabeantwort und die ausgehende Authentifizierung für die Virtual Agent -API

Automatische Übersetzung

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

Konfigurieren Sie den REST-Endpunkt der Ausgabeantwort und die ausgehende Authentifizierung für die Virtual Agent -API

Geben Sie die URL des ausgehenden Endpunkts an, an die die Virtual Agent -Antworten gesendet werden. Konfigurieren Sie die ausgehende Authentifizierung.

Vorbereitungen

Geben Sie bei Bedarf die Nachrichtenauthentifizierung für die Tokenvalidierung in der Tabelle „Identitäten des Anbieterkanals“ [sys_cs_provider_application] an.
Erforderliche Rolle: admin

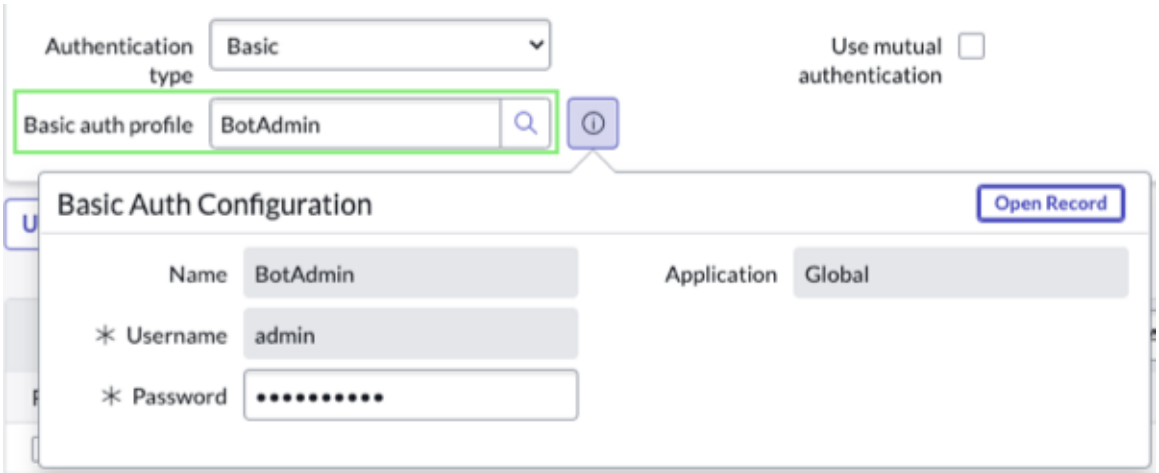
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Webservices** > **Ausgehend** > **REST-Nachricht**
2. Wählen Sie den **VA-Bot-zu-Bot** -Datensatz aus, um ihn zu öffnen.
3. Geben Sie im Feld **Endpunkt** den Antwortendpunkt für den Drittanbieter-Bot ein, und klicken Sie dann auf **Aktualisieren**.

   Dies ist der Endpunkt für den primären Bot-Server, bei dem die Antwort vom Bot ServiceNow an einen anderen Bot oder eine andere Instanz ServiceNow gesendet werden muss.

   Beispiel: `http://<customer instance> /demo/rest/service/nowbot/processResponse`
4. Legen Sie auf der Registerkarte **Authentifizierung** das Feld **Authentifizierungstyp** entweder auf **Basis** oder **OAuth 2.0**fest, und klicken Sie dann auf **Aktualisieren**.

   - **Standard:Wählen** Sie im Feld Standardauthentifizierungsprofil ein Standardauthentifizierungsprofil aus, oder erstellen Sie ein Standardauthentifizierungsprofil. Sie enthält einen Anwendernamen und ein Passwort.



   - **OAuth:** Wählen Sie im Feld **OAuth-Profil** ein OAuth-Profil aus, oder erstellen Sie eins. Nachdem Sie Ihre Änderungen gespeichert haben, klicken Sie in der Liste der zugehörigen Links auf **OAuth-Token abrufen**.

Weitere Informationen zur Konfiguration der Standardauthentifizierung finden Sie unter REST-Nachricht mit Standardauthentifizierung konfigurieren . Informationen zur Konfiguration von OAuth 2.0 finden Sie unter REST-Nachricht mit OAuth konfigurieren .

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

5. Überprüfen Sie die vom Endpunktaufruf zurückgegebene JSON-Antwort.
   Eine Beschreibung der API-Antwortparameter Virtual Agent und ein Beispiel für eine erfolgreiche Antwort finden Sie unter Virtual Agent Bot Integration API .

Virtual Agent Bot-zu-Bot-Integration

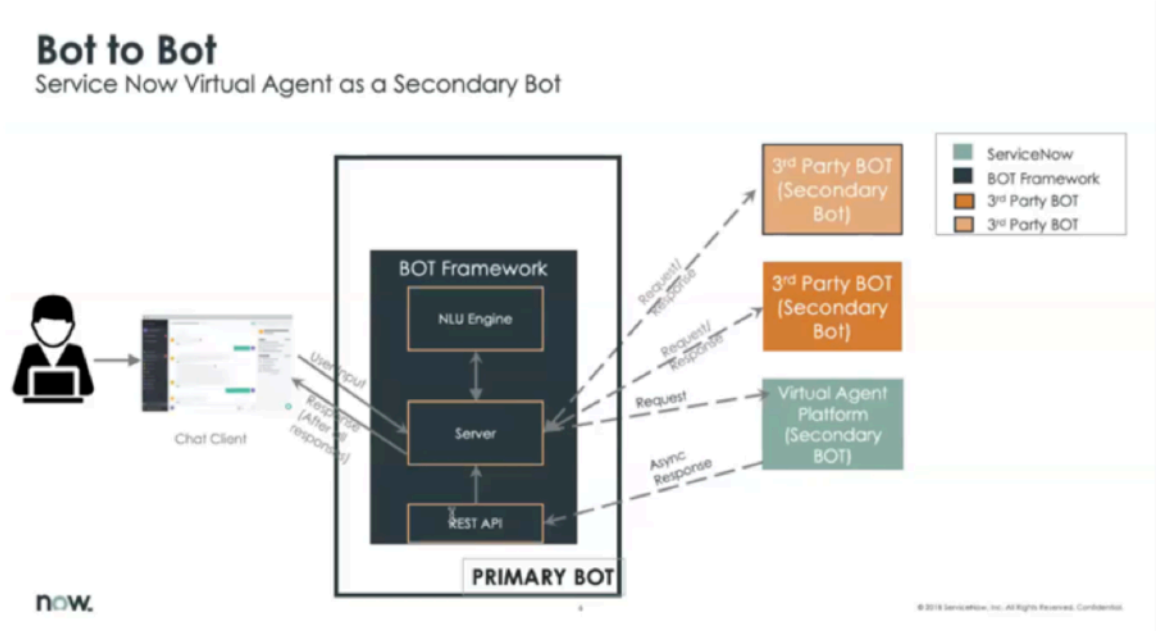
Die Virtual Agent API unterstützt Umgebungen, die mehrere Bots verwenden. In dieser Situation kommuniziert ein primärer Bot mit sekundären Drittpartei-Bots, z. B. dem ServiceNow -Bot.

Es gibt zwei Arten der Bot-Kommunikation mit dem primären Bot:

- Wenn der primäre Bot die Anforderung (Absicht) eines Endanwenders versteht, leitet der primäre Bot die Anforderung an den entsprechenden sekundären Bot weiter, der das entsprechende Thema anzeigt.
- Wenn der primäre Bot nicht bestimmen kann, wohin eine Anwenderanfrage weitergeleitet werden soll, kann der primäre Bot die Anfrage eines Anwenders an alle sekundären Bots übertragen. Jeder sekundäre Bot gibt eine Vorhersagekonfidenzpunktzahl zurück, um die Absicht des Endanwenders zu bestimmen. Der primäre Bot leitet die Anforderung dann an den sekundären Bot mit der höchsten Punktzahl für Vorhersagekonfidenz weiter.

In beiden Szenarien informiert der Bot ServiceNow den primären Bot, wenn die Anforderung abgeschlossen ist oder wenn er die Bearbeitung der Anforderung nicht fortsetzen kann. Der primäre Bot kann dann bestimmen, ob er den Endanwender über den Abschluss der Konversation informieren oder weitere Unterstützung leisten soll.

Bot-zu-Bot-Ökosystem mit ServiceNow Virtual Agent als sekundärem Bot



Der sekundäre Bot ServiceNow verwendet eine Standardanforderung und -antwort über REST-Endpunkte. Wenn die Anforderung über das Bot Framework oder eine Unternehmens-App empfangen wird, die eine Integration mit dem Bot ServiceNow anfordern möchte, wird die Antwort für eine Anforderung asynchron über die API an das anfordernde System gesendet. Virtual Agent unterstützt auch Service Desk-Mitarbeiter im Kanal.

Eigenschaften für Bot-zu-Bot-Integrationen

Sie können Systemeigenschaften hinzufügen, um Folgendes zu konfigurieren:

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

- Ab Version 1.3: Protokollierung für die Virtual Agent API
- Anzahl der Versuche des Bots Virtual Agent, eine Antwort zu erhalten
- Bot-Normalisierungspunktzahl

Bot-zu-Bot-Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung	Standardwert
va.bot.to.bot.ging_enabled	Ab Version 1.3: Option, die die Protokollierung für die Virtual Agent API aktiviert. Um die Protokollierung zu aktivieren, legen Sie den Wert auf *True*fest.	Falsch
va.bot.to.bot.take.control_times	Anzahl der Versuche von Virtual Agent, eine Antwort zu erhalten, nach denen die Kontrolle an den primären Bot zurückgegeben wird.	2
va.bot.to.bot.score.normalization_factor	Ein Wert, der verwendet wird, um die von Virtual Agentzurückgegebene Punktzahl für die Vorhersagekonfidenz zu normalisieren, wenn der primäre Bot keine Absichten verwendet, um Anforderungen an den entsprechenden Bot weiterzuleiten.	1

Inaktive Bot-zu-Bot-Konversationen werden geschlossen

In Bot-zu-Bot-Integrationen (Virtual Agent-API) werden abgebrochene Konversationen, die länger als eine Stunde im Leerlauf sind, automatisch von der geplanten Aufgabe *Time Out Abandoned B2B Conversations*geschlossen. Dieser Auftrag wird jeden Tag stündlich ausgeführt.

Die standardmäßige Zeitüberschreitung für verworfene Bot-zu-Bot-Konversationen beträgt eine Stunde (3600 Sekunden). Die Aufgabe *Time Out Abandoned B2B Conversations* schließt alle Bot-zu-Bot-Konversationen, die länger als eine Stunde (3600 Sekunden) geöffnet sind. Sie (Administratoren) können die Standardzeitüberschreitung für Bot-zu-Bot-Konversationen im Leerlauf ändern, indem Sie die Systemeigenschaft hinzufügen *com.glide.cs.b2b_conversation_idle_timeout*.

Der Zeitüberschreitungswert, den Sie in dieser Eigenschaft angeben, gilt für alle Bot-zu-Bot-Konversationen, an denen Virtual Agentbeteiligt ist.

Ändern Sie die Zeitüberschreitung für Bot-zu-Bot-Konversationen im Leerlauf

Fügen Sie der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties *com.glide.cs.b2b_conversation_idle_timeout* die Eigenschaft [] hinzu, um anzugeben, wie lange eine verworfene Bot-zu-Bot-Konversation geöffnet (inaktiv) bleibt. Wenn die Aufgabe *Time Out Abandoned B2B Conversations* stündlich ausgeführt wird, werden Bot-zu-Bot-Konversationen geschlossen, die sich länger als die angegebene Zeit im Leerlauf befinden.

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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

Feld	Wert
Name	Geben Sie den Namen der Systemeigenschaft ein:`com.glide.cs.b2b_conversation_idle_timeout`
Beschreibung	Geben Sie eine Erklärung für diese Eigenschaft ein: Zeitüberschreitungszeitraum für Leerlauf (in Sekunden) für alle Bot-zu-Bot-Konversationen
Typ	Wählen Sie eine Ganzzahl aus.
Wert	Geben Sie die Anzahl der Sekunden nach der letzten Antwort der anfordernden Person ein, die verworfene Bot-zu-Bot-Konversationen geöffnet bleiben. Zum Beispiel bedeutet ein Wert von 1800 Sekunden (30 Minuten), dass eine abgebrochene Bot-zu-Bot-Konversation 1800 Sekunden (30 Minuten) lang geöffnet bleibt. Wenn der Auftrag `Time Out Abandoned B2B Conversations` ausgeführt wird, werden alle Konversationen geschlossen, die sich länger als 1800 Sekunden im Leerlauf befinden.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ändern Sie die geplante Aufgabe „Zeitüberschreitung für verworfene B2B-Konversationen“.

So ändern Sie die Uhrzeit, zu der diese stündliche geplante Aufgabe ausgeführt wird, oder nehmen andere Anpassungen an der geplanten Aufgabe vor:

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben** und öffnen Sie den Datensatz für verworfene B2B-Konversationen mit Zeitüberschreitung.
2. Ändern Sie im Formular Geplante Skriptausführung die Zeit, zu der die geplante Aufgabe ausgeführt wird. Oder ändern Sie, je nachdem, wie Sie das Timing anpassen möchten, andere Felder im Formular nach Bedarf.

   Um beispielsweise das Intervall zu ändern, in dem die Aufgabe ausgeführt wird, wählen Sie im Feld **Ausführen** die Option **Regelmäßig**aus. Anschließend geben Sie das **Wiederholungsintervall** (**Tage** und **Stunden**), in dem die Aufgabe ausgeführt wird, und das **Startdatum** für das Intervall an. Eine Beschreibung der anderen Felder, die Sie in diesem Formular ändern können, finden Sie unter Skript Ihrer Wahl automatisch ausführen .
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

   Die Aufgabe wird zur angegebenen Zeit und Häufigkeit ausgeführt.

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

Konfigurieren Sie Anwendungen für mehrere Anbieter

Sie können Anwendungen von mehreren Anbietern konfigurieren, um Anwendungsfälle zu unterstützen, in denen mehrere primäre Bots Virtual Agent API verwenden, und Sie müssen zwischen ihnen unterscheiden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Vergewissern Sie sich, dass Sie sich im Anwendungsbereich Virtual Agent API befinden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **sys_cs_provider_application**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Anbieteranwendung zu erstellen.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Anbieteranwendung, z. B. VA API Custom Bot.
Provider	Wählen Sie als Anbieter **VA-Bot-zu-Bot-Anbieter aus**.
Eingehende ID	Eindeutige eingehende ID, die in der Anforderungsnachricht verwendet wird, z. B. custom_1.
Nachrichtenauthentifizierung	Konfigurieren Sie die Nachrichtenauthentifizierung mit einem Token für eingehende Kommunikation. Unter Konfigurieren Sie die Nachrichtenauthentifizierung für eingehende Kommunikation finden Sie weitere Details.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Navigieren zu **Alle** > **System-Webservices** > **REST-Nachricht**.
6. Klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen REST-Nachrichtendatensatz zu erstellen.
7. Füllen Sie die Formularfelder im REST-Nachrichtendatensatz aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name des REST-Nachrichtendatensatzes. Dies sollte mit der neu erstellten Anbieteranwendung übereinstimmen.
Endpunkt	Der Antwortendpunkt des primären Bots.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.
9. Klicken Sie im Abschnitt „HTTP-Methoden“ auf Neu, um eine neue Methode zu erstellen, oder überschreiben Sie die standardmäßige GET-Methode.

Feld	Beschreibung
Name	Name der HTTP-Methode. Geben Sie postMessage ein.
HTTP-Methode	Wählen Sie **POST aus**.
Endpunkt	Geben Sie den Antwortendpunkt des primären Bots ein.

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

Feld	Beschreibung
Authentifizierungstyp	Konfigurieren Sie die Standard- oder OAuth 2.0-Authentifizierung entsprechend Ihren Anforderungen. Weitere Informationen zur Konfiguration der Standardauthentifizierung finden Sie unter REST-Nachricht mit Standardauthentifizierung konfigurieren . Informationen zur Konfiguration von OAuth 2.0 finden Sie unter REST-Nachricht mit OAuth konfigurieren .

10. Um die neu erstellte Anbieteranwendung zu verwenden, übergeben Sie die eingehende ID der Anbieteranwendung im Parameter *appInboundId*Virtual Agent API der Anforderung [].
Sie müssen die eingehende ID der Anbieteranwendung im Parameter *appInboundId* für jede Virtual Agent API -Anforderung übergeben. Im Folgenden finden Sie eine Beispielanforderung Virtual Agent API, die die neu erstellte Anbieteranwendung verwendet.

```
{
   "userId": "adminuser1",
   "emailId": "admin@example.com",
   "action": "START_CONVERSATION",
   "message": {
      "text": "",
      "typed": true
   },
   "appInboundId": "custom_1",
   "contextVariables": {
      "app_name": "test"
   }
}
```

Sie können die Konfiguration testen, indem Sie sich die ausgehenden HTTP-Protokolle ansehen, um sicherzustellen, dass der Antwortendpunkt aufgerufen wurde.

Transformieren Sie die Virtual Agent-API-Anforderung und -Antwort

Sie können die Virtual Agent-API-Anforderung und -Antwort über die in der Virtual Agent-API bereitgestellten geskripteten Erweiterungspunkte in unterstützte Formate umwandeln.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**
   - Der Erweiterungspunkt sn_va_as_service.va_api_payload_transformation wandelt die primäre Bot-Nutzlast in ein von der Virtual Agent-API unterstütztes Standardformat um, bevor die Anforderung verarbeitet wird. Der Erweiterungspunkt sn_va_as_service.va_api_output_transformation wandelt die Antwort der Virtual Agent-API in ein Format um, das vom primären Bot unterstützt wird.
   - Beide geskripteten Erweiterungspunkte haben zwei Parameter: *shouldTransform* und *transform*. *shouldTransform* Mit wird ermittelt, ob die Implementierung ausgeführt wird. *transform* wird zum Transformieren der Anforderung oder Antwort verwendet.
2. Wenn Sie die Nutzlast der Anforderung transformieren möchten, führen Sie die folgenden Schritte aus.

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

a. Wählen Sie den Erweiterungspunkt sn_va_as_service.va_api_payload_transformation aus

b. Klicken Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ auf **Implementierung erstellen**.

c. Aktualisieren Sie das Erweiterungspunktskript gemäß Ihren Anforderungen.
Im Erweiterungspunkt sn_va_as_service.va_api_payload_transformation ist der Anforderungsparameter ein Objekt mit zwei Schlüsseln: `payload` und `headers`. `payload` ist die vom primären Bot empfangene Anforderungsnutzlast, und `headers` sind die Header, die in der Anforderungsnutzlast gesendet werden. Im Folgenden finden Sie eine Beispielimplementierung.

```
var va_api_payload_transformation = Class.create();
va_api_payload_transformation.prototype = {
    initialize: function() {},

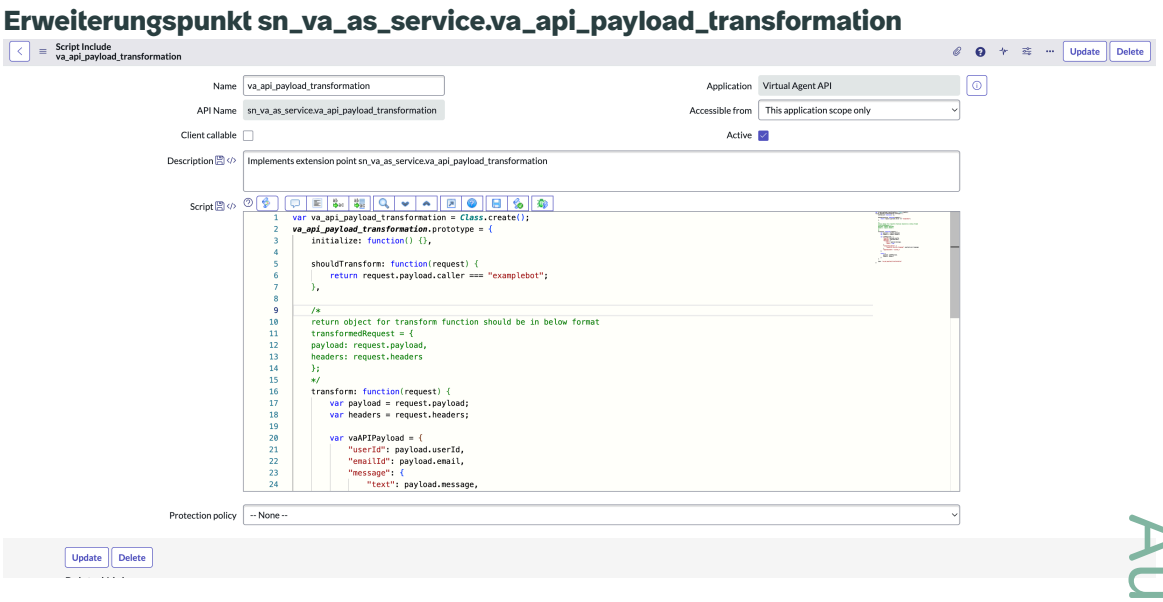
    shouldTransform: function(request) {
        return request.payload.caller === "examplebot";
    },

    /*
    return object for transform function should be in the following format
    transformedRequest = {
    payload: request.payload,
    headers: request.headers
    };
    */transform: function(request) {
    var payload = request.payload;
    var headers = request.headers;

    var vaAPIPayload = {
 "userId": payload.userId,
 "emailId": payload.email,
 "message": {
     "text": payload.message,
     "typed": true
 },
 "contextVariables": {
     "requester_session_language": payload.user_language
 },
 "appInboundId": "custom_1"
    };

    return {
 payload: vaAPIPayload,
 headers: headers
    };
},
```


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



d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

3. Wenn Sie die Nutzlast der Antwort transformieren möchten, führen Sie die folgenden Schritte aus.

a. Wählen Sie den Erweiterungspunkt sn_va_as_service.va_api_output_transformation aus

b. Klicken Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ auf **Implementierung erstellen**.

c. Aktualisieren Sie das Erweiterungspunktskript gemäß Ihren Anforderungen.
Im Erweiterungspunkt sn_va_as_service.va_api_output_transformation ist der Antwortparameter ein Objekt mit zwei Schlüsseln: inputPayload und responsePayload. *`inputPayload`* ist die von der Virtual Agent-API empfangene Anforderungsnutzlast, und *`responsePayload`* ist die Antwort von der Virtual Agent-API, die Sie zum Erstellen der transformierten Antwort verwenden können. Verwenden Sie das Feld „appInboundId“ der Anforderungsnutzlast, um zu bestimmen, ob „wahr“ oder „falsch“ zurückgegeben werden soll. Im Folgenden finden Sie eine Beispielimplementierung.

```
var va_api_output_transformation = Class.create();
va_api_output_transformation.prototype = {
  initialize: function() {},

  shouldTransform: function(response) {
return (response.inputPayload.appInboundId === 'custom_1');
  },

  /*
  input object param for transform function should be in the following format
  response = {
     inputPayload: response.inputPayload,
responsePayload: response.responsePayload
  };
  */
  transform: function(response) {
//return only transformed payload
     return {
   'custom_structure': response.responsePayload
```

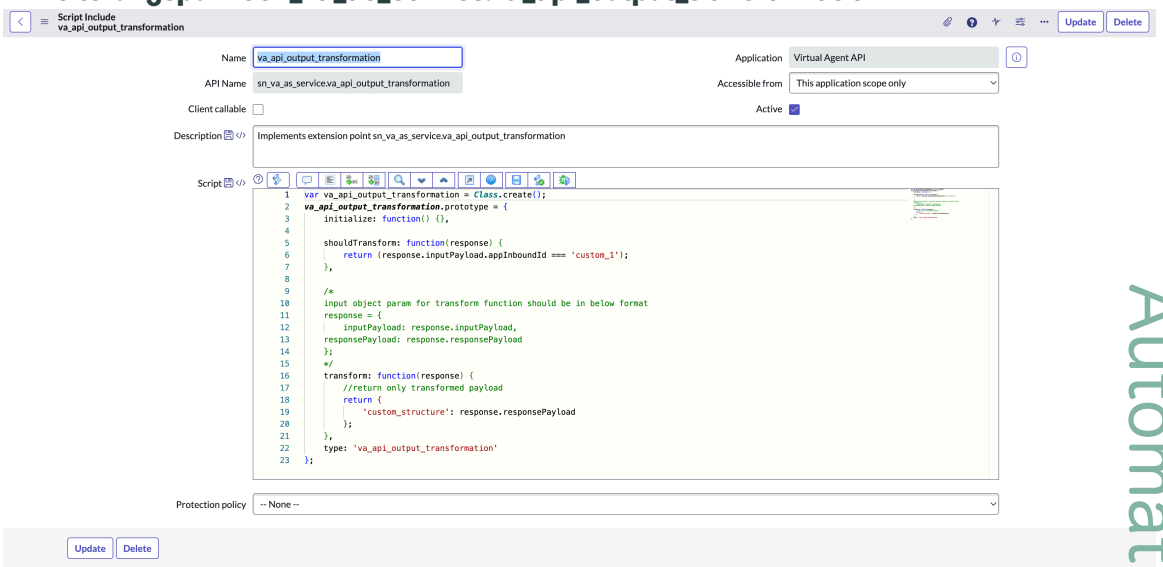
Automatische Übersetzung

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

```
};
  },

  type: 'va_api_output_transformation'
};
```

Erweiterungspunkt sn_va_as_service.va_api_output_transformation



d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Experience Now Assist in Virtual Agent APIaktivieren

Aktivieren Sie die Experience [Now Assist in Virtual Agent API, um generative KI-Kompetenzen über mehrere Anbieterkanäle hinweg zu unterstützen.

Vorbereitungen

Richten Sie Now Assist in Virtual Agent ein. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent konfigurieren.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Navigationsfilter `sys_now_assist_deployment_channel.list` ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Wert
Dokumenttabelle	Wählen Sie in der Dropdownliste die Option Identität des Provider-Kanals aus.
Now Assist-Bereitstellung	Wählen Sie Now Assist für Virtual Agent aus.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

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

Verwendung von Virtual Agent Bot Interconnect in Ihrer Konfiguration

Verwenden Sie Virtual Agent Bot Interconnect, um eine einheitliche Chat-Experience für mehrere Kanäle zu erstellen. Sie können sekundäre Bots unterstützen, z. B. Google Dialogflow, Microsoft Power Virtual Agents und ServiceNow® Virtual Agent.

Virtual Agent Bot Interconnect fungiert als primärer Bot in einer vielschichtigen Chatumgebung. Es kann Ihnen helfen, die Komplexität zu reduzieren und eine einheitliche Chat-Experience für Ihre Endanwender zu schaffen. Virtual Agent Bot Interconnect bietet Ihren Endanwendern Zugriff auf mehrere Kanäle und eine Vielzahl von Unternehmensaufgaben, die über ServiceNowverfügbar sind.

Bot Interconnect bietet die folgenden Vorteile:

- Bereiten Sie die Integration mit Bots von Drittparteien wie Google Dialogflow und Microsoft Power Virtual Agents vor.
- Einfache Integration mit ServiceNow Virtual Agent -Bots in anderen Instanzen.
- Die Möglichkeit, jeden anderen Drittanbieter-Bot als sekundären Bot im System hinzuzufügen.
- Anwenderauthentifizierung und Accountverknüpfung in Bot Interconnect.
- Absichts-Discovery in Bot Interconnect für alle Kompetenzen, die von den primären und sekundären Bots unterstützt werden.
- LLM-Themenkonversationen für primäre und sekundäre Bots
- Konversationen finden jeweils mit einem Bot statt.
- Bot Interconnect stellt ein gemeinsames Konversationsmodell und einen gemeinsamen Datenspeicher bereit, wodurch Berichte und Analysen vereinheitlicht werden.

Hinweis:
Für Virtual Agent Bot Interconnect ist eine ähnliche Pro-Lizenz wie für Virtual Agent] erforderlich.

Unterstützte Steuerungen

Alle Eingabesteuerelemente und Bot-Antwortsteuerelemente werden unterstützt.

Funktionen und Standardverhalten

Sprachunterstützung

Antworten in Bot Interconnect werden nicht übersetzt. Bot Interconnect übergibt die Anwendersprache an den sekundären Bot und erwartet, dass der sekundäre Bot Antworten in dieser Sprache zurückgibt. Wenn beispielsweise der primäre Bot einen Deutschsprachigen Benutzer hat und die sekundäre Instanz auf Deutsch lokalisiert ist, werden die Antworten in Deutsch an den primären Bot zurückgegeben.

Zeitüberschreitungswert vom sekundären Bot

Der Wert für die Zeitüberschreitung ist die maximale Zeit, die der primäre Bot auf eine Antwort vom sekundären Bot wartet. Sie können einen anwenderdefinierten Zeitüberschreitungswert (in Millisekunden) in den Eigenschaften des Themenblocks Bot Interconnect übergeben, um dies zu überschreiben.

1. Wählen Sie im Shell-Thema in Ihrer primären Instanz den Knoten „ **Bot Interconnect** -Themenblock“ aus.
2. Klicken Sie im Bereich **Zusätzliche Parameter (Zeichenfolge)** auf das Skriptsymbol </>.

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

3. Fügen Sie das folgende Skript hinzu:

```
return JSON.stringify({ timeout : 30000 })
```

In diesem Beispiel entspricht 30000 30 Sekunden.

4. Speichern Sie das Thema und veröffentlichen Sie es.

Geschlossene Konversationen

Konversationen werden im sekundären Bot geschlossen, wenn ein Benutzer die Konversation am Bot Interconnect schließt oder wenn die Konversation Bot Interconnect abläuft.

Hinweis:
Konversationen bleiben in Microsoft Power Virtual Agents immer geöffnet.

Protokolle debuggen

Um Debug-Protokolle in der Instanz Bot Interconnect zu aktivieren, legen Sie die Systemeigenschaft [`sn_va_bot_ic.bot_interconnect.enable.logging` auf `true`fest. An die meisten Protokolle wird eine Konversations-ID sowie der Dateiname angehängt.

Übergeben Sie die Ausgabe des sekundären Bot-Themas an den primären Bot

Sie können anwenderdefinierte Logik auf die Ausgabe der sekundären Bot-Konversation im Shell-Thema Bot Interconnect anwenden.

Unterstützung für anwenderdefinierte Transformationszuordnungen

Entwickler können eine anwenderdefinierte Transformationszuordnung mit der Methode „ `getTransformerMap` “ übergeben. Mit einer anwenderdefinierten Transformationszuordnung können Sie die standardmäßige Transformationslogik überschreiben.

Beispiel in der Skripteinbindung DialogflowInboundTransformer für Google Dialogflow:

```
/** Custom transformation map based on control types in DialogFlow messenger
 **/

getTransformationMap: function() {
 return {
  'text': 'transformText',
  'info': 'transformInfoCards2',
  'description': 'transformDescription',
  'button': 'transformButtonLink',
  'image': 'transformImage',
  'chips': 'transformChips',

  /* fallback logic in case VA API response format is mentioned in Dialogflow
 custom response payload */
  'servicenow': 'transformServiceNowResponse'
 };
},
```

In diesem Beispiel sind „ Text“, „Info“, „ Beschreibung“ usw. die Steuerungstypen, die dem sekundären Bot entsprechen. Die angegebene Methode (z. B. `transformText`) wird aufgerufen, um die Transformation für den Steuerungstyp durchzuführen. Für jede sekundäre Bot-Antwort verwendet Virtual Agent die Methode `getControlType`, um den Steuerungstyp

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

zurückzugeben, der in der Transformationszuordnung für die sekundäre Bot-Nachricht angegeben ist. Der eingehende Umwandler in Google Dialogflow bietet ein gutes Beispiel für die Verwendung.

Wenn die aufgerufene Transformationsmethode nicht vorhanden ist, protokolliert Virtual Agent API dies als Fehler.

Servicemitarbeiterverbindung

Sie können eine Servicemitarbeiterverbindung aktivieren, um eine Virtual Agent -Interaktion in der primären Instanz an einen Servicemitarbeiter in der sekundären Instanz weiterzuleiten. Im Folgenden finden Sie die möglichen Verbindungsszenarien.

- Wenn in der primären Instanz keine passenden Service Desk-Mitarbeiter für die Interaktion verfügbar sind, wertet Bot Interconnect die in der Servicemitarbeiter-Verbindung konfigurierten Übereinstimmungsbedingungen aus und leitet die Interaktion an den entsprechenden Servicemitarbeiter in der sekundären Instanz weiter.
- Wenn nur eine übereinstimmende Verbindung vorhanden ist, wird die Interaktion an diese Verbindung weitergeleitet, und die Verfügbarkeit des Service Desk-Mitarbeiters wird in der sekundären Instanz überprüft.
- Wenn mehrere übereinstimmende Verbindungen vorhanden sind, werden dem Benutzer Optionen in der definierten Reihenfolge angezeigt, und er wird mit der ausgewählten Verbindung verbunden.
- Wenn in der sekundären Instanz keine übereinstimmenden Agents verfügbar sind, wird die folgende Meldung angezeigt: „Es sind keine Agents verfügbar. Versuchen Sie es später erneut.“
- Wenn in der sekundären Instanz übereinstimmende Service Desk-Mitarbeiter verfügbar sind, wird der Benutzer zum verfügbaren Servicemitarbeiter weitergeleitet, der sich um die Interaktion kümmern kann.

Der Autopilot-Modus wird in der sekundären Instanz derzeit nicht unterstützt, wenn die Konversation in der primären Instanz initiiert wird. Die Verbindung mit einem Servicemitarbeiter in der sekundären Instanz funktioniert nur, wenn sich die sekundäre Instanz im asynchronen Modus befindet.

Virtual Agent Bot Interconnect installieren

Sie können die Anwendung Bot Interconnect installieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen. Die Anwendung ist unter ServiceNow® Storeverfügbar.

Vorbereitungen

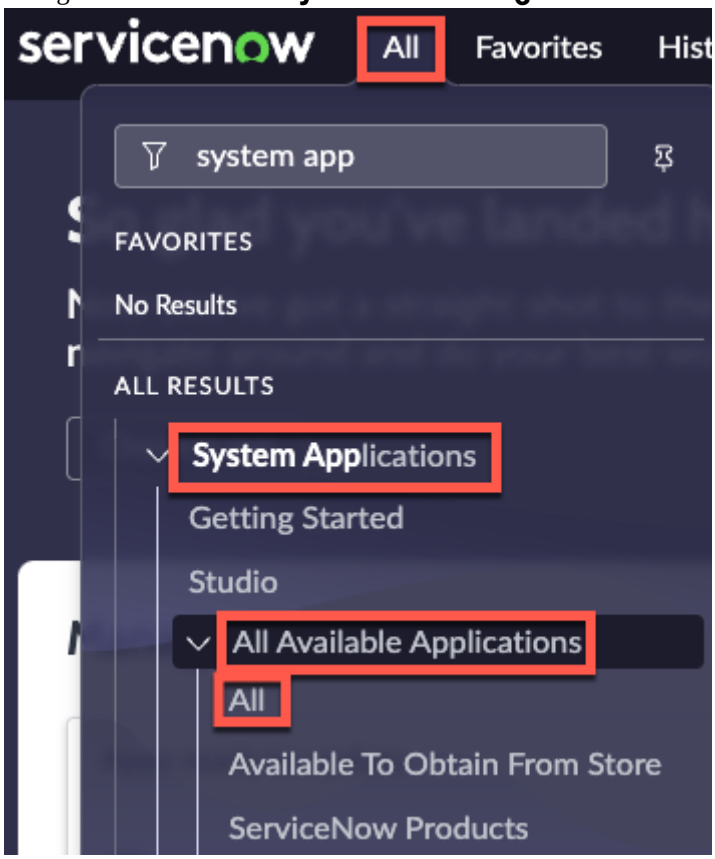
- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .
- Überprüfen Sie die Bot Interconnect-Anwendungsliste im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Releasekompatibilität.

Erforderliche Rolle: admin

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

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Bot Interconnect (sn_va_bot_ic).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Google Dialogflow wird als sekundärer Bot mit Virtual Agent Bot Interconnectverwendet

Mit Bot Interconnectkönnen Sie ServiceNow® Virtual Agent als primären Bot mit einem sekundären Google Dialogflow -Bot verwenden. Alle für Google Dialogflow verfügbaren Kompetenzen und Themen werden für Kanäle verfügbar gemacht, die für ServiceNow® Virtual Agentkonfiguriert sind, und können von dort aus ausgeführt werden.

Automatische Übersetzung

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

Voraussetzungen

Diese Bot-Konfiguration erfordert Folgendes:

- Eine Xanadu ServiceNow -Instanz
- Virtual Agent Bot Interconnect Store-Anwendung
- Ein Konto Google Dialogflow

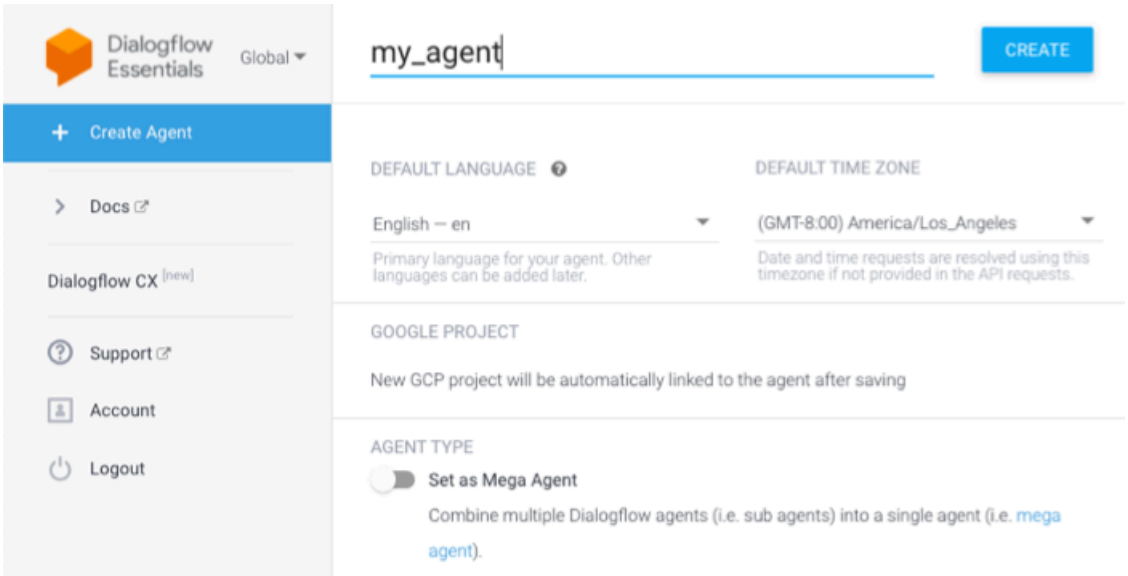
Erstellen Sie einen neuen Agent in Google Dialogflow

Um Google Dialogflow mit Virtual Agent Bot Interconnectzu verwenden, müssen Sie zuerst einen neuen Agent in Google Dialogflowerstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

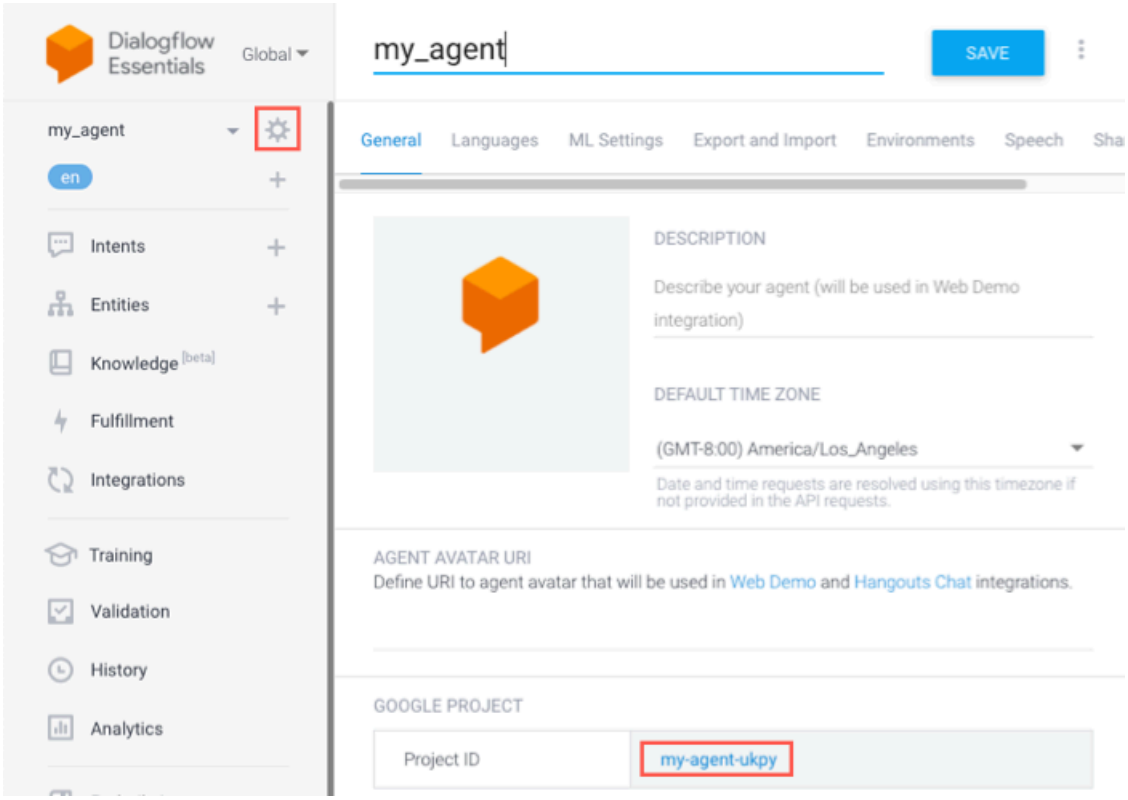
1. Neuen Service Desk-Mitarbeiter in Google Dialogflowerstellen: https://dialogflow.cloud.google.com/#/newAgent



   Dadurch wird auch ein neues Google -Projekt erstellt.

2. Klicken Sie auf das Symbol für die Einstellungen für Mitarbeiter, und suchen Sie dann die Projekt-ID auf der Registerkarte **Allgemein**.

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



3. Klicken Sie auf die Projekt-ID.
   Das Projekt-Dashboard wird geöffnet.

Erstellen Sie ein Servicekonto und einen privaten Schlüssel für das Projekt Google Dialogflow .

Um Google Dialogflow mit Virtual Agent Bot Interconnectzu verwenden, müssen Sie im zweiten Schritt ein Servicekonto und einen privaten Schlüssel für den neuen Agent in Google Dialogflowerstellen.

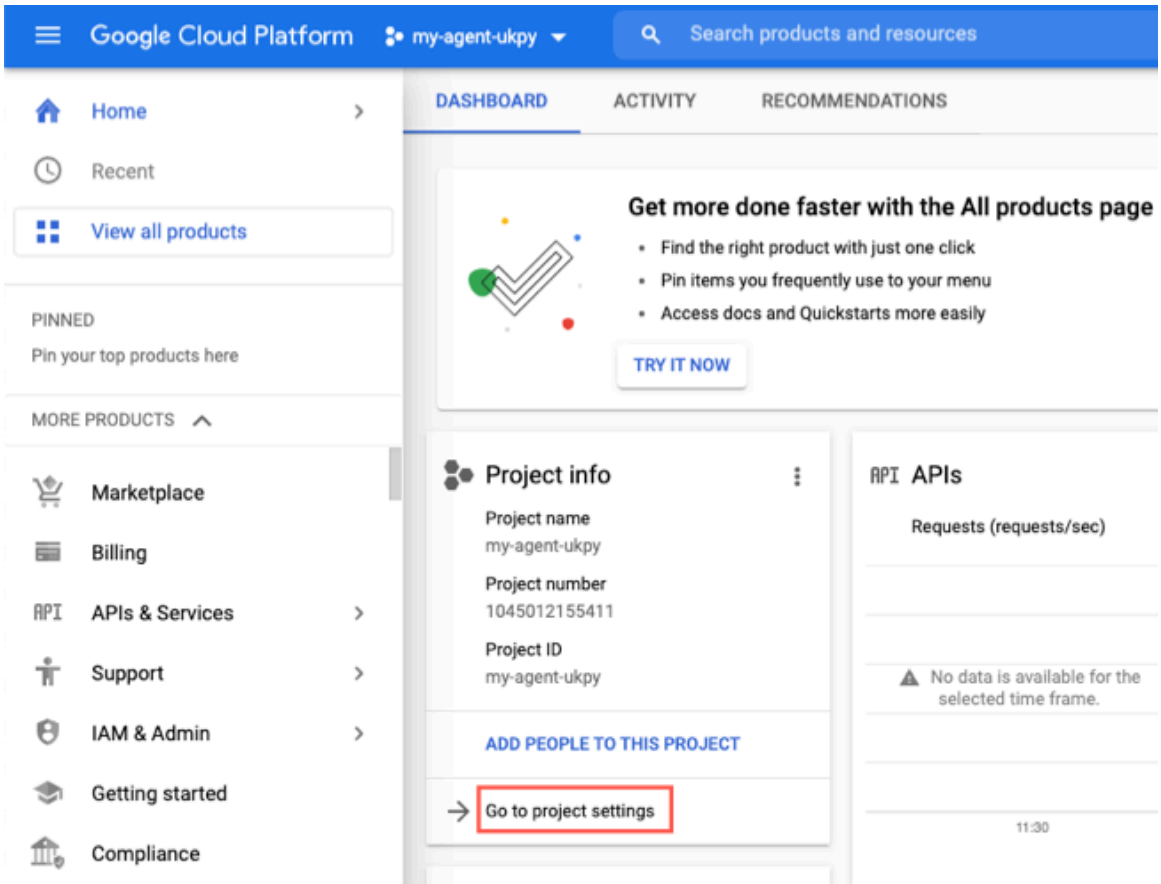
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

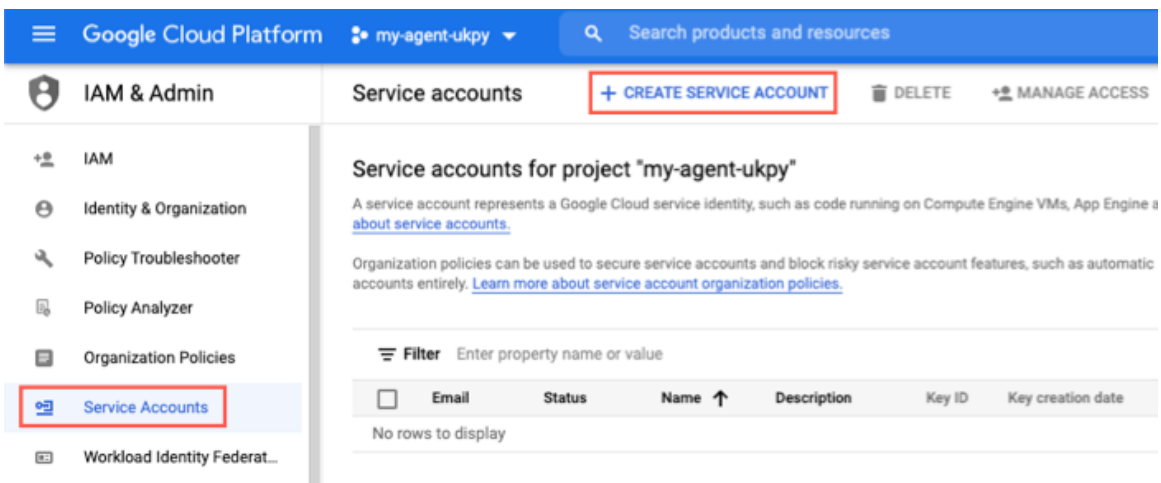
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Prozedur

1. Klicken Sie auf der Seite des Projekt-Dashboards **auf Zu Projekteinstellungen wechseln**.



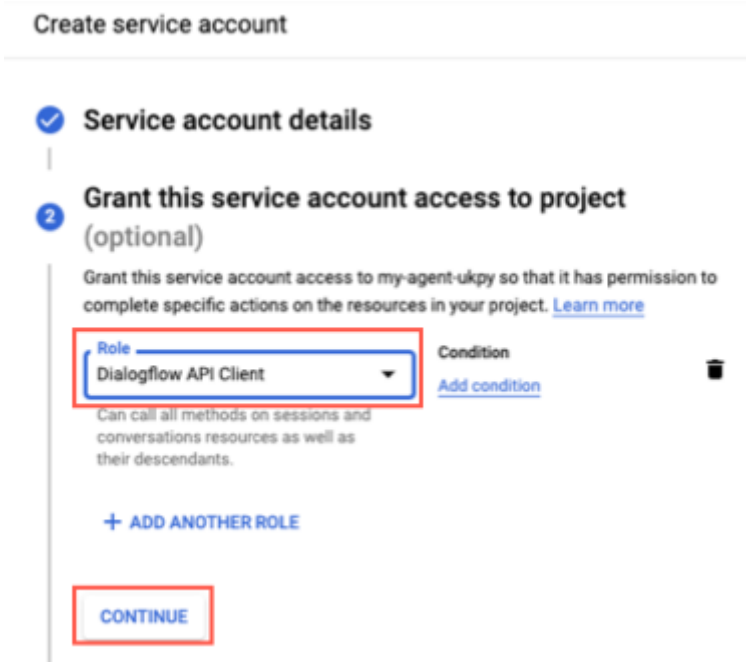
2. Klicken Sie auf der Seite „IAM & Admin“ auf **Serviceaccounts**.
3. Klicken Sie auf **+ Service-Account erstellen**.



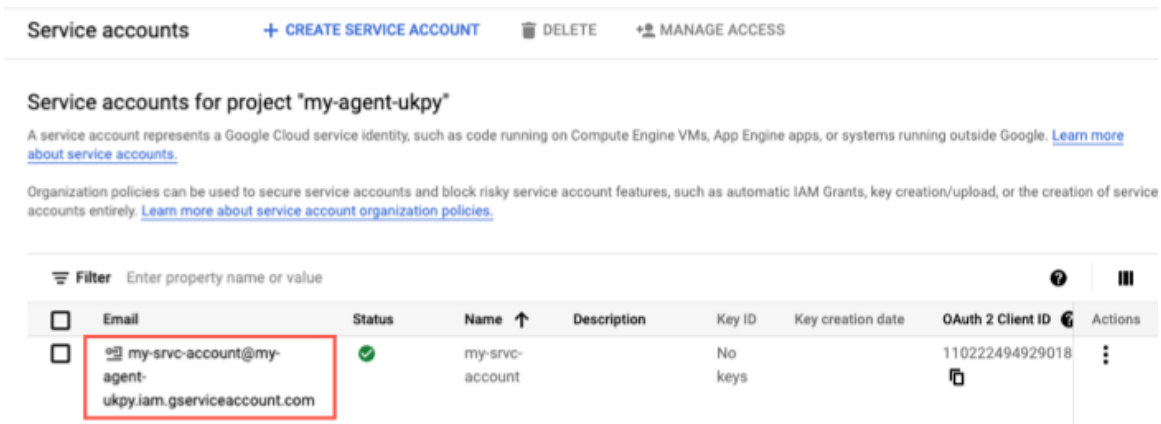
4. Geben Sie einen Namen ein, und klicken Sie dann auf **Erstellen und fortfahren**.
5. Wählen Sie unter Rolle auswählen die Option aus **Dialogflow** > **Dialogflow-API-Client**.
6. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.

Automatische Übersetzung

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



7. Klicken Sie auf **Erledigt**.
8. Klicken Sie auf den Link für den Datensatz in der Spalte **E** -Mail.

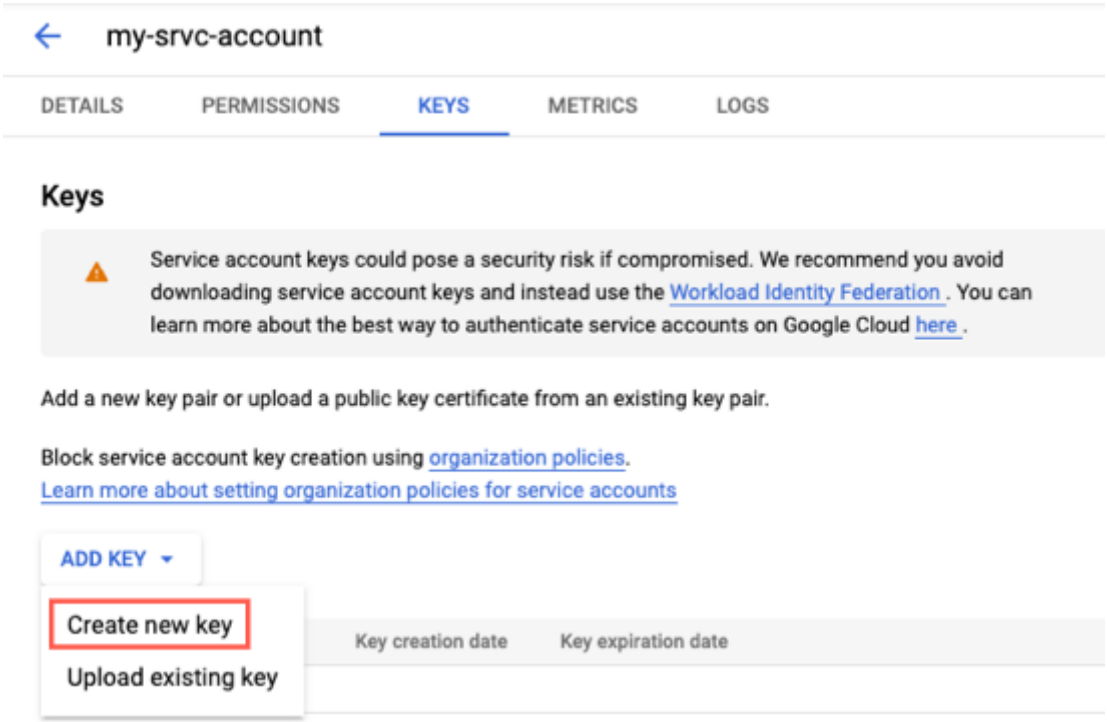


Die Seite mit den Service-Account-Details wird geöffnet.

9. Klicken Sie auf die Registerkarte **Schlüssel**.
10. Klicken **Schlüssel hinzufügen** > **Erstellen Sie einen neuen Schlüssel**.

Automatische Übersetzung

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



11. Wenn Sie zur Eingabe des Schlüsseltyps aufgefordert werden, wählen Sie **JSON**aus, und klicken Sie dann auf **Erstellen**.
    Die JSON-Datei wird auf Ihren Computer heruntergeladen.

Generieren Sie eine Java Keystore-Datei aus der privaten JSON-Schlüsseldatei

Um Google Dialogflow mit Virtual Agent Bot Interconnectzu verwenden, besteht der dritte Schritt darin, eine JKS-Datei aus dem privaten JSON-Schlüssel zu generieren, den Sie im vorherigen Schritt erstellt haben.

Vorbereitungen

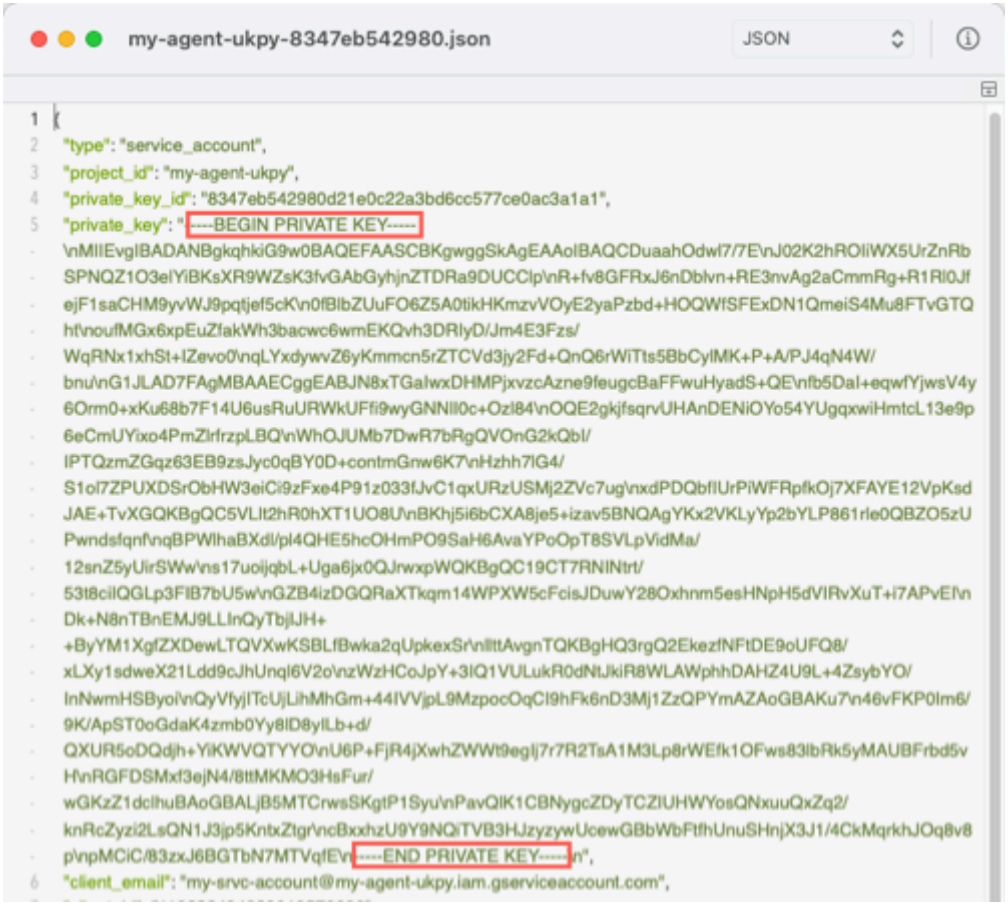
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Öffnen Sie in einem Texteditor die Datei mit dem privaten JSON-Schlüssel, die Sie im vorherigen Verfahren heruntergeladen haben.
2. Kopieren Sie den Text des privaten Schlüssels, beginnend mit dem Abschnitt BEGIN PRIVATE KEY und endend mit dem Abschnitt END PRIVATE KEY.

Automatische Übersetzung

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



3. Entfernen Sie die Zeilenrückgabezeichen (\n) aus dem Schlüssel:
   a. Fügen Sie den Schlüsseltext in einem Texteditor ein, z. B. TextEdit oder Editor.
   b. Klicken **Bearbeiten** > **Suchen** > **Suchen und ersetzen** oder **Bearbeiten** > **Ersetzen**.
   c. Geben Sie im Feld **Suchen** den Wert `\n`ein.
   d. Drücken Sie im Feld **Ersetzen**`Strg + Eingabetaste` oder `Alt + Eingabetaste`.
   e. Klicken **Sie auf Alle ersetzen**.
   Der Schlüsseltext wird mit Zeilenumbrüchen formatiert.
4. Speichern Sie den formatierten Text des privaten Schlüssels als `PEM` -Datei.
   Beispiel: `privatekey.pem`.
5. Öffnen Sie in einem Webbrowser die URL, die in der JSON-Datei für den Parameter `client_x509_cert_url` aufgeführt ist.
   Beispiel: https://www.googleapis.com/robot/v1/metadata/x509/my-srvc-account%40my-agent-ukpy.iam.gserviceaccount.com. Die Seite mit den Zertifikaten wird geöffnet.
6. Kopieren Sie das Zertifikat, das über dieselbe private Schlüssel-ID verfügt, die in der JSON-Datei angezeigt wird.
7. Ersetzen Sie \n durch Zeilenumbrüche im Zertifikat, wie in Schritt 3 beschrieben.
8. Speichern Sie das formatierte Zertifikat als `PEM` -Datei.
   Beispiel: `certification.pem`.
9. Navigieren Sie zu dem Ordner, der sowohl den privaten Schlüssel als auch die Zertifikatdateien enthält.
10. Öffnen Sie ein Terminalfenster:

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

a. Klicken Sie unter Mac OS mit der rechten Maustaste oder bei gedrückter Strg-Taste auf den Ordner, und wählen Sie **Neues Terminal im Ordner**aus.

b. Klicken Sie in Windows mit der rechten Maustaste auf den Ordner, und wählen Sie **In Terminal öffnen aus**.

11. Erstellen Sie an der Eingabeaufforderung des Terminals die JKS-Datei wie folgt:

a. Geben Sie den folgenden Befehl ein:

```
openedsl pkcs12 -export -in [Name der Zertifikatdatei] -inkey [Name der Datei des privaten Schlüssels] -certfile [Name der Zertifikatdatei] -out testkeystore.p12
```

Beispiel: Wenn Certificate.pem der Name des Zertifikats und privatekey.pem der Name des privaten Schlüssels ist:

```
openedsl pkcs12 -export -in certification.pem -inkey privatekey.pem -certfile Certificate.pem -out testkeystore.p12
```

b. Wenn Sie zur Eingabe eines Passworts aufgefordert werden, geben Sie das Passwort Ihrer Wahl mit mindestens sechs Zeichen ein.

Eine PKCS 12-Datei mit dem Namen testkeystore.p12wird erstellt.

c. Geben Sie den folgenden Befehl ein:

```
keytool -importkeystore -srckeystore testkeystore.p12 -srcstoretype pkcs12 -destkeystore Dialogflow.jks -deststoretype JKS
```

Sie werden mehrmals zur Eingabe eines Passworts aufgefordert. Verwenden Sie dasselbe Passwort, das Sie im vorherigen Schritt erstellt haben.

Ergebnisse

Eine JKS-Datei wird erstellt.

Konfigurieren Sie Verbindungen mit Google Dialogflow in Ihrer Bot Interconnect-Instanz Virtual Agent.

Um Google Dialogflow mit Virtual Agent Bot Interconnectzu verwenden, besteht der vierte Schritt in der Konfiguration der Verbindung in Ihrer Instanz ServiceNow®.

Vorbereitungen

Generieren Sie eine Java Keystore-Datei aus der privaten JSON-Schlüsseldatei.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen“ auf den **Datensatz Bot Interconnect Dialogflow Integration** (Bot Interconnect-Dialogflow-Integration).
3. Klicken Sie unter „Zugehörige Links“ auf **Neue Verbindung und Anmeldeinformationen erstellen**.
4. Verwenden Sie die JSON-Datei, die Sie in einem vorherigen Schritt heruntergeladen haben, um das Formular auszufüllen.

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

Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen – Neues Datensatzformular

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Ein Name für Ihre Anmeldeinformationen. Beispiel: Dialogflow-Verbindung.
Projekt-ID (project_id)	Der Wert, der dem Parameter `project_id` in der JSON-Datei entspricht. Zum Beispiel `my-agent-ukpy`.
Service-Account-E-Mail (client_email)	Der Wert, der dem Parameter `client_email` in der JSON-Datei entspricht. Zum Beispiel `my-srvc-account@my-agent-ukpy.iam.gserviceaccount.com`.
ID des privaten Schlüssels (private_key_id)	Der Wert, der dem Parameter `private_key_id` in der JSON-Datei entspricht. Zum Beispiel `8347eb542980d21e0c22a3bd6cc577ce0ac3a1a1`.
Schlüsselspeicher-Passwort	Das Passwort, das Sie beim Erstellen der Java Keystore-Datei (JKS) im vorherigen Schrittverwendet haben.
Schlüsselspeicher	Wählen Sie die JKS-Datei aus, die Sie in einem vorherigen Schritt erstellt haben.

5. Klicken Sie auf **OAuth-Token erstellen und abrufen**.

Erstellen Sie ein Virtual Agent Bot Interconnect -Shell-Thema, um Google Dialogflow -Themen aufzurufen

Um auf Themen im sekundären Bot Google Dialogflow zuzugreifen, müssen Sie mindestens ein Thema Virtual Agent Bot Interconnect erstellen.

Vorbereitungen

Erstellen Sie eine oder mehrere Absichten in Google Dialogflow. Einzelheiten finden Sie in der Dialogflow-Dokumentation .

Konfigurieren Sie Verbindungen mit Google Dialogflow in Ihrer Bot Interconnect-Instanz Virtual Agent..

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt zwei Möglichkeiten, Google Dialogflow Absichten mit Bot Interconnectzu integrieren.

- Erstellen Sie ein Virtual Agent Bot Interconnect -Thema pro Dialogflow-Absicht.

  Bei NLU-Themen hat jedes Virtual Agent -Thema den Namen einer einzelnen Dialogflow-Absicht. Wenn Sie beispielsweise zwei Dialogflow-Absichten mit den Bezeichnungen „ **Getränke bestellen** “ und **„Ticket buchen**“ haben, erstellen Sie zwei Virtual Agent -Themen mit den Namen „Getränke **bestellen** “ und **„Ticket buchen“**.

  Bei LLM-Themen hat jedes Bot Interconnect -Thema den gleichen Namen und die gleiche Beschreibung wie das entsprechende Google Dialogflow -Thema.

- Ordnen Sie einem einzelnen Virtual Agent Bot Interconnect -Thema mehrere Dialogflow-Absichten zu. Dieses Szenario gilt nur für NLU-Themen.

  Erstellen Sie ein Thema Virtual Agent für Ihre Dialogflow-Absichten, und benennen Sie es entsprechend. Beispiel: **DG-Bestellprobleme**. In diesem Szenario werden die Dialogflow-Absichten dem Thema je nach Methode der Themen-Discovery entweder als Schlüsselwörter oder als Äußerungen zugeordnet. Wenn Sie also zwei Dialogflow-

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

Absichten mit den Namen „ **Getränke bestellen** “ und **„Ticket buchen**“ haben, fügen Sie dem Thema beide Ausdrücke als Stichwörter hinzu oder fügen Sie sie als Äußerungen der entsprechenden Absicht des Themas hinzu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Erstellen Sie ein Thema für Ihre Dialogflow-Absichten.
   Fügen Sie im Falle von NLU-Themen die Dialogflow-Absichtsnamen entweder als Schlüsselwörter oder als Äußerungen in die entsprechende Absicht ServiceNow Virtual Agent ein. Bei LLM-Themen müssen Themenname und Beschreibung des Themas Bot Interconnect mit dem Themennamen und der Beschreibung des Themas Google Dialogflow] übereinstimmen.
3. Ziehen Sie auf der Registerkarte **Flow** einen Knoten des Themenblockdienstprogramms in die Canvas.
4. Wählen Sie den Knoten aus, und füllen Sie das Formular wie folgt aus:

Formular „Themenblockeigenschaften“.

Eigenschaft	Beschreibung
Themenblock	Wählen Sie für NLU-Themen den Themenblock „ **Bot**Interconnect“ und für LLM-Themen den Themenblock „ **Bot Interconnect – LLM** “ aus.
Aktionsname	Geben Sie Folgendes ein: `sn_va_bot_ic.dialogflow_bot_interconnect_integration`
Aktionstyp	Geben Sie `den Subflow` ein.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Nächste Maßnahme

Testen Sie Ihre Konfiguration. Sie können die Themen, die im sekundären Bot verfügbar sind, aus Kanälen ausführen, in denen Bot Interconnect bereitgestellt wird.

Microsoft Power Virtual Agents wird als sekundärer Bot mit Virtual Agent Bot Interconnectverwendet

Mit Bot Interconnectkönnen Sie ServiceNow® Virtual Agent als primären Bot mit einem sekundären Power Virtual Agents-Bot von Microsoft verwenden. Alle für Power Virtual Agents verfügbaren Kompetenzen und Themen werden für Kanäle verfügbar gemacht, die für ServiceNow® Bot Interconnectkonfiguriert sind, und können von dort aus ausgeführt werden.

Voraussetzungen

Diese Bot-Konfiguration erfordert Folgendes:

- Eine Xanadu ServiceNow -Instanz
- Virtual Agent Bot Interconnect Store-Anwendung
- Ein Microsoft Power Virtual Agents-Account für Testzwecke

Erstellen Sie mit Visual Studio Code eine JavaScript-Funktion in Microsoft Azure .

Um Power Virtual Agents mit Virtual Agent Bot Interconnectzu verwenden, müssen Sie mithilfe der Beispielcodedateien in Bot Interconnecteine JavaScript-Funktion in Microsoft Azure erstellen.

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

Vorbereitungen

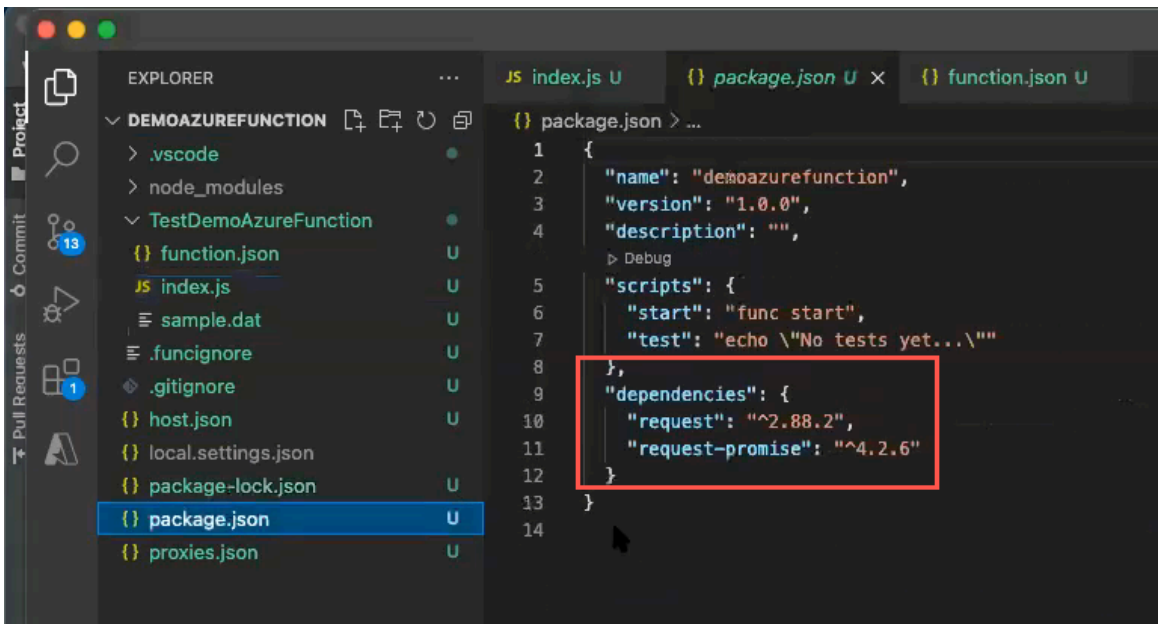
Sie benötigen einen Microsoft Azure -Account.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Microsoft Azure an, und erstellen Sie eine JavaScript-Funktion.
   Dies umfasst die Konfiguration Ihrer Umgebung und das Erstellen eines lokalen Projekts. Siehe Microsoft Dokumentation für Details.
2. Wechseln Sie zu Azure-Funktion für Microsoft Power Virtual Agents als sekundären Bot mit ServiceNow Bot Interconnect-Setup erstellen (KB1112368) , und gehen Sie dann wie folgt vor:
   a. Kopieren Sie den Code aus der angehängten Datei „ index.txt “ in die Datei „ index.js “ in Ihrem Azure-Projekt.
   b. Kopieren Sie den Code aus der angehängten Datei „ function.txt “ in die Datei „ function.json “ in Ihrem Azure-Projekt.
   c. Speichern Sie beide Dateien.
3. Installieren Sie die Bibliotheken *`request-promise`*.
   a. Ändern Sie in einem Befehlszeilenfenster das Verzeichnis in den Ordner, in dem Sie das Azure-Projekt erstellt haben.
   Geben Sie beispielsweise `cd DemoAzureFunction` ein.
   b. Geben Sie bei der Eingabeaufforderung Folgendes ein: `npm install --save request`(npm install --save Anforderung).
   c. Geben Sie bei der Eingabeaufforderung Folgendes ein: `npm install --save request-promise`

   Die Abhängigkeiten werden der Datei „ package.json “ in Ihrem Projekt hinzugefügt.

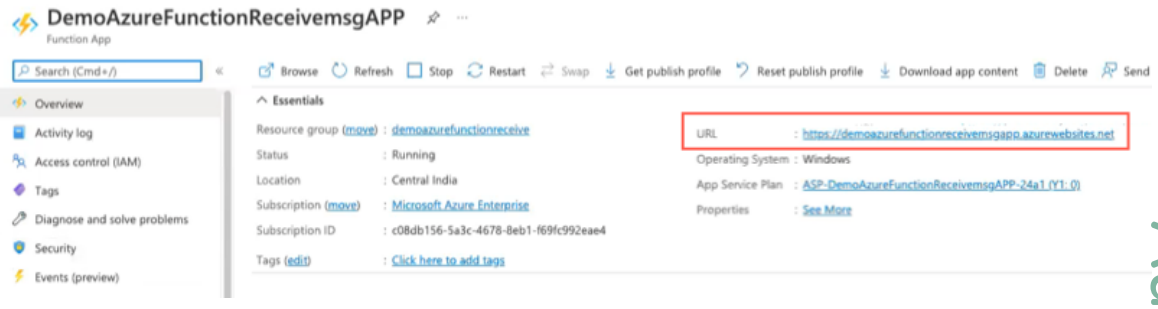


4. Stellen Sie das -Projekt wie im beschrieben in Azure bereit Microsoft Dokumentation .
5. Navigieren Sie im Azure-Portal zu **Alle Ressourcen**.

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

6. Klicken Sie auf den Namen der von Ihnen erstellten Funktions-App.
7. Kopieren Sie auf der Seite Übersicht für die Funktion die Funktions-URL, und bewahren Sie sie zur Verwendung in einem späteren Schritt auf.

   Die Azure-Funktions-URL wird als sekundärer Bot-Endpunkt in Ihrer Instanz ServiceNow verwendet.



Suchen und kopieren Sie den geheimen Schlüssel für Direct Line in Microsoft Power Virtual Agents

Um Power Virtual Agents mit Virtual Agent Bot Interconnectzu verwenden, müssen Sie den Direct Line-Sicherheitsschlüssel in Ihrem Power Virtual Agents-Konto suchen und kopieren.

Vorbereitungen

Sie müssen über ein Microsoft Power Virtual Agents-Konto mit mindestens einem Bot verfügen.

Erstellen Sie mit Visual Studio Code eine JavaScript-Funktion in Microsoft Azure ..

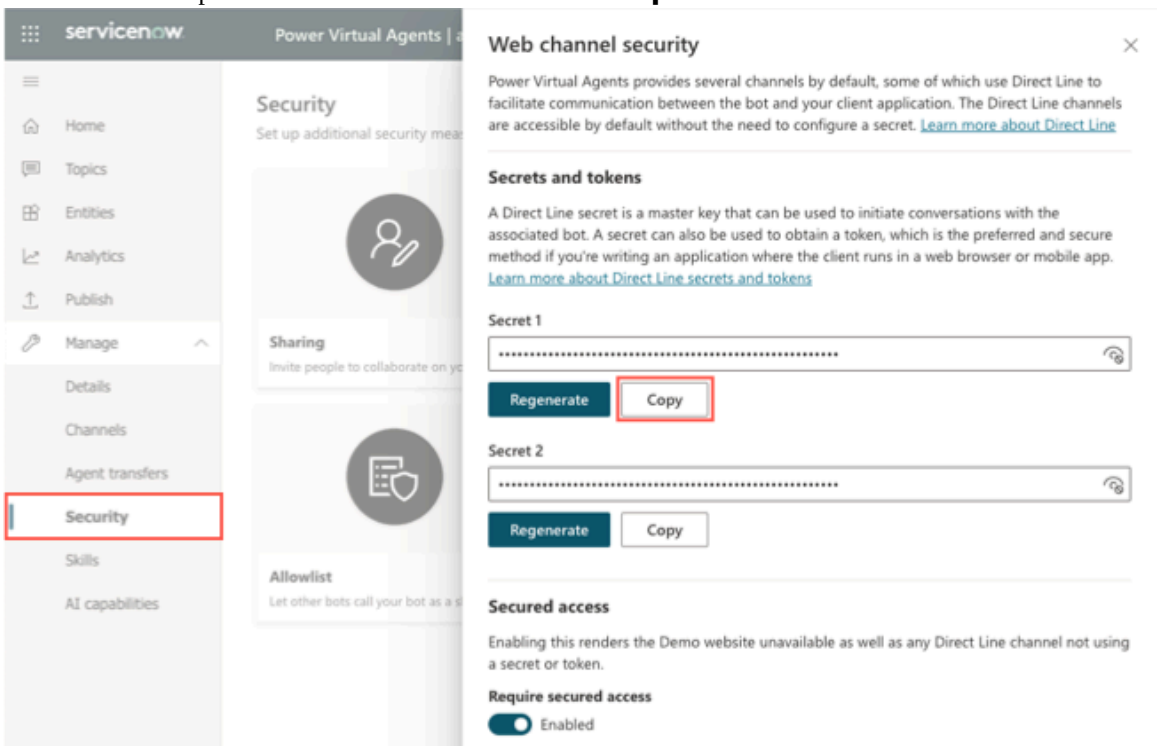
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Ihrem Microsoft Power Virtual Agents-Konto an.
2. Navigieren zu **Verwalten** > **Sicherheit**.
3. Klicken Sie auf die **Sicherheitskachel** des Webkanals.

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

4. Klicken Sie im Popover-Fenster unter **Geheimnis 1** auf **Kopieren**.



Fügen Sie den geheimen Schlüssel für Direct Line Ihrer -Instanz Virtual Agent Bot Interconnect hinzu

Um Power Virtual Agents mit Virtual Agent Bot Interconnectzu verwenden, müssen Sie den Sicherheitsschlüssel „Direct Line“ als Anmeldeinformationen in Ihrer Instanz Bot Interconnect hinzufügen.

Vorbereitungen

Suchen und kopieren Sie den geheimen Schlüssel für Direct Line in Microsoft Power Virtual Agents.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.
2. Klicken Sie auf den Datensatz **Bot Interconnect DirectLine-Anmeldeinformationen**, um ihn zu öffnen.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Anmeldeinformationen“ auf **Neu**.
4. Wenn Sie zur Angabe des Typs der zu erstellenden Anmeldeinformationen aufgefordert werden, klicken Sie auf Anmeldeinformationen für **statische Token-Bot Interconnect-Anmeldeinformationen**.
5. Füllen Sie die Felder im Formular wie folgt aus:

Feld	Beschreibung
Name	Ein beliebiger eindeutiger Name für die Anmeldeinformationen, z. B. Power VA Direct Line Key.
Header	Als **Autorisierung**verlassen.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Statisches Token	Geben Sie Bearer mit einem Leerzeichen ein, gefolgt vom geheimen Direct Line-Schlüssel von Power Virtual Agents. Geben Sie beispielsweise Folgendes ein: Bearer 4km3D8s_6lY.rDVmxVm3k123nWibx3ciJeed2AKled9_ADuwsaN5uCA

6. Klicken Sie auf **Absenden**.
7. Zurück zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.
8. Klicken Sie auf den Datensatz **„Bot Interconnect DirectLine** – Nachrichten abrufen“, um ihn zu öffnen.
9. Klicken Sie unter „Zugehörige Links“ auf **Neue Verbindung und Anmeldeinformationen erstellen**.
10. Füllen Sie im Dialogfeld das Formular aus.

Feld	Beschreibung
Sekundärer Bot-Name	Beliebiger eindeutiger Name, der auf den Power Virtual Agents-Bot verweist.
Sekundärer Bot-Endpunkt	Die Azure-Funktions-URL, die Sie in einem vorherigen Schritt kopiert haben. Geben Sie beispielsweise https://demoazurefunctionreceivemsgapp.azurewebsites.netein.
Header	Geben Sie Folgendes ein: dlsecret
Statisches Token	Der Direct Line-Schlüssel, den Sie im vorherigen Schritt aus Power Virtual Agents kopiert haben.

11. Klicken Sie auf **Erstellen**.

Erstellen Sie ein Virtual Agent Bot Interconnect-Shell-Thema, um Microsoft Power Virtual Agents-Themen aufzurufen

Um auf Themen im sekundären Power Virtual Agents-Bot zuzugreifen, müssen Sie mindestens ein Thema Virtual Agent Bot Interconnect erstellen.

Vorbereitungen

Erstellen Sie ein oder mehrere Themen in Microsoft Power Virtual Agents.

Fügen Sie den geheimen Schlüssel für Direct Line Ihrer -Instanz Virtual Agent Bot Interconnect hinzu.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt zwei Möglichkeiten, Microsoft Power Virtual Agents-Themen mit Bot Interconnectzu integrieren:

- Erstellen Sie ein Virtual Agent Bot Interconnect -Thema pro Power Virtual Agent-Thema.

  Bei NLU-Themen hat jedes Virtual Agent -Thema denselben Namen wie ein einzelnes Power Virtual Agents-Thema. Wenn Sie beispielsweise zwei Power Virtual Agents-Themen mit der Bezeichnung „ **Getränke bestellen** “ und **„Ticket buchen**“ haben, würden Sie zwei Virtual Agent -Themen erstellen, die auch „ **Getränke bestellen** “ und **„Ticket buchen**“ heißen.

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

Bei LLM-Themen hat jedes Bot Interconnect -Thema den gleichen Namen und die gleiche Beschreibung wie das entsprechende Power Virtual Agents-Thema.

- Ordnen Sie einem einzelnen Thema Virtual Agent Bot Interconnect mehrere Power Virtual Agents-Themen zu. Dieses Szenario gilt nur für NLU-Themen.

  Erstellen Sie ein Thema Virtual Agent für Ihre Power Virtual Agents-Themen, und benennen Sie es entsprechend. Beispiel: **PVA-Bestellprobleme**. In diesem Szenario werden die Power Virtual Agents-Themen dem Thema je nach Methode der Themen-Discovery entweder als Stichwörter oder als Äußerungen zugeordnet. Wenn Sie also zwei Power Virtual Agents-Themen mit den Namen „ **Trink bestellen** “ und **„Ticket buchen**“ haben, fügen Sie dem Thema beide Ausdrücke als Stichwörter hinzu oder fügen Sie sie als Äußerungen zur entsprechenden Absicht des Themas hinzu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Erstellen Sie ein Thema für Ihre Power Virtual Agents-Themen.
   Fügen Sie im Falle von NLU-Themen die Namen der Power Virtual Agents-Themen als Stichwörter oder Äußerungen in die entsprechende Absicht ServiceNow Virtual Agent ein. Bei LLM-Themen müssen Themenname und Beschreibung des Themas Bot Interconnect mit dem Themennamen und der Beschreibung des Themas „Power Virtual Agents“ übereinstimmen.
3. Ziehen Sie auf der Registerkarte **Flow** einen Knoten des Themenblockdienstprogramms in die Canvas.
4. Wählen Sie den Knoten aus, und füllen Sie das Formular wie folgt aus:

Formular „Themenblockeigenschaften“.

Eigenschaft	Beschreibung
Themenblock	Wählen Sie für NLU-Themen den Themenblock „ **Bot**Interconnect“ und für LLM-Themen den Themenblock „ **Bot Interconnect – LLM** “ aus.
Aktionsname	Geben Sie Folgendes ein: `sn_va_bot_ic.direct_line_bot_interconnect_integration_handler`
Aktionstyp	Geben Sie `den Subflow ein`.

Zusätzliche Parameter (Zeichenfolge)	Führen Sie diese Schritte aus:
	a. Klicken Sie auf das Skriptsymbol (</>).
	b. Fügen Sie im Fenster „Zusätzliche Parameter (Zeichenfolge)“ diesen Code hinzu:
	`(function execute() {`
	`  return JSON.stringify({'quick': false});`
	`})()`
	c. Klicken Sie auf **Speichern**.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Nächste Maßnahme

Testen Sie Ihre Konfiguration. Sie können die Themen, die im sekundären Bot verfügbar sind, aus Kanälen ausführen, in denen Bot Interconnect bereitgestellt wird.

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

Hinweis:
Konversationen bleiben in Power Virtual Agents immer geöffnet.

ServiceNow Virtual Agent wird als sekundärer Bot mit Virtual Agent Bot Interconnectverwendet

MitVirtual Agent Bot Interconnect können Sie ServiceNow® Virtual Agent als primären Bot mit einem sekundären ServiceNow Virtual Agent -Bot verwenden.

Voraussetzungen

Um ServiceNow Virtual Agent als sekundären Bot mit Virtual Agent Bot Interconnectzu konfigurieren, benötigen Sie das folgende Setup:

- Zwei Xanadu ServiceNow Instanzen.
- In der primären Instanz: Virtual Agent Bot Interconnect Store App
- In der sekundären Instanz:
  - Virtual Agent API v3.8.x oder höher
  - Virtual Agent API auf der sekundären Instanz muss sich im synchronen Modus oder im asynchronen Modus befinden.

Verwenden Sie ServiceNow Virtual Agent als sekundären Bot im synchronen oder asynchronen Modus

Verwenden Sie ServiceNow Virtual Agent als sekundären Bot im synchronen oder asynchronen Modus mit Bot Interconnect.

Sie können ServiceNow Virtual Agent als sekundären Bot im synchronen oder asynchronen Modus verwenden. Siehe Aktivieren Sie den synchronen Modus in der sekundären Instanz ServiceNow Virtual Agent . oder Aktivieren Sie den asynchronen Modus in der sekundären Instanz ServiceNow Virtual Agent ..

Aktivieren Sie den synchronen Modus in der sekundären Instanz ServiceNow Virtual Agent .

Aktivieren Sie den synchronen Modus auf der sekundären Instanz ServiceNow Virtual Agent, um ServiceNow® Virtual Agent als sekundären Bot mit Virtual Agent Bot Interconnectzu verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie in der sekundären Instanz zu **Alle**, und geben Sie im Navigationsfilter `sys_cs_channel.list` ein.
2. Wählen Sie den Datensatz Bot zu Bot aus.
3. Aktivieren Sie die Checkbox **Synchron**.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Aktivieren Sie den asynchronen Modus in der sekundären Instanz ServiceNow Virtual Agent .

Aktivieren Sie den asynchronen Modus in der sekundären Instanz ServiceNow Virtual Agent, um ServiceNow® Virtual Agent als sekundären Bot mit Virtual Agent Bot Interconnectzu verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

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

Prozedur

1. Navigieren Sie in der sekundären Bot-Instanz zu **Alle** > **System-Webservices** > **Ausgehend** > **REST-Nachricht**.
2. Wählen Sie den Datensatz „VA-Bot zu Bot“ aus.
3. Geben Sie im Feld Endpunkt die URL des ausgehenden Endpunkts der primären Instanz ServiceNow® an, an die die Antworten Virtual Agent gesendet werden. http://<primary instance> /api/sn_va_bot_ic/bot_interconnect/va_api_response
4. Legen Sie auf der Registerkarte Authentifizierung das Feld Authentifizierungstyp entweder auf Basis oder auf OAuth 2.0 fest.
   Weitere Informationen zum Konfigurieren eines Standardauthentifizierungsprofils und eines OAuth 2.0-Profils finden Sie unter REST-Nachricht mit Standardauthentifizierung konfigurieren bzw. REST-Nachricht mit OAuth konfigurieren.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
6. Wählen Sie im Abschnitt „HTTP-Methoden“ die Methode postMessage aus, und geben Sie die Endpunkt-URL an. http://<primary instance> /api/sn_va_bot_ic/bot_interconnect/va_api_response
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Erstellen Sie eine Verbindung und Anmeldeinformationen in Virtual Agent Bot Interconnect

Um ServiceNow® Virtual Agent als sekundären Bot mit Virtual Agent Bot Interconnectzu verwenden, konfigurieren Sie die Datensätze für Verbindungen und Anmeldeinformationen in der Instanz Bot Interconnect (primär).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.
2. Klicken Sie auf den Datensatz der **Bot Interconnect-VA-API-Integration**, um ihn zu öffnen.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Verbindungen“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen ein, z. B. SNow Sekundärer Bot.
Anmeldeinformationen	Lassen Sie dieses Feld vorerst leer.
Verbindungsalias	Verwenden Sie den Standardwert.
Verbindungs-URL	Geben Sie die URL für die Virtual Agent -API in Ihrer sekundären Instanz ein. Geben Sie beispielsweise https://secondary-instance-name.service-now.com/api/sn_va_as_service/bot/integrationein.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Akadem. Grade**.
7. Klicken Sie auf der Seite „Anmeldeinformationen“ auf **Neu**.

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

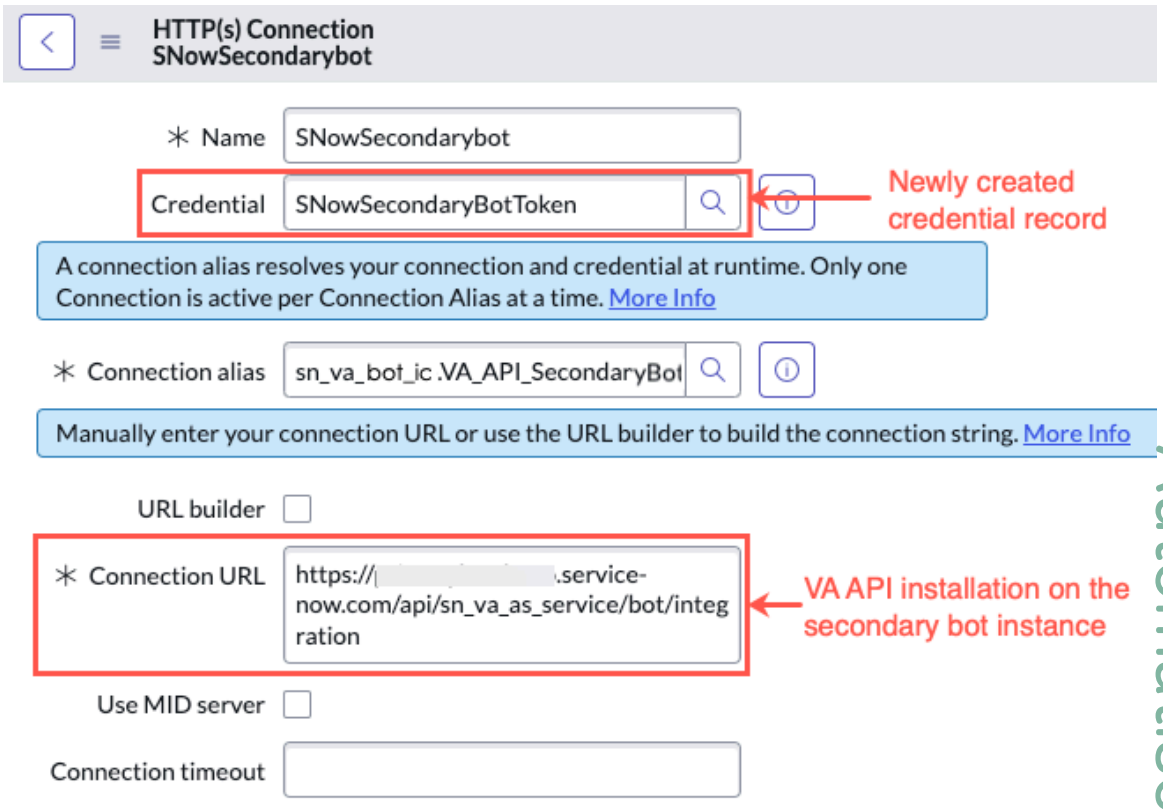
8. Klicken Sie entweder auf **Bot Interconnect-Hash-Token-Anmeldeinformationen** oder **Bot Interconnect-Anmeldeinformationen für statische Token** als Typ.
9. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Anmeldeinformationen ein. Beispiel: SNowSecondaryBotToken.
Statisches Token	
Header	Token eingeben.
Statisches Token	Geben Sie ein Passwort ein.
Hash-Token	
Header	Geben Sie x-b2b-Signatur ein.
Algorithmus	Wählen **Sie HmacSHA1 aus**.
Hash-Geheimnis	Geben Sie das Hash-Geheimnis ein.
Autorisierungsalgorithmus	Wählen Sie den zu verwendenden Algorithmus aus. Beispiel: **Sekundäre Bot-Hash-Token-Authentifizierung**.

10. Klicken Sie auf **Absenden**.
11. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.
12. Klicken Sie auf den Datensatz der **Bot Interconnect-VA-API-Integration**, um ihn zu öffnen.
13. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Verbindungen“ den neuen Verbindungsdatensatz, den Sie in einem früheren Schritt erstellt haben.
14. Geben Sie im Feld **Anmeldeinformationen** den Namen des Datensatzes ein, der das statische Token oder Hash-Token enthält.
    Beispiel: SNowSecondaryBotToken.

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

Verbindungs- und Anmeldeinformationsdatensatz in der Bot Interconnect-Instanz ServiceNow



15. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Erstellen Sie eine Verbindung und Anmeldeinformationen in Virtual Agent Bot Interconnect

Erstellen Sie in Virtual Agent Bot Interconnect (primäre Instanz) eine Verbindung und Anmeldeinformationen, um das Hochladen von Anhängen im sekundären Bot zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.
2. Klicken Sie auf den Datensatz des **Bot Interconnect-VA-API-Anhangs**, um ihn zu öffnen.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Verbindungen“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen ein, z. B. SNowSecondaryBotAttachment.
Anmeldeinformationen	Lassen Sie dieses Feld vorerst leer.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Verbindungsalias	Verwenden Sie den Standardwert.
Verbindungs-URL	Geben Sie die URL Ihrer sekundären Instanz ein. Geben Sie beispielsweise https://secondary-instance-name.service-now.com/ein.

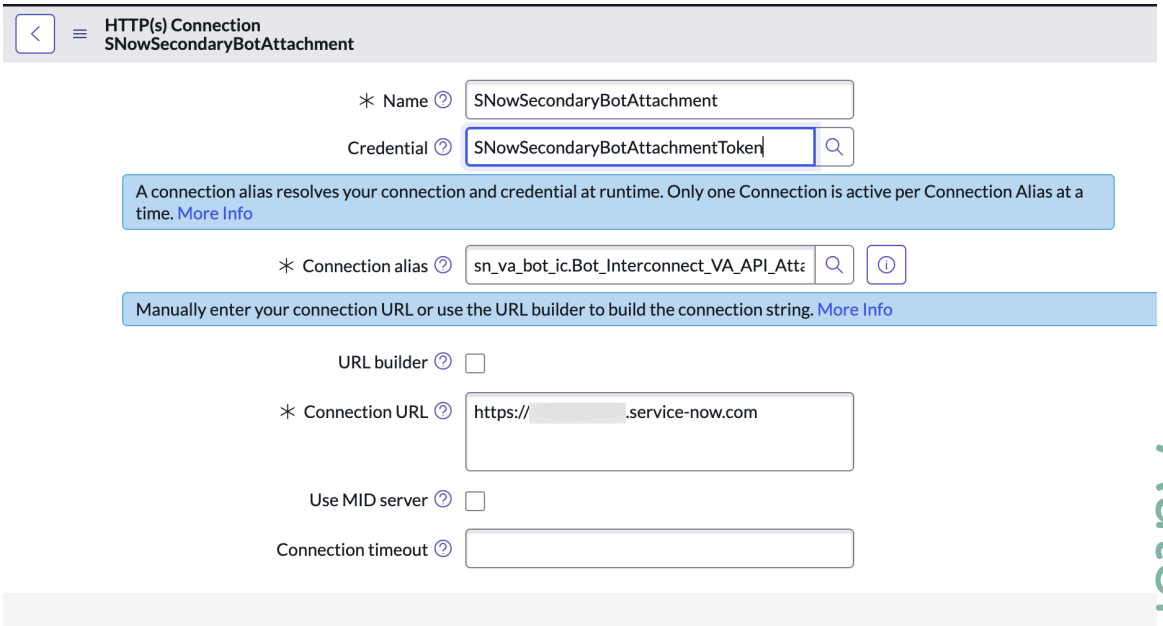
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Akadem. Grade**.
7. Klicken Sie auf der Seite „Anmeldeinformationen“ auf **Neu**.
8. Klicken Sie entweder auf **Anmeldeinformationen** für Standardauthentifizierung oder auf Anmeldeinformationen für **OAuth 2.0**.
9. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Anmeldeinformationen ein. Beispiel: SNowSecondaryBotAttachmentToken.
Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung	
Anwendername	Geben Sie den Anwendernamen ein, den Sie als Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung senden möchten.
Passwort	Geben Sie das Passwort ein, das Sie als Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung senden möchten.
OAuth 2.0-Anmeldeinformationen	
OAuth-Einheitenprofil	Im Feld OAuth-Profil wählen Sie das OAuth 2.0-Profil aus, das die Anmeldeinformationen enthält, die Sie senden möchten.

10. Klicken Sie auf **Absenden**.
11. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.
12. Klicken Sie auf den Datensatz des **Bot Interconnect-VA-API-Anhangs**, um ihn zu öffnen.
13. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Verbindungen“ den neuen Verbindungsdatensatz, den Sie in einem früheren Schritt erstellt haben.
14. Geben Sie im Feld **Anmeldeinformationen** den Namen des Datensatzes ein, der das statische Token oder Hash-Token enthält.
    Beispiel: SNowSecondaryBotAttachmentToken.

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

Verbindungs- und Anmeldeinformationsdatensatz in der Bot Interconnect-Instanz ServiceNow



15. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Erstellen Sie ein Authentifizierungstoken in der sekundären Instanz ServiceNow .

Um ServiceNow® Virtual Agent als sekundären Bot mit Virtual Agent Bot Interconnectzu verwenden, erstellen Sie ein Authentifizierungstoken in der sekundären Instanz.

Vorbereitungen

Erstellen Sie eine Verbindung und Anmeldeinformationen in Virtual Agent Bot Interconnect.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Stellen Sie sicher, dass der Typ der Authentifizierung (statisch oder Hash) und das Token- oder Hash-Geheimnis in der sekundären Instanz mit dem Typ und dem Token- oder Hash-Geheimnis in der Instanz Bot Interconnect identisch sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle**, und geben Sie dann `token_verification.list` in das Filter ein.
2. Klicken Sie auf der Seite „Token-Verifizierungen“ auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Tokenverifizierung“

Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Name für das Authentifizierungstoken, z. B. `SNSecondaryBotToken`.
Token	Das statische Token oder Hash-Geheimnis, das Sie in der Instanz Bot Interconnect (primär) angegeben haben.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

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

5. Navigieren zu **Alle**, und geben Sie dann im Filter `message_auth.list` ein.
6. Klicken Sie auf der Seite „Nachrichtenauthentifizierung“ auf **Neu**.
7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular zur Authentifizierung von Nachrichten

Feld	Beschreibung
Name	Name der Nachrichtenauthentifizierung, z. B. `SNtoSNAuthtoken`.
Provider	Name des Anbieters, z. B. `ServiceNowProvider`.
Gruppenname	Zur Klassifizierung des Anbieters verwendeter Name.
Service Portal	Legen Sie dieses Feld fest, um Anwender in Virtual Agent -Integrationen wie Slack und Microsoft Teams mit einer Serviceportal-Anmeldeseite zu verknüpfen. Wenn das Feld leer ist, leitet Virtual Agent die Benutzer zur Anmeldeseite der Instanz um.
Verifizierung der eingehenden Nachricht	Der Name des Authentifizierungstokens, das Sie in der sekundären Instanz erstellt haben. Beispiel: `SNSecondaryBotToken`.
Erstellung der ausgehenden Nachricht	Der Name des Authentifizierungstokens, das Sie in der sekundären Instanz erstellt haben. Beispiel: `SNSecondaryBotToken`.
Ausgehender Servicetoken	Der Name des Authentifizierungstokens, das Sie in der sekundären Instanz erstellt haben. Beispiel: `SNSecondaryBotToken`.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.
9. Navigieren zu **Alle**, und geben Sie dann `sys_cs_provider_application.list` in den Filter ein.
10. Öffnen Sie den Datensatz der VA-Bot-to-Bot-Provider-Anwendung.
11. **Wählen** Sie im Feld Nachrichtenauthentifizierung den Namen des von Ihnen erstellten Datensatzes für die Nachrichtenauthentifizierung aus.
    Wählen Sie beispielsweise **SNtoSNAuthtoken aus**.
12. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Erstellen Sie ein Virtual Agent Bot Interconnect -Shell-Thema, um Virtual Agent sekundäre Themen aufzurufen

Um ServiceNow® Virtual Agent als sekundären Bot mit Virtual Agent Bot Interconnectzu verwenden, müssen Sie mindestens ein Shell-Thema in Bot Interconnecterstellen.

Vorbereitungen

Erstellen und veröffentlichen Sie Themen in der sekundären Instanz von ServiceNow Virtual Agent.

Aktivieren Sie den synchronen oder asynchronen Modus in der sekundären Instanz ServiceNow Virtual Agent.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt zwei Möglichkeiten, sekundäre Virtual Agent -Themen mit Bot Interconnectzu integrieren:

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

- Erstellen Sie ein Virtual Agent Bot Interconnect -Thema pro sekundärem Virtual Agent -Thema.

  Bei NLU-Themen hat jedes Bot Interconnect -Thema den gleichen Namen wie das entsprechende sekundäre Virtual Agent -Thema. Wenn Sie beispielsweise zwei sekundäre Virtual Agent -Themen mit den Bezeichnungen „ **Getränke bestellen** “ und **„Ticket buchen**“ haben, erstellen Sie zwei Virtual Agent Bot Interconnect -Themen mit dem Namen „Getreinn **bestellen** “ und **„Ticket buchen“**.

  Bei LLM-Themen hat jedes Bot Interconnect -Thema den gleichen Namen und die gleiche Beschreibung wie das entsprechende sekundäre Virtual Agent -Thema.

- Ordnen Sie einem einzelnen Virtual Agent Bot Interconnect -Thema mehrere sekundäre Virtual Agent -Themen zu. Dieses Szenario gilt nur für NLU-Themen.

  Erstellen Sie ein Virtual Agent Bot Interconnect -Thema, und benennen Sie es entsprechend. Beispiel: **SVA-Bestellprobleme**. In diesem Szenario werden die sekundären Virtual Agent -Themen dem Shell-Thema Bot Interconnect je nach Methode der Themen-Discovery entweder als Stichwörter oder als Äußerungen zugeordnet. Wenn Sie also zwei sekundäre Virtual Agent -Themen mit den Bezeichnungen „ **Getränke bestellen** “ und **„Ticket buchen**“ haben, fügen Sie beide Ausdrücke dem Thema Bot Interconnect als Stichwörter hinzu oder Sie fügen sie als Äußerungen der entsprechenden Absicht des Themas Bot Interconnect hinzu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Erstellen Sie ein Thema in Ihrer primären Instanz von Virtual Agent.
   Fügen Sie im Falle von NLU-Themen die sekundären Virtual Agent -Themennamen entweder als Schlüsselwörter oder als Äußerungen in die entsprechende Bot Interconnect -Absicht ein. Bei LLM-Themen müssen Themenname und Beschreibung des Themas Bot Interconnect mit dem Themennamen und der Beschreibung des sekundären Themas Virtual Agent] übereinstimmen.
3. Ziehen Sie auf der Registerkarte **Flow** einen Knoten des Themenblockdienstprogramms in die Canvas.
4. Wählen Sie den Knoten aus, und füllen Sie das Formular wie folgt aus:

Formular „Themenblockeigenschaften“.

Eigenschaft	Beschreibung
Themenblock	Wählen Sie für NLU-Themen den Themenblock „ **Bot**Interconnect“ und für LLM-Themen den Themenblock „ **Bot Interconnect – LLM** “ aus.
Aktionsname	○ Wenn der sekundäre Bot im synchronen Modus konfiguriert ist, geben Sie sn_va_bot_ic.va_api_bot_interconnect_integration_handlerein ○ Wenn der sekundäre Bot im asynchronen Modus konfiguriert ist, geben Sie sn_va_bot_ic.va_api_bot_interconnect_async_integration_handlerein
Aktionstyp	Geben Sie den Subflow ein.
Asynchroner Antwort-Umwandler	Wenn der sekundäre Bot im asynchronen Modus konfiguriert ist, geben Sie sn_va_bot_ic.va_api_bot_interconnect_async_response_handlerein

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

5. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Aktivieren Sie die Verbindung zum Servicemitarbeiter in der primären Instanz

Aktivieren Sie die Verbindung mit dem Servicemitarbeiter in der primären Instanz, um eine Interaktion an einen Servicemitarbeiter in der sekundären Instanz weiterzuleiten.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die Systemeigenschaft `com.glide.cs.external.agent.chat.enabled` aktiviert ist. Standardmäßig ist sie nicht aktiviert.

Erforderliche Rolle: admin oder virtual_agent_admin

Prozedur

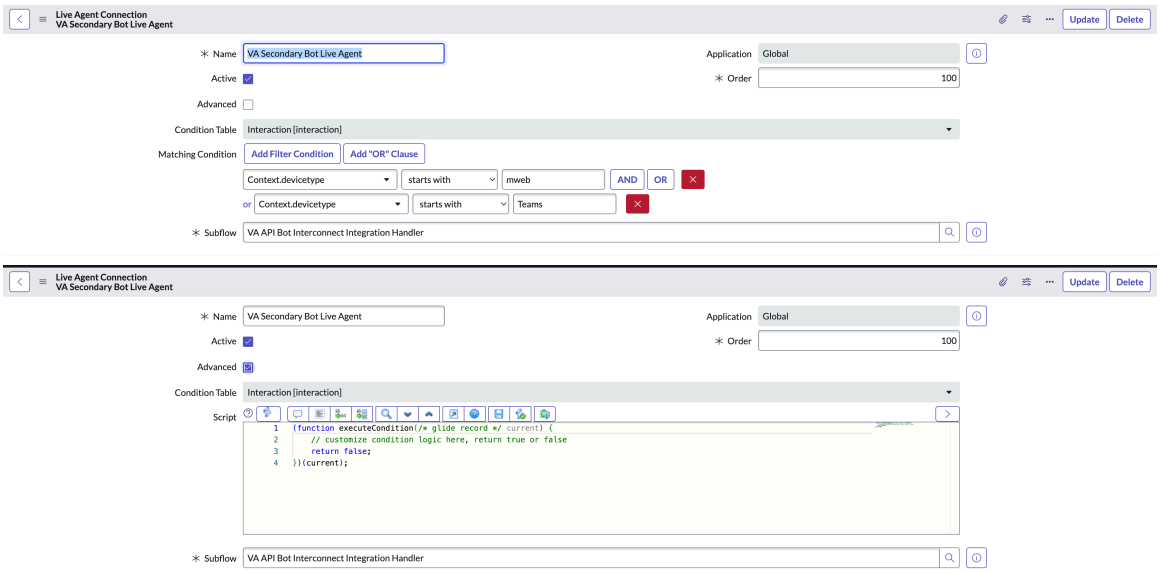
1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Verbindungen mit Servicemitarbeiter**.
2. Wählen Sie **Neu** aus, um eine Verbindung zu erstellen.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formularfelder „Verbindung mit Servicemitarbeiter“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Verbindung
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Verbindung zu aktivieren
Bestellung	Wenn mehrere übereinstimmende Verbindungen eines Servicemitarbeiters vorhanden sind, bestimmt der in diesem Feld eingegebene Wert die Reihenfolge, in der dem Benutzer die übereinstimmenden Verbindungen angezeigt werden.
Erweitert	Durch Aktivieren dieses Kontrollkästchens wird das Feld **Skript** geöffnet. Im Skript-Editor können Sie JavaScript-Bedingungen verwenden.
Bedingungstabelle	Tabelle, die zur Auswahl der Übereinstimmungsbedingung verwendet wird. **Die Interaktionstabelle** ist standardmäßig ausgewählt.
Übereinstimmungsbedingung	Bedingungen zum Weiterleiten der Interaktion an diese Servicemitarbeiterverbindung. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um Bedingungen hinzuzufügen. Die in der Bedingung verwendeten Felder stammen aus der Interaktionstabelle.
Skript	JavaScript-Skript, das die Bedingungen für die Weiterleitung der Interaktion an diese Servicemitarbeiterverbindung angibt. Die Bedingung im Skript-Editor muss als „true“ ausgewertet werden. Dieses Feld wird nur aktiviert, wenn Sie das Kontrollkästchen **Erweitert** aktivieren.

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

Feld	Beschreibung
Subflow	Subflow wandelt die Anforderung in das Anforderungsformat der sekundären Instanz um und leitet die Anforderung an die sekundäre Instanz weiter. Wählen Sie den **VA-API-Bot Interconnect-Integrationshandler aus**.



4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Debuggen Sie Virtual Agent Bot Interconnect mit einem sekundären ServiceNow Virtual Agent -Bot

Debuggen Sie Workflow-Studio Ausführungen Ihrer sekundären Bot-Integration für Virtual Agent Bot Interconnect und Virtual Agent.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie die folgenden Systemeigenschaften:

- *sn_va_bot_ic.bot_interconnect.enable.logging* = wahr
- *glide.outbound_http_log.override* = wahr
- *glide.outbound_http_log.override.level* = alle

Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaft hinzufügen .

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Ändern Sie in der Instanz Bot Interconnect das Shell-Thema, das Sie in Virtual Agenterstellt haben:

   a. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.

   b. Öffnen Sie das Shell-Thema, das Sie in einem vorherigen Schritt erstellt haben.

   c. Wählen Sie auf der Registerkarte **Flow** den Themenblock Bot Interconnect aus.

Automatische Übersetzung

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

d. Klicken Sie im Feld **Zusätzliche Parameter (Zeichenfolge)** auf das Skriptsymbol ( ), und fügen Sie dann den folgenden Code hinzu:

```
(function execute() {
  return JSON.stringify({quick: false});
})()
```

e. Klicken Sie auf „Speichern“.

f. Speichern Sie das Thema.

2. Aktivieren Sie das Debugging des Ausführungskontexts in Workflow-Studio.

a. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Prozessautomatisierungs-Designer** > **Flowverwaltung** > **Einstellungen**.

b. Klicken Sie auf der Seite „Einstellungen“ auf **Neu**.

c. Klicken Sie im Feld **Flow/Subflow/Aktion** auf das Suchsymbol ( ).

d. Füllen Sie die Felder im Formular „Dokument auswählen“ aus.
Fügen Sie die folgenden Flow Designer-Dokumenteinstellungen hinzu, wenn sich Ihr sekundärer Bot im synchronen Modus befindet.



Fügen Sie die folgenden Flow Designer-Dokumenteinstellungen hinzu, wenn sich Ihr sekundärer Bot im asynchronen Modus befindet.



e. Klicken Sie auf **OK**.

f. Wählen Sie im Feld **Berichterstellung** die Option **Entwickler-Trace**aus.

g. Klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

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

Ergebnisse
Sie können zusätzliche Protokolle und Workflow-Studio -Ausführungen zu Debugging-Zwecken anzeigen.

Lokalisierungsoptionen für Virtual Agent

Die ServiceNow -Plattform bietet verschiedene Methoden für die Bereitstellung von Services für Ihre internationalen Virtual Agent -Benutzer, unabhängig von Sprache und Gebietsschema. Lokalisieren Sie Ihre Konversationen professionell, verwenden Sie dynamische maschinelle Übersetzung oder eine Kombination aus beidem.

Direkte und dynamische Sprachunterstützung

Wenn Ihre Chatzielgruppe unterschiedlich ist, sollten Sie sie nach Möglichkeit in ihrer eigenen Sprache unterstützen. Eine Möglichkeit besteht darin, alles mithilfe von Sprachexperten professionell zu lokalisieren, die Ihre Themen in die gewünschten Sprachen übersetzen können. Diese Option führt zwar zu den besten Anwenderergebnissen, ist jedoch häufig auch die teuerste. Eine weitere Option, die Ihnen zur Verfügung steht, ist die Spracherkennung in Kombination mit dynamischer maschineller Übersetzung. Anstatt übersetzte Themen und Modelle zu verwenden, wird bei der dynamischen Übersetzung eine Verbindung zu einem maschinellen Übersetzer eines Drittanbieters hergestellt. Während der Konversation werden die Äußerungen und Antworten des Benutzers in die primäre Sprache der Instanz übersetzt, und alle Ergebnisse werden für die Sitzung zurück in die Sprache des Benutzers übersetzt. Es gibt für alle Optionen Vor- und Nachteile, die in der folgenden Liste beschrieben werden. Bevor Sie maschinelle Übersetzungen aktivieren, sollten Sie Kosten und Nutzen sorgfältig abwägen und die richtigen Erwartungen an Ihre Bereitstellungsziele festlegen.

Direkte Sprachunterstützung (professionelle Lokalisierung)

Eine direkte Sprachstrategie verwendet einen erfahrenen Sprachexperten, um Entitäten, Absichten, Zeichenfolgen, Schlüsselwörter und Vokabular zu konfigurieren, die dann verwendet werden, um Benutzeräußerungen mit konfigurierten Inhalten abzugleichen. Da ein -Experte Übersetzungen bereitstellt, die direkt mit dem Inhalt der Konversation übereinstimmen, ist die Genauigkeit des übersetzten Inhalts hoch. Zusätzlich zu den Übersetzungen selbst können Experten die NLU-Vokabularfunktion verwenden, um Wörter und Ausdrücke weiter zu definieren, auf die sie von Ihren Anwendern stoßen können. Zum Beispiel kann ein Benutzer ein Akronym wie MSeingeben, das Sie als Vokabularelement Microsoftdefinieren können.

Professionelle Übersetzungen werden direkt in Virtual Agent-Designerimplementiert. Details finden Sie unter Virtual Agent -Konversationen werden lokalisiert.

Unter Verwendung von Übersetzungen von professionellen Sprachexperten und entsprechenden ServiceNow -Sprach-Plugins

Vorteile	Einschränkungen
• Genauere Übersetzungen • Für unterstützte Sprachen sind NLU-Absichten und -Entitäten lokalisiert	• Erfordert mehr Ressourcen zum Erstellen und Verwalten von • Längere Bearbeitungszeit • Höhere Implementierungskosten • 5 Sprachen bieten Unterstützung für NLU-Absichten und -Entitäten

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

Unter Verwendung von Übersetzungen von professionellen Sprachexperten und entsprechenden ServiceNow -Sprach-Plugins (Fortsetzung)

Vorteile	Einschränkungen
	• 12 Sprachen bieten nur Unterstützung für NLU-Absichten • Eine erhöhte Abdeckung ist normalerweise nicht skalierbar • Nicht leicht erweiterbar Weitere Informationen finden Sie unter Sprachunterstützung für -Services NLU ..

Dynamische Spracherkennung und maschinelle Übersetzung

Die dynamische maschinelle Übersetzung verwendet den Übersetzungsservice, um alle Inhalte in Echtzeit zu übersetzen. Die Genauigkeit der Übersetzungen hängt vom Übersetzungsservice ab. Obwohl Übersetzungsservices in der Regel Algorithmen nutzen, um Wörter basierend auf dem Kontext der Konversation oder des Satzes zu übersetzen, kann es Zeiten geben, in denen der Kontext für den Algorithmus minimal ist. Die Genauigkeit kann in dieser Situation verringert werden. Erkundigen Sie sich bei Ihrem Übersetzungsdienstleister nach der Möglichkeit, Wörter aus der Übersetzung auszuschließen oder Vokabular bestimmten Synonymen zuzuordnen.

Verwenden der dynamischen Übersetzung mit den unterstützten ServiceNow -Sprach-Plugins

Vorteile	Einschränkungen
• Niedrigere Implementierungskosten • Schnellere Bearbeitungszeit • Weniger menschliche Wartung • ServiceNow bietet 22 Sprach-Plugins mit grundlegenden Übersetzungen	• Eingeschränkte Skalierbarkeit • Begrenzte Erweiterbarkeit • 5 Sprachen bieten Unterstützung für NLU-Absichten und -Entitäten • 12 Sprachen bieten nur Unterstützung für NLU-Absichten Weitere Informationen finden Sie unter Sprachunterstützung für -Services NLU ..

Dynamische maschinelle Übersetzung für Sprachen, die auf der Plattform ServiceNow nicht unterstützt werden, bietet Abdeckung, die Qualität der Anwender-Experience kann jedoch geringer sein.

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

Dynamische Übersetzung wird für nicht unterstützte Sprachen verwendet

Vorteile	Einschränkungen
• Niedrigere Implementierungskosten • Schnellere Bearbeitungszeit • Weniger menschliche Wartung • Unterstützung für viele Sprachen • Hoch skalierbar • Hoch erweiterbar	• Die Anwender-Experience kann variieren • Potenzielle Fehlübersetzungen können die Ergebnisse für Anwender beeinträchtigen

Bereitstellungsstrategien für mehrere Sprachen

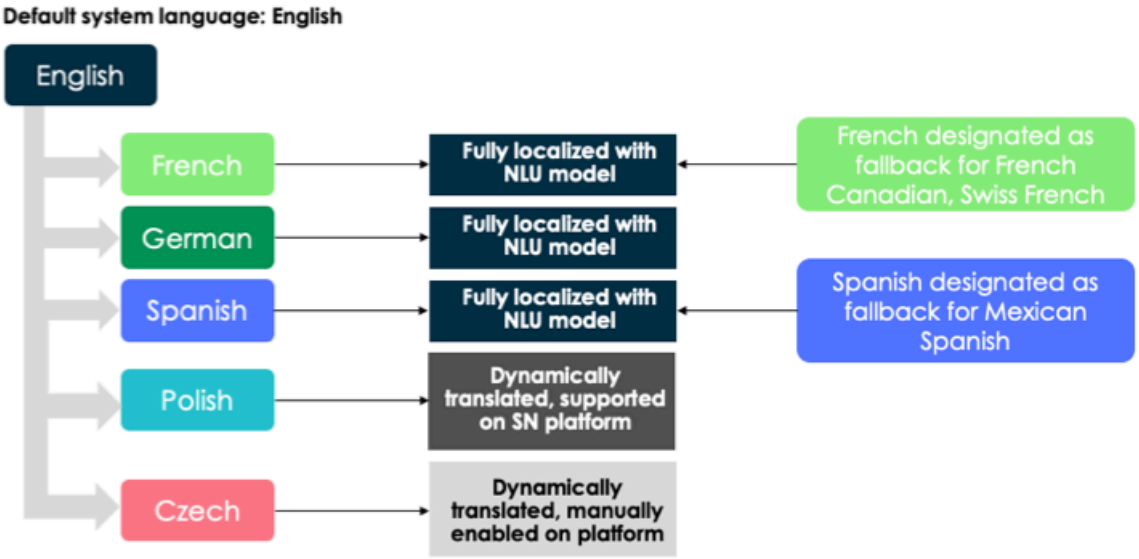
Abhängig von den Anforderungen Ihrer Benutzerbasis benötigen Sie möglicherweise einen Lösungskombinationsvorgang, um sowohl die Benutzererfahrung als auch den Zugriff zu maximieren. Sie können beispielsweise priorisierte Sprachen professionell lokalisieren und andere dynamisch übersetzen. Wenn beispielsweise 95 % der Anwender sechs Sprachen sprechen, können Sie einen Sprachexperten mit der Übersetzung Ihrer Themen in diese sechs Sprachen beauftragen. Für die verbleibenden fünf Prozent können Sie dann Dynamische Übersetzung verwenden.

Sie können die Unterstützung von Gebietsschemata auch aktivieren, indem Sie übersetzte Sprachen als Fallback-Sprachen festlegen. Sie können beispielsweise spanisch-sprachige Benutzer unterstützen, indem Sie Spanisch als Fallback-Sprache für dieses Gebietsschema festlegen.

Im folgenden Beispiel sind Französisch, Deutsch und Spanisch professionell lokalisiert, einschließlich der NLU-Modelle, Absichten und Entitäten. Dieser lokalisierte Inhalt bietet eine optimale Anwender-Experience. Polnisch wird als Sprache auf der Plattform ServiceNow unterstützt. Wenn das Plugin installiert und aktiviert ist, enthält es einige übersetzte Inhalte. In diesem imaginären Szenario wurde die Geschäftsentscheidung getroffen,polnische Inhalte dynamisch zu übersetzen, da sie einen kleineren Prozentsatz der Anwender ausmachen. Die Qualität dieser Experience kann variieren, da NLU-Modelle nicht lokalisiert sind. Stattdessen werden Äußerungen dynamisch ins Englische übersetzt, und die NLU-Themen-Discovery wird über das englische Modell ausgeführt. Da Tschechisch derzeit keine unterstützte Sprache auf der Plattform ServiceNow ist, ist dynamische maschinelle Übersetzung die einzige Option. Administratoren können Tschechisch als Sprache hinzufügen und Dynamische Übersetzung für die Sprache in Virtual Agentaktivieren.

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

Beispiel für Sprachunterstützungsstrategie



Lokalisierungseinblicke

Auf der Seite Virtual Agent-Designer können Sie dynamische Übersetzungs- und Lokalisierungseinblicke anzeigen. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**und klicken Sie dann auf **Lokalisierungseinblicke**.

Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard für Lokalisierungseinblicke .

Mithilfe von Spracherkennung und dynamischer maschineller Übersetzung in Virtual Agent

Aktivieren Sie eine Kombination aus Spracherkennung und maschineller Übersetzung für Virtual Agent, um die Chat-Experience für verschiedene Anwender zu verbessern. Sie können Fallback-Sprachen für Gebietsschemata festlegen oder Sprachen dynamisch übersetzen, die nicht professionell lokalisiert sind oder in der NLU-Themen-Discovery nicht unterstützt werden.

Chat-Benutzer können Konversationen in ihrer bevorzugten Sprache führen. Beispiel: Virtual Agent grüßt Benutzer in der bevorzugten Sprache, die in ihrem Benutzerprofil angegeben ist. Wenn ein Benutzer jedoch eine Äußerung in einer anderen Sprache eingibt, kann Virtual Agent die Änderung erkennen und anbieten, die Konversation stattdessen in dieser Sprache fortzusetzen. In vielen Fällen haben Benutzer jedoch keine Kontrolle über die Sitzungssprache, insbesondere wenn sie Gastbenutzer sind. Gastkonversationen unterstützen die Spracherkennung nicht, wenn fortsetzbare Gastsitzungen nicht aktiviert sind. Aus diesem Grund können Spracherkennung und dynamische maschinelle Übersetzung die Chat-Experience verbessern, insbesondere wenn Sie Konversationen führen, die für einige Sprachen nicht lokalisiert wurden. Beispielsweise kann Ihre Organisation routinemäßig in Spanisch und Französisch lokalisieren, Sie möchten jedoch möglicherweise auch Niederländisch und Dänisch unterstützen. Sie können Dynamische Übersetzung in Ihrer Instanz ServiceNow® für diese Sprachen aktivieren.

Sie können die Spracherkennung auch verwenden, um anwenderdefinierte oder gebietsschemaspezifische Sprachcodes zu unterstützen. Beispielsweise unterstützt die NLU-Themen-Discovery kein Mexikanisches Spanisch (es-mx), dafür aber Spanisch (es). Sie können Spanisch als Fallback-Sprache für Mexikanisch-Spanisch festlegen, um sicherzustellen, dass diese Anwender eine gute Kunden-Experience haben.

Wenn eine Sprache in Dynamische Übersetzungaktiviert ist, ignoriert Virtual Agent alle Plattformübersetzungen und verwendet stattdessen den konfigurierten Service

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

für maschinelle Übersetzung. Wenn einige Konversationen professionell übersetzt wurden, sollten Sie die dynamische Übersetzung für diese Sprachen deaktivieren. Expertenübersetzungen Ihrer NLU-Modelle, Stichwörter und Themen sind möglicherweise genauer und von höherer Qualität als maschinelle Übersetzungen. Vor einem Aufruf für die dynamische Übersetzung wird in den Tabellen „Textübersetzungen für dynamische Übersetzung“ [sys_cs_dynamic_translation_text] und „Nachricht“ [sys_ui_message] geprüft, ob der Text zuvor übersetzt wurde oder bereits einen Lokalisierungsdatensatz enthält. Ein Aufruf für eine dynamische Übersetzung wird nur durchgeführt, wenn in einer der Tabellen keine Übersetzung vorhanden ist. Nachdem ein Aufruf für die dynamische Übersetzung erfolgt und der Text übersetzt wurde, wird er zur späteren Verwendung in der Tabelle „Textübersetzungen für dynamische Übersetzung“ [sys_cs_dynamic_translation_text] gespeichert. Das Speichern von zuvor übersetztem Text führt zu weniger dynamischen Übersetzungsaufrufen an Übersetzungsservices von Drittparteien. Weitere Informationen zum Lokalisieren von Virtual Agent -Konversationen finden Sie unter Virtual Agent -Konversationen werden lokalisiert.

Sie können Dynamische Übersetzung auch während des Lokalisierungsprozesses verwenden. Wenn Sie Konversationen mit professionellen Sprachexperten lokalisieren, können Sie Dynamische Übersetzung aktivieren, während einige Themen und Zeichenfolgen nicht übersetzt werden. Wenn Ihre Bereitstellung in dieser Sprache abgeschlossen ist, können Sie Dynamische Übersetzungdeaktivieren, da professionelle Übersetzungen wahrscheinlich genauer sind.

Virtual Agent-Akademie: Sprachen in Virtual Agent dynamisch übersetzen Sehen Sie sich dieses Video an, um die Verwendung von Virtual Agent mit dynamischer Übersetzung zu demonstrieren.

Hinweis:
Sie können die Spracherkennung unabhängig von Dynamische Übersetzungverwenden.

Spracherkennung und Prozess [Dynamische Übersetzung in Virtual Agent

Wenn Sie die Spracherkennung und Dynamische Übersetzung für Virtual Agent für andere Sprachen aktivieren, erhalten verschiedenste Benutzer Zugriff auf Ihre Virtual Agent -Chatumgebung.

Die Standardsystemsprache in Ihrer Instanz ist mit der Standardsprache in Virtual Agentidentisch. Es ist auch die primäre Sprache in Ihrem NLU-Modell, wenn NLU aktiviert ist. Wenn ein Benutzer eine Äußerung eingibt, die nicht als Systemsprache erkannt wird, hängen die Ergebnisse von Ihrer Konfiguration für diese Sprache ab.

Spracherkennung und Prozess Dynamische Übersetzung .

Sprachkonfiguration	Ergebnisse in Virtual Agent
Spracherkennung und Dynamische Übersetzung sind nicht konfiguriert	Bei nicht lokalisierten Konversationen wird für Themen und die Themen-Discovery die Standardsystemsprache verwendet.
Die Spracherkennung ist aktiviert, aber nicht Dynamische Übersetzung	Wenn die erkannte Sprache ein Gebietsschema oder ein anderer Sprachcode ist, der mit einer Fallback-Sprache konfiguriert wurde, fragt Virtual Agent den Benutzer, ob die Konversation zur Fallback-Sprache wechseln soll. Wenn beispielsweise die erkannte Sprache Mexikanisches Spanisch (mx-es) ist und Spanisch (es) als Fallback-Sprache festgelegt wurde,

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

Spracherkennung und Prozess Dynamische Übersetzung . (Fortsetzung)

Sprachkonfiguration	Ergebnisse in Virtual Agent
	fragt [Virtual Agent : Möchten Sie die Konversation auf Spanisch ändern? (Ja/Nein) Wenn der Benutzer **Ja**auswählt, wird die Fallback-Sprache für die Themen-Discovery und Themenanzeige verwendet. Dies wird fortgesetzt, bis die Konversation endet. Wenn der Benutzer **Nein**auswählt, fragt Virtual Agent ihn während der Konversation nicht erneut.
Spracherkennung und Dynamische Übersetzung sind aktiviert	Wenn die erkannte Sprache in den Virtual Agent Chat-Einstellungen für die dynamische Übersetzung aktiviert ist, fragt Virtual Agent den Benutzer, ob er die Konversation in seine bevorzugte Sprache ändern möchte. Beispiel: Möchten Sie die Konversation auf Dänisch umstellen? (Ja/Nein) Wenn der Benutzer **Ja**auswählt, wird die Äußerung in die Standardsprache in Virtual Agentübersetzt. Dieser Prozess verwendet die Software für maschinelle Übersetzung, die in Dynamische Übersetzungkonfiguriert wurde. Die Discovery von Themen, ob Stichwort oder NLU, erfolgt in der Standardsprache. Alle übereinstimmenden Themen werden dynamisch in die Konversationssprache des Benutzers übersetzt und angezeigt. Virtual Agent wird in dieser Sprache fortgesetzt, einschließlich der Erwartung, dass der Anwender seine Äußerungen weiterhin in dieser Sprache eingibt. Sobald die Konversation beendet ist, verwendet Virtual Agent in der nächsten Sitzung die Standardsprache. Wenn der Benutzer **Nein**auswählt, fragt Virtual Agent ihn während der Konversation nicht erneut.

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

Virtual Agent erkennt eine Äußerung in einer anderen Sprache



Die Spracherkennung und der dynamische maschinelle Übersetzungsprozess funktionieren nach den folgenden Prinzipien:

- Die Spracherkennung erfolgt nur einmal pro Konversation.

  Wenn ein Benutzer versucht, die Sprache mitten in einer Konversation zu ändern, gibt Virtual Agent die Meldung Ich habe nicht verstanden zurück.

- Wenn die Konversation geschlossen wird, wird die primäre Sprache in der nächsten Sitzung wiederhergestellt.
- Wenn die erkannte Sprache eines Benutzers mit der primären Sprache übereinstimmt, wird der Benutzer nicht aufgefordert, die Sprache zu wechseln.
- Wenn für die erkannte Sprache eines Anwenders keine Fallback-Sprache angegeben ist und keine dynamische Übersetzung dafür aktiviert ist, wird die Konversation in der primären Sprache fortgesetzt.
- Wenn die erkannte Sprache eines Benutzers in der Instanz nicht aktiviert ist, wird die Konversation in der primären Sprache fortgesetzt. Weitere Informationen finden Sie unter Sprache aktivieren .

Hinweis:
KI-Suche -Ergebnisse werden nicht übersetzt.

Dynamische Übersetzung und Mitarbeiterchat

Wenn Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchataktiviert, für Virtual Agent jedoch deaktiviert ist, sieht der Servicemitarbeiter das, was der Benutzer sieht. Wenn der Benutzer die Konversation in einer anderen Sprache gestartet hat und nach Aufforderung wechselt, sieht der Servicemitarbeiter die Konversation in der vom Benutzer ausgewählten Sprache. Dies kann sowohl beim Service Desk-Mitarbeiter als auch beim Kunden zu Verwirrung führen. Um dieses Problem zu beheben, sollten Sie auch Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchat aktivieren. Details finden Sie unter Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchat konfigurieren.

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

Unterstützte Sprachen

Um bessere Ergebnisse zu erzielen, installieren Sie die Sprach-Plugins ServiceNow für jede Sprache, die dynamische Übersetzung verwendet. Eine detaillierte Liste der Sprach-Plugins finden Sie unter Sprache aktivieren .

Sie können die dynamische Übersetzung für Sprachen aktivieren, die derzeit nicht auf der Plattform ServiceNow unterstützt werden. Details finden Sie unter Aktivieren Sie Dynamische Übersetzung für eine nicht unterstützte Sprache.

Unterstützte Kanäle

Dynamische Übersetzung für Virtual Agent wird derzeit in den folgenden Kanälen unterstützt:

- ServiceNow Webclient
- Microsoft Teams
- Slack
- Facebook Workplace
- Facebook Messenger

Hinweis:
Das Virtual Agent -Thementestfenster kann Benutzeräußerungen von Microsoft Teams oder anderen Adaptern als sysparm_search_text identifizieren. Dynamische Übersetzung übersetzt auch diesen Inhalt.

Die folgenden Kanäle unterstützen Dynamische Übersetzung für Virtual Agentnicht:

- ServiceNow mobilen Client
- WhatsApp
- LINE
- Twilio SMS
- Alexa
- Google Assistant
- Siri

Voraussetzungen für die Verwendung von Dynamische Übersetzung in Virtual Agent

Um die dynamische maschinelle Übersetzung zu aktivieren, installieren Sie ServiceNow® -Sprach-Plugins und Dynamische Übersetzung -Plugins. Konfigurieren Sie dann Dynamische Übersetzung für Ihre Instanz.

Bevor Sie die dynamische maschinelle Übersetzung für eine Sprache aktivieren können, müssen Sie Dynamische Übersetzung in Ihrer -Instanz installieren und konfigurieren.

1. Als Administrator installieren Sie die folgenden Plugins:
   - Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot)
   - Dynamische Übersetzung für Virtual Agent (com.glide.cs.dynamic.translation.virtual_agent)

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

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass der Wert dieses Plugins auf **true**festgelegt ist. Ändern Sie die Einstellung bei Bedarf.

- ServiceNow® Sprach-Plugins für jede Sprache, die Sie mit dynamischer Übersetzung bereitstellen möchten.

Hinweis:
Sprachen für Dynamische Übersetzung werden in der Tabelle „sys_cs_dynamic_translation_virtual_agent“ gespeichert.

Weitere Informationen finden Sie unter Sprache aktivieren .

2. Aktivieren Sie NLU-Sprachen in den Einstellungen für Virtual Agent ., wenn Sie die NLU-Themen-Discovery verwenden.

Hinweis:
NLU -Erkennungs- und -Discovery-Werte werden in der Tabelle „sys_cs_general_settings“ gespeichert. Ab Vancouver ist ServiceNow NLU der verfügbare NLU -Treiber.

Die folgenden Übersetzungsdienstanbieter sind vorkonfiguriert, sobald die Plugins installiert sind:

- Microsoft Azure
- Google Übersetzer

Konfiguration anderer Übersetzungsdienstanbieter

Sie können jeden anderen Übersetzungsdienstanbieter in der Anwendung Dynamische Übersetzung wie folgt konfigurieren:

1. Integrieren Sie mit einem Übersetzungsdienstanbieter .
2. Erstellen Sie eine Übersetzerkonfiguration in Dynamische Übersetzung .
3. (Optional) Erstellen Sie eine Sprachcodezuordnung , um Übersetzer-Sprachcodes den ServiceNow® -Sprachcodes zuzuordnen.

Nächster Schritt

Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für die Serviceintegration Dynamische Übersetzung .

Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für die Serviceintegration Dynamische Übersetzung .

Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen und die Verbindung für Ihren Übersetzungsservice.

Vorbereitungen
Erfüllen Sie die Voraussetzungen für die Verwendung von Dynamische Übersetzung in Virtual Agent.

Erforderliche Rolle: admin

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

Prozedur

1. Erstellen Sie Anmeldeinformationen für den Übersetzerservice-Alias.
   Ausführliche Informationen finden Sie in den folgenden Themen:
   - Erstellen Sie Anmeldeinformationen für den MicrosoftTranslation-Alias
   - Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für den GoogleTranslation-Alias
2. Erstellen Sie eine Verbindung für den Übersetzerservice-Alias.
   Ausführliche Informationen finden Sie in den folgenden Themen:
   - Erstellen Sie eine Verbindung für den MicrosoftTranslation-Alias
   - Konfigurieren Sie die Verbindungsattribute für den GoogleTranslation-Alias

Nächste Maßnahme

Aktivieren Sie Ihren Übersetzungsservice in Dynamische Übersetzung

Aktivieren Sie Ihren Übersetzungsservice in Dynamische Übersetzung

Aktivieren Sie Ihren bevorzugten Anbieter Dynamische Übersetzung, und markieren Sie ihn als Standardservice für die Übersetzung und Spracherkennung.

Vorbereitungen

Erfüllen Sie die Voraussetzungen für die Verwendung von Dynamische Übersetzung in Virtual Agent.

Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für die Serviceintegration Dynamische Übersetzung ..

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dynamische Übersetzung** > **Übersetzerkonfigurationen**.
2. Wählen Sie den Namen des Übersetzungsservice aus, um den Datensatz zu öffnen.
3. Aktivieren Sie im Formular „Übersetzerkonfiguration“ das Kontrollkästchen **Aktiv**.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte Einstellungen die Option **Als Standard für Übersetzung markieren aus**.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte Einstellungen die Option **Als Standard für Erkennung markieren aus**.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Dynamische Übersetzung für Sprachen in Virtual Agentaktivieren

Dynamische Übersetzung für Sprachen in Virtual Agentaktivieren

Aktivieren Sie Dynamische Übersetzung für eine oder mehrere Sprachen in den Chat-Einstellungen für Virtual Agent.

Vorbereitungen

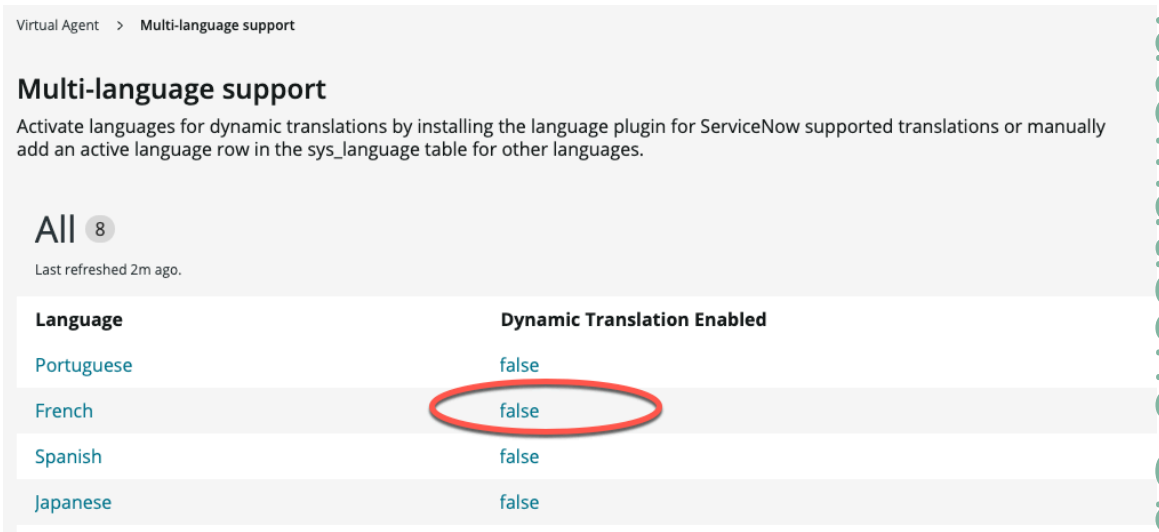
Installieren und konfigurieren Sie die Plugins für Dynamische Übersetzungwie in Voraussetzungen für die Verwendung von Dynamische Übersetzung in Virtual Agentbeschrieben.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

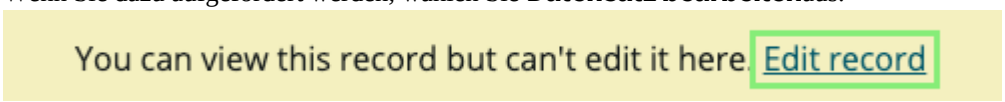
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie **Virtual Agent** aus.
3. Gehen Sie auf der Karte „Unterstützung mehrerer Sprachen“ wie folgt vor:
   a. Verschieben Sie den Umschalter für die **Spracherkennung**, um sie zu aktivieren.
   b. Verschieben Sie den Umschalter **Dynamische Übersetzung**, um sie zu aktivieren.
   c. Wählen Sie **Alle anzeigen aus**.
   Die Seite zur Unterstützung mehrerer Sprachen wird geöffnet. Alle Sprachen, die in der Instanz installiert sind, werden aufgelistet.
4. Wählen Sie in der Spalte „ **Dynamische Übersetzung** aktiviert“ „ **falsch** “ für die Sprache aus, die Sie aktivieren möchten.



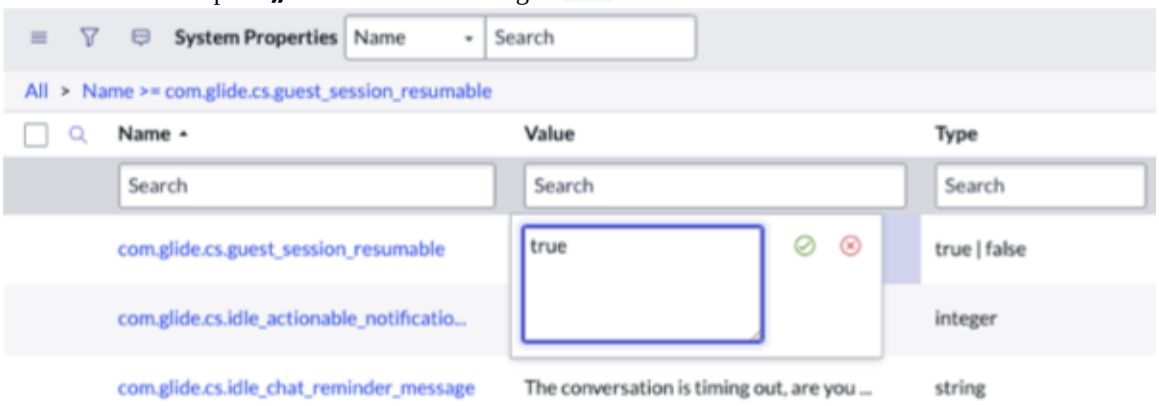
   a. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, wählen Sie **Datensatz bearbeiten**aus.



   b. Wählen Sie **Dynamische Übersetzung aktiviert aus**.
   c. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   d. Kehren Sie zur Seite zur Unterstützung mehrerer Sprachen zurück, und wiederholen Sie diese Schritte für jede andere Sprache, die Sie aktivieren möchten.
5. **Wahlweise:** Aktivieren Sie die Spracherkennung für Gastbenutzer.
   Wenn diese Systemeigenschaft auf „ **off**“ festgelegt ist, funktioniert Dynamische Übersetzung nicht für Gastbenutzer.
   a. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Filter `sys_properties.list` ein.
   b. Suchen Sie im Feld **Name** nach *`com.glide.cs.guest_session_resumable`*.

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

c. Ändern Sie in der Spalte **„Wert“** die Einstellung in `true`.



Aktivieren Sie Dynamische Übersetzung für eine nicht unterstützte Sprache

Die Plattform ServiceNow® unterstützt mehrere Sprachen, Sie können jedoch die dynamische maschinelle Übersetzung für zusätzliche Sprachen in Virtual Agentaktivieren.

Vorbereitungen

Installieren und konfigurieren Sie die Plugins für Dynamische Übersetzungwie in Voraussetzungen für die Verwendung von Dynamische Übersetzung in Virtual Agentbeschrieben.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Dynamische Übersetzung für jedes installierte Sprach-Plugin auf der Plattform ServiceNow® konfigurieren. Nach der Installation steht die Sprache für die Konfiguration auf der Karte „Support für mehrere Sprachen“ in Virtual Agent Chat-Einstellungen zur Verfügung. Wenn Sie jedoch eine Sprache ohne Plugin unterstützen möchten, können Sie diese der Tabelle „Sprachen“ [sys_language] hinzufügen. Nach dem Hinzufügen können Sie die dynamische maschinelle Übersetzung für diese Sprache aktivieren.

Weitere Informationen zu Optionen zur Unterstützung mehrerer Sprachen und ihren Vorteilen finden Sie unter Lokalisierungsoptionen für Virtual Agent. Weitere Informationen zu anwenderdefinierten Lokalisierungen finden Sie unter Anwenderdefinierte Übersetzungen .

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Filter `sys_language.list` ein.
2. Klicken Sie auf der Seite „Sprachen“ auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name und Gebietsschema der Sprache, falls zutreffend. Beispiel: **Spanisch (Mexikoisch)**.
Aktiv	Checkbox, die angibt, dass die Sprache in der Instanz aktiviert ist.
ID	Der BCP 47 -Code für die Sprache. Beispiel: **es-MX**.
Textrichtung	Textrichtung für die Sprache. Optionen sind **Von links nach rechts** oder **Von rechts nach links**.

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

Feld	Beschreibung
Fallback	Sprache, die verwendet werden soll, wenn eine Übersetzung nicht verfügbar ist. Das Sprach-Plugin muss auf der Instanz installiert und für NLU aktiviert sein, wenn Sie die NLU-Themen-Discovery verwenden. Wenn die Sprache beispielsweise Mexikanisches Spanisch ist, können Sie **Spanisch** als Fallback-Sprache angeben.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. **Wahlweise:** Übersetzen Sie für eine bessere Anwender-Experience einige der Virtual Agent -Systemnachrichten in die neue Sprache.

   a. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Filter `sys_ui_message.list` ein.

   b. Übersetzen Sie die folgenden Schlüssel:

   - Möchten Sie die aktuelle Konversation wirklich beenden?
   - Klicken Sie hier, um eine neue Konversation zu beginnen.
   - Kontaktoptionen schließen
   - [Name der Sprache] (z. B. **Englisch** oder **Deutsch**)
   - Audio-Benachrichtigungen deaktivieren
   - Konversation beenden
   - Ich habe festgestellt, dass Sie {0} eingeben. Möchten Sie die Konversation in {0} fortsetzen?
   - Gerade jetzt
   - Nein
   - Derzeit sind keine Chat-Agents verfügbar.
   - Wählen Sie eine Option aus.
   - Geben Sie Ihre Anforderung ein.
   - Geben Sie Ihre Antwort hier ein.
   - Senden
   - Neue Konversation beginnen
   - Beginnen Sie mit der Eingabe, um die Liste der Themen unten zu filtern …

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

- Supportoptionen
- Ja

Hinweis:
Wenn Sie eine unterstützte Fallback-Sprache für die hinzuzufügende Sprache angeben, müssen Sie die Schlüssel in der Nachrichtentabelle nicht übersetzen. Wenn Sie beispielsweise Mexikanisches Spanisch als Sprache hinzufügen, können Sie Spanisch als Fallback-Sprache festlegen. Das Sprach-Plugin für Spanisch enthält bereits Übersetzungen dieser Nachrichten. Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie eine Fallback-Sprache für gebietsschemaspezifische Sprachen und NLU-Vorhersage an.

6. Wenn die Sprachen hinzugefügt wurden, aktivieren Sie für sie in den Virtual Agent-Einstellungen die dynamische Übersetzung.

Geben Sie eine Fallback-Sprache für gebietsschemaspezifische Sprachen und NLU-Vorhersage an

Stellen Sie Unterstützung für das Sprachgebietsschema bereit, indem Sie eine Fallback-Sprache für Virtual Agent angeben, die für Themen, Schlüsselwörter und NLU-Vorhersage verwendet werden soll. Beispielsweise unterstützt die Plattform ServiceNow® kein Mexikanisches Spanisch (mx-es), dafür aber Spanisch (es), das Sie für eine bessere Anwender-Experience als Fallback-Sprache festlegen können.

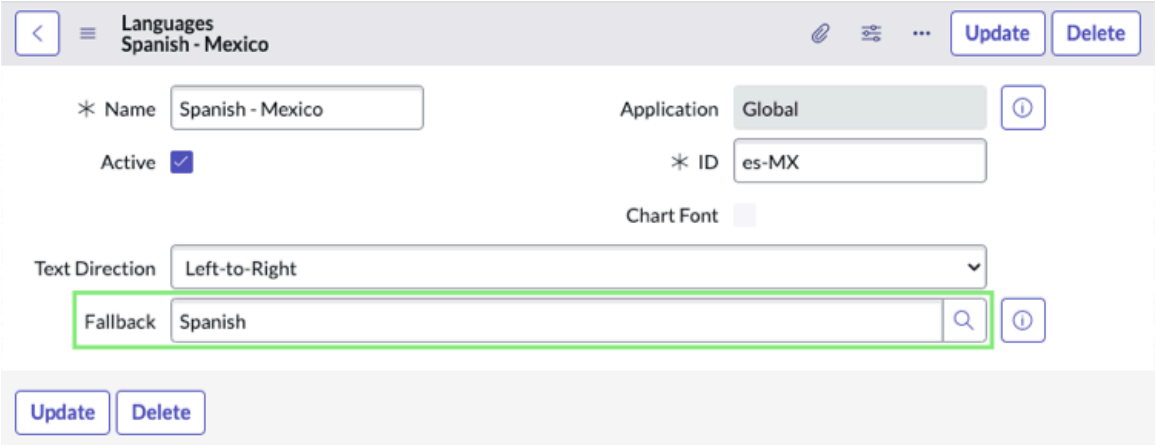
Vorbereitungen
Das Fallback-Sprach-Plugin muss auf der Instanz installiert sein. Nach der Installation ist die Sprache in der Tabelle „Sprachen“ [sys_language] verfügbar.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie **Virtual Agent** aus.
3. Verschieben Sie auf der Karte „Unterstützung mehrerer **Sprachen** “ den Umschalter „Spracherkennung“, um sie zu aktivieren.
4. Wählen Sie **Alle anzeigen aus**.
5. Wählen Sie den Namen einer Sprache aus, um den Datensatz zu öffnen.
6. Wählen Sie oben auf der Seite **Datensatz bearbeiten** aus.
7. Klicken Sie im Feld **Fallback** auf das Suchsymbol ( ), und wählen Sie eine verfügbare Sprache aus.

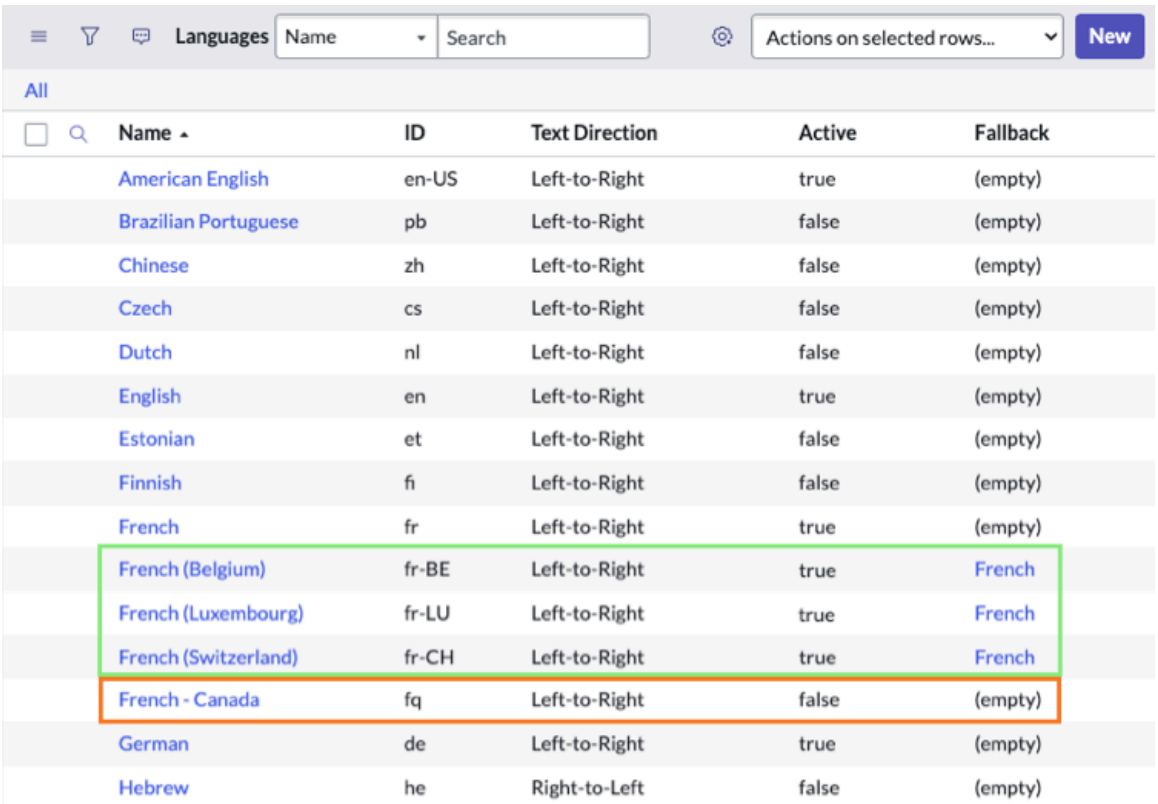
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Anwenderdefinierte Gebietsschemata werden zusammen mit ihrer Fallback-Sprache in der Tabelle „Sprachen“ [sys_language] angezeigt. Der Sprachcode (ID) gibt eine Sprache an, die Virtual Agent erkennen kann. Im folgenden Beispiel verwenden drei Französisch-Gebietsschemata Französisch als Fallback-Sprache. Nur Französisch-Kanadisch bleibt unkonfiguriert.



Name	ID	Text Direction	Active	Fallback
American English	en-US	Left-to-Right	true	(empty)
Brazilian Portuguese	pb	Left-to-Right	false	(empty)
Chinese	zh	Left-to-Right	false	(empty)
Czech	cs	Left-to-Right	false	(empty)
Dutch	nl	Left-to-Right	false	(empty)
English	en	Left-to-Right	true	(empty)
Estonian	et	Left-to-Right	false	(empty)
Finnish	fi	Left-to-Right	false	(empty)
French	fr	Left-to-Right	true	(empty)
French (Belgium)	fr-BE	Left-to-Right	true	French
French (Luxembourg)	fr-LU	Left-to-Right	true	French
French (Switzerland)	fr-CH	Left-to-Right	true	French
French - Canada	fq	Left-to-Right	false	(empty)
German	de	Left-to-Right	true	(empty)
Hebrew	he	Right-to-Left	false	(empty)

Virtual Agent -Konversationen werden lokalisiert

Die ServiceNow -Plattform bietet je nach Bedarf verschiedene Methoden zum Lokalisieren von Virtual Agent -Konversationen. Verwenden Sie Lokalisierungs-Framework, um alle Aspekte des Übersetzungsprozesses zu verwalten, unabhängig davon, ob Sie maschinelle Übersetzung, einen Drittanbieter oder beide verwenden.

Verwenden Sie ServiceNow Lokalisierungs-Framework, um den Übersetzungsprozess für Virtual Agent -Themen zu standardisieren und nachzuverfolgen. Mit dem -Framework können Sie

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

den Geschäftsprozess für die Übersetzung Ihrer Konversationen definieren. Verwenden Sie sie, um Folgendes zu konfigurieren:

- Wie Lokalisierungsanforderungen erfüllt werden.

  Zu den Optionen gehören maschinelle Übersetzung, ein Übersetzungsmanagementsystem (TMS) sowie das Exportieren und Importieren von Dateien.

- Für jeden Schritt im Prozess verantwortliche Person

  Virtual Agent verwendet die folgenden Rollen:

  - Anfordernde Person der Lokalisierung
  - Lokalisierungserfüller
  - Lokalisierungs-Editor
- Business-Regeln für den Prozess:
  - Automatische Übersetzung und Veröffentlichung
  - Genehmigung für Übersetzung und Veröffentlichung erforderlich

Weitere Informationen finden Sie unter Localization Framework. Weitere Informationen zu Lokalisierungsrollen finden Sie unter Lokalisierungsrollen für Virtual Agent.

Lokalisierungsthemen

Der Ablauf des Lokalisierungsprozesses hängt von der Methode der Themen-Discovery ab, die Sie für Ihre Themen verwenden. Es gibt zwei Haupttypen der Themen-Discovery:

- Stichwort-Themen-Discovery

  Wenn Sie Lokalisierungs-Frameworkverwenden, werden die Chatunterhaltung und die dem Thema zugeordneten Stichwörter übersetzt.

- Natural Language Understanding (NLU) Themen-Discovery

  Wenn Ihre Themen NLU verwenden, müssen sowohl das Thema als auch die Modellgruppe lokalisiert werden. Wenn Sie eine Übersetzung von Virtual Agent-Designeranfordern, werden das Thema und alle optionalen Stichwörter übersetzt. Sie müssen die Übersetzung für Modellgruppen von NLU-Workbenchanfordern. Weitere Informationen zu diesem Prozess finden Sie unter Mehrsprachiges Modell übersetzen.

  Sobald das Thema und die sekundären Modelle lokalisiert sind, müssen Sie die Modelle möglicherweise dem Thema zuordnen, bevor Sie sie veröffentlichen.

Voraussetzungen

Wichtig:
Derzeit können übersetzbare Zeichenfolgen wie Thementext und Bot-Antworten keine eingebetteten Anführungszeichen enthalten. Zeichenfolgen, die eingebettete Anführungszeichen enthalten, können nicht lokalisiert werden.

Bevor Sie mit der Verwaltung von Übersetzungen beginnen:

- Aktivieren Sie das Plugin ServiceNow für jede Sprache, die Sie unterstützen möchten.

  Lokalisierungs-Framework wird standardmäßig ebenfalls installiert. Weitere Informationen finden Sie unter Sprache aktivieren.

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

- Konfigurieren Sie den Übersetzungsmodus, den Sie in Lokalisierungs-Frameworkverwenden möchten.

  Sie können maschinelle Übersetzung, ein Übersetzungsmanagementsystem (TMS) konfigurieren oder per E-Mail senden. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzungsmodi .

- Wenn Sie Natural Language Understanding (NLU) verwenden, aktivieren Sie Sprachen in den Virtual Agent -Einstellungen.

  Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie NLU-Sprachen in den Einstellungen für Virtual Agent ..

- Falls erforderlich, fügen Sie Ihrer Modellgruppe NLU sekundäre Sprachen hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Verwaltung mehrsprachiger Modelle .
- Weisen Sie Teammitgliedsgruppen Lokalisierungsrollen zu.

  Benutzern werden basierend auf ihren Verantwortlichkeiten für den Übersetzungsprozess verschiedene Rollen zugewiesen. Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisierungsrollen für Virtual Agent.

Verwalten Sie Sprachen nach Modell

Wenn NLU für Ihre -Instanz aktiviert ist, können Sie Übersetzungen nach Modell und Sprache anzeigen und verwalten. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**und klicken Sie dann auf **Sprachen verwalten**. Wählen Sie ein Modell und eine Sprache aus. Anschließend haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Zeigen Sie den Übersetzungsstatus an
- Übersetzungen anfordern
- Zeigen Sie Übersetzungen an, oder bearbeiten Sie sie
- Testübersetzungen

Klicken Sie auf **NLU-Übersetzungen verwalten,** um auf die Seite für die Modellverwaltung in NLU-Workbenchzuzugreifen.

Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisieren Sie Virtual Agent -Themen, die die NLU -Themen-Discovery verwenden.

Aktivieren Sie NLU-Sprachen in den Einstellungen für Virtual Agent .

Wenn Sie sprachspezifische NLU-Modelle verwenden möchten, müssen Sie die installierten Sprachen in der Liste Unterstützte NLU-Sprachen aktivieren. Eine Sprache ist aktiviert, wenn in der **Spalte** Aktiviert „wahr“ angezeigt wird. Englisch ist standardmäßig aktiviert.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie das Plugin ServiceNow für jede Sprache, die Sie unterstützen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Sprache aktivieren .

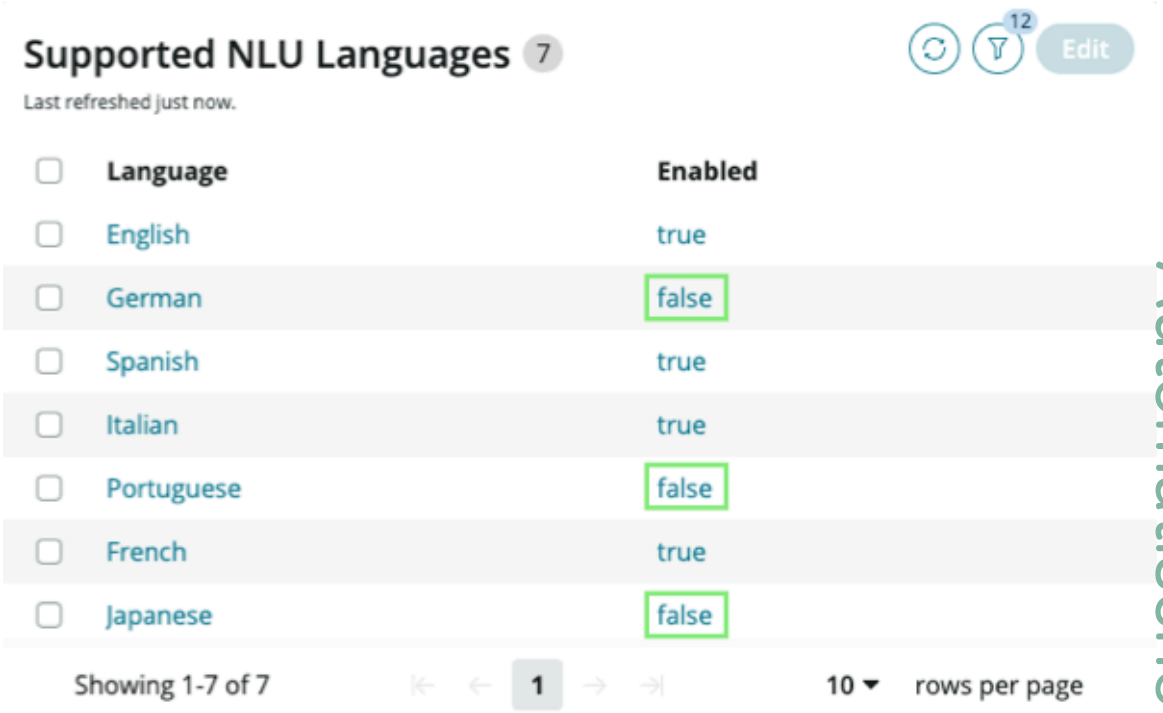
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Klicken Sie auf **Virtual Agent**.

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

3. Klicken Sie unter Natural Language Understanding (NLU) auf **Einstellungen anzeigen**.
4. Suchen Sie die Sprachen in der Liste Unterstützte NLU-Sprachen.
5. Wenn in der Spalte Aktiviert für eine Sprache „ **falsch** “ angezeigt wird, wählen Sie den Link, um die NLU-Eigenschaften der Sprache zu öffnen.
   In der folgenden Abbildung sind beispielsweise Deutsch, Portugiesisch und Japanisch nicht aktiviert.



6. Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen** Aktiviert.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Lokalisieren Sie Virtual Agent -Themen, die die Stichwort-Themen-Discovery verwenden

Verwenden Sie ServiceNow Lokalisierungs-Framework, um den Prozess der Lokalisierung von Virtual Agent -Konversationen und -Stichwörtern zu verwalten.

Vorbereitungen

Überprüfen Sie die Voraussetzungen für die Übersetzung von Virtual Agent -Komponenten. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent -Konversationen werden lokalisiert.

Stellen Sie sicher, dass Ihre Virtual Agent-Themen veröffentlicht werden und wie gewünscht funktionieren. Nehmen Sie Anpassungen vor, bevor Sie sie an die Lokalisierung senden.

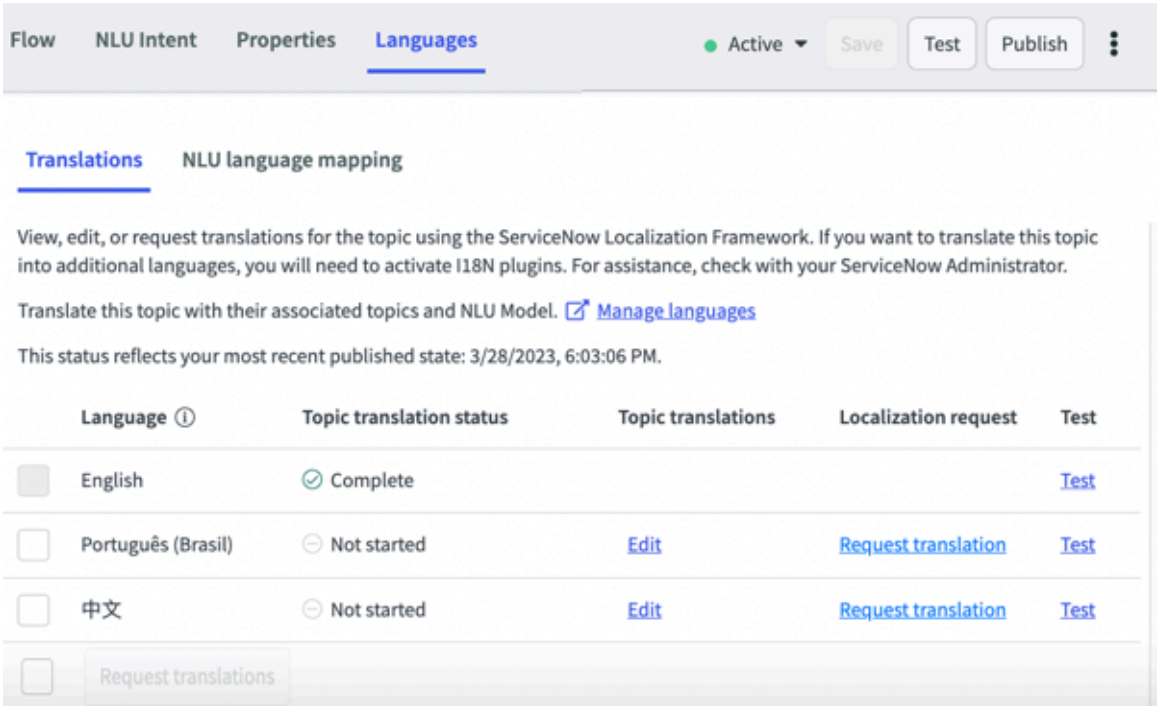
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Öffnen Sie das Thema, das Sie übersetzen möchten.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Sprachen**.
   Nur Sprachen, die installiert und aktiviert sind, werden angezeigt. Informationen zum Aktivieren von Lokalisierungs-Plugins finden Sie unter Sprache aktivieren .

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

Hinweis:
Die Now Platform bietet Übersetzungen für Schnittstellenfunktionen und vorgefertigte Themen. Daher werden Sprachen in einigen Themen möglicherweise als teilweise übersetzt angezeigt.



4. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Übersetzung anfordern:
     a. Aktivieren Sie die entsprechenden Kontrollkästchen, und klicken Sie dann auf **Übersetzungen anfordern**.
     b. Bestätigen Sie Ihre Auswahl, wenn Sie dazu aufgefordert werden.

        Ein Übersetzungsdatensatz wird erstellt, und der Übersetzungsstatus ändert sich in **In Bearbeitung**. Die Übersetzungsaufgabe wird einem Benutzer mit der Rolle „Lokalisierungserfüller“ zugewiesen. Informationen zum Erfüllungsprozess in Lokalisierungs-Frameworkfinden Sie unter Lokalisierungsaufgabe erfüllen .
   - Bearbeiten Sie Übersetzungen direkt in Virtual Agent-Designer.

Ergebnisse

Wenn die Übersetzungen abgeschlossen sind, können Virtual Agent-Administratoren sie auf der Registerkarte „Sprachen“ des Themas oder auf der Seite „Sprachen verwalten“ anzeigen, entsperren oder bearbeiten.

Sobald die Übersetzungen veröffentlicht sind, werden sie Virtual Agent-Themen zur Verfügung gestellt, in denen Schlüsselwörter dynamisch verwendet werden.

Lokalisieren Sie Virtual Agent -Themen, die die NLU -Themen-Discovery verwenden

Verwenden Sie ServiceNow Lokalisierungs-Framework, um den Prozess der Lokalisierung von Virtual Agent -Konversationen zu verwalten, die Natural Language Understanding (NLU) verwenden.

Vorbereitungen

Überprüfen Sie die Voraussetzungen für die Übersetzung von Virtual Agent -Komponenten. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent -Konversationen werden lokalisiert.

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

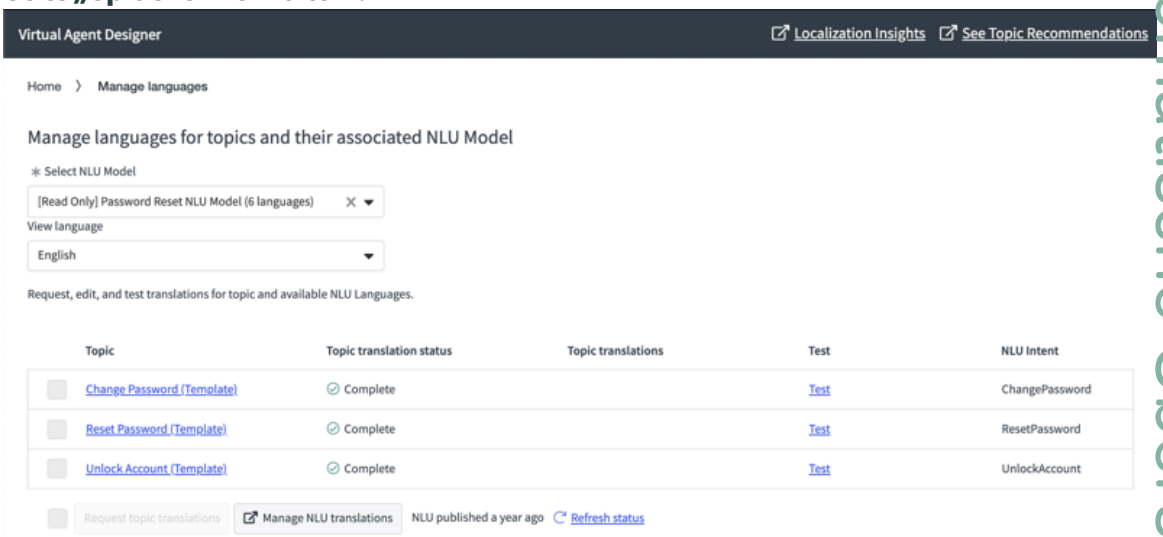
Stellen Sie sicher, dass Ihre Virtual Agent-Themen veröffentlicht werden und wie gewünscht funktionieren. Nehmen Sie Anpassungen vor, bevor Sie sie an die Lokalisierung senden.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Klicken Sie **auf Sprachen verwalten**.
3. **Wählen Sie in der Liste NLU-Modell** auswählen die Modellgruppe aus, die Sie verwalten möchten. Absichten, die einem Thema zugeordnet sind, werden auf der Seite angezeigt.
4. **Wählen** Sie in der Liste Anzeigesprache eine Sprache aus.
   Der Übersetzungsstatus jedes Themas in der ausgewählten Sprache wird auf der Seite angezeigt. Wählen Sie einen Themennamen aus, um das Thema in Virtual Agent-Designerzu öffnen, Übersetzungen anzuzeigen oder zu bearbeiten oder übersetzte Inhalte zu testen. Die Spalte **„Übersetzungsstatus** des Themas“ zeigt den aktuellen Status des Themas im Lokalisierungsprozess an.

Seite „Sprachen verwalten“.



Wenn in der Spalte **„Übersetzungsstatus** des Themas“ (Übersetzungsstatus des Themas) **Veröffentlichung**erforderlich angezeigt wird, müssen Sie das Thema veröffentlichen, bevor Sie es zur Übersetzung einreichen können.

Hinweis:
Die Now Platform bietet Übersetzungen für Schnittstellenfunktionen und vorgefertigte Themen. Daher werden Sprachen in einigen Themen möglicherweise als teilweise übersetzt angezeigt.

5. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Aktivieren Sie die Kontrollkästchen für die zu übersetzenden Themen, und klicken Sie dann auf Themenübersetzungen **anfordern**. Bestätigen Sie Ihre Auswahl, wenn Sie dazu aufgefordert werden.

     Ein Übersetzungsdatensatz wird erstellt, und der Übersetzungsstatus ändert sich in **In Bearbeitung**. Die Übersetzungsaufgabe wird einem Benutzer mit der Rolle „Lokalisierungserfüller“ zugewiesen. Informationen zum Erfüllungsprozess in Lokalisierungs-Frameworkfinden Sie unter Lokalisierungsaufgabe erfüllen .

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

Hinweis:
Wenn sich ein Thema bereits in der Lokalisierung befindet, ist das entsprechende Kontrollkästchen nicht verfügbar.

- Übersetzungen direkt bearbeiten.

6. Klicken Sie **auf NLU-Übersetzungen verwalten**.
   Das Modell wird in NLU-Workbenchgeöffnet. Übersetzungen für Ihre Modellgruppe anfordern. Weitere Informationen finden Sie unter Mehrsprachiges Modell übersetzen .

Ergebnisse

Wenn die Übersetzungen abgeschlossen sind, können Virtual Agent-Administratoren sie auf der Registerkarte „Sprachen“ des Themas oder auf der Seite „Sprachen verwalten“ anzeigen, entsperren oder bearbeiten.

Sobald die Übersetzungen veröffentlicht sind, werden sie Virtual Agent-Themen zur Verfügung gestellt, in denen Schlüsselwörter dynamisch verwendet werden. Die sprachspezifische Absichtsübereinstimmung ist jedoch erst verfügbar, wenn auch Modellgruppen übersetzt und veröffentlicht wurden.

Nächste Maßnahme

Möglicherweise müssen Sie ein Thema sekundären Modellen oder einem sprachspezifischen Modell zuordnen.

Wenn Übersetzungen abgeschlossen sind, können Sie lokalisierte NLU-Modelle testen.

Ordnen Sie einem sekundären NLU -Modell ein Thema zu

Ordnen Sie ein Virtual Agent -Thema einem sekundären Modell in der Modellgruppe oder einem eigenständigen, einsprachigen NLU -Modell für jede unterstützte Sprache zu.

Vorbereitungen

Wenn Sie ServiceNow NLU[] verwenden, lesen Sie NLU Modellzuordnung in Virtual Agent-Designer, um sich mit NLU-Modellgruppen vertraut zu machen.

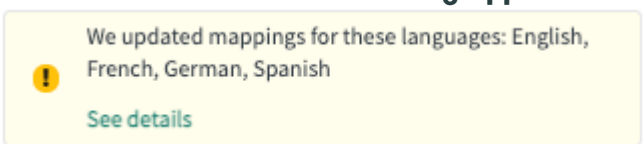
Fügen Sie bei Bedarf der Modellgruppe in NLU-Workbench sekundäre Sprachen hinzu, um sprachspezifische Versionen des Modells zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwaltung mehrsprachiger Modelle .

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

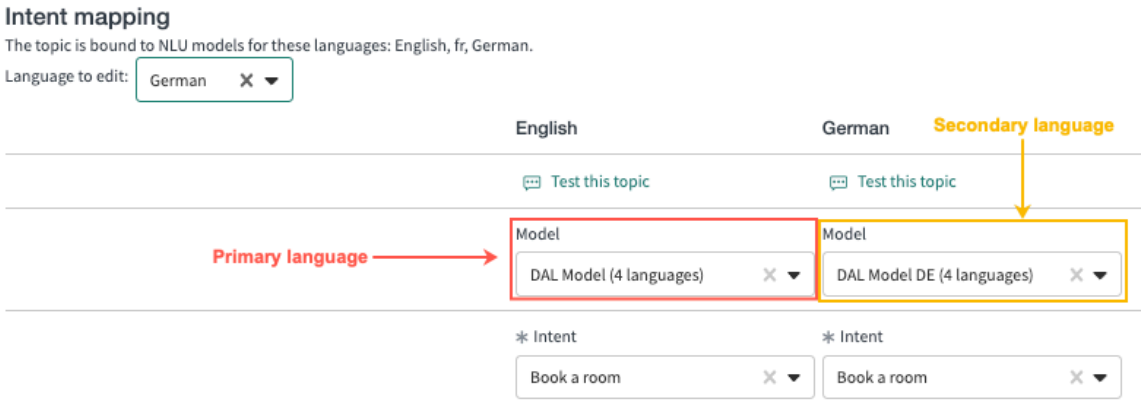
Wenn Sie ein sekundäres Modell für eine Sprache auswählen, die Teil einer anderen Modellgruppe ist, ändert sich die Zuordnung für das gesamte Thema. Sekundäre Modelle müssen Teil derselben Modellgruppe sein wie die primäre Sprache. Sie können ein anderes Modell und eine andere Absicht für eine sekundäre Sprache auswählen, wenn sie die einzige Sprache im Modell (und damit die primäre Sprache) ist.

Nachricht zu aktualisierten Modellgruppenzuordnungen



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

Thema, das einer Modellgruppe mit primären und sekundären Sprachen zugeordnet ist

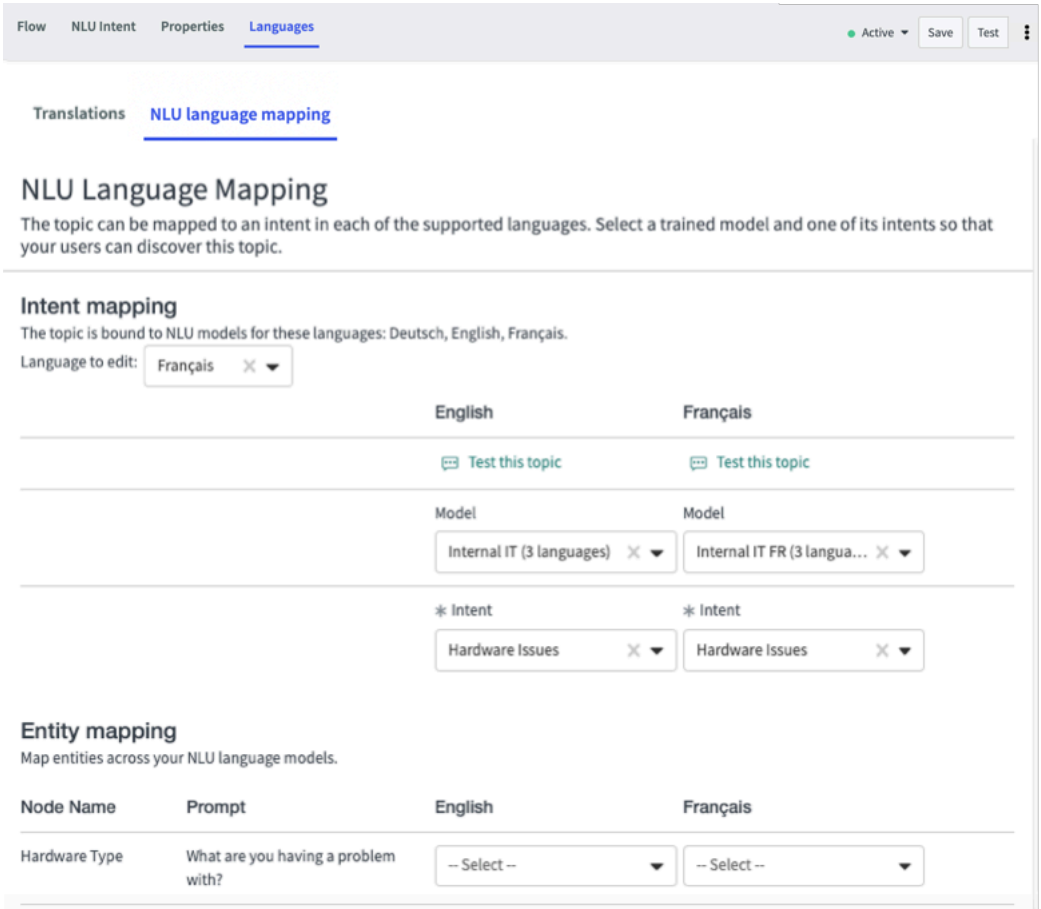


Weitere Informationen finden Sie unter NLU Modellzuordnung in Virtual Agent-Designer.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer** und öffnen Sie ein Thema.
2. Öffnen Sie die Registerkarte **Sprachen**, und wählen Sie dann die Registerkarte **NLU-Sprachzuordnung** aus.
   Die erste Spalte ist die Zuordnung NLU, die auf Ihrer aktuellen Sitzungssprache basiert. Wenn Sie beispielsweise Englisch verwenden, lautet die erste Spalte **Englisch**.
3. Wählen Sie in der Liste **Zu bearbeitende** Sprache die zuzuordnende Sprache aus.
   Die aufgelisteten Sprachen basieren auf den NLU Sprachen, die Sie in den Einstellungen für Virtual Agent aktiviert haben. Nachdem Sie eine Sprache ausgewählt haben, wird im Abschnitt „Absichtszuordnung“ und ggf. im Abschnitt „Entitätszuordnung“ eine Spalte angezeigt. Wenn Sie beispielsweise Französisch **wählen**, wird eine Spalte in Französisch angezeigt.

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



4. Aktualisieren Sie den Abschnitt „Absichtszuordnung“.
   a. Wählen Sie in der Zeile „Modell“ ein Modell NLU für die ausgewählte Sprache aus.
   b. Wählen Sie in der Zeile „Absicht“ eine Absicht NLU für die von Ihnen ausgewählte Sprache aus.
5. Aktualisieren Sie ggf. den Abschnitt Entitätszuordnung.
   Ordnen Sie für jede Sprache eine Entität aus dem Modell einem Eingabeknoten im Thema zu. In einer Konversation werden diese Knoten automatisch mit dem Entitätswert ausgefüllt.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Testet die Übersetzungen von Themen und NLU-Modellen

Testet die Übersetzungen von Themen und NLU-Modellen

Testen Sie ein übersetztes Virtual Agent -Thema und das lokalisierte NLU-Modell, um sicherzustellen, dass es in einer Konversation wie erwartet funktioniert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

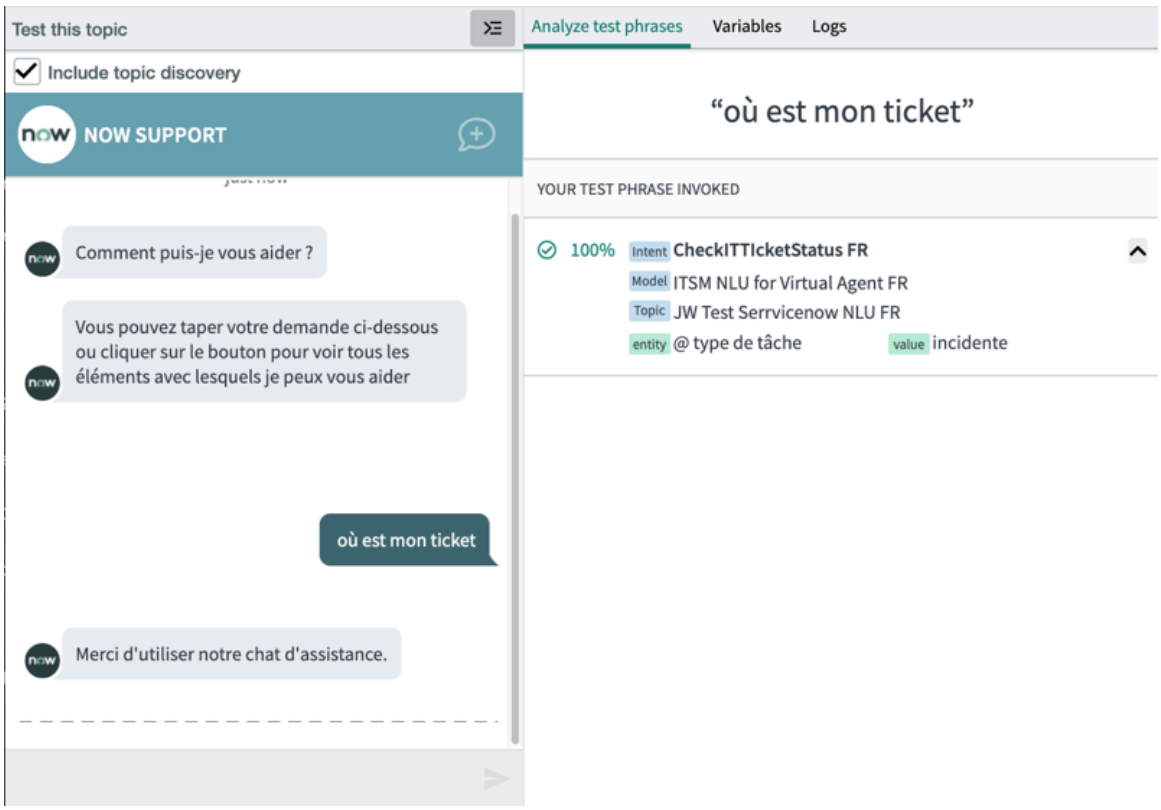
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Klicken Sie **auf Sprachen verwalten**.
3. **Wählen Sie in der Liste NLU-Modell** auswählen die zu testende Modellgruppe aus.
4. **Wählen** Sie in der Liste Anzeigesprache eine Sprache aus.

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

5. Klicken Sie in der Spalte **Test** für eine Absicht auf **Test**.
6. Führen Sie im angezeigten Testfenster die Konversation aus, und überprüfen Sie die Ergebnisse auf den Testregisterkarten.
   Weitere Informationen zur Verwendung des Chat-Testfensters finden Sie unter Testen NLU/ Stichwortthemen.

Example
Die folgende Abbildung zeigt, wie Sie eine Französisch-Übersetzung testen können.



7. Beenden Sie den Test, indem Sie das Fenster schließen.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie die Testergebnisse, um das Thema nach Bedarf zu ändern. Testen Sie weiter, während Sie Ihr Thema und die NLU -Sprachzuordnungen anpassen.

Wenn das Thema fertig ist, veröffentlichen Sie es, um es Anwendern zur Verfügung zu stellen. Sie können alle oder einige der NLU -Zuordnungen veröffentlichen. Weitere Informationen zum Veröffentlichen von Themen finden Sie unter Virtual Agent-Thema veröffentlichen.

Tipp:
Auf der Seite **Sprachen verwalten** und auf der Seite Virtual Agent-Designer Themen können Sie Lokalisierungseinblicke anzeigen. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**und klicken Sie dann auf **Lokalisierungseinblicke**.

Bearbeiten Sie Übersetzungen für Virtual Agent -Themen

Ein Virtual Agent -Administratoranwender kann Übersetzungen direkt in Virtual Agent-Designerbearbeiten und veröffentlichen.

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

Vorbereitungen

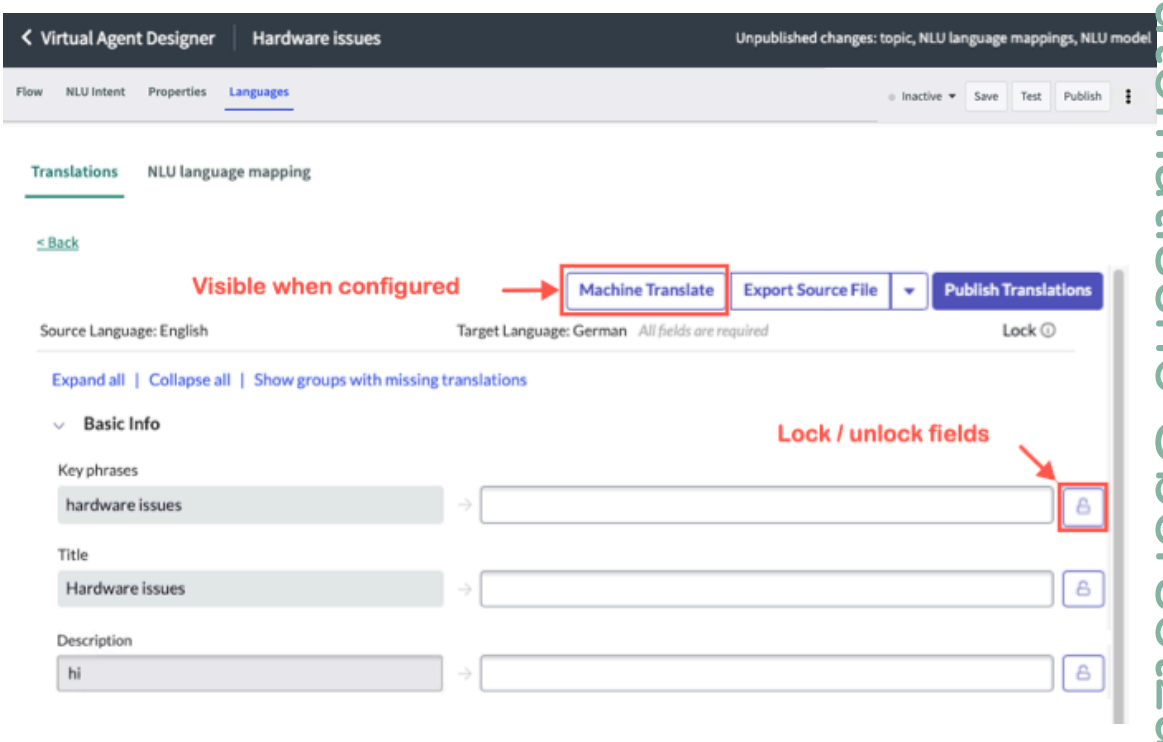
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**, öffnen Sie ein veröffentlichtes Thema, und klicken Sie dann auf die Registerkarte **Sprachen**.
   - (Nur NLU) Navigieren Sie zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**, klicken Sie auf **Sprachen verwalten**, und wählen Sie dann ein Modell und eine Sprache aus.
2. **Klicken** Sie in der Spalte Themenübersetzungen auf **Bearbeiten**.

   Example

   Das Formular „Übersetzungen bearbeiten“ wird geöffnet.



3. Im Formular „Übersetzungen bearbeiten“ können Sie eine der folgenden Aktionen ausführen:
   - Entsperren Sie Felder, und geben Sie Übersetzungen direkt im Formular ein.
   - Wenn in Lokalisierungs-Frameworkkonfiguriert ist, verwenden Sie maschinelle Übersetzung, um die Felder auszufüllen.

     Informationen zum Einrichten der maschinellen Übersetzung finden Sie unter Übersetzerkonfiguration erstellen .
   - Exportieren Sie Dateien, um sie zur Übersetzung an eine Drittpartei zu senden.

     Klicken Sie auf **Quelldatei exportieren**, und wählen Sie dann den Dateityp aus. Klicken Sie auf **Datei exportieren**, um den Download zu starten.

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

- Übersetzte Dateien importieren, die von einem Übersetzungsservice empfangen wurden.

  Wählen Sie in der Liste der Exportquelldateien die **Option Übersetzte Datei importieren**aus.

4. Wenn die Übersetzungen zur Veröffentlichung bereit sind, klicken Sie auf **Übersetzungen veröffentlichen**.

Ergebnisse

Sobald die Übersetzungen veröffentlicht sind, werden sie Virtual Agent-Themen zur Verfügung gestellt, in denen Schlüsselwörter dynamisch verwendet werden.

Wenn in Ihrem Thema Natural Language Understanding (NLU) verwendet wird, trainieren Sie Ihre lokalisierten Modelle. Möglicherweise müssen Sie sie auch dem Thema zuordnen. Testen und veröffentlichen Sie dann Ihre lokalisierten Modelle, um sicherzustellen, dass Muttersprachler auf lokalisierte Absichten zugreifen können. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie einem sekundären NLU -Modell ein Thema zu und Testet die Übersetzungen von Themen und NLU-Modellen.

Massenübersetzungen für mehrere Themen anfordern

Wenn Sie viele Virtual Agent -Themen gleichzeitig in mehrere Modelle übersetzen müssen, können Sie in der Listenansicht der Tabelle [sys_cs_topic] Übersetzungen anfordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **sys_cs_topic.list**.
2. Wählen Sie die Themendatensätze aus, die Sie übersetzen möchten.
3. Wählen Sie in der Liste **Aktionen für ausgewählte Zeilen** unten auf der Seite die **Option Übersetzungen anfordern**aus.
4. Wählen Sie im Dialogfeld „Übersetzungen anfordern“ die Sprachen aus.

   Es werden nur Sprachen angezeigt, die in Lokalisierungs-Framework installiert und aktiviert sind. Informationen zum Aktivieren von Lokalisierungs-Plugins finden Sie unter Sprache aktivieren .

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen von Virtual Agent -Konversationen für die Lokalisierung

Verwenden Sie Lokalisierungsmethoden in Ihren Virtual Agent -Skripts, um sicherzustellen, dass der Inhalt übersetzt werden kann. Lokalisierungsmethoden zeigen den Originaltext an, wenn keine Übersetzung gefunden wird. Diese Methoden können vor dem Erstellen von Übersetzungen auf Ihren Code angewendet werden.

Lokalisierungsmethode für Nachrichteninhalte

Die Methode `gs.getMessageLang` sucht in der Nachrichtentabelle [sys_ui_message] nach einer übersetzten Version des Texts in der für den aktuellen Anwender ausgewählten Sprache. Wenn keine übersetzte Version gefunden wird, wird die Standardsprache (Englisch) zurückgegeben.

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

Dieser Code enthält eine Begrüßung, für die der Wert der Variablen first_name dynamisch hinzugefügt wird.

```
(function execute() {
	return 'Hi there ' + vaInputs.first_name;
})()
```

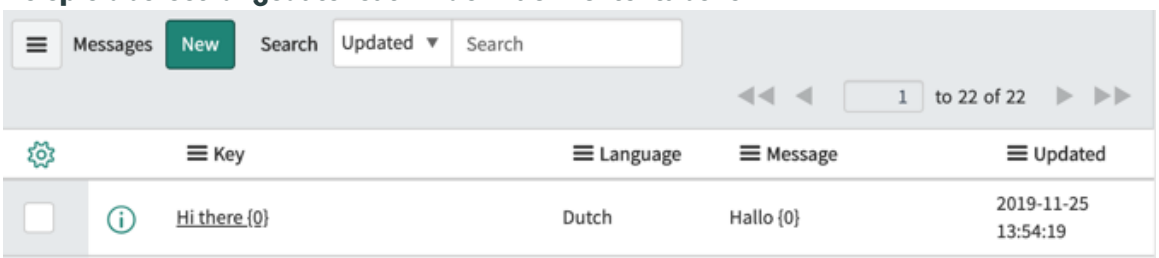
Das folgende Beispiel zeigen denselben Code, der zur Lokalisierung neu geschrieben wurde.

```
(function execute() {
	return gs.getMessageLang('Hi there {0}', vaContext.getRequesterLang()),
 [vaInputs.first_name]);
})()
```

Im zweiten Beispiel wird die Methode gs.getMessageLang verwendet. Der Text entspricht dem vorherigen Beispiel, das Format wird jedoch geändert. Die Zahl in Klammern fungiert als Platzhalter für die Variable, die dann in einem Array nach dem Komma aufgelistet wird: [vaInputs.first_name]. Durch die Methode gs.getMessageLang wird in der Nachrichtentabelle nach einem Datensatz mit einem Schlüsselwert gesucht, der Hi there {0} entspricht, und einem Sprachwert, der der Sprache der anfordernden Person entspricht. Die Methode gibt die übersetzte Version des Texts zurück, die im Feld **Nachricht** des Datensatzes gespeichert ist.

Hinweis:
Sprachwerte verwenden zweistellige ISO-Standard-Sprachcodes. Weitere Informationen finden Sie unter ISO 639.1-Sprachcodes .

Beispielübersetzungsdatensatz in der Nachrichtentabelle



Hinweis:
Der Inhalt wird nur für veröffentlichte Themen übersetzt. Bei der Vorschau von nicht veröffentlichten Themen wird der Inhalt nicht übersetzt angezeigt.

Sprachunterstützung für -Services NLU .

Entitätsextraktion wird nur für ServiceNow® NLU-Modelle für bestimmte Sprachen unterstützt. Die verbleibenden Sprachen unterstützen nur die Absichtsübereinstimmung. Wenn Sie IBM Watson Assistant oder Microsoft LUISverwenden, variieren die unterstützten Sprachen.

Die Liste der derzeit unterstützten Sprachen können Sie in der Tabelle „Sprachen des NLU-Treibers“ [open_nlu_driver_language] anzeigen.

In der Tabelle „VA-NLU-Sprachen“ [sys_cs_nlu_language] sind die Sprachen aufgeführt, die derzeit in Virtual Agentaktiviert sind.

Hinweis:
Wenn Sie eine Sprache auswählen, die die vollständige Entitätsextraktion nicht unterstützt, wird eine Fehlermeldung angezeigt.

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

Für nicht unterstützte Sprachcodes können Sie eine Fallback-Sprache für die NLU-Vorhersage angeben. Wenn die erkannte Sprache eines Benutzers beispielsweise Mexikanisches Spanisch (es-mx) ist, können Sie Spanisch (es) als Fallback-Sprache festlegen, sofern dies in Ihrer Instanz aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie eine Fallback-Sprache für gebietsschemaspezifische Sprachen und NLU-Vorhersage an. Sie können Dynamische Übersetzung auch für Virtual Agentaktivieren. Details finden Sie unter Mithilfe von Spracherkennung und dynamischer maschineller Übersetzung in Virtual Agent.

Unterstützte Sprachen NLU .

Service	Unterstützte Sprachen
ServiceNow NLU	Für Absichtsabgleich und Entitätserkennung: • Englisch • Französisch • Deutsch • Japanisch • Spanisch Nur für Absichtsübereinstimmung: • Englisch • Chinesisch (Vereinfacht) • Dänisch • Niederländisch • Finnisch • Französisch • Französisch (Kanada) • Deutsch • Italienisch • Japanisch • Koreanisch • Norwegisch • Polnisch • Portugiesisch (Brasilien) • Spanisch • Schwedisch
IBM Watson Assistant	• Englisch • Chinesisch (Vereinfacht) • Niederländisch • Französisch • Deutsch

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

Unterstützte Sprachen NLU . (Fortsetzung)

Service	Unterstützte Sprachen
	• Italienisch • Japanisch • Koreanisch • Portugiesisch • Spanisch
Microsoft LUIS	• Englisch • Chinesisch (Vereinfacht) • Niederländisch • Französisch • Französisch (Kanada) • Deutsch • Italienisch • Japanisch • Koreanisch • Portugiesisch (Brasilien) • Spanisch • Türkisch
Google Dialogflow ES	• Englisch • Chinesisch (Vereinfacht) • Chinesisch (Traditionell) • Niederländisch • Finnisch • Französisch • Französisch (Kanada) • Deutsch • Italienisch • Japanisch • Koreanisch • Norwegisch • Polnisch • Portugiesisch • Portugiesisch (Brasilien)

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

Unterstützte Sprachen NLU . (Fortsetzung)

Service	Unterstützte Sprachen
	• Russisch • Spanisch • Schwedisch • Thailändisch • Türkisch

Lokalisierungsrollen für Virtual Agent

Weisen Sie Lokalisierungsrollen entsprechend dem Bereich eines Benutzers im Lokalisierungsprozess zu. Benutzer können basierend auf ihrer Rolle Übersetzungen anfordern, Übersetzungsanforderungen erfüllen und Übersetzungen bearbeiten.

Der Lokalisierungsprozess folgt diesem grundlegenden Flow:

1. Themen werden in der Quellsprache (z. B. Englisch) entwickelt und veröffentlicht.
2. Themen werden entweder auf Anforderung oder durch direkte Bearbeitung in Virtual Agent-Designerübersetzt.

   Wenn Sie NLU-Modelle verwenden, müssen die Modelle ebenfalls übersetzt werden. Weitere Informationen zu diesem Prozess finden Sie unter Verwaltung mehrsprachiger Modelle .
3. Übersetzungen werden getestet und veröffentlicht.

Virtual Agent Die Rollenberechtigungen variieren je nach Funktion des Benutzers in diesem Prozess. Diese Rollen sind auch in Lokalisierungs-Frameworkdefiniert. Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework-Rollen .

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management , und wenden Sie sich an Ihren -Kundenbetreuer.

Virtual Agent Administratorberechtigungen

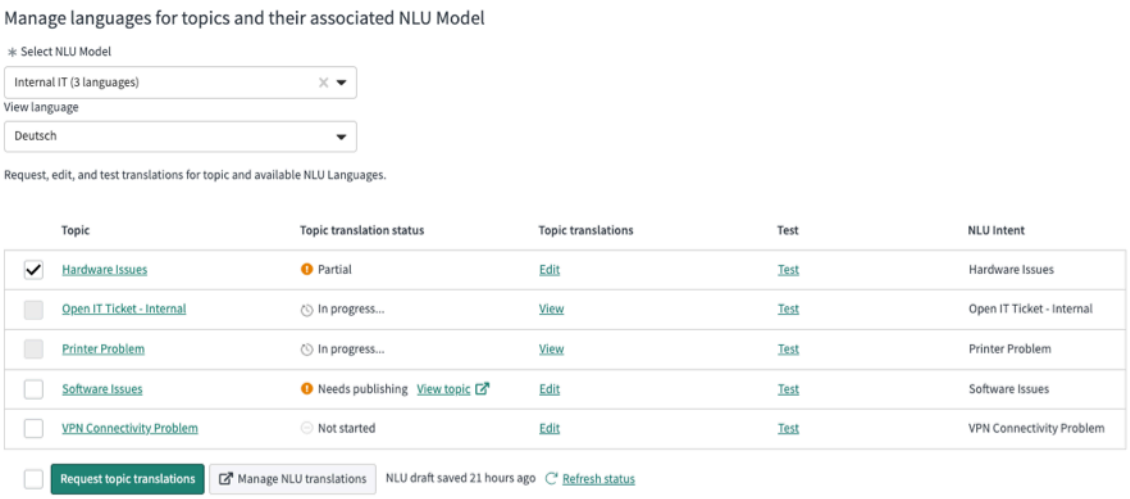
Die Administratorrolle Virtual Agent enthält standardmäßig die Rollen „Lokalisierungsanforderer“ und „Lokalisierungseditor“. Benutzer können Folgendes tun:

- Übersetzungen anfordern
- Vorhandene übersetzte Inhalte anzeigen
- Übersetzte Inhalte entsperren und bearbeiten (sofern die Übersetzung nicht in Bearbeitung ist)

Die Lokalisierungsaufgabe ist für diesen Anwender nicht verfügbar.

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

Verwalten Sie die -Sprachenseite mit der Administratorrolle Virtual Agent .

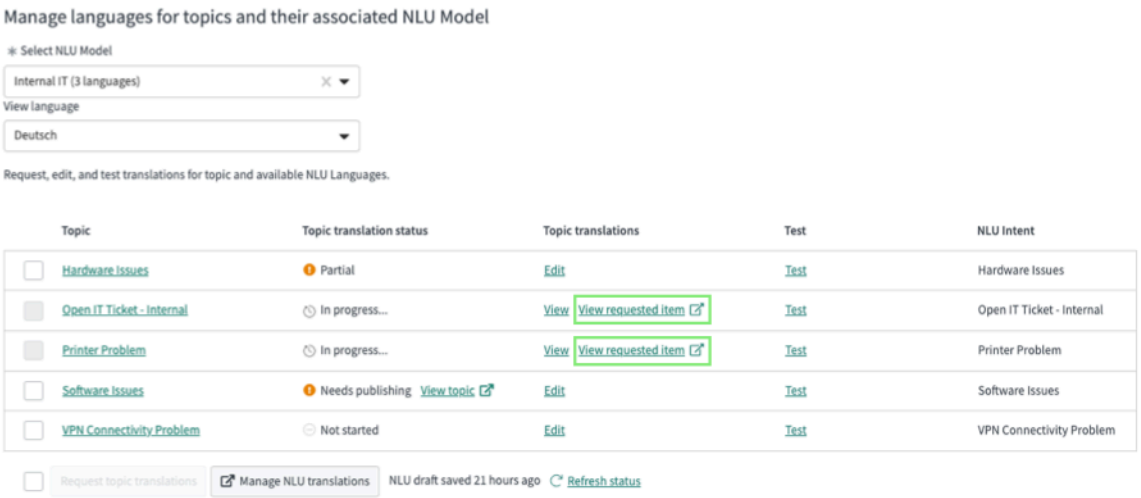


Berechtigungen für Lokalisierungserfüller

Die Lokalisierungserfüller-Rolle darf nicht über die Berechtigungen Virtual Agent verfügen. In diesem Fall hat der Benutzer nur Zugriff auf zugewiesene Lokalisierungs-Framework -Aufgaben.

Wenn ein Virtual Agent -Administrator über die Lokalisierungserfüller-Rolle verfügt, kann er auf der Seite **Sprachen verwalten** die erstellte Lokalisierungsaufgabe anzeigen.

Verwalten Sie die Seite „Sprachen“ mit den Rollen Virtual Agent Administrator und Lokalisierungserfüller



Klicken Sie auf **Angefordertes Element anzeigen**, um die Aufgabe zur Lokalisierungserfüllung in einem neuen Fenster zu öffnen.

Nummer der Lokalisierungsanforderungsaufgabe



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

Anfordernde Person der Lokalisierung [localization_requestor]

Fordert Übersetzungen für alle Virtual Agent -Komponenten in eine oder mehrere Sprachen an. Kann auch Lokalisierungseinblicke anzeigen. Die Rolle Virtual Agent admin [virtual_agent_admin] enthält diese Rolle standardmäßig.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Lokalisierungserfüller [localization_fulfiller]

Stellt Übersetzungen für die angeforderten Virtual Agent -Themen bereit. Je nach Flow können die Übersetzungen in der Aufgabe Lokalisierungs-Framework bearbeitet, mit Drittparteien interagiert und Übersetzungen geladen, verifiziert und veröffentlicht werden.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Lokalisierungseditor [localization_editor]

Bearbeitet die Übersetzungen direkt in Virtual Agent-Designer. Die Rollen NLU-Administrator [nlu_admin] und Virtual Agent -Administrator [virtual_agent_admin] enthalten diese Rolle standardmäßig.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

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

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Virtual Agent admin [virtual_agent_admin]

Enthält standardmäßig die Rollen „Lokalisierungsanforderer“ und „Lokalisierungseditor“.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Virtual Agent-Übersetzungstabellen

Mit den Tabellen [sys_translated_text] und [sys_ui_message] kann Virtual Agent übersetzten Text speichern.

Von Virtual Agent verwendete Übersetzungstabellen

Tabelle	Beschreibung
Übersetzter Text [sys_translated_text]	Speichert Übersetzungen für Felder vom Feldtyp „translated_text“ oder „translated_html“ (siehe Wörterbucheintrag). Die Tabelle [sys_cs_topic] enthält die englischsprachigen Stichwörter und Thementitel. Er ruft Übersetzungen aus der Tabelle [sys_translated_text] ab. Einzelheiten zum Übersetzen von Textinhalten in andere Sprachen finden Sie unter Übersetzte Texttabelle und Textfelder übersetzen.
Nachricht [sys_ui_message]	Speichert Expertenübersetzungen für Nachrichten in Virtual Agent -Themen. Vorgefertigte Themen wurden bereits übersetzt, Sie müssen jedoch Übersetzungen für alle Inhalte bereitstellen, die Sie für Ihre Instanz erstellen. Weitere Informationen zur Nachrichtentabelle finden Sie unter Nachrichtentabelle.
Textübersetzungen für Dynamische Übersetzung [sys_cs_dynamic_translation_text]	Speichert Kopien der Übersetzungen in der Nachrichtentabelle [sys_ui_message] und zuvor dynamisch übersetzte Nachrichten.

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

Von Virtual Agent verwendete Übersetzungstabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	Diese schreibgeschützte Tabelle ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Dynamische Übersetzung für Virtual Agent “ installiert und die Funktion „Dynamische Übersetzung in Virtual Agent “ aktiviert ist. Diese Tabelle wird alle 24 Stunden gelöscht, um sicherzustellen, dass auf die neuesten Übersetzungen verwiesen wird, die in der Nachrichtentabelle [sys_ui_message] gespeichert sind. Weitere Informationen zur Funktionsweise der Tabelle „Textübersetzungen für dynamische Übersetzung“ [sys_cs_dyamic_translation_text] mit dynamischer Übersetzung in Virtual Agentfinden Sie unter Mithilfe von Spracherkennung und dynamischer maschineller Übersetzung in Virtual Agent.

Virtual Agent wird mit anderen Kanälen integriert

Integrieren und erweitern Sie die Fähigkeiten von Virtual Agent, indem Sie eine Verbindung zu Ihren Mitarbeitern und Kunden herstellen, wo sie sich bereits befinden. Sie nutzen Webportale, Now® Mobile -Apps und Tools für die Zusammenarbeit wie die Verbraucher-App Slack, Microsoft Teams, Facebook Messenger, die Workplace Enterprise Messaging-App und alle anderen gängigen Chat- oder Messaging-Apps.

Erstellen von anwenderdefinierten Chatintegrationen für Konversationen in Virtual Agent

Das Framework für die Integration benutzerdefinierter Chats für Konversationen ist ein leistungsstarkes Framework, das aus skriptfähigen APIs und Konfigurationen besteht, um ServiceNow® Virtual Agent auf jede Konversationsschnittstelle zu bringen.

Funktionsweise von anwenderdefinierten Chat-Integrationen

Virtual Agent Chat Server (VACS) unterstützt die folgende Chat-Client-Integration ohne Erweiterungen oder Plugins:

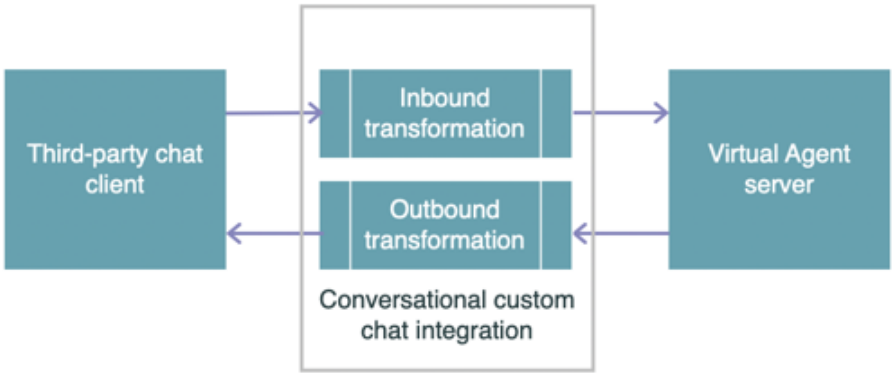
- Microsoft Teams
- Slack
- Workplace
- WhatsApp
- LINE
- Facebook Messenger
- Twilio
- Alexa
- Amazon Connect
- Google Assistant
- ServiceNow® Serviceportal
- ServiceNow® Now Mobile

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

Wenn Sie einen Chat-Client verwenden, der nicht in der Liste aufgeführt ist, können Sie eine anwenderdefinierte Integration mit dem anwenderdefinierten Chat-Integrations-Framework für Konversationen erstellen.

Sie können alle Kanäle verwenden, die Konversationsschnittstellen unterstützen, z. B. Webportale, Mobile Apps, Slack, Microsoft Teams, SMS und alle anderen Kanäle, und ServiceNow® Virtual Agent hinzufügen.

Mit einer anwenderdefinierten Chatintegration für Konversationen können Sie die Chat-Experience Ihrer Endanwender verwalten. Das -Framework hilft bei der Transformation von Nachrichten von einem Chat-Client in VACS und von VACS zurück an den Chat-Client in einem Format, das auf Ihrer Chat-Schnittstelle gut dargestellt wird.



Die Transformation wird über einen Satz von Workflow-Studio -Skripts durchgeführt. Weitere Informationen zur Verwendung von Workflow-Studiofinden Sie unter Workflow-Studio .

Standardintegration mit dem anwenderdefinierten Chatintegrations-Framework für Konversationen

Sie können die folgenden Links verwenden, um eine grundlegende anwenderdefinierte Chatintegration zu konfigurieren.

Ein Beispiel für eine anwenderdefinierte Chatintegration mit Telegram Messenger finden Sie in der Telegram-Demo und -Integration im ServiceNow Developer Site. (Möglicherweise müssen Sie sich anmelden, um auf die Demo zuzugreifen.)

Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Chatintegrationskonfiguration für die Konversation Virtual Agent .

Verwenden Sie das Custom Chat Configuration Integration Framework (CCCIF), um eine anwenderdefinierte Chatintegration für Konversationen zu erstellen, um Chatclients von Drittparteien zu unterstützen, damit diese eine Verbindung zum Virtual Agent Chat Server (VACS) herstellen können.

Vorbereitungen
Aktivieren Sie das Plugin „Glide Virtual Agent “ (com.glide.cs.chatbot), wenn es noch nicht aktiviert ist. Dieses Plugin aktiviert automatisch das Plugin „Conversational Custom Chat Integration“ (com.glide.cs.custom.adapter) für anwenderdefinierte Chatintegrationen.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um Chat-Clients mit Virtual Agentzu integrieren, führen Sie diese Konfigurationsschritte aus und fügen Sie Workflow-StudioAktionsskripts hinzu.

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

Hinweis:
CCCIF verwendet IntegrationHub. Transaktionen werden auf Ihr Kontingent IntegrationHub angerechnet.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen neuen Kanal, oder aktualisieren Sie einen vorhandenen Kanal für die Integration.
2. Konfigurieren Sie einen neuen Anbieter für die Integration.
3. Richten Sie die Nachrichtenauthentifizierung ein.
4. Erstellen Sie einen Kanalbezeichner.
5. Wählen Sie Rich Controls für eingehende (Benutzereingaben) und ausgehende Transformationen (Bot-Antworten) aus.
6. Erstellen und konfigurieren Sie eine geskriptete REST API für Ihre anwenderdefinierte Chatintegration.
7. Erstellen Sie die Aktionsskripts.

Erstellen Sie einen neuen Kanal für Ihre anwenderdefinierte Chatintegration

Erstellen Sie einen neuen Kanal, oder aktualisieren Sie einen vorhandenen Kanal für Ihre anwenderdefinierte Chatintegration. Kanäle werden in der Tabelle „Messaging-Kanäle“ [sys_cs_channel] definiert.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie das Plugin „Glide Virtual Agent “ (com.glide.cs.chatbot), wenn es noch nicht aktiviert ist. Dieses Plugin aktiviert automatisch das Plugin „Conversational Custom Chat Integration“ (com.glide.cs.custom.adapter) für anwenderdefinierte Chatintegrationen.

Hinweis:
Das Conversational Custom Chat Integration Framework (CCCIF) verwendet IntegrationHub. Transaktionen werden auf Ihr Kontingent IntegrationHub angerechnet.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Navigationsfilter `sys_cs_channel.list` ein.
2. Klicken Sie auf der Seite Messaging Channels (Messagingkanäle) auf New (**Neu**).
   Alternativ können Sie einen vorhandenen Kanal auswählen, um ihn zu öffnen.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Kanals, z. B. Mobile App oder SMS.
Standardmäßig alle Themen aktiviert	Option, um alle Themen in diesem Kanal verfügbar zu machen.
Benachrichtigungen aktivieren	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren von Benachrichtigungen für diesen Kanal.
Nur Servicemitarbeiter	Option, um Konversationen mit Servicemitarbeitern zu initiieren und den Bot Virtual Agent zu umgehen.
Store-App-Seitenlink	Dieses Feld muss leer bleiben.
Typ	Kanaltyp.

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

Feld	Beschreibung
	○ **Chat**: Standard-Chat-Experience ○ **Messaging**: Konversation mit langer Laufzeit ○ **Telefon**: Telefonkonversation (Audio). ○ **Walk-up**: Persönliches Gespräch
Zeitüberschreitung bei Konversationsleerlauf	Anzahl der Sekunden, die abgebrochene Konversationen vom Typ Virtual Agent und Mitarbeiterchat im Kanal offen bleiben, beginnend mit der letzten Antwort der anfordernden Person. Dieser kanalspezifische Wert überschreibt die folgenden Einstellungen: ○ Standardwert für die Zeitüberschreitung einer Konversation im Leerlauf, 7200 Sekunden ○ Über die Systemeigenschaft `com.glide.cs.conversation_idle_timeout` festgelegter Wert für die Zeitüberschreitung bei Leerlaufkonversation überschreibt den Standardwert für die Zeitüberschreitung Weitere Informationen zu Zeitüberschreitungen im Leerlauf für Konversationen finden Sie unter Die Konversationen Virtual Agent und Mitarbeiterchat werden geschlossen.
Sicher	Option für den sicheren Umgang des Kanals mit vertraulichen Daten wie Passwörtern.
Unterstützung Eingabeindikator	Option zum Anzeigen von Eingabeindikatoren für diesen Kanal. Kennzeichnung gilt für Agent- und Bot-Indikatoren.
Symbol	Dieses Feld muss leer bleiben.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Konfigurieren Sie einen Anbieter für Ihre anwenderdefinierte Chatintegration

Konfigurieren Sie einen Anbieter für Ihre anwenderdefinierte Chatintegration

Erstellen Sie einen neuen Anbieter für Ihre anwenderdefinierte Chatintegration. Provider werden in der Tabelle „Verbindungen“ [sys_cs_provider] definiert.

Vorbereitungen
Erstellen Sie einen neuen Kanal für Ihre anwenderdefinierte Chatintegration.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Konfigurieren Sie für jede Integration, die Sie einrichten, einen neuen Anbieter.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Filter `sys_cs_provider.list` ein.
2. Wählen Sie auf der Seite „Verbindungen“ **Neu Anwenderdefiniert**aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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

Feld	Beschreibung
Name	Name der Anbieteranwendung. Beispiel: VA SMS Twilio-Adapter
Anbieterattributaktion	Name des Aktionsskripts für Anbieterattribute. Das Aktionsskript für Anbieterattribute kann ein Anbieterauthentifizierungstoken, einen Benutzerbezeichner, Benutzereingaben und Kontextvariablen zurückgeben.
Antwortprozessoraktion	Name des Aktionsskripts für den Antwortprozessor. Das Aktionsskript des Antwortprozessors führt Plattformaktionen aus. Beispielsweise kann ein Nachrichtenstatus basierend auf der Antwort aktualisiert werden, die für eine ausgehende Nachricht empfangen wurde.
Version	Die Version des Anbieters. Das -Framework kann die erwarteten Eingaben an Aktionen und Subflows senden und die erwarteten Ausgaben verarbeiten. Es gibt 2 Versionen: ○ **1.0.0**: Die angenommene Version, sofern nicht ausdrücklich beim Anbieter definiert. ○ **1.1.0**: Der Eingabeparameter „ outbound_token “ (aus der Identität des Provider-Kanals) wurde den Aufrufen des Absender-Subflows/der Absenderaktion hinzugefügt.
HTML-zu-Bild-Konvertierung erforderlich	Option zum Konvertieren einer HTML-Bot-Antwort in ein Bild und einen Link. Wird für Chatoberflächen verwendet, die kein HTML-Rendering unterstützen.
Account-Verknüpfung zulassen	Option zum Verknüpfen Ihres Accounts mit einem vorhandenen ServiceNow® -Profil.
Kanal	Kanal, den dieser Anbieter unterstützt und für den die Integration erstellt wird
Absenderaktion	Das Aktionsskript des Absenders. Die Absenderaktion bündelt die Anforderung in einem Skript und sendet die Antwort dann asynchron über Workflow-Studio oder IntegrationHub.
Absender-Subflow	Das Subflow-Skript des Absenders. Dieses Skript bündelt die Anforderung und sendet die Antwort asynchron über Workflow-Studio (FD) oder IntegrationHub (IH).
Kontextbezogene Aktion	Name des Skripts für kontextbezogene Aktionen. Das Skript für kontextbezogene Aktionen unterstützt anwenderdefinierte kontextbezogene Aktionen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Richten Sie die Nachrichtenauthentifizierung für Ihre anwenderdefinierte Chatkonfiguration ein

Richten Sie die Nachrichtenauthentifizierung für Ihre anwenderdefinierte Chatkonfiguration ein

Erstellen Sie einen Datensatz für die Hash-Nachrichtenverifizierung und einen Datensatz für die Nachrichtenauthentifizierung, um die Nachrichtenauthentifizierung für Ihre anwenderdefinierte Chatintegration einzurichten. Die Konfiguration erfolgt in der Tabelle „Hash-Nachrichtenverifizierungen“ [hash_message_verification].

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

Vorbereitungen

Konfigurieren Sie einen Anbieter für Ihre anwenderdefinierte Chatintegration.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen Datensatz für die Hash-Nachrichtenverifizierung und einen Datensatz für die Nachrichtenauthentifizierung erstellen, um die Nachrichtenauthentifizierung einzurichten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Filter `hash_message_verification.list` ein.
2. Klicken Sie auf der Seite „Hash Message Verifications“ (Verifizierungen der Hash-Nachricht) auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Authentifizierungstokens, z. B. TwilioSMSTestAppAuthToken.
Beschreibung	Beschreibung des Authentifizierungstokens, z. B. „Authentifizierungstoken der Twilio SMS Test-Anwendung“.
Geheimer Schlüssel	Authentifizierungstoken (zufällige Zeichenfolge).

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Filter `message_auth.list` ein.
6. Klicken Sie auf der Seite „Nachrichtenauthentifizierung“ auf **Neu**.
7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Nachrichtenauthentifizierung, z. B. VA Twilio SMS Test App Message Authentication (Twilio-SMS-Test-App-Nachrichtenauthentifizierung).
Provider	Anbieter, z. B. Twilio.
Gruppenname	Name der Gruppe oder des Teams des Provider-Kanals
Service Portal	Option zum Umleiten von Anwendern zu einem Serviceportal zur Authentifizierung bei der Account-Verknüpfung.
Verifizierung der eingehenden Nachricht	Erstelltes Hash-Nachrichtentoken.
Erstellung der ausgehenden Nachricht	Erstelltes Hash-Nachrichtentoken.

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

Feld	Beschreibung
Ausgehender Servicetoken	Token, das an den Absender-Subflow übergeben wird, der zum Aufrufen des REST-Endpunkts für den Chat-Client verwendet wird. Verwenden Sie das ausgehende Token, um eine Nachricht mithilfe der REST API zu senden.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie einen Kanalbezeichner für Ihre anwenderdefinierte Chatintegration

Erstellen Sie einen Kanalbezeichner für Ihre anwenderdefinierte Chatintegration

Erstellen Sie in der Tabelle „Identitäten des Anbieterkanals“ [sys_cs_provider_application] einen Kanalbezeichner für Ihre anwenderdefinierte -Chatintegration.

Vorbereitungen

Richten Sie die Nachrichtenauthentifizierung für Ihre anwenderdefinierte Chatkonfiguration ein.

Wenn Sie Domain Separationverwenden, ändern Sie den Bereich in die Domäne, die Sie verwenden möchten, bevor Sie den Kanalbezeichner erstellen. Die Domänen-ID wird in der Tabelle [sys_cs_provider_application] gespeichert und als Kontextparameter an den Server Virtual Agent übergeben, der die Domäne für den Benutzer festlegt.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Filter `sys_cs_provider_application.list` ein.
2. Klicken Sie auf der Seite „Identitäten des Anbieterkanals“ auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Name	Name der Kanalidentität. Beispiel: `VA SMS Twilio-Adapter`
Provider	Wählen Sie den Namen Ihrer Anbieteranwendung aus, die Sie in einem vorherigen Schritt eingerichtet haben. Beispiel: `VA SMS Twilio Adapter Pro`.
Standardportal	Portal, in dem standardmäßig Chat-Links zu Datensätzen ServiceNow geöffnet werden, einschließlich Links in Karten, die für Benachrichtigungen von KI-SucheVirtual Agent und Ergebnisse von [] verwendet werden.
Nachrichtenauthentifizierung	Wählen Sie die Nachrichtenauthentifizierung für den Kanalbezeichner aus, den Sie im vorherigen Schritt eingerichtet haben.
Eingehende ID	Bezeichner für Ihren Bot. Zum Beispiel die Telefonnummer.
Kurzbeschreibung	Beschreibung für Ihren Kanalbezeichner.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. **Wahlweise:** Führen Sie diese Schritte erneut aus, um zusätzliche Kanal-IDs zu erstellen.

Nächste Maßnahme

Ordnen Sie dem Kanal in Ihrer anwenderdefinierten Chatintegration Rich Controls zu

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

Ordnen Sie dem Kanal in Ihrer anwenderdefinierten Chatintegration Rich Controls zu

Erstellen Sie Datensätze für Rich Controls in der Tabelle „Anwenderdefinierte Adapterkonfigurationen“ [sys_cs_custom_adapter_config]. Wenn bei einem Rich Control eine Implementierung eines ausgehenden Umwandlers fehlt, wird dem Endanwender keine Antwort zugestellt, und dieser Benutzer kann über die Chat-Experience verfügen.

Vorbereitungen

Erstellen Sie einen Kanalbezeichner für Ihre anwenderdefinierte Chatintegration.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie müssen eine Zuordnung für alle Rich Controls erstellen, die Ihre Konversationen im Kanal verwenden. Beispielsweise benötigen Sie möglicherweise eine Zuordnung für `DefaultText`, die die Eingabe- und Ausgabetextantwort sowie das Hochladen von Dateien und die Bildantwort unterstützt. Wenn Ihr Kanal ein Steuerelement nicht unterstützt, müssen Sie es nicht zuordnen. Beispielsweise unterstützt SMS keine Videoantworten. Eine Beschreibung der standardmäßigen Rich Controls finden Sie unter Standardmäßige Rich Controls für Ein- und Ausgabe für eine anwenderdefinierte Chatintegration.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Filter `sys_cs_custom_adapter_config.list` ein.
2. Klicken Sie auf der Seite „Konfigurationen des anwenderdefinierten Adapters“ auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Provider	Von Ihnen erstellter Provider
Steuerungstyp	Standard-Rich-Steuerungstyp. Beispielsweise ist der Rich-Steuerungstyp „Default- Auswahl“ den Steuerungen „Dateiauswahl“, „Themenauswahl“ und „Boolesche Werte“ zugeordnet. Weitere Informationen zu den Arten von Steuerungen finden Sie unter Standardmäßige Rich Controls für Ein- und Ausgabe für eine anwenderdefinierte Chatintegration.
Eingehende Umwandleraktion	Name des Skripts für eingehende Umwandleraktionen für dieses Rich Control. Beispiel: `sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_input_text_inbound_transformer`
Ausgehende Transformationsaktion	Name des Aktionsskripts für ausgehende Umwandler für dieses Rich Control. Beispiel: `sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_input_text_outbound_transformer`

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Erstellen und konfigurieren Sie eine geskriptete REST API für Ihre anwenderdefinierte Chatintegration

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

Erstellen und konfigurieren Sie eine geskriptete REST API für Ihre anwenderdefinierte Chatintegration

Erstellen Sie eine geskriptete REST-API, fügen Sie eine geskriptete REST-Ressource hinzu, legen Sie Sicherheits- und Inhaltsverhandlungen fest, und legen Sie REST-API-Quotengrenzen fest.

Vorbereitungen

Ordnen Sie dem Kanal in Ihrer anwenderdefinierten Chatintegration Rich Controls zu.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Erstellen Sie die REST API.

a. Navigieren zu **Alle** > **System-Webservices** > **Scripted Web Services** > **Scripted REST APIs**.

b. Klicken Sie auf **Neu**.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name Ihrer API. Beispiel: `Chat-Adapter für ACME-Mobile-Apps`.
API-ID	API-Bezeichner. Beispiel: `acme_chat`.
Schutzrichtlinie	Die Schutzrichtlinie für das Skript. ▪ **Schreibgeschützt**: Das Skript ist nur sichtbar. ▪ **Geschützt**: Benutzer mit Passwortberechtigungen können das Skript bearbeiten.
Anwendung	Die Anwendung, die den Skriptdatensatz enthält. Standardmäßig ist**Global** ausgewählt.
API-Namespace	Der Namespace, zu dem die API gehört. Der Wert hängt vom aktuellen Anwendungsbereich ab.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

e. **Wahlweise:** Öffnen Sie den neuen Datensatz, navigieren Sie zu **Zugehörige Links**, und klicken Sie auf **Versionsverwaltung aktivieren**und klicken Sie dann auf **OK**.
Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Änderungen zu speichern.

2. Fügen Sie Ihrer neuen REST API eine geskriptete REST-Ressource hinzu.
Die geskriptete REST-Ressource definiert die von Ihnen erstellte geskriptete REST-API-Definition.

a. Öffnen Sie den von Ihnen erstellten REST-API-Datensatz, und navigieren Sie dann zur Registerkarte **Ressourcen** unter **Zugehörige Links**.

b. Klicken Sie auf **Neu**.
Rufen Sie die Nutzlast aus der Anforderung ab, und schreiben Sie sie dann in eine Hybridwarteschlange.

Automatische Übersetzung

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

c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
API-Definition	Name der übergeordneten API.
Anwendung	Die Anwendung, die den Skriptdatensatz enthält.
Name	Name Ihrer API-REST-Ressource. Beispiel: **ACME-Chat**.
API-Version	API-Version Beispiel: **v1**. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie die Versionsverwaltung für die REST API aktiviert haben.
Aktiv	Option zum Aktivieren der REST-Ressource.
HTTP-Methode	HTTP-Methode wie POST, GET usw.
Relativer Pfad	Relativer Pfad zur Ressource.
Skript	Skript für die REST-Ressource.
Schutzrichtlinie	Die Schutzrichtlinie für das Skript. ▪ **Schreibgeschützt**: Das Skript ist nur sichtbar. ▪ **Geschützt**: Benutzer mit Passwortberechtigungen können das Skript bearbeiten.

Beispiel für eine geskriptete REST-Ressource:

```
(function process(/*RESTAPIRequest*/ request, /*RESTAPIResponse*/ response) {
   var body = request.body;
   var queryParams = request.queryParams; // incoming content is
 application/x-www-form-urlencoded in this example
   // get the provider application sys id. this can be done via a glide query using incoming
 data such as where the original message is being sent to. or it can be hard-coded such as
 this example.
   var providerAppId = "a5f8b75b7377001042281188caf6a73a";
   // the time of receipt is recorded for analytics purposes
   var d = new Date();
   var logTime = d.getTime();
   // add this message to the VA Server queue for processing
   var queued = sn_cs.VASystemObject.enqueueCustomAdapterMessage(providerAppId,
 JSON.stringify(queryParams), JSON.stringify(request.headers), logTime);
   if (queued == false) {
 response.setError(new sn_ws_err.BadRequestError('Failed to process the request.'));
   }
})(request, response);
```

3. Legen Sie die Sicherheits- und Inhaltsaushandlung für Ihre geskriptete REST-Ressource fest.
Wählen Sie diese Option, um Authentifizierungs- und Anforderungsformate festzulegen. Wenn Ihre anwenderdefinierte Integration nicht auf Authentifizierung basiert, können Sie sie wie folgt entfernen.

a. Navigieren Sie im neuen Datensatz für die Scripted REST Resource (Skriptbasierte REST-Ressource) zur Registerkarte **Security** (Sicherheit).

b. Löschen **Sie Erfordert Authentifizierung**.

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

c. Klicken Sie auf die Registerkarte **Inhaltsverhandlung**, und wählen Sie **Unterstützte Anforderungsformate überschreiben aus**.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

4. Legen Sie REST-API-Quotengrenzen fest, um die Rate eingehender Anforderungen zu definieren.

a. Navigieren zu **Alle** > **System-Webservices** > **REST** > **Quotenbegrenzungsregeln**.

b. Klicken Sie auf **Neu**.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Quotengrenzregel.
REST-API	REST API, die Sie in einem früheren Schritt erstellt haben.
Version	Version der REST-API. Die aufgeführten Werte hängen von der ausgewählten REST API ab.
Ressource	Ressource für die angegebene Version. Die aufgeführten Werte hängen von der ausgewählten Version ab.
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um anzugeben, dass die Quotengrenzregel aktiv ist. Quotengrenzregeln werden standardmäßig aktiviert, sobald Sie sie erstellen. Sie können Quotengrenzregeln deaktivieren, um die Durchsetzung einer Quotengrenze zu beenden, oder Quotengrenzregeln aktivieren, um die Quotengrenze wieder zu erzwingen.
Anforderungsbegrenzung pro Stunde	Die maximal zulässige Anzahl von Anforderungen pro Stunde. **Hinweis:** Wenn Sie den Wert dieses Felds aktualisieren, setzt die Now Platform die Anzahl der Anforderungen auf 0 zurück und löscht alle Verstöße für die aktuelle Stunde.
Anwenden auf	Durch diese Regel eingeschränkte Anwender. Wählen Sie **Alle Anwender aus**.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie die Aktionsskripts für Ihre anwenderdefinierte Chatintegration

Erstellen Sie die Aktionsskripts für Ihre anwenderdefinierte Chatintegration

Richten Sie die Transformationen ein, die Ihre anwenderdefinierte Chatintegration benötigt, um über den Chatprozess zu kommunizieren.

Vorbereitungen

Erstellen und konfigurieren Sie eine geskriptete REST API für Ihre anwenderdefinierte Chatintegration.

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

Hinweis:
Alle für den Chat-Client relevanten Aktionsnachrichten werden den anfordernden Personen während der Konversation mit dem Servicemitarbeiter angezeigt.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > *Workflow-Studio*.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Aktionen**.
3. Erstellen Sie die Aktionen , die Sie benötigen, um die Integration des anwenderdefinierten Chats für Konversationen abzuschließen.
   Einzelheiten zu den in Aktionsskripts verwendeten Eingaben und Ausgaben sowie Skriptbeispiele finden Sie unter Virtual Agent Aktionsskripts.

Standardmäßige Rich Controls für Ein- und Ausgabe für eine anwenderdefinierte Chatintegration

Rich Controls für Ein- und Ausgabe müssen Ihrer anwenderdefinierten Chatintegration in der Tabelle „Anwenderdefinierte Adapterkonfigurationen“ [sys_cs_custom_adapter_config] zugeordnet sein. Wenn bei einem Rich Control eine Implementierung eines ausgehenden Umwandlers fehlt, wird dem Endanwender keine Antwort zugestellt, und dieser Benutzer kann über die Chat-Experience verfügen.

Die folgenden standardmäßigen Rich Controls sind Eingabe- und Ausgabe-Rich Controls zugeordnet. Der Parameter *uiType* bezieht sich auf ein Themensteuerelement, das zum Erstellen von Konversationen in Virtual Agent-Designerverwendet wird.

Standardmäßige Rich Controls für Eingabe und Ausgabe

Umfangreiche Steuerung	Beschreibung
ActionRichControl	Diese Komponente verarbeitet die verschiedenen Ereignisse und Aktionen, die in einer Konversation auftreten. Einige Aktionen gelten möglicherweise nicht für alle Kanäle. Beispielsweise wird StartSpinnerActionMsg in SMS ignoriert. ServiceNow® Virtual Agent erstellt über dieses Framework die folgenden Arten von Aktionsnachrichten. Die anwenderdefinierte Chatoberfläche erkennt nur bestimmte Aktionsnachrichtentypen. • SeparatorActionMsg || actionMsg instanceof • SystemActionMsg ||actionMsg instanceof • TopicFinishedActionMsg ||actionMsg instanceof • SwitchToVirtualAgentActionMsg ||actionMsg instanceof • SwitchConversationActionMsg || actionMsg instanceof • ChatSubHeaderActionMsg ||actionMsg instanceof • StartSpinnerActionMsg || actionMsg-Instanz von EndSpinnerActionMsg • Supportwarteschlange abonnieren || actionMsg-Instanzvon

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

Standardmäßige Rich Controls für Eingabe und Ausgabe (Fortsetzung)

Umfangreiche Steuerung	Beschreibung
	• SubscribeToChatPresence || actionMsg instanceof • SwitchToLiveAgentActionMsg || actionMsg instanceof ActionRichControl umschließt diese Nachrichten in das Element *actionMsg*. Daher kann ein einzelner ausgehender Umwandler für ActionRichControl alle diese Nachrichten verarbeiten. Für diese Komponente ist kein eingehender Umwandler erforderlich.
agentInfo Parameter	Wenn die Rich Control von einem Servicemitarbeiter gesendet wird, wird ihr das Attribut *agentInfo* hinzugefügt. Beispiel: `{ uiType: "someType", group: "someGroup" agentInfo: { sentFromAgent: true } // please note that this object may contain more info in subsequent releases. ... }`
Standardauswahl	Zuordnungen zu Dateiauswahl, Themenauswahl und booleschen Steuerungen. Beispiel: `{ uiType: "Picker/TopicPicker/Boolean", group: "DefaultPicker", nluTextEnabled: true/false, promptMsg: "", // optional (needed for TopicPicker) label: "The question for the list", // always filled itemType: "Picture/List" // needed to user key to expect picture attached options: [{ label: "display label prompt", value: "the value required to satisfy the question", description: "a description of value_1 item" attachment: "www.foo", enabled: true/false }, ...] }`  Mit dem optionalen Parameter *order* können Sie die Reihenfolge angeben, in der vorgeschlagene Themen angezeigt werden sollen. Beispiel: `"options": [{ label: "Check IT Ticket Status",`

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

Standardmäßige Rich Controls für Eingabe und Ausgabe (Fortsetzung)

Umfangreiche Steuerung	Beschreibung

	<pre>value: "55720b465bf0201024f11fc40a81c72d",
	order: 100,
	enabled: true
	},
	{
	label: "Live Agent Support",
	value: "ce2ee85053130010cf8cddeeff7b12bf",
	order: 200,
	enabled: true
	},
	{
	label: "Open IT Ticket 2",
	value: "2a46cffbc7602010v088bbf603c260a7",
	order: 300,
	enabled: true
	}
	]</pre>

Standardtext	Entspricht den Steuerungen „Eingabetext“, „Ausgabetext“und „Dateiupload“.
	
	Beispiel:
	<pre>{
	uiType: "InputText/OutputText/FileUpload/Picture",
	group: "DefaultText",
	required: true/false,
	nluTextEnabled: true/false,
	itemType: "file/image/inputtext/outputtext",
	maskType: "SECURE/SENSITIVE/NONE" // null except for InputText/OutputText
	label: "The Question?"
	}</pre>

DefaultDate	Zuordnung zu Datums- und Zeitsteuerungen.
	<pre>{
	uiType: "Date/DateTime/Time",
	group: "DefaultDate",
	required: true/false,
	nluTextEnabled: true/false,
	label: "The Question?"
	
	}</pre>

DefaultOutputLink	Zuordnungen zum Verknüpfen von Antwortsteuerungen.
	
	Beispiel:
	<pre>{
	uiType: "OutputLink",
	group: "DefaultOutputLink",
	label: "link label",
	header: "link header",</pre>

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

Standardmäßige Rich Controls für Eingabe und Ausgabe (Fortsetzung)

Umfangreiche Steuerung	Beschreibung

	type: "link",
	value: {
	action: "www.foo",
	}
	}
	
	}

DefaultOutputImage	Wird Bildantwortsteuerelementen zugeordnet.
	
	Beispiel:
	
	{
	uiType: "OutputImage",
	group: "DefaultOutputImage",
	value: "www.foo"
	}

DefaultOutputCard	Wird Kartenantwortsteuerelementen zugeordnet.
	
	Beispiel:
	
	{
	uiType: "OutputCard",
	group: "DefaultOutputCard",
	templateName: "Card",
	data: "some json data string"
	}

DefaultOutputHtml	Zuordnung zu HTML-Antwortsteuerelementen.
	
	Beispiel:
	
	{
	uiType: "OutputHtml",
	group: "DefaultOutputHtml",
	style: "inline",
	height: 100,
	width: 100,
	value: " html "
	}

DefaultOutputTable	Zuordnung zu Steuerelementen für Tabellenantworten Beispiel: { uiType: "OutputTable", group: "DefaultOutputTable", label: "Table Title", headers: ["Column 1", "Column 2"], navigationBtnLabel: "See next", data: [["foo1", "foo2"], ["bar1", "bar2"]

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

Standardmäßige Rich Controls für Eingabe und Ausgabe (Fortsetzung)

Umfangreiche Steuerung	Beschreibung
	] }

DefaultGroupedPartsOutputControl	Zuordnung zu Steuerelementen mit Mehrfachantwort.
	
	Beispiel:
	{
	uiType: "GroupedPartsOutputControl",
	group: "DefaultGroupedPartsOutputControl"
	groupPartType: "Link",
	header: "header message",
	values: [
	{
	action: "www.foo",
	description: "description",
	label: "link_1 label",
	context: "ITSM"
	},
	...
	]
	}

StandardMultipartAusgabe	Zuordnung zu Steuerelementen mit Mehrfachantwort.
	
	Beispiel:
	{
	uiType: "MultiPartOutput",
	group: "DefaultMultiPartOutput"
	navigationBtnLabel: "Go next",
	content: {
	uiType: "OutputHtml",
	style: "inline",
	type: "html",
	height: 100,
	width: 100,
	value: " html "
	}
	}

DefaultCustomControl	Zuordnungen zu anwenderdefinierten Steuerungen. Beispiel: { uiType: "CustomControl", group: "DefaultCustomControl", name: "The name of the Custom Control (sys_cs_custom_control.name)", required: true/false, uxComponentDefinitionSysId: "seismicComponentId" // or null if not isInput: true/false, // whether to wait for a response value or if just output

Automatische Übersetzung

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

Standardmäßige Rich Controls für Eingabe und Ausgabe (Fortsetzung)

Umfangreiche Steuerung	Beschreibung
	serializedControlData: "User defined JSON from generateControlData function"; }

Ändern Sie die Adapterkartenstile für Virtual Agent

Adapterkarten werden in der Tabelle „Adapterkarten“ [sys_cs_adapter_card] definiert. Jede Karte hat eine Vorlage für jeden unterstützten Kanal, um sicherzustellen, dass sie richtig angezeigt wird. Sie können die Kanalvorlagen ändern, um sie an die Stilanforderungen Ihrer Organisation anzupassen.

Vorbereitungen

Adapterkartenvorlagen werden in der Tabelle „Adapterkartenvorlagen“ [sys_cs_adapter_card_template] gespeichert, die in der Tabelle „Adapterkarten“ als zugehörige Liste verfügbar ist. Der YouTube-Videokartenadapter verfügt beispielsweise über drei Standardvorlagen für Webclient-, iOS- und Android-Geräte.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Navigationsfilter `sys_cs_adapter_card.list` ein.
   Die Seite „Adapterkarten“ wird geöffnet.
2. Wählen Sie einen Eintrag in der Spalte **Kartenname** aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „ **Adapterkartenvorlage** “ den Kanal aus, den Sie anzeigen oder ändern möchten.
   Wählen Sie beispielsweise den aktiven Link für **Webclient** oder **Android-Gerät** aus, um die entsprechende Formatvorlage anzuzeigen.
4. Nehmen Sie Änderungen im Feld **Vorlagendefinition** vor.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Unterstützte Funktionen Virtual Agent und Mitarbeiterchat für anwenderdefinierte Chatintegrationen

Das Chat Integrations Framework unterstützt eine Vielzahl von Virtual Agent - und Mitarbeiterchat -Funktionen, um eine robuste Konversations-Experience zu bieten.

Anwenderauthentifizierung, Autorisierung und Einrichtung einer sicheren Verbindung

Synchrone Authentifizierung von Nachrichten

Die Anbieterauthentifizierung erfolgt synchron. Sie erhalten sofort eine Antwort mit dem Code für „Anforderung erfolgreich“ oder „Fehler“. Konfigurationsinformationen finden Sie unter Synchrone Authentifizierung von Nachrichten.

Hinweis:
Ab Release Paris wird die asynchrone Authentifizierung nicht mehr unterstützt.

Automatische Account-Verknüpfung

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

Zulassen, dass der Drittpartei-Account eines Anwenders automatisch mit seinem Profil ServiceNow® verknüpft wird. Diese Funktion umgeht die Aufforderung des Anwenders, seine Accounts manuell zu verknüpfen. Ohne Account-Verknüpfung finden Konversationen im Gastmodus statt. Konfigurationsinformationen finden Sie unter Account-Verknüpfung in vorgefertigten -Messaging-Integrationen.

Konfigurieren Sie den REST-Endpunkt der Ausgabeantwort und die ausgehende Authentifizierung für die Virtual Agent -API

Geben Sie die URL des ausgehenden Endpunkts an, an die die Virtual Agent -Antworten gesendet werden, und konfigurieren Sie die ausgehende Authentifizierung. Konfigurationsinformationen finden Sie unter Ausgehende Authentifizierung mit einem Token.

Sichere Datenübertragung

Sensible Daten wie Passwörter können maskiert und sicher über das Integrations-Framework übertragen werden.

Vertrauenswürdige Mediendomänen

Verwenden Sie vertrauenswürdige Mediendomänen, um die URLs von Anhangdateien zu überprüfen, bevor Sie sie hochladen. Konfigurationsinformationen finden Sie unter Richten Sie vertrauenswürdige Mediendomänen für den sicheren Datei-Upload ein.

Rich-Verwaltungstransformation

Entwerfen Sie eine umfassende und einzigartige Konversations-Experience für einen Kanal durch umfassende Steuerungstransformation über eingehende und ausgehende Transformationsskripts. Alle standardmäßigen Rich Controls werden unterstützt. Ausführliche Informationen zu den Virtual Agent -Steuerungen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- Virtual Agent-Designer-Steuerelemente für Benutzereingaben
- Bot-Antworten in Virtual Agent-Designer
- Virtual Agent-Designer-Dienstprogramme

Unterstützte Virtual Agent -Chatfunktionen

Für die Implementierung dieser Funktionen im Framework für die anwenderdefinierte Chat-Integration ist keine Konfiguration oder Skripterstellung erforderlich.

Unterstützung für alle standardmäßigen Virtual Agent -Steuerungen

- Übergeben Sie Kontextvariablen, Systemparameter oder die Zeitzone eines Anwenders zusammen mit Anwendereingaben.
- Standardmäßig verarbeitet Virtual Agent jeweils nur eine Anwenderanfrage. Wenn ein Benutzer eine zweite Anforderung sendet, bevor die erste Anforderung abgeschlossen ist, wird die zweite Anforderung ignoriert. Dies gilt nicht, wenn der Benutzer mit einem Servicemitarbeiter verbunden ist.
- Doppelte Anforderungen vom Client ignorieren.

Discovery von Themen mithilfe von Stichwörtern oder Natural Language Understanding

Anwenderdefinierte Chatintegrationen können die Themen-Discovery über Stichwörter oder NLU nutzen, je nachdem, wie Virtual Agent in Ihrer Instanz eingerichtet ist.

Standard-Chat und lange Konversationen

Kanäle können entweder als Chat oder als Messaging eingerichtet werden. Weitere Informationen zu Konversationen mit langer Laufzeit finden Sie unter Asynchronen Chat in Messaging-Kanälen verwenden.

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

Anwenderdefinierte Virtual Agent-Chat-Experiences

Definieren Sie eine anwenderdefinierte Chat-Experience für einen bestimmten Kontext, in dem Ihre Anwender Virtual Agent ausführen.

Dynamische Übersetzung

Zeigen Sie im Chat-Client eine Nachricht an, dass Nachrichten übersetzt werden, wenn die dynamische Übersetzung aktiviert ist.

Passen Sie die Systemnachrichten von Virtual Agent und Mitarbeiterchat an

Systemnachrichten sind ein Satz vorgefertigter Nachrichten, die als Bot-Antwort in gängigen Konversationsszenarien bereitgestellt werden können, z. B. bei der Begrüßung eines Anwenders oder der Weiterleitung an einen Servicemitarbeiter. Administratoren können den Nachrichtentext entsprechend ihren Geschäftsanforderungen überschreiben.

Benachrichtigungen

Stellen Sie über das Integrations-Framework sowohl einfache als auch umsetzbare Benachrichtigungen bereit.

Standardmäßige Zeitüberschreitungen für Konversationen von Service Desk-Mitarbeitern im Leerlauf

Sie können die standardmäßige Zeitüberschreitungsdauer für das Schließen von Virtual Agent- und Servicemitarbeiter-Konversationen ändern, indem Sie die Systemeigenschaft `com.glide.cs.conversation_idle_timeout` hinzufügen.

Virtual Agent-Interaktionsdatensätze

Die Felder „Kanal“ (sys_cs_channel.Name), „Kanaltyp“ (sys_cs_channel.Type), „Provider“ (sys_cs_provider.Name), „Provider Identifier“ (sys_cs_provider_application.Name) und „ID“ des Anbieterkanals (sys_cs_provider_application.InboundID) sind für die Berichterstellung verfügbar.

API-Quotenbegrenzung

Fähigkeit, die Rate zu steuern, mit der API-Aufrufe über die Quotenbegrenzungsfunktion der Plattform getätigt werden.

API-Versionsverwaltung

Geben Sie die Version des Anbieters an. Das -Framework kann die erwarteten Eingaben an Aktionen und Subflows senden und die erwarteten Ausgaben verarbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Anbieter für Ihre anwenderdefinierte Chatintegration.

Geben Sie das Standardportal für die URL-Navigation auf der Ebene der Anbieterkanalidentitäten an

Geben Sie für einen Anbieterkanal das Portal an, in dem Chat-Links geöffnet werden, einschließlich Links in Ausgabekarten und Karten für Virtual Agent-Benachrichtigungen und Ergebnisse der KI-Suche. Einzelheiten zum Festlegen des Standardportals in der Tabelle „Identitäten des Anbieterkanals“ [sys_cs_provider_application] finden Sie unter Erstellen Sie einen Kanalbezeichner für Ihre anwenderdefinierte Chatintegration. Weitere Informationen zur URL-Navigation finden Sie unter Konfigurieren Sie die URL-Navigation für Chat-Links.

Unterstützte Funktionen Mitarbeiterchat .

Unterstützung für alle standardmäßigen Servicemitarbeiter-Steuerungen

- Von Virtual Agent an einen Servicemitarbeiter oder direkt durch den Anwender übertragen
- Persistente Nachrichten, nachdem ein Servicemitarbeiter initiiert wurde

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

- Interaktionsverlauf (Chattranskripte) für Servicemitarbeiter
- Kennzeichnung auf Kanalebene, um Konversationen mit Servicemitarbeitern unter Umgehung zu initiieren Virtual Agent

Servicemitarbeiterstatus für Endanwender

- Agent-Verfügbarkeit
- Wartezeit für nächsten Service Desk-Mitarbeiter
- Name und Avatar des Service Desk-Mitarbeiters anzeigen, falls in den Mitarbeiterchat- Einstellungenaktiviert.

Kennzeichnung auf Kanalebene, um Konversationen mit Servicemitarbeitern unter Umgehung zu initiieren Virtual Agent

Aktivieren Sie die Option **Nur** Servicemitarbeiter in der Tabelle „Messaging-Kanäle“ [sys_cs_channel], um Konversationen direkt an einen Servicemitarbeiter weiterzuleiten und die Konversationsbegrüßung Virtual Agent zu überspringen. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar ist, wird dem Benutzer die Meldung **Kein Service Desk-Mitarbeiter verfügbar** angezeigt. Informationen zur Kanalkonfiguration finden Sie unter Erstellen Sie einen neuen Kanal für Ihre anwenderdefinierte Chatintegration.

Übergeben Sie das Avatar und den Namen des Service Desk-Mitarbeiters, wenn dies in den Mitarbeiterchat-Einstellungen aktiviert ist

Wenn das Feld **Namen und Avatare** der Service Desk-Mitarbeiter in den Mitarbeiterchat-Einstellungen aktiviert ist, unterstützt das Framework für anwenderdefinierte Chatintegrationen die Anzeige des Namens und Avatars des Service Desk-Mitarbeiters im Chat. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterchat einrichten.

Umfragen vor und nach dem Chat

Nachdem ein Service Desk-Mitarbeiter einen Chat beendet hat, wird die Umfrage nach dem Chat automatisch ausgeführt, wenn die folgenden Kriterien erfüllt sind:

- Das Setup-Thema Virtual Agent Feedback ist aktiviert.
- Der Chatservicekanal und die Warteschlangen, die von Ihren Servicemitarbeitern unterstützt werden, werden in Erweiterte Arbeitszuweisungkonfiguriert.

Synchrone Authentifizierung von Nachrichten

Die Authentifizierung eingehender Nachrichten wird durchgeführt, bevor die Nachricht der Hybridwarteschlange hinzugefügt wird.

Dieser Code muss im Anbieterattributskript implementiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent Aktionsskripts.

Beispiel: Synchrone Authentifizierung von Nachrichten

```
var validated = sn_cs.VASystemObject.validateMessage(providerApp.sysId, payload,
 JSON.stringify(headers));
if (validated === false) {
   response.setStatus(401);
   response.setContentType("test/xml")
   var writer = response.getStreamWriter();
   writer.writeString(
```


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

Ausgehende Authentifizierung mit einem Token

Übergeben Sie ein ausgehendes Token von der Authentifizierungs-API an das Absenderskript.

Sichere Felder enthalten das Metadatenfeld `maskType` als „SECURE“. Der Client kann das folgende Skript entsprechend verarbeiten.

Beispiel: Ausgehendes Skript für Authentifizierungstoken

```
(function execute(inputs, outputs) {
   try {
      var results = inputs.result;

      var sendInputs = {
         app_inbound_id : inputs["app_inbound_id"],
         channel_user_id: inputs["channel_user_id"],
         messages: JSON.stringify(results)
      };

      sn_fd.FlowAPI.startSubflowQuick('sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_send_sms',
sendInputs);
      //return
sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_sender_handler',
sendInputs);


   } catch (e) {
      gs.error("Messages: " + JSON.stringify(sendInputs));
      gs.error("Error is twilio sms sender : " + e.message);
   }
})(inputs, outputs);
```

Reihenfolge der Nachrichtenzustellung

Steuern Sie die Reihenfolge der **Nachrichtenzustellung, indem Sie die** Option Nachrichtenreihenfolge beibehalten in der Tabelle „Anbieterkanal“ [sys_cs_provider] aktivieren. Sie können die Nachrichtenreihenfolge und den Status in der Tabelle „Anwenderdefinierte Adapternachricht“ [sys_cs_ca_message] anzeigen.

Wenn Sie die Option **Messaging-Reihenfolge beibehalten** in der Tabelle des Anbieterkanals aktivieren, tritt ein Absender-Subflow erst auf, nachdem der vorherige Absender-Subflow abgeschlossen wurde, um sicherzustellen, dass Nachrichten in der Reihenfolge übermittelt werden, in der sie gesendet wurden.

Nachrichten werden in der Tabelle „Anwenderdefinierte Adapternachricht“ [sys_cs_ca_message] gespeichert, die jede Nacht bereinigt wird. Wenn der Client des Frameworks für anwenderdefinierte Chatintegrationen keine Nachrichten empfängt, können Sie anhand der folgenden Tabelle den Status der Nachrichtenübermittlung überprüfen:

- In Verarbeitung
- Ausstehend – noch nicht verarbeitet
- Abgeschlossen
- Fehler – Problem bei der Verarbeitung einer ausgehenden Nachricht, möglicherweise aufgrund von Integrations-Hub-Problemen, die auftreten können, wenn der Absender-Subflow aufgerufen wird

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

Virtual Agent Aktionsskripts

Sie müssen eine Reihe von obligatorischen Workflow-Studio -Aktionen und Subflow-Skripts schreiben, um die Benutzerdaten an VACS zu übergeben, Transformationen anzuwenden und die Antwort an den Endpunkt der Chatoberfläche zurückzusenden.

Provider und eingehende/ausgehende Skripts

Ein -Anbieter wie Twilio stellt die Chat-Fähigkeit bereit. Anwenderaktionsskripts führen Anbieteraktionen sowie die Konfiguration der anwenderdefinierten Chatintegration für Konversationen für eingehende und ausgehende Umwandleraktionen für Ihren Chatbot oder anwenderdefinierte Konversationen aus. Für jedes Skript werden Beispiele bereitgestellt. Sie enthalten eine Beschreibung der Funktion jedes Skripts sowie die Aktionseingabe und -ausgabe. Außerdem sehen Sie Beispiele für das Skript JSON.

Sie verwenden Workflow-Studio, um diese Skripts zur Transformation von Server- und Client-Nachrichten zu erstellen. Die Skripts für den Anbieter, den Absender und den Umwandler für eingehenden/ausgehenden Datenverkehr sind erforderlich. Sie können die zusätzlichen Skripts verwenden, um Ihrem Chat weitere Funktionen hinzuzufügen.

Skripts

Skriptname	Zweck	Erforderlich (J/N)
Anbieterattribut	Enthält ein Anbieterauthentifizierungstoken, einen Anwenderbezeichner, Anwendereingaben und Kontextvariablen.	Y
Absenderaktion	Bündelt die Anforderung und sendet asynchron eine Antwort über Workflow-Studio oder Integration Hub.	Y
Antwortprozessor	Führt Plattformaktionen aus, z. B. das Aktualisieren des Nachrichtenstatus, basierend auf der Antwort, die für eine ausgehende Nachricht empfangen wurde.	N
Kontextbezogene Aktion	Unterstützt kontextbezogene Aktionen.	N
Accountaktion verknüpfen	Stellt einen Rückruf bereit, ob die Account-Verknüpfung erfolgreich war oder nicht.	N
Ausgehender Umwandler	Transformiert das unterstützte Steuerelement eines Chat-Servers in ein für die Chatschnittstelle spezifisches Rendering.	Y
Eingehender Umwandler	Optional. Sie können die standardmäßigen Rich Controls verwenden, wenn sie für Ihren Chat-Anbieter gelten. Sie müssen nicht für jedes Eingabesteuerelement eine separate eingehende Transformation angeben. Wenn ein Standardverhalten nicht funktioniert, können Sie den Standard mit Ihrer eigenen eingehenden Transformation für ein bestimmtes Virtual Agent-Serversteuerelement überschreiben.	Y

Aktionsskript für Anbieterattribute

Das Aktionsskript für Provider-Attribute extrahiert Daten aus der eingehenden Nachricht. Das Skript kennt das Protokoll für die anwenderdefinierte Chatintegration

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

für Konversationen und gibt den Inhalt der eingehenden Nachricht, die Anwender-ID des Absenders und ein optionales Authentifizierungstoken aus.

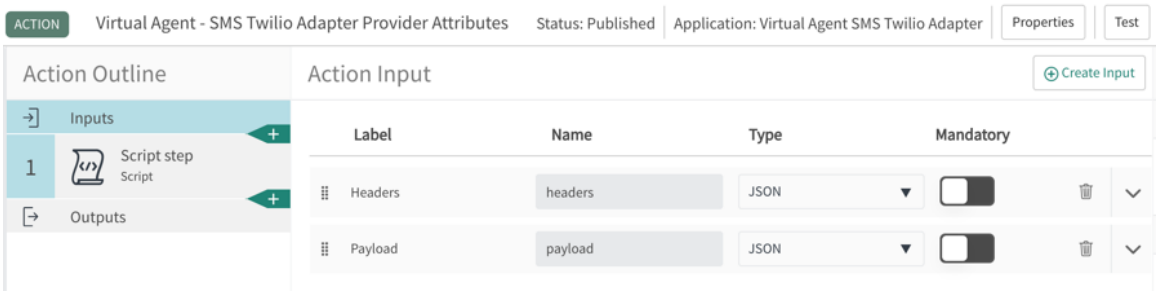
Hinweis:
Wenn das Aktionsskript für Provider-Attribute eine kontextbezogene Aktion enthält, muss Ihr Skript sowohl „request_context.contextual_action“ als auch „request_context.typed_value“ enthalten, damit die Benutzereingabe (die mit einer kontextbezogenen Aktion abgeglichen wird) in das Transkript aufgenommen wird. Wenn Sie request_context.typed_value nicht festlegen, wird der Nachrichteninhalt nicht im Transkript angezeigt.

Eingabe/Ausgabe des Aktionsskripts für Anbieterattribute

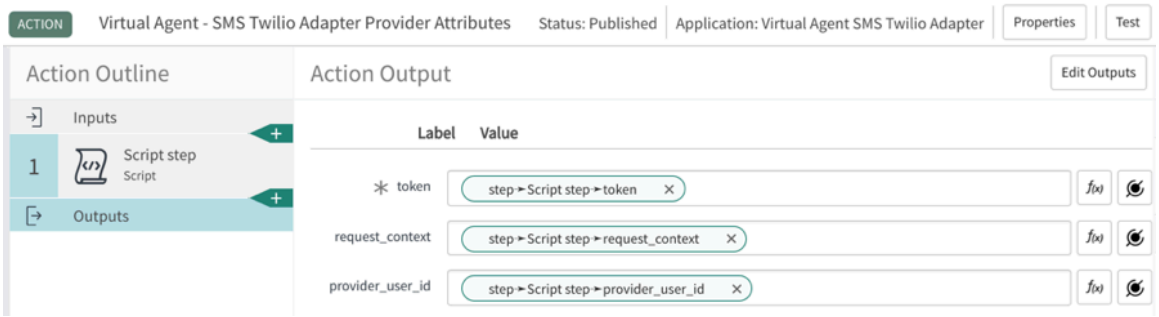
Eingabe	Ausgabe
• Header (JSON): Anforderungsheader • Nutzlast (JSON): Anforderungstextkörper	• Token (Zeichenfolge): Authentifizierungstoken. • provider_user_id (Zeichenfolge) – Name des Absenders, z. B. ein Anwendername in einer Slack-Nachricht. • request_context (JSON): Tatsächlich empfangener Inhalt. ◦ typed_value: Typisierter Inhalt, z. B. eine Antwort auf eine Frage. ◦ „attachment_value.url“: URL des Anhangs ◦ „attachment_value.content_type“: Inhaltstyp des Anhangs. ◦ „attachment_value.name“ – Dateiname des Anhangs. ◦ Kontextaktion: Auszuführende Aktion, z. B. END_CONVERSATION, START_CONVERSATION, Agent. Dieses Skript untersucht die eingehende Nachricht. Wenn ein erkanntes Stichwort vorhanden ist, kann eine der Aktionen festgelegt werden, z. B. „outputs.request_context.contextual_action = "END_CONVERSATION"; Das -Framework erkennt dieses Stichwort und ruft das Kontextaktionsskript auf. ◦ context_vars: Kontextbezogene Variablen, die an eine Konversation übergeben werden sollen, z. B. „outputs.request_context.context_vars = {language: "en"};`.

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

Beispiel: Workflow-Studio Aktionsskripteingabe für Anbieterattribute, einschließlich Header und Nutzlast



Beispiel: Workflow-Studio -Provider-Attribute-Aktionsskriptausgabe, einschließlich token, request_context und provider_user_id



Beispiel: Aktionsskript für Anbieterattribute.

```
(function execute(inputs, outputs) {
   var headers = (inputs.headers);
   var payload = (inputs.payload);

   // check if an authentication token was included. this is optional.
   var smsUtil = new VASMSTwilioUtil();
   outputs.token = JSON.stringify(smsUtil.getToken(headers, payload));

   var data = payload.data;
   var request_context = {};
   // inspect the actual message. it could be an MMS (attachment) or raw text
   if (data['MediaUrl0']) {
      var attachment_value = {};
      attachment_value.url = data['MediaUrl0'];
      attachment_value.content_type = data['MediaContentType0'];
      attachment_value.name = smsUtil.getFileName(attachment_value.url ,
 attachment_value.content_type);
      request_context.attachment_value = attachment_value;
   } else {
     request_context.typed_value = data['Body'];
   }

   // set the mandatory outputs
   outputs.request_context = request_context;
   outputs.provider_user_id = data.From;
})(inputs, outputs);
```


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

Absenderaktionsskript (Außer Betrieb genommen in Quebec, siehe Absender-Subflow)

Das Absenderaktionsskript weiß, wie eine Nachricht an den Anbieter gesendet wird. Das Skript sollte asynchron einen Workflow-Studio - oder IntegrationHub -Subflow aufrufen. Virtual Agent wird freigegeben, um die Verarbeitung von Nachrichten fortzusetzen, anstatt zu versuchen, externe Anforderungen zu senden.

Skripteingabe der Absenderaktion

Eingabe	Ausgabe
• Ergebnisse (JSON): Array der zu sendenden Nachrichten. • Nutzlast (JSON): Letzte Nutzlast, die von einer anfordernden Person empfangen wurde. • app_inbound_id (Zeichenfolge) – Bezeichner des Absenders, z. B. die Telefonnummer „Von“ in einem SMS-Fall. • channel_user_id (Zeichenfolge) – Bezeichner des Empfängers, z. B. die „An“-Telefonnummer in einem SMS-Fall.	Keine

Beispiel: Absenderaktionsskript.

```
(function execute(inputs, outputs) {
   var results = inputs.results;
   // transform the inputs to something this custom subflow knows about
   var sendInputs = {
      app_inbound_id : inputs["app_inbound_id"],
      channel_user_id: inputs["channel_user_id"],
      messages: JSON.stringify(results)
   };

   // invoke an asynchronous subflow which will send the external request. so this sender script will immediately return,
   // freeing up the chat server thread to do further message processing while putting the external request work on the
   // Workflow Studio/Integration Hub
   sn_fd.FlowAPI.startSubflowQuick('sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_send_sms', sendInputs);
})(inputs, outputs);
```

Subflow-Skript des Senders

Das Subflow-Skript des Absenders weiß, wie eine Nachricht an den Anbieter gesendet wird. Das Skript sollte asynchron einen Workflow-Studio - oder IntegrationHub -Subflow aufrufen. Virtual Agent wird freigegeben, um die Verarbeitung von Nachrichten fortzusetzen, anstatt zu versuchen, externe Anforderungen zu senden. Wenn Sie einen Subflow erstellen, rufen Sie keine Aktion innerhalb des Subflows auf.

```
}else{
  outputs.sendmessage = true;
  messages = inputs.results.results;
  outputs.from = from;
  outputs.to = to;
```


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

```
  outputs.messages = getMessages(messages);
}
```

Kontextbezogenes Aktionsskript

Das Skript für kontextbezogene Aktionen führt spezielle Stichwortaktionen aus, z. B. die Eingabe eines Agent, während es sich in einem Thema Virtual Agent befindet, um sofort an einen Servicemitarbeiter übergeben zu werden.

Kontextbezogene Aktion – Eingabe für Skript

Eingabe	Ausgabe
• Konversation_id (Zeichenfolge) – Die Konversations-ID. • request_context (JSON): Anforderung, die vom Anbieterattributskript übergeben wird, das die auszuführende Aktion enthält, z. B. (END_CONVERSATION, START_CONVERSATION, AGENT).	Keine

Beispiel: Kontextaktionsskript.

```
(function execute(inputs, outputs) {
  var contextual_action = inputs.request_context.contextual_action;
  if (contextual_action === "END_CONVERSATION") {
    sn_cs.VASystemObject.endConversation(inputs.conversation_id);
  } else if (contextual_action === "AGENT") {
    sn_cs.VASystemObject.switchToLiveAgent(inputs.conversation_id);
  } else if (contextual_action === "START_CONVERSATION") {
    sn_cs.VASystemObject.startConversation(inputs.conversation_id);
  }
})(inputs, outputs);
```

Skript für Aktion „Account verknüpfen“.

Das Skript für die Aktion „Account verknüpfen“ enthält Bezeichner für den Anwender, der die Verknüpfung herstellt. Das Skript enthält auch den Account, mit dem es verknüpft ist.

Eingabe für Aktionsskript „Account verknüpfen“.

Eingabe	Ausgabe
• provider_user_id (Zeichenfolge): Bezeichner des Anwenders, der die Verknüpfung herstellt, z. B. eine Telefonnummer in einem SMS-Fall. • status (Zeichenfolge): Erfolg/Fehler. • user_id (Zeichenfolge): ServiceNow user_sys_id für den Account, mit dem verknüpft wurde.	Keine

Beispiel: Aktionsskript zum Verknüpfen von Accounts.

```
(function execute(inputs, outputs) {

  var richControl = (inputs.rich_control);
```


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

```
 var value = richControl.value;
 outputs.result = richControl.header + ': ' + value.action;

})(inputs, outputs);
```

Aktionsskript für Antwortprozessor

Das Aktionsskript des Antwortprozessors führt Spezialaktionen aus, die auf der Antwort auf eine Anforderung zum Senden einer Nachricht basieren. Das -Framework führt bereits eine grundlegende Nachverfolgung des Nachrichtenstatus durch.

Skripteingabe für Account-Aktion des Antwortprozessors

Eingabe	Ausgabe
• message_id (Zeichenfolge): Bezeichner des sys_cs_message-Datensatzes, der dieser Antwort zugeordnet ist. • Header (JSON): Header, die empfangen werden. • body (Zeichenfolge): Empfangener Textkörper. • Statuscode (Ganzzahl) – Der empfangene HTTP-Statuscode.	Keine

Beispiel: Aktionsskript für Antwortprozessor.

```
(function execute(inputs, outputs) {
   gs.debug("Response from provider: message_id = " + inputs.message_id + ", status_code = " +
    inputs.status_code + ", headers = " + JSON.stringify(inputs.headers) + ", body = " + inputs.body);
})(inputs, outputs);
```

Ausgehende Umwandlerskripts

Die ausgehenden Umwandlerskripts konvertieren ausgehende Virtual Agent Nachrichten in ein Protokoll, das sich auf die anwenderdefinierte Chatintegration für Konversationen bezieht.

Eingabe.

- Rich_control (JSON): Virtual Agent Server-Rich-Control-Komponente, die transformiert werden muss.
- Nutzlast (JSON): Letzte Antwort, die von einer anfordernden Person empfangen wurde.

Ausgabe

result (Zeichenfolge): Für den Anbieter geeignete zu sendende Komponentennachricht.

Beispiele: Ausgehende Umwandlerskripts

Name des ausgehenden Umwandlers	Skriptbeispiel
Adapter „ Virtual Agent – SMS Twilio“ – Ausgehender Umwandler für Standardtext []	(function execute(inputs, outputs) { var rich_control = inputs.rich_control;

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

Beispiele: Ausgehende Umwandlerskripts (Fortsetzung)

Name des ausgehenden Umwandlers	Skriptbeispiel
	outputs.result = rich_control['label']; })(inputs, outputs);

Adapter „ Virtual Agent – SMS Twilio“ – Ausgehender Umwandler für Standardlink []	(function execute(inputs, outputs) {
	var richControl = (inputs.rich_control);
	var value = richControl.value;
	outputs.result = richControl.header + ': ' + value.action;
	})(inputs, outputs);

Adapter „Virtual Agent – SMS Twilio “ Standardauswahl Ausgehender Umwandler	(function execute(inputs, outputs) {
	var rich_control = inputs.rich_control;
	var options = rich_control['options'];
	if (options && options.length > 0) {
	var optionsLength = options.length;
	var picker = rich_control['label'] || "";
	for (var x = 0; x < optionsLength; x++) {
	picker += "\n" + (x+1) + ": " + options[x].label;
	}
	}
	outputs.text_message = picker;
	})(inputs, outputs);

Adapter „Virtual Agent – SMS Twilio “ Standard Ausgehender Umwandler für MultiLink	(function execute(inputs, outputs) {
	var rich_control = inputs.rich_control;
	var linkResult = rich_control['header'];
	var totalValues = rich_control['values'].length;
	for (var i = 0; i < totalValues; i++) {
	linkResult = linkResult + '\n';
	var linkValue = rich_control['values'][i];
	linkResult = linkResult + '\n' + linkValue['description'] + ': ' + linkValue['action'];
	}
	outputs.result = linkResult;
	})(inputs, outputs);

Adapter „Virtual Agent – SMS Twilio “ – Standardkarte – Ausgehender Umwandler	(function execute(inputs, outputs) {
	var richControl = (inputs.rich_control);
	var data = JSON.parse(richControl.data);
	var tableTitle = data.title;
	var fields = data.fields;
	var subtitle = data.subtitle;
	var url = data.url;
	var message = subtitle ? getCardLine(tableTitle, subtitle) : tableTitle + "\n";
	for (var i= 0; i<fields.length; i++) {
	message += getCardLine(fields[i].fieldLabel, fields[i].fieldValue);
	}
	message += url;
	outputs.result = message;

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

Beispiele: Ausgehende Umwandlerskripts (Fortsetzung)

Name des ausgehenden Umwandlers	Skriptbeispiel

	function getCardLine(key, value) {
	if (value == '' || value == null || key == '' || key == null)
	return;
	return key + ": " + value + "\n";
	}
	})(inputs, outputs);

Eingehende Umwandlerskripts

Die eingehenden Umwandlerskripts konvertieren anwenderdefinierte eingehende Konversationsnachrichten für die Chatintegration in ein Protokoll, das von Virtual Agent erkannt wird. Bestimmt den erforderlichen Wert, der in das Rich Control eingefügt werden soll, das dem Benutzer angezeigt wird.

Eingabe.

- request_context (JSON): Die vom Anbieterattributskript übergebene Anforderung.
- Rich_control (JSON): Das letzte an die anfordernde Person gesendete Rich Control, das die ursprüngliche „Frage“ enthält.

Ausgabe

result (JSON): Das vom Server Virtual Agent erwartete Ergebnis. Wenn die anfordernde Person auf eine Themenauswahl antwortet, ist dies die sys_id des Themas. Wenn die anfordernde Person auf einen Eingabetext antwortet, ist dies die Textantwort.

- Wert: sys_id oder Textwert.
- search_text: Text, der verwendet wird, wenn die anfordernde Person etwas Unerwartetes ausgewählt hat. Angenommen, ein Benutzer hat als Antwort auf eine Themenauswahlkomponente etwas eingegeben, bei dem die NLU helfen könnte, z. B. „Keine dieser Optionen stimmt mit dem überein, was ich möchte“.

Beispiele: Eingehende Umwandlerskripts

Name des eingehenden Umwandlers	Skriptbeispiel

Adapter „Virtual Agent – SMS Twilio “ [], Standard – Eingehender Textumwandler
 	
Zweck: Suchen Sie die Textantwort auf die gestellte InputText-Frage
	(function execute(inputs, outputs) {
	var requestContext = inputs.request_context;
	var richControl = inputs.rich_control;
	var typedValue = requestContext['typed_value'];
	var attachmentValue = requestContext['attachment_value'];
	var smsUtil = new VASMSTwilioUtil();
	var result = {};
	if(richControl['itemType'] == 'image' || richControl['itemType'] == 'file') {
	if (attachmentValue && attachmentValue.content_type.includes('image')) {
	result.url = attachmentValue.url;

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

Beispiele: Eingehende Umwandlerskripts (Fortsetzung)

Name des eingehenden Umwandlers	Skriptbeispiel

	result.content_type = attachmentValue.content_type;
	result.name = attachmentValue.name;
	result.headers = attachmentValue.headers;
	} else if (typedValue) {
	result.url = typedValue;
	var contentType = smsUtil.getContentType(typedValue);
	if (typeof contentType === 'undefined')
	gs.error('Please enter a valid image link. Inbound image link: {0}', typedValue);
	else
	result.content_type = contentType;
	} else {
	gs.error('Please upload an image or enter a valid image link.');
	}
	}
	result['value'] = typedValue;
	result['search_text'] = '';
	outputs.result = result;
	})(inputs, outputs);

Adapter „Virtual Agent – SMS Twilio “ Standard Eingehender Umwandler für Auswahl
 	
Zweck: Ermitteln Sie die sys_id der Option, die der Anwender für diese Auswahlfrage ausgewählt hat. Dieses Skript verwendet den gleichen Algorithmus des ausgehenden Umwandlers. Wenn keine Optionen ausgewählt sind und der Anwender stattdessen etwas eingegeben hat, wird „search_text“ festgelegt und in NLU eingespeist, sofern die Option in dieser Instanz aktiviert ist.
	(function execute(inputs, outputs) {
	var request_context = inputs.request_context;
	var rich_control = inputs.rich_control;
	var selectedValue = request_context["typed_value"];
	var result = {};
	result["value"] = "";
	result["search_text"] = "";
	if (rich_control['options']) {
	var options = rich_control['options'];
	var optionsLength = options.length;
	selectedValue === Number(selectedValue)
	if (selectedValue > 0 && selectedValue <= optionsLength) {
	var selectedOption = options[selectedValue - 1];
	result["value"] = selectedOption.value;
	} else {
	result["search_text"] = request_context["typed_value"];
	}
	}
	outputs.result = result;
	})(inputs, outputs);

Richten Sie vertrauenswürdige Mediendomänen für den sicheren Datei-Upload ein

Virtual Agent verwendet vertrauenswürdige Mediendomänen, um die URLs von Anhangdateien zu überprüfen, bevor Sie sie hochladen. Wenn eine URL nicht aus einer vertrauenswürdigen Domäne stammt, lädt Virtual Agent den Anhang nicht hoch.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Geben Sie für anwenderdefinierte Chatintegrationen vertrauenswürdige Mediendomänen entweder in der Tabelle „Provider“ [sys_cs_provider] oder in der Tabelle „Provider Channel Identity“ [sys_cs_provider_application] an. Die Werte der vertrauenswürdigen Mediendomäne in der Tabelle „Identität des Anbieterkanals“ überschreiben die entsprechenden Werte in der Tabelle „Anbieter“.

Für vorgefertigte Integrationen wie Slack, Microsoft Teamsund Facebook Workplacewerden Standardwerte für vertrauenswürdige Mediendomänen auf Anbieterebene in der Anbietertabelle [sys_cs_provider] festgelegt. Um die standardmäßigen vertrauenswürdigen Werte zu ändern, geben Sie die verschiedenen vertrauenswürdigen Mediendomänen in der Tabelle „Identität des Anbieterkanals“ [sys_cs_provider_application] an.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **sys_cs_provider_application.list** > **Identität des Provider-Kanals** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Identität des Provider-Kanals“.

Name	Name der Kanalidentität. Beispiel: VA SMS Twilio-Adapter
Provider	Wählen Sie den Namen der Anbieteranwendung aus, die Sie zuvor eingerichtet haben. Beispiel: VA SMS Twilio Adapter Pro.
Nachrichtenauthentifizierung	Nachrichtenauthentifizierung für den Kanalbezeichner.
Eingehende ID	Bezeichner für Ihren Bot. Zum Beispiel die Telefonnummer.
Vertrauenswürdige Mediendomänen	Kommagetrennte Liste mit einer oder mehreren vertrauenswürdigen Domänen für den Provider. Beispiel: twilio.com, slack.com **Hinweis:** Subdomänen unter einer vertrauenswürdigen Domäne sind ebenfalls vertrauenswürdig. Sie müssen in dieser Liste keine Subdomänen angeben. Wenn dieses Feld nicht sichtbar ist, können Sie das Formularlayout so konfigurieren , dass es angezeigt wird. Aus Sicherheitsgründen überprüft Virtual Agent, ob die URLs für Anhänge in -Konversationen aus vertrauenswürdigen Domänen stammen, die hier angegeben sind. Wenn die URL nicht für eine vertrauenswürdige Domäne gilt, lädt Virtual Agent den Anhang nicht hoch. Wenn das Hochladen eines Anhangs fehlschlägt, weil Virtual Agent der Domäne nicht vertraut hat, informiert Virtual Agent den Endanwender nicht, warum das Hochladen des Anhangs fehlgeschlagen ist.

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

	Hinweis: Für vertrauenswürdige Domänen In anwenderdefinierten Chatintegrationen haben die im Feld Vertrauenswürdige Mediendomänen der Tabelle „Provider-Kanalidentitäten“ [sys_cs_provider_application] angegebenen Werte Vorrang vor der Tabelle „Verbindungen“ [sys_cs_provider] und überschreiben sie daher.
Kurzbeschreibung	Beschreibung für Ihren Kanalbezeichner.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
4. **Wahlweise:** Erstellen Sie mit dem gleichen Verfahren zusätzliche Kanalbezeichner.

Erstellen Sie Bot-Nachrichten

Erstellen Sie kanalspezifische Bot-Nachrichten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Kanalintegrationen** > **Verbindungen** und wählen Sie eine Verbindung aus.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte Identität des **Provider-Kanals eine Identität** des Provider-Kanals aus.
3. Wählen Sie in der Tabelle **„Bot-Nachrichten** “ **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Bot-Nachrichten“.

Feld	Beschreibung
Name	Name Ihrer Bot-Nachricht
Wert	Text, der angezeigt wird, wenn eine Bot-Nachricht ausgelöst wird
Beschreibung	Beschreibung der Bot-Nachricht, z. B. Willkommensnachricht oder Anleitungsnachricht für das Hochladen von Bildern
Nachrichtentyp	Die Standardauswahl ist „Bot-Nachricht“.
Identität des Provider-Kanals	Wählen Sie die Identität des Anbieterkanals aus

5. Wählen Sie **Absenden**.

Implementierung der Bot-Nachricht

Verwenden Sie die Bot-Nachrichten-API, um kanalspezifische Bot-Nachrichten zu implementieren.

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

Bot-Nachrichten-API

Verwenden Sie die folgende API, um Bot-Nachrichten in Ihre anwenderdefinierte Chatintegration zu integrieren.

Beispiel: Implementierung einer Bot-Nachricht

```
function getBotMessage(providerId, inboundId, botMessageName) {
   // fetch the bot message using bot messages api
   var botMessages = sn_cs.VASystemObject.getAllBotMessages(providerId, inboundId);
   if (botMessages && botMessages[botMessageName]) {
      var botMessage = botMessages[botMessageName];
      botMessage = botMessage.trim();
      if (botMessage) {
         return botMessage;
      }
   }
}
```

Integrieren Sie anwenderdefinierte Steuerungen

Implementieren und nutzen Sie anwenderdefinierte Steuerungen, die mit dem anwenderdefinierten Steuerungs-Framework in Ihrer Integration erstellt wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ordnen Sie einem Anbieterkanal anwenderdefinierte Steuerungen zu.

Implementieren Sie in erstellte anwenderdefinierte Steuerungen Workflow-Studio

Verwenden Sie das Beispielskript, um anwenderdefinierte Steuerelemente zu implementieren, die in Workflow-Studioerstellt wurden.

Beispiel: Unterstützung für anwenderdefinierte Steuerungen

```
{
   uiType: "CustomControl",
   group: "DefaultCustomControl",
   name: "The name of the Custom Control (sys_cs_custom_control.name)",
   required: true/false,
   uxComponentDefinitionSysId: "seismicComponentId" // or null if not
   isInput: true/false, // whether to wait for a response value or if just output
   serializedControlData: "User defined JSON from generateControlData function";
}
```

Beispiel: Skript für anwenderdefinierte Steuerungen

```
(function execute(inputs, outputs) {
   var rich_controls = inputs.rich_control;
   //this is the data returned from the 'serialized control data function' defind in
 designer
   var serializedControlData = rich_control['serializedControlData'];
   // if this rich control will require a response to move forward in topic flow
   var isInput = rich_control['isInput'];
   // if the component is suggesting using a Seismic control (web) that handles
 this
   var uxComponentDefinitionId = rich_control['uxComponentDefinitionSysId'];
   // the name of the custom control
```


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

```
  var name - rich_control['name'];

  // 1) now perform some logic to transform this data into a custom ui
(slack/facebook/sms ascii art/html/etc)
  // 2) attach to outputs, i.e. outputs.text_message='foo :)'; for sms twillio

  // basic flow is to take the serializedControlData/Name/compId(optional) and
create a custom UI component here
  // that your client understands (i.e. a slack rich form payload)
})(inputs, outputs);
```

Implementieren Sie eine anbieterspezifische Transformation eines anwenderdefinierten Steuerelements

Sie können eine anbieterspezifische Transformation für jedes anwenderdefinierte Steuerelement implementieren, indem Sie das Feld **Subtyp** in der Tabelle „Konfigurationen des anwenderdefinierten Adapters“ [sys_cs_custom_adapter_config] verwenden. Bei Bedarf können Sie eine neuere Version eines anwenderdefinierten Steuerelements oder eines vorgefertigten ServiceNow, das auch als standardmäßiges anwenderdefiniertes Steuerelement bezeichnet wird, veröffentlichen. Dies umfasst die Veröffentlichung der entsprechenden Aktionsskripts für eingehenden Datenverkehr und ausgehenden Datenverkehr Workflow-Studio und die Aktualisierung der Konfiguration in der Tabelle „Konfiguration des anwenderdefinierten Adapters“ [sys_cs_custom_adapter_config].

- Wenn Sie Ihre eigene Version eines anwenderdefinierten Steuerelements ServiceNow veröffentlichen, überschreiben Sie den Datensatz des anwenderdefinierten Steuerelements in der Tabelle „Konfiguration des anwenderdefinierten Adapters“ mit Ihren eigenen Skriptnamen für eingehende und ausgehende Aktionen.
- Nur ein Datensatz mit demselben **Subtyp** ist zulässig. Wenn dasselbe anwenderdefinierte Steuerelement von zwei verschiedenen Parteien implementiert wird, kann nur eine den vorhandenen Datensatz mit neuen eingehenden und ausgehenden Umwandlern aktualisieren.

Hinweis:
Sobald Sie einen vorhandenen anwenderdefinierten Steuerungsdatensatz überschreiben, verwendet das System die neue Version der anwenderdefinierten Steuerung. Beispielsweise können Transformationsskripts mehrere anwenderdefinierte Steuerelemente umwandeln, z. B. Zeitauswahl und Authentifizierung. Wenn Sie ein Zeitauswahl-Steuerelement mit unterschiedlichen eingehenden und ausgehenden Transformationen hinzufügen, wird das neuere Zeitauswahl-Steuerelement verwendet. Sie können die ursprüngliche Version des anwenderdefinierten Steuerelements nicht wiederherstellen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Filter `sys_cs_custom_adapter_config.list` ein.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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

Formular „Anwenderdefinierte Adapterkonfigurationen“.

Feld	Beschreibung
Provider	Der Name des Kanalbezeichners für Ihre anwenderdefinierte Chatintegration. Details finden Sie unter Erstellen Sie einen Kanalbezeichner für Ihre anwenderdefinierte Chatintegration.
Steuerungstyp	Wählen Sie das von Ihnen entworfene anwenderdefinierte Steuerelement aus. Bei anwenderdefinierten Steuerelementen lautet der Typ immer DefaultCustomControl. Weitere Informationen zu anwenderdefinierten Steuerungen finden Sie unter Anpassen von Virtual Agent mit anwenderdefinierten Steuerungen.
Untertyp	Name des anwenderdefinierten Steuerelements.
Eingehende Umwandleraktion	Name des Skripts für die eingehende Umwandleraktion für dieses Rich Control, z. B. „sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_input_text_inbound_transformer“.
Ausgehende Transformationsaktion	Name des Aktionsskripts für den ausgehenden Umwandler für dieses Rich Control, z. B. sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_input_text_outbound_transformer.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Mehrstufige Antworten

Ein Beispiel für eine mehrstufige Antwort ist eine Reihe von Bildern in einem Karussell oder einem Datumssteuerelement.

RichControl für mehrteilige Steuerungen verfügt über die folgenden Attribute, die zum Transformieren von Steuerungen verwendet werden können.

- Inhalt: Rich-Steuerung, die im aktuellen Schritt dargestellt werden muss.
- navigierenBtnLabel: Bezeichnung für die Schaltfläche „Weiter“ oder „Mehr“, auf die der Anwender klicken muss, um zum nächsten Schritt zu wechseln.

Beispiel:

```
{
    uiType: "MultiPartOutput",
    group: "DefaultMultiPartOutput",
    navigationBtnLabel: "Go next",
    content: {
        uiType: "OutputHtml",
        style: "inline",
        type: "html",
        height: 100,
        width: 100,
        value: "<div>html</div>"
    }
}
```

Automatische Übersetzung

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

Ausgehendes Transformationsskript

```
(function execute(inputs, outputs) {

  try{
    var richControl = inputs.rich_control;
    var payload = inputs.payload;

    var content = richControl.content;
    var navigationBtnLabel = richControl.navigationBtnLabel;
    var uiType = content.uiType;
    var partResult = null;

    switch (uiType) {
      case "OutputText":
        partResult =
sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('example_default_text_outbound_transformer', {
          rich_control : content,
          payload : payload
        });
        break;
      case "OutputLink":
        partResult =
sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('example_default_output_link_outbound_transformer', {
          rich_control : content,
          payload : payload
        });
        break;
      case "OutputImage":
        partResult =
sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('example_default_image_outbound_transformer', {
          rich_control : content,
          payload : payload
        });
        break;
      case "OutputHtml":
        partResult =
sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('example_default_html_outbound_transformer', {
          rich_control : content,
          payload : payload
        });
        break;
      default:
        break;
    }
    partResult =  partResult + addButtonMore(navigationBtnLabel)
    outputs.result = JSON.stringify(outActivity);
  }
  catch(e){
    gs.error("Error in default multipart outbound transformer : " + e.message);
    throw e;
  }

 })(inputs, outputs);
```


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

Eingehendes Transformationsskript

```
(function execute(inputs, outputs) {
  try {
    var requestContext = inputs.request_context;
    var typedValue = requestContext.typed_value;
    outputs.result = typedValue;
  } catch(e) {
     gs.error("Error in default multipart inbound transformer : " + e.message);
     throw e;
  }
})(inputs, outputs);
```

Steuerelemente für die Ausgabe mit mehreren Antworten

Implementieren Sie Steuerungen, die mehrere Schritte zum Abrufen von Benutzereingaben umfassen.

Verwenden Sie die folgende API, um Kontextdaten für Steuerelemente mit mehreren Ausgaben zu konfigurieren.

Gängige Anwendungsfälle

1. So erreichen Sie die Paginierung von Auswahlmöglichkeiten: „page_no“, „pagination_length“, die im eingehenden Feld basierend auf der Schaltfläche „Weiter“/ „Zurück“ aktualisiert wird, wird im ausgehenden Element gelesen.
2. Schrittweise Antwort der Datumsauswahl wie erstes Jahr, dann Monat und dann Datumsauswahl.

Die folgenden APIs sind nur in eingehenden und ausgehenden Umwandlern verfügbar.

```
sn_cs.VASystemObject.setProviderUserContext( key, contextData, providerAppId,
 providerUserId);
sn_cs.VASystemObject.getProviderUserContext(key, providerAppId, providerUserId);
sn_cs.VASystemObject.removeProviderUserContext(key, providerAppId, providerUserId);
sn_cs.VASystemObject.removeAllProviderUserContext(providerAppId, providerUserId)
```

Der ausgehende Umwandler des Auswahlsteuerelements kann aktuelle Seitendetails in contextData des Anwenders speichern.

```
var paginationData = {
        "page_index": 1,
        "pagination_length": 2
   }
};
sn_cs.VASystemObject.setProviderUserContext("picker_pagination", paginationData,
 providerAppId, providerUserId, );
```

Der eingehende Umwandler des Auswahlsteuerelements kann aktuelle Seitendetails aus den Kontextdaten des Anwenders abrufen.

```
var paginationData = sn_cs.VASystemObject.getProviderUserContext("picker_pagination",
 providerAppId, providerUserId);
```


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

Beispielcode für einen ausgehenden Umwandler für das Auswahlsteuerelement

```
(function execute(inputs, outputs) {
   var control = inputs.rich_control;
   var payload = inputs.payload;
   var appId = payload.appId;
   var userId = payload.userId;

   var paginationData = sn_cs.VASystemObject.getProviderUserContext('picker_control', appId,
userId);
   paginationData = JSON.parse(paginationData);
   //First time when the outbound picker is called when selecting the topic.
   if (paginationData == null) {
      paginationData = {
         'page_index': 1,
         'pagination_length': 5
      };
      sn_cs.VASystemObject.setProviderUserContext('picker_control', paginationData, appId,
userId);
   }

   var page_index = paginationData['page_index'];
   var pagination_length = paginationData['pagination_length'];
   var start = (page_index - 1) * pagination_length;
   var end = page_index * pagination_length;

   if (control['options']) {
      var options = control['options'];
      var optionsLength = options.length;
      if (end > optionsLength)
         end = optionsLength;
      var picker = control["label"] + ":";
      if (start > 0)
         picker += "\n" + "*" + ": " + "prev";
      for (var x = start; x < end; x++) {
         gs.log("here " + x + " : " + options[x]);
         picker += "\n" + (x + 1) + ": " + options[x].label;
      }
      if (end < optionsLength)
         picker += "\n" + "#" + ": " + "next";
   }
   outputs.text_message = picker;
})(inputs, outputs);
Example Picker Control Inbound Tranformer
(function execute(inputs, outputs) {

   var request_context = inputs.request_context;
   var rich_control = inputs.rich_control;
   var appId = request_context.appId;
   var userId = request_context.userId;

   var selectedValue = request_context["typed_value"];
   var result = {};
   result["value"] = "";
   result["search_text"] = selectedValue;
```


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

```
  var options = rich_control['options'];

  var paginationData = sn_cs.VASystemObject.getProviderUserContext('picker_control', appId,
userId);
  paginationData = JSON.parse(paginationData);

  switch (selectedValue) {
     case 'prev': {
        --paginationData["page_index"];
        result["send_prev_control"] = true;
     }
     break;
  case 'next': {
     ++paginationData["page_index"];
     result["send_prev_control"] = true;
  }
  break;
  default: {
     var selectedIndex = Number(selectedValue) - 1;
     if (paginationData["page_index"] != undefined && paginationData["pagination_length"] !=
undefined) {
        var highestOptionInPage = paginationData["page_index"] *
paginationData["pagination_length"];
        if (selectedIndex >= 0 && selectedIndex < highestOptionInPage) {
           var selectedOption = options[selectedIndex];
           result["value"] = selectedOption.value;
           result["search_text"] = "";
        }
     } else {
        var selectedOption = options[selectedIndex];
        result["value"] = selectedOption.value;
        result["search_text"] = "";
     }
  }
  }
  sn_cs.VASystemObject.setProviderUserContext('picker_control', paginationData, appId,
userId);
  outputs.result = result;
})(inputs, outputs);
```

Vorherige Steuerung an Client senden

Bieten Sie die Möglichkeit, die vorherige Steuerung an den Client zu senden.

Es gibt zwei Möglichkeiten, die vorherige Steuerung vom Server zurückzusenden, wenn ein Client dies anfordert:

- Legen Sie in der eingehenden Transformation „ `validation_message`“ im Ergebnis fest. Das vorherige Steuerelement wird erneut mit der in `validation_message` angegebenenNachricht gesendet.
- Legen Sie im eingehenden Umwandler „`send_prev_control`“ im Ergebnis auf „wahr“ fest. Die vorherige Steuerung wird erneut gesendet. Verwenden Sie diese Methode für mehrstufige Steuerungen.

Beispielskript:

```
(function execute (inputs, outputs) {
 var result = {};
```


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

```
 var request_context = inputs.request_context;
 var typed_value = request_context ['typed_value'];
 if (typed_value.index0f("#") > -1)
   result["validation_message"] = "Invalid character, please don't enter special character '#'";
 result["value"] = typed_value;
 result["search_text"] = "";
 outputs.result - result;
})(inputs, outputs);
```

Implementieren Sie eine Überspringen-Option

Verwenden Sie ein Rich Control, um Anwendern die Möglichkeit zu geben, eine Frage zu überspringen.

Verwenden Sie die Rich Control `\nTyp SKIP, um Frage zu überspringen`, um einem Anwender die Möglichkeit zu geben, eine Frage zu überspringen. Es gibt zwei Möglichkeiten, eine Überspringungsoption zu konfigurieren:

- Verwenden Sie im Skript für Anbieterattribute `_skip_internal`, um einen Kontextaktionsservice zum Überspringen der Frage auszulösen.
- Ordnen Sie dem Anbieter eine kontextbezogene Aktion zu, und verwenden Sie `„//request_context.contextual_action = „SKIP“`, um die Frage zu überspringen. Unter Kontextbezogene Aktionen für anwenderdefinierte Chatintegrationen finden Sie weitere Informationen über die Zuordnung von Benutzereingaben zu kontextbezogenen Aktionen.

Beispielskript:

```
va_sms_twilio_adapter_default_text_outbound_transformer
(function execute(inputs, outputs) {
 try {
   var richControl = inputs.rich_control;
   outputs.result = richControl['label'];
   if (richControl['required'] === false && richControl['uiType'] != "OutputText") { // new
     outputs.result += "\nType SKIP to skip question"; // new
   } // new
 } catch(e){
   gs.error('Error in default text outbound transformer: ' + e.message);
   throw e;
 }
})(inputs, outputs);
va_sms_twilio_adapter_provider_attributes
(function execute(inputs, outputs) {
   try {
       var headers = (inputs.headers);
       var payload = (inputs.payload);
       var smsUtil = new VASMSTwilioUtil();
       outputs.token = JSON.stringify(smsUtil.getToken(headers, payload));
       var data = payload.data;
       var request_context = {};
       if (data['MediaUrl0']) {
           var attachment_value = {};
           attachment_value.url = data['MediaUrl0'];
           attachment_value.content_type = data['MediaContentType0'];
           attachment_value.name = smsUtil.getFileName(attachment_value.url ,
attachment_value.content_type);
           request_context.attachment_value = attachment_value;
       } else {
          var b = data['Body']; // new
```


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

```
        request_context.typed_value = b; // new
        if (b === "SKIP") { // new
          request_context.typed_value = "_skip_internal"; // new
          //request_context.contextual_action = "SKIP"; // new
        } // new
      }
      outputs.request_context = request_context;
      outputs.provider_user_id = data.From;
    } catch (e) {
      gs.error("Error in va_sms_twilio_adapter_provider_attributes : " + e.message);
    }
})(inputs, outputs);
contextual_action (all new)
(function execute(inputs, outputs) {
  var contextual_action = inputs.request_context.contextual_action;
  if (contextual_action === "SKIP") {
     sn_cs.VASystemObject.skipOptionalQuestion(inputs.conversation_id);
  }
})(inputs, outputs);
```

Übergeben Sie das Branding an einen Chat-Client

Übergeben Sie anwenderdefiniertes Branding an Ihre anwenderdefinierte Chatintegration.

Weitere Informationen zum Branding finden Sie unter Richten Sie das Branding Ihres Virtual Agent -Bots ein. Verwenden Sie `sn_cs.VASystemObject.getSettings`, um das Branding anzuwenden.

Beispielskript:

```
va_sms_twilio_adapter_default_text_outbound_transformer
(function execute(inputs, outputs) {
  try {
    var richControl = inputs.rich_control;
    var branding = sn_cs.VASystemObject.getSettings("default_branding"); // new
    var header = "(" + branding["header_label"] + ") "; // new
    outputs.result = header; // new
    outputs.result += richControl['label'];
  } catch(e){
    gs.error('Error in default text outbound transformer: ' + e.message);
    throw e;
  }
})(inputs, outputs);
```

Kontextbezogene Aktionen für anwenderdefinierte Chatintegrationen

Befehle mit einem vordefinierten Verhalten können bestimmten anwenderfreundlichen Schlüsselwörtern zugeordnet und als Benutzereingabe übergeben werden. Diese Eingabe wird unterstützten kontextbezogenen Aktionen für die am besten geeignete Antwort im Chat zugeordnet.

Erste Schritte mit kontextbezogenen Aktionen

Benutzereingaben können einer kontextbezogenen Aktion auf zwei Arten zugeordnet werden.

- UI-basierte Zuordnung von kommagetrennten Schlüsselwörtern zu verfügbaren kontextbezogenen Aktionen. Beispiel: Hallo Hallo, Konversation beginnen
- Skriptbasierte Zuordnung von Anwenderaktionen zu verfügbaren kontextbezogenen Aktionen. Beispiel: Der Anwender klickt auf das Menü „Start“ – Konversation starten

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

Verfügbare kontextbezogene Aktionen

Vorgefertigte Kontextaktionen

Name	Beschreibung
Agent	Befehl zum Anfordern der Übertragung an einen Servicemitarbeiter
Tschüss	Befehl zum Beenden einer Konversation mit einem Servicemitarbeiter oder Virtual Agent
Hilfe	Befehl zum Anfordern von Hilfe mithilfe des Bots
Hallo	Befehl zum Starten oder Beenden einer Konversation
Abmelden	Befehl zum Aufheben der Verknüpfung des Anwender-Messaging-Accounts mit ServiceNow
Benachrichtigungen	Befehl zum Abonnieren oder Abbestellen des Abonnements von Benachrichtigungen
Neu starten	Befehl zum Beenden einer Bot-Konversation, die entweder gerade ausgeführt wird oder bei der ein Fehler auftritt, und zum Starten einer neuen Konversation
Überspringen	Befehl zum Überspringen einer optionalen Frage
Benachrichtigung	Greifen Sie auf die Aktivierungseinstellung für Benachrichtigungen zu
Abonnieren	Abonnieren Sie Benachrichtigungen im aktuellen Kanal
Kündigen	Benachrichtigungen im aktuellen Kanal abbestellen

Zuordnung von Kontextaktionen

Ordnen Sie Benutzereingaben Kontextaktionen des Basissystems zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die Tabelle „Kontextaktionen“ [sys_cs_contextual_action], um die in den Chatintegrationen verwendeten Befehle zu überprüfen. Sie können weitere Stichwörter für einen Befehl hinzufügen. Jeder Datensatz für einen vorgefertigten Befehl enthält die folgenden Informationen:

Felder für Kontextaktionen

Feld	Beschreibung
Name	Name des Befehls
Befehle	Stichwort für den Befehl. Sie können mehrere durch Kommas getrennte Stichwörter hinzufügen.
Beschreibung	Erklärung des Befehls
Anwendungsbereich	Anwendung, in der der Befehl verwendet wird:

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

Felder für Kontextaktionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Virtual Agent Nur • Mitarbeiterchat Nur • Virtual Agent und Mitarbeiterchat

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Filter `sys_cs_contextual_action.list` ein.
2. Wählen Sie eine kontextbezogene Aktion aus der Liste aus.
3. Fügen Sie dem **Befehlsfeld** durch Kommas getrennte Stichwörter hinzu.
   Beispiel: `Service Desk-Mitarbeiter, Servicemitarbeiter, An Service Desk-Mitarbeiter übertragen`.
4. **Wahlweise:** Schließen Sie bestimmte Messaging-Kanäle aus kontextbezogenen Aktionen aus.
   a. Wählen Sie den Text **Neue Zeile einfügen...** aus.
   b. Wählen Sie die Lupe aus.
   c. Wählen Sie den Messaging-Kanal aus, den Sie aus der kontextbezogenen Aktion ausschließen möchten.
   d. Wählen Sie das grüne Häkchen aus, um zu speichern.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie Bot-Nachrichten spezifisch für jeden Kanal sind.

Eingabeindikatoren

Zeigen Sie einen Eingabeindikator an, wenn ein Bot oder ein Servicemitarbeiter eine Antwort an eine anfordernde Person vorbereitet.

Wenn Virtual Agent eine Anforderung verarbeitet, wird die Aktion Indikator Eingabe beginnen aufgerufen. Wenn Virtual Agent die Verarbeitung der Anforderung abschließt, wird die Indikatoraktion „Ende der Eingabe“ aufgerufen, bevor Virtual Agent Ausgabe- oder Eingabesteuerelemente verarbeitet.

Diese Aktionen rufen die ausgehende Transformation des defaultText-Steuerelements auf. Das folgende Beispiel zeigt, wie der Eingabeindikator in der ausgehenden Transformation des Steuerelements defaultText behandelt wird.

Beispiel: Eingabe eines Indikatorskripts

```
(function execute(inputs, outputs) {
   try {
      var richControl = inputs.rich_control;
      var actionType = richControl.type;
      if(actionType == 'StartTypingIndicatorActionMsg'){
         outputs.result = '{activity:{type: "typing" }}'
      }else if(actionType == 'EndTypingIndicatorActionMsg'){
         outputs.result = '{activity:{type: "message" , text: "Finished typing"}}'
      }
     /* Handle other type of control */
   } catch (e) {
```


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

```
        gs.error("Error in default action outbound transformer : " + e.message);
        throw e;
    }
})
```

Virtual Agent mit Messaging-Anwendungen integrieren

Ermöglicht Anwendern das Ausführen von Virtual Agent -Bot-Konversationen in unterstützten Messaging-Apps von Drittanbietern. Verwenden Sie die Konversations-Integrations-Apps für Slack, Microsoft Teams und Workplace, die unter [] verfügbar sind, um diese Messaging-Apps in Ihrer Instanz von ServiceNowServiceNow Store zu konfigurieren.

Hinweis:
Konversationsintegrations-Apps für Slack, Microsoft Teamsund Workplace; andere Verbraucher-Apps und Sprach-Apps werden für lokale Instanzen nicht unterstützt.

Admin-Setup

Verwenden Sie die Konversations-Integrations-Apps Virtual Agent, um die Messaging-Anwendungen für Ihre Instanz zu konfigurieren. Führen Sie diese grundlegenden Installationsschritte aus, um den Virtual Agent-Bot einzurichten.

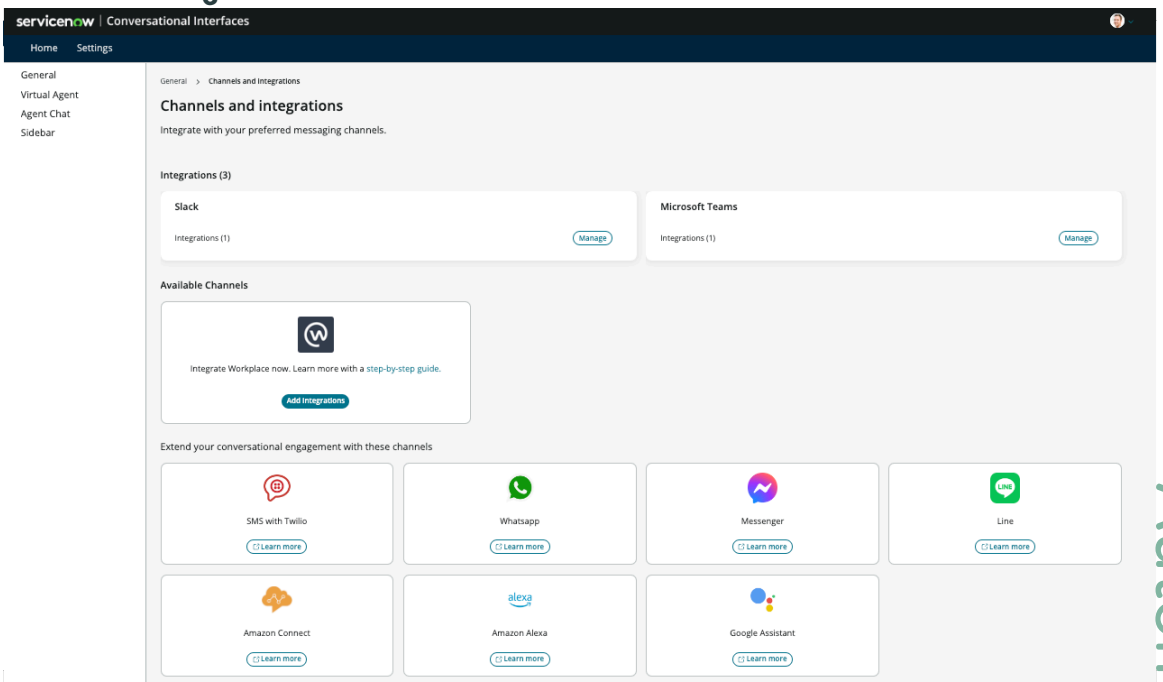
1. Installieren Sie die mit ServiceNow Virtual Agent vorgefertigten Konversations-Integrations-Messaging-Apps aus dem ServiceNow Store, und ordnen Sie die App dann Ihrer eigenen Instanz ServiceNow zu.

   Details finden Sie unter Integration von Virtual Agent in Enterprise Messaging-Apps.

2. Installieren Sie die Konversations-Integrations-Apps für Slack, Microsoft Teams, und Workplace, LINE, Twilio, WhatsApp, Facebook Messenger, Alexa, Google Assistant, Google Business Messages, Amazon Connect in Ihrer Instanz ServiceNow, sobald sie für verfügbar sind Installation von nach der Installation von ServiceNow Storeaus.

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

Kanäle und Integrationen



3. Konfigurieren Sie bei Bedarf die Systemnachrichten, die Benutzer in -Konversationen von Virtual Agent sehen. Sie können auch die allgemeinen Befehle anpassen, die in diesen Messaging-Integrationen verwendet werden.

Konversationsschnittstelle in Messaging-Integrationen

Die Schnittstelle Virtual Agent für Konversations-Integrations-Apps (Slack, Microsoft Teams und Workplace) ähnelt der webbasierten Schnittstelle. Es gibt jedoch einige Unterschiede, z. B. in Bezug auf die verwendeten Befehle und wie bestimmte Schnittstellensteuerelemente in den Messaging-Apps von Drittparteien angezeigt werden.

Allgemeine Befehle in Messaging-Integrationen

Befehl	Beschreibung
Hallo	Beginnen Sie eine neue Konversation, oder beenden Sie eine Konversation.
Agent	Beginnen Sie eine neue Konversation, oder fordern Sie eine Übertragung an einen Servicemitarbeiter an.
Auf Wiedersehen!	Sie können eine Live-Chat-Konversation jederzeit verlassen, z. B. vor der Interaktion mit einem Servicemitarbeiter, während eines Live-Chats oder vor dem Ende des Live-Chats.
Hilfe	Kurze Liste nützlicher Befehle anzeigen
logout	Verbindung Ihres ServiceNow-Accounts mit einer Messaging-Integration aufheben.
Benachrichtigung(en)	Abonnieren oder abbestellen von Benachrichtigungen.

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

Befehl	Beschreibung
restart	Aktuelle Konversation beenden und eine neue beginnen

Nachdem Sie die Integration installiert haben, können Sie diese Befehle anpassen, indem Sie auf die Schaltfläche **Konfigurieren** für die installierten Teams/Communities auf den kanalspezifischen Seiten klicken.

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Klicken Sie in den **allgemeinen Einstellungen** unter **Kanäle und Integrationen**auf **Alle anzeigen**.
3. Auf der Seite „Kanäle und Integrationen“ wird die Anzahl der integrierten Kanäle und der verfügbaren Kanäle für die Installation in Ihrer Instanz angezeigt.
4. Klicken Sie im spezifischen Kanal auf die Schaltfläche **Verwalten**, und navigieren Sie zur Registerkarte Einstellungen.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ansichtseinstellungen** neben Kontextaktionen.
6. Wählen Sie den zu ändernden Befehlsdatensatz aus, und aktualisieren Sie ihn nach Bedarf.

System-Messaging für Virtual Agent in den Apps für Konversations-Integrationen konfigurieren

Sie können die Standardnachrichten ändern, die Ihren Anwendern in den Konversationen Virtual Agent und Mitarbeiterchat angezeigt werden. Einzelheiten zur Anpassung von finden Sie unter Ändern Sie die Systemnachrichten Virtual Agent und Mitarbeiterchat ..

Rendern von Eingabesteuerungen und Bot-Antworten in Konversationen

Eingabesteuerelemente in Virtual Agent-Designer, z. B. das Karussell, werden in Bot-Konversationen in Messaging-Apps anders gerendert als in der webbasierten Schnittstelle. Beispielsweise bietet das Steuerelement für Datums-/Uhrzeitauswahl in Workplace Schaltflächen, über die Benutzer ein Datum und eine Uhrzeit auswählen können. Ebenso werden bestimmte Bot-Antwortsteuerelemente, z. B. Bildantwort- und Mehrfachantwort-Steuerelemente, in Messaging-Apps von Drittanbietern unterschiedlich gerendert. Einzelheiten zu diesen Unterschieden finden Sie in den Beschreibungen der Virtual Agent-Designer Eingabesteuerungen, Bot-Antworten und Dienstprogramme.

Anhänge

In Live-Agent-Konversationen können Benutzer und Agents Anhänge jeder Art hochladen und austauschen, wenn sie dazu aufgefordert werden.

Benutzerauthentifizierung auf ein Serviceportal umleiten

Nach der Installation einer vorgefertigten Konversationsintegration (für Messaging-Apps, Verbraucher-Apps oder Sprach-Apps) können Sie einen Serviceportal angeben, in dem nicht authentifizierte Endanwender den Schritt der Anwenderauthentifizierung durchführen (Benutzeraccount-Verknüpfung), anstatt in ihrer Instanz ServiceNow. Benutzer, die keine verknüpften Accounts haben, müssen sich authentifizieren, bevor sie mit dem Virtual Agent in der -Messaging-Anwendung fortfahren.

Vorbereitungen

Installieren Sie die Virtual Agent-Messaging-Integrationen für Ihre Instanz. Das System erstellt für jede Integration, die Sie installieren, einen Datensatz in der Anbieterauthentifizierungstabelle [provider_auth] (Slack, Microsoft Teams, und Workplace, LINE, Twilio, WhatsApp, Facebook Messenger, Alexa, Google Assistant, Amazon Connect). Sie

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

verwenden die Tabelle „Provider-Authentifizierung“, um das Serviceportal anzugeben, in dem die Benutzerauthentifizierung erfolgt.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `provider_auth. list` ein.
2. Öffnen Sie in der Tabelle „Provider-Authentifizierung“ den Datensatz für die von Ihnen installierte Messaging-Integration.
3. Wählen Sie im Feld **Service Portal** das Serviceportal aus, in dem die Anwenderauthentifizierung erfolgt.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Wenn nicht authentifizierte Benutzer zum ersten Mal in der Messaging-Integration eine Konversation mit dem Virtual Agent starten, werden sie an die Adresse Serviceportal weitergeleitet, die für den Anbieter in der Tabelle „Anbieterauthentifizierung“ angegeben ist. Nach der Anmeldung bei Serviceportalwerden sie zu aufgefordert verknüpfen ihre ServiceNow Account für die Messaging-Anwendung.

Chat-Integration für IBM Watson Assistant konfigurieren

Konfigurieren Sie das IBM Watson Assistant-Thema zur Ausführung von Dialog-Skills (in IBM Watson Assistant erstellten Konversationen) im webbasierten Chat Client. Dieses Thema gibt Informationen zurück, die während der Virtual Agent-Konversation mit IBM Watson Assistant ausgetauscht wurden.

Vorbereitungen

- In IBM Watson Assistant:
  - Erstellen Sie die Dialog-Skill (Konversation) in Ihrem IBM Watson Assistant-Arbeitsbereich. Die Skill umfasst den Dialog und alle von Ihnen definierten Absichten und Entitäten.
  - Navigieren Sie zur Skill-Kachel, und wählen Sie im Kachelmenü die Option **View API Details (API-Details anzeigen)**. Zeigen Sie die Skill-Details und Serviceanmeldeinformationen an. Kopieren Sie die folgenden Elemente: **Kompetenz-ID**, **Arbeitsbereich-ID**, **Benutzername** und **Passwort**. Sie benötigen diese Elemente zum Konfigurieren der Integration.
- Aktivieren Sie das „IBM Watson Assistant Integration“-Plugin (com.glide.cs.ibm.watson.assistant).

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

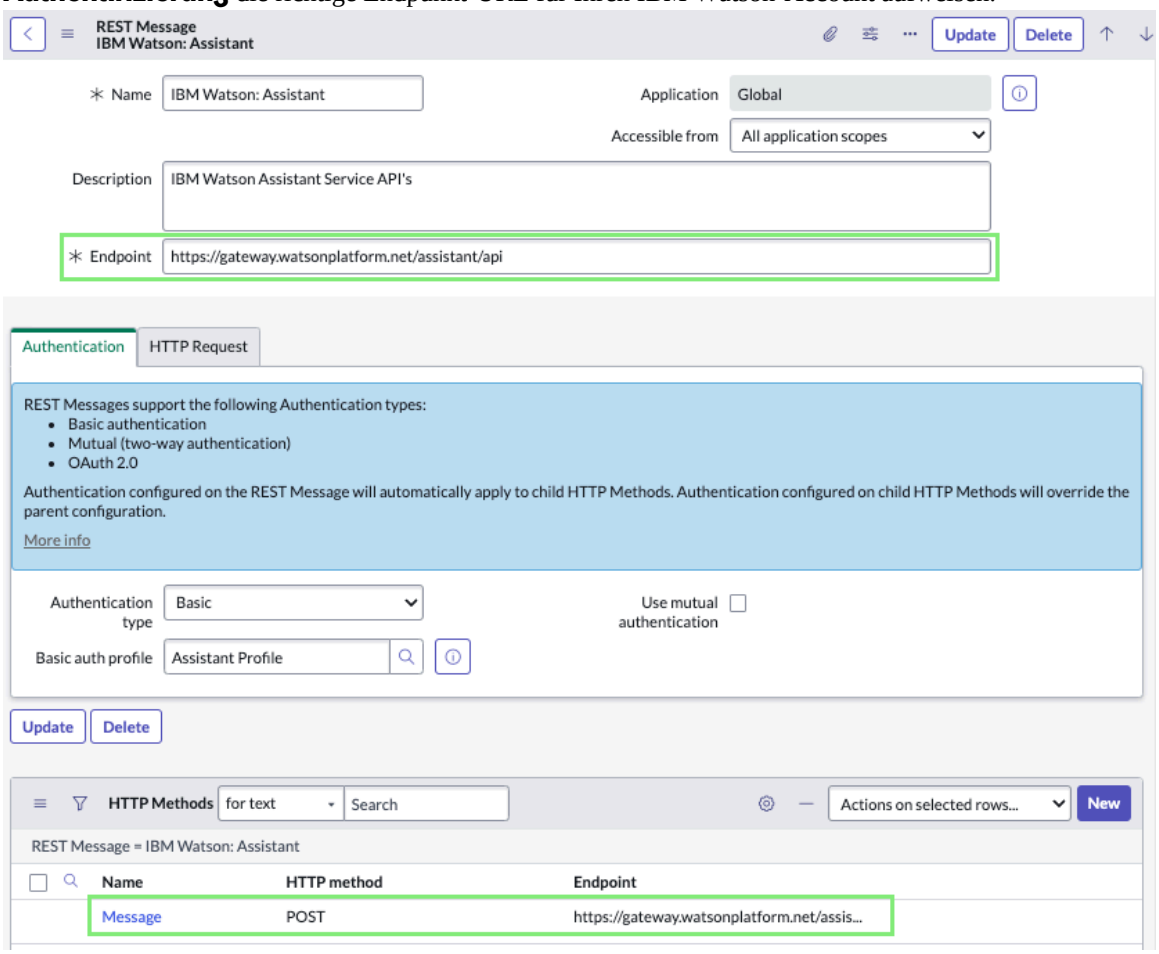
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieses Thema führt einen IBM Watson Assistant-Dialog in Virtual Agent aus. Es ist nicht erforderlich, Natural Language Understanding (NLU) zu aktivieren oder NLUIBM Watson Assistant NLU als Service Provider für Virtual Agentfür [] festzulegen.

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

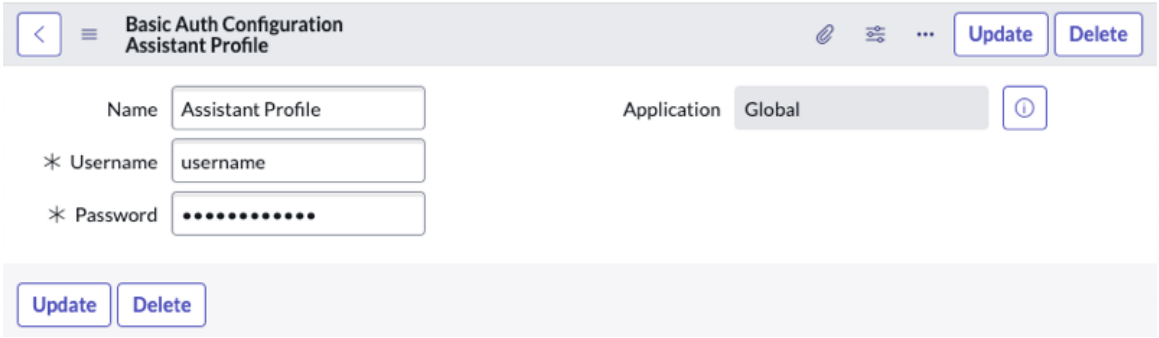
Prozedur

1. Aktualisieren Sie die Systemeigenschaft watson_assistant.workspaceID in Ihrer ServiceNow-Instanz.
   a. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
   b. Suchen Sie in der Systemeigenschaftentabelle [sys_properties] die Eigenschaft watson_assistant.workspaceID.
   c. Ersetzen Sie den vorhandenen **Wert** durch die **Arbeitsbereichs-ID** für Ihre Kompetenz, und wählen Sie **Aktualisieren**aus.
2. Stellen Sie sicher, dass die REST-Nachricht für IBM Watson Assistant den richtigen Authentifizierungsendpunkt für Ihre IBM Kompetenz bereitstellt:
   a. Navigieren zu **System-Webservices** > **Ausgehend** > **REST-Nachricht**.
   b. Wählen Sie den Datensatz IBM Watson Assistant aus, um das Formular „REST-Nachricht IBM Watson-Unterstützung“ zu öffnen.
   c. Stellen Sie sicher, dass das Feld **Endpunkt** und die Spalte **Endpunkt** auf der Registerkarte **Authentifizierung** die richtige Endpunkt-URL für Ihren IBM Watson-Account aufweisen.



3. **Öffnen Sie** auf der Registerkarte „ **Authentifizierung** “ im Feld Standardauthentifizierungsprofil den Datensatz „Assistentenprofil“.
4. Geben Sie im Formular „Grundlegende Authentifizierungskonfiguration“ den **Anwendernamen** und das **Passwort** aus Ihren IBM Watson Assistant Service-Anmeldeinformationen ein, und wählen Sie **Aktualisieren**aus.

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



5. Veröffentlichen Sie das IBM-Skill-Thema:

a. Navigieren zu **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer.**

b. Wählen Sie auf der Seite „Themen“ das IBM Watson Assistant-Thema aus, um die Seite „Themeneigenschaften“ zu öffnen.
Beachten Sie, dass das **Stichwort** für dieses Thema IBM Watson Assistant lautet und die **Kategorie** „IBM“ ist.

c. Wählen Sie auf der Seite Themeneigenschaften die Option **Veröffentlichen** aus, um das Thema auf dem Webclient Virtual Agent bereitzustellen.

6. Konfigurieren Sie das Standardthema für den Webclient Virtual Agent auf eine der folgenden Arten:

- Geben Sie die URL an, die das IBM Watson Assistant-Thema als Standardthema angibt, das im Serviceportal-Client geöffnet wird:

  Beispiel: *https://*<Your instance URL> $sn-va-web-client-app.do?sysparm_skip_load_history=wahr&sysparm_topic=<sys_id> wobei ist die sys_id des veröffentlichten Themas IBM Watson Assistant . Der Parameter „sysparm_skip_load_history“ lädt den Konversationsverlauf nicht im Webclient.

- Konfigurieren Sie das Widget Serviceportal, indem Sie das Bearbeitungssymbol (Bleistift) in der oberen rechten Ecke des Widgets Virtual Agent auswählen.

  Um das Standardthema mithilfe der Widget-Instanzparameter festzulegen, geben Sie sysparm_topic=sys_id ein (wobei<sys_id> ist die sys_id des veröffentlichten Themas IBM Watson Assistant) im Feld **Virtual Agent-Client-URL-Parameter** , und wählen **Sie Speichern** aus.

  Hinweis:
  Die sys_id eines Themas finden Sie in der Thementabelle [sys_cs_topic].

Wichtig:

Verwenden Sie den Parameter „sysparm_topic“ nur, um das angegebene Thema im Chat-Client Serviceportal zu laden oder wenn Sie die Chat-Integrationen IBM Watson Assistant (com.glide.cs.ibm.watson.assistant.topic und com.glide.cs.ibm.watson.assistant) verwenden .topicV2-Plugins). Mit diesem Parameter können Benutzer keine neue Konversation starten oder an einen Live-Agent übertragen. Er deaktiviert zudem das Kontextmenü und unterstützt keine anderen Chat Clients von Drittanbietern.

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

Chatintegration des IBM Watson Assistant für Assistant V2-API konfigurieren

Konfigurieren Sie die Chatintegration für IBM Watson Assistant, um einen Dialog-Skill (Konversation) auszuführen, die in IBM Watson Assistant mit der Assistant V2-API erstellt wurde. Die V2-API ermöglicht es dem Webchat-Client Virtual Agent, ein Thema auszuführen, das die Funktion zur Begriffsklärung für Absichten von Watson Assistant verwendet, um die Themen-Discovery zu verbessern.

Vorbereitungen

Mit der IBM Watson Assistant v2-API-Chatintegration kommuniziert der Webchat-Client mit einem Assistenten anstatt mit einem Arbeitsbereich. Arbeitsbereiche werden als Dialogkompetenzen bezeichnet. Informationen zu IBM Watson Assistantfinden Sie unter Zur v2-API migrieren in der Dokumentation IBM Watson Assistant.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Integration führt ein Dialogfeld Virtual AgentIBM Watson Assistant als Thema [] im Webchat-Client aus. Es ist nicht erforderlich, Natural Language Understanding (NLU) zu aktivieren oder NLUIBM Watson Assistant NLU als Service Provider für Virtual Agentfür [] festzulegen.

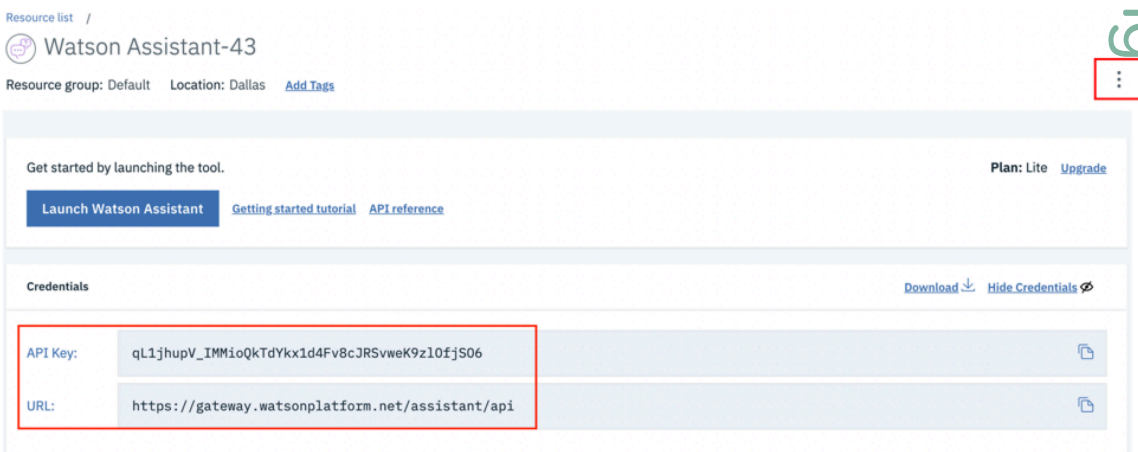
Die IBM Watson Assistant V2-API ermöglicht es dem Webchat-Client, die Watson Assistant-Funktion zur Mehrdeutigkeit von Absichten zu verwenden, die falsch positive Absichtsvorhersagen potenziell reduzieren kann. Wenn die Äußerung eines Benutzers mehrdeutig ist, schlägt IBM Watson Assistant zusätzliche Absichten vor, die der wahren Absicht des Benutzers möglicherweise besser entsprechen. Wenn die Benutzeräußerung beispielsweise „ Restaurant“ lautet, kann IBM Watson Assistant andere mögliche Absichten vorschlagen, z. B. ein Restaurant buchen oder Restaurantbewertungen.

Prozedur

1. Konfigurieren Sie IBM Watson Assistant.

a. Erstellen Sie den Assistenten, und fügen Sie einen Dialog-Skill hinzu.
Einzelheiten hierzu finden Sie unter Assistent erstellen in der Dokumentation IBM Watson Assistant.

b. Suchen Sie auf der Seite mit der Ressourcenliste den API-Schlüssel und die URL, die Sie zum Einrichten der Chat-Integration benötigen, und notieren Sie sie:

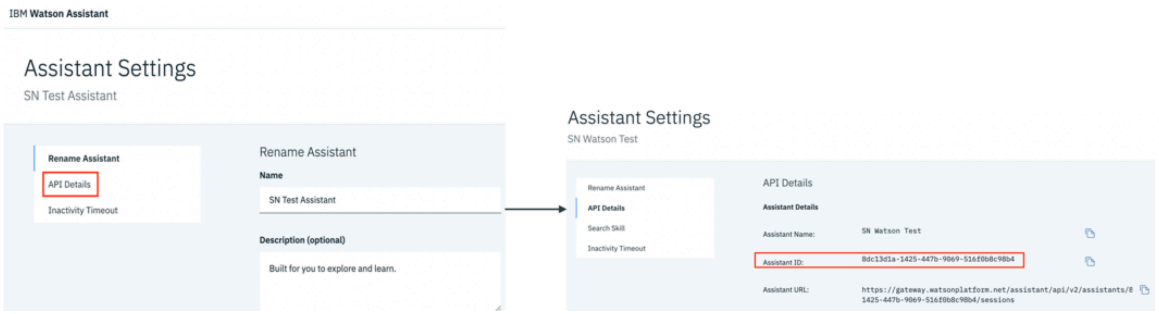


c. Wählen Sie das Symbol mit den drei vertikalen Punkten und dann **Einstellungen**aus.

Automatische Übersetzung

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

- Wählen Sie die Registerkarte **API-Details**.
- Suchen Sie auf der Seite „Assistenteneinstellungen“ nach dem Schlüssel für die **Assistenten-ID**.



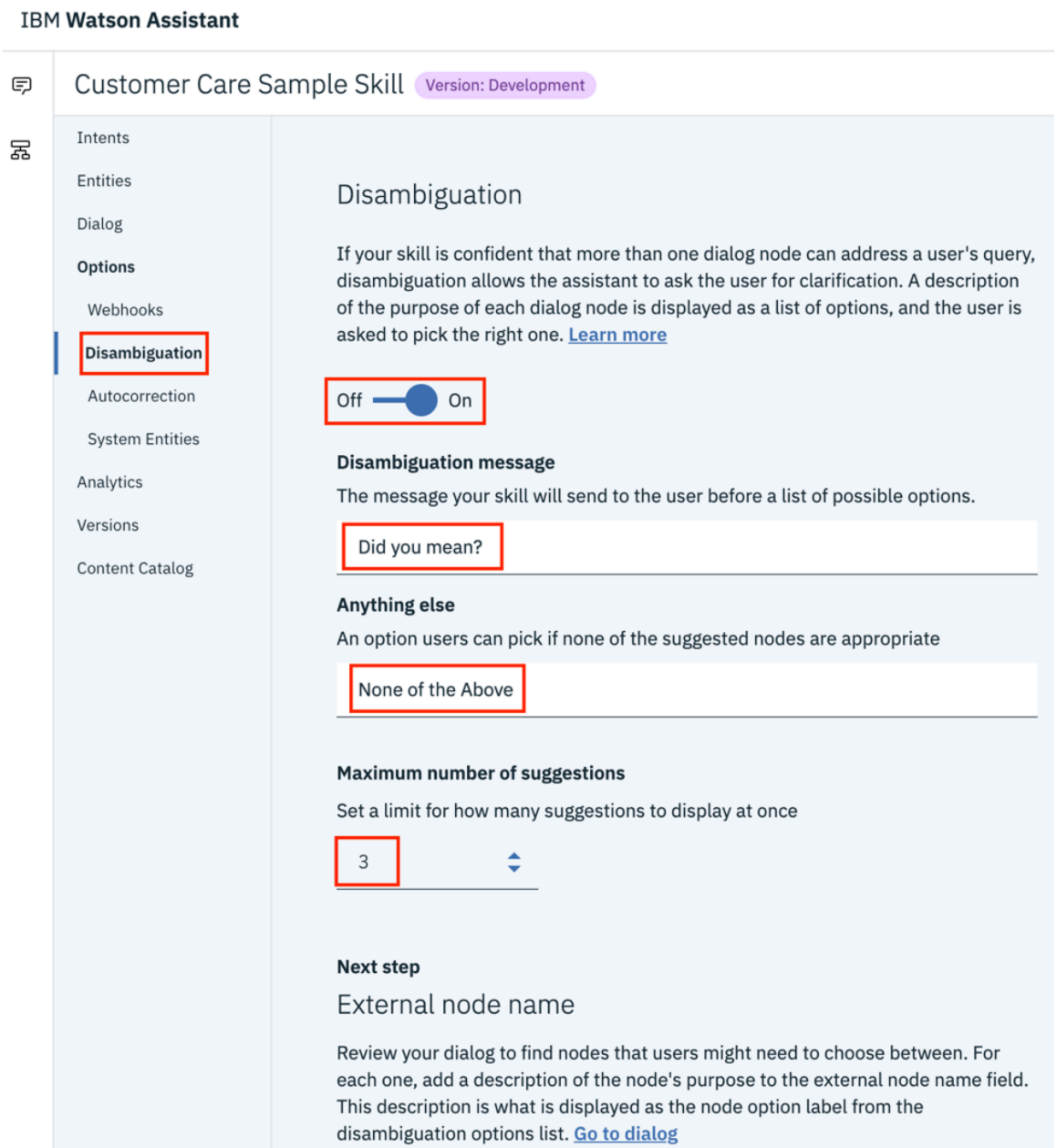
2. Aktivieren Sie die Funktion zur Begriffsklärung in IBM Watson Assistant (nur für Premium- und Plus-Anwender).
Sie können die Begriffsklärung für jede Kompetenz aktivieren (oder deaktivieren) und außerdem eine Begriffsklärung und die Anzahl der Vorschläge festlegen, die dem Endanwender angezeigt werden sollen.

a. Greifen Sie auf Ihre Kompetenz zu, indem Sie im Bereich das Kompetenzstruktursymbol auswählen.

b. Navigieren zu **Optionen** > **Begriffsklärung** um die Begriffsklärung zu aktivieren und die Funktionen zur Begriffsklärung festzulegen.

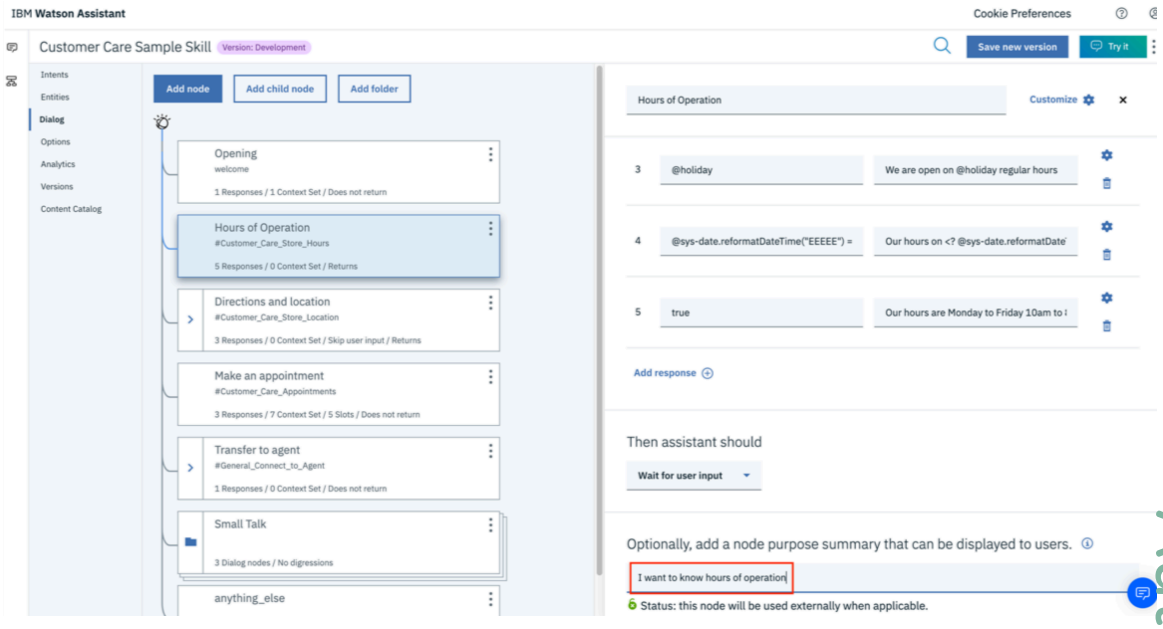
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Das folgende Beispiel zeigt die Funktionen zur Begriffsklärung, die festgelegt werden können, z. B. die Meldung zur Begriffsklärung und die Anzahl der vorgeschlagenen Absichten, die dem Endanwender angezeigt werden sollen.



3. Navigieren Sie zu **Dialogfeld**, wählen Sie einen Knoten aus, für den die Funktion zur Begriffsklärung gilt, und geben Sie eine Zusammenfassung des Knotens an, die Anwendern angezeigt wird, wenn es sich um einen der Absichtsvorschläge handelt.

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



4. Aktivieren Sie die folgenden Plugins in der ServiceNow-Instanz:
   - Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot), falls nicht bereits aktiviert (Abonnement erforderlich)
   - IBM Watson Assistant Integration V2-Plugin (com.glide.cs.ibm.watson.assistant.topicV2)
5. Veröffentlichen Sie in Virtual Agent-Designer] das Thema IBM Watson Assistant V2:

   a. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.

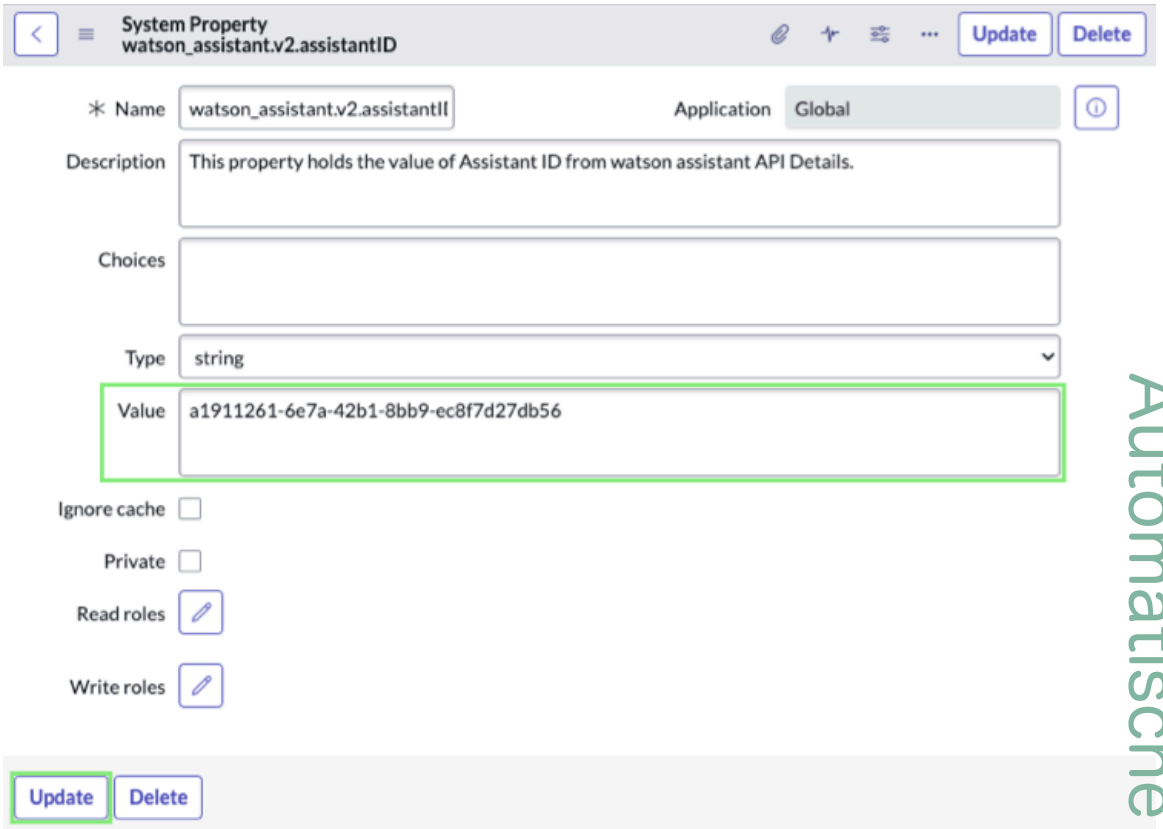
   b. Wählen Sie auf der Seite „Themen“ das IBM Watson Assistant V2-Thema aus, um die Seite „Themeneigenschaften“ zu öffnen.
   Beachten Sie, dass das **Stichwort** für dieses Thema „IBM Watson Assistant V2“ lautet ist.

   c. Wählen Sie auf der Seite Themeneigenschaften die Option **Veröffentlichen** aus, um das Thema auf dem Webclient Virtual Agent bereitzustellen.

6. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Filter `sys_properties.list` ein.
7. Aktualisieren Sie die folgenden Eigenschaften.

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

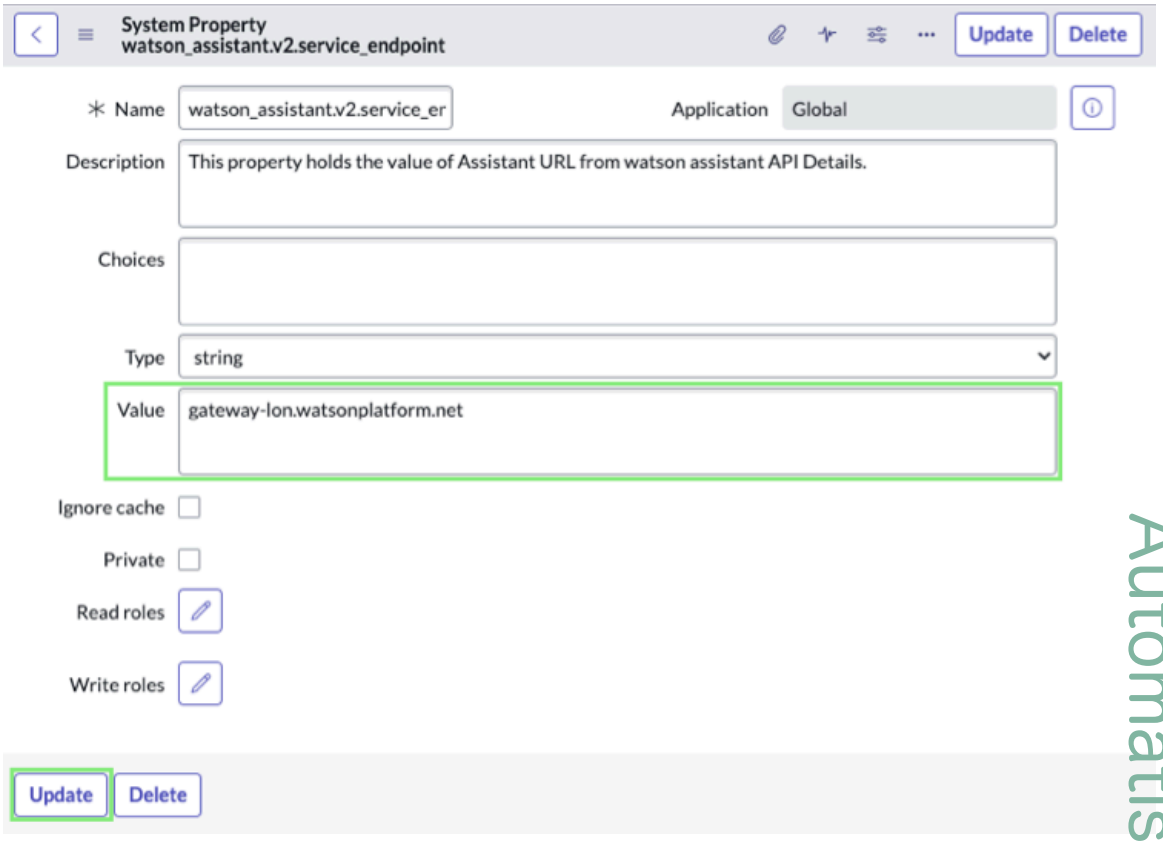
- *watson_assistant.v2.assistantID* – Geben Sie im Feld „ **Wert“** die Watson Assistant-ID für Ihren Assistenten ein, und wählen Sie **Aktualisieren**aus.



- *watson_assistant.v2.service_endpoint* – Ersetzen Sie im Feld „ **Wert“** den vorhandenen Wert durch Ihre Watson Assistant-URL, und wählen Sie **Aktualisieren**aus.

Automatische Übersetzung

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



Hinweis:
Sie können im Feld **Wert** nur den Standortteil der Serviceinstanz-URL angeben. Beispiel: Wenn die Basis-URL für den IBM Watson-Serviceendpunkt https://gateway.watsonplatform.net/assistant/api lautet, können Sie im Feld **Wert** nur den Standort der Serviceinstanz, „gateway.watsonplatform.net “, eingeben.

Wenn Ihr Watson Assistant in einem anderen Rechenzentrum als Madrid gehostet wird, z. B. Washington DC, lautet Ihre Basis-URL https://gateway-wdc.watsonplatform.net/assistant/api. Geben Sie im Feld „Wert“ den **Wert** „ gateway-wdc.watston.platform.net “ ein.

8. Legen Sie den Watson Assistant-API-Schlüssel als Passwort im Profil IBM Watson Assistant fest.

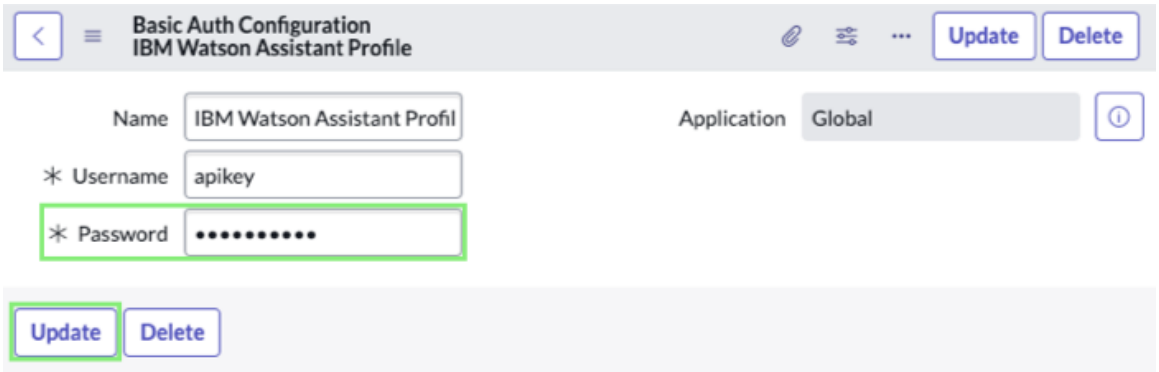
a. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Filter sys_auth_profile_basic.list ein.

b. Öffnen Sie den Profildatensatz IBM Watson Assistant.

Automatische Übersetzung

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

c. Geben Sie im Formular „Grundlegende Authentifizierungskonfiguration“ im Feld **Passwort** den Watson Assistant-API-Schlüssel ein, und wählen Sie **Aktualisieren**aus.

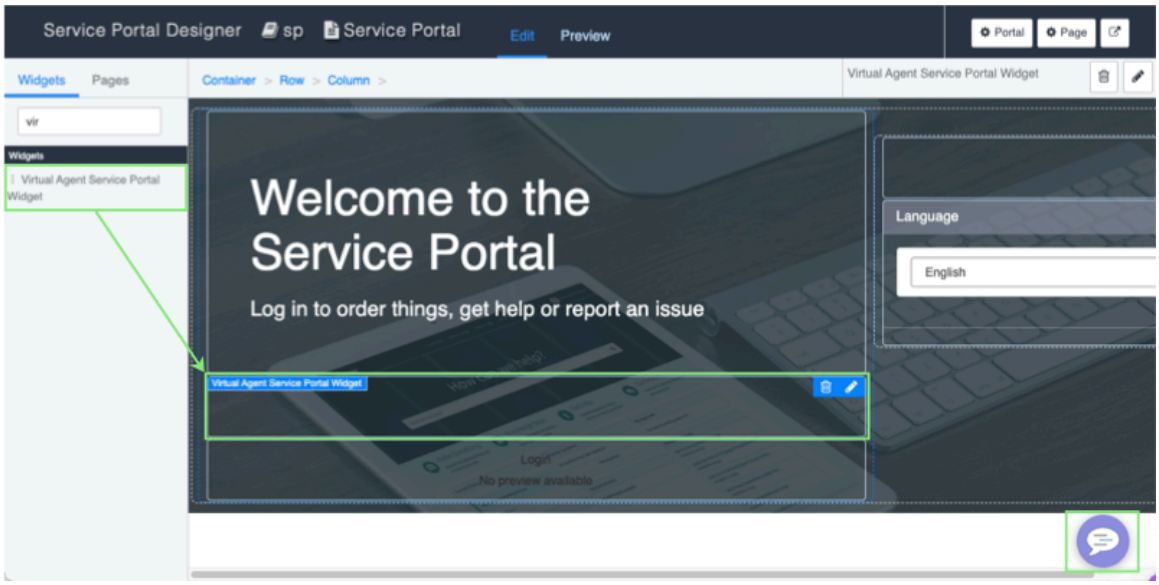


9. Fügen Sie den Client Virtual Agent (Webchat) zu Serviceportalhinzu .

a. Navigieren zu **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**.

b. Wählen Sie **Designer**und dann die Zielseite **Serviceportal** aus.

c. Suchen Sie nach dem Widget Virtual Agent, und ziehen Sie das Widget in den umrandeten Bereich. Das lila Chat-Symbol wird in der rechten unteren Ecke angezeigt.



10. Konfigurieren Sie das Widget Virtual Agent, indem Sie das Bearbeitungssymbol in der oberen rechten Ecke wählen, um die an den Chat-Client übergebenen URL-Parameter festzulegen und die Farbe der unverankerten Chat-Schaltfläche zu ändern.

a. Geben Sie im Feld **Virtual Agent-Client-URL-Parameter** den Parameter `sysparm_skip_load_history=true` ein, damit der Themenverlauf nicht im Chat-Client angezeigt wird, und geben Sie den Parameter `sysparm_topic` mit der sys_id des veröffentlichten IBM Watson Assistant V2-Themas ein.
Die sys_id eines Themas finden Sie in der Thementabelle [sys_cs_topic].

Automatische Übersetzung

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

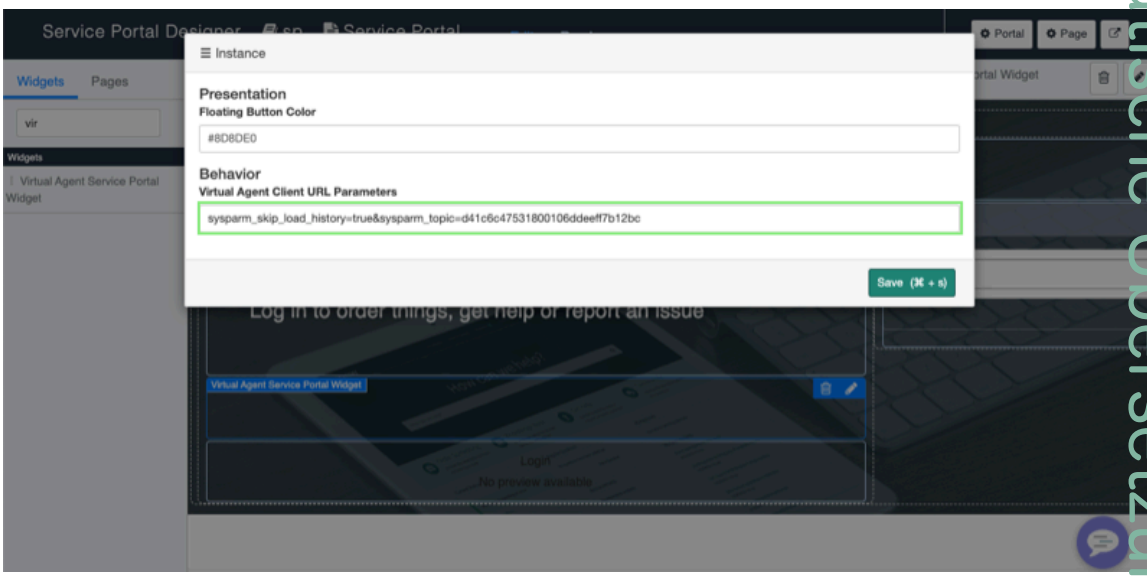
Wenn Sie das Instanzverhalten in Serviceportalnicht konfigurieren, können Sie Ihre Instanz-URL mit den Parametern *sysparm_topic* und *sysparm_skip_load_history* angeben, wenn Sie den Chat-Webclient öffnen. Beispiel: *https://*<Your instance URL>$sn-va-web-client-app.do?sysparm_skip_load_history=wahr&sysparm_topic=<sys_id> wobei ist die sys_id des veröffentlichten IBM Watson Assistant V2-Themas, das ausgeführt werden soll.

Wichtig:

Verwenden Sie den Parameter „sysparm_topic“ nur, um das angegebene Thema im Chat-Client Serviceportal zu laden oder wenn Sie die Chat-Integrationen IBM Watson Assistant (com.glide.cs.ibm.watson.assistant.topic und com.glide.cs.ibm.watson.assistant) verwenden .topicV2-Plugins). Mit diesem Parameter können Benutzer keine neue Konversation starten oder an einen Live-Agent übertragen. Außerdem wird das Kontextmenü deaktiviert, und andere Chatclients von Drittparteien werden nicht unterstützt.

b. Um die Farbe der unverankerten Schaltfläche zu ändern, geben Sie die neue Farbe (RGB-Hex-Format) in das Feld **Farbe** der unverankerten Schaltfläche ein.

c. Wählen Sie **Speichern**.



11. Testen Sie, ob die Funktion zur Begriffsklärung für Ihr Thema funktioniert.

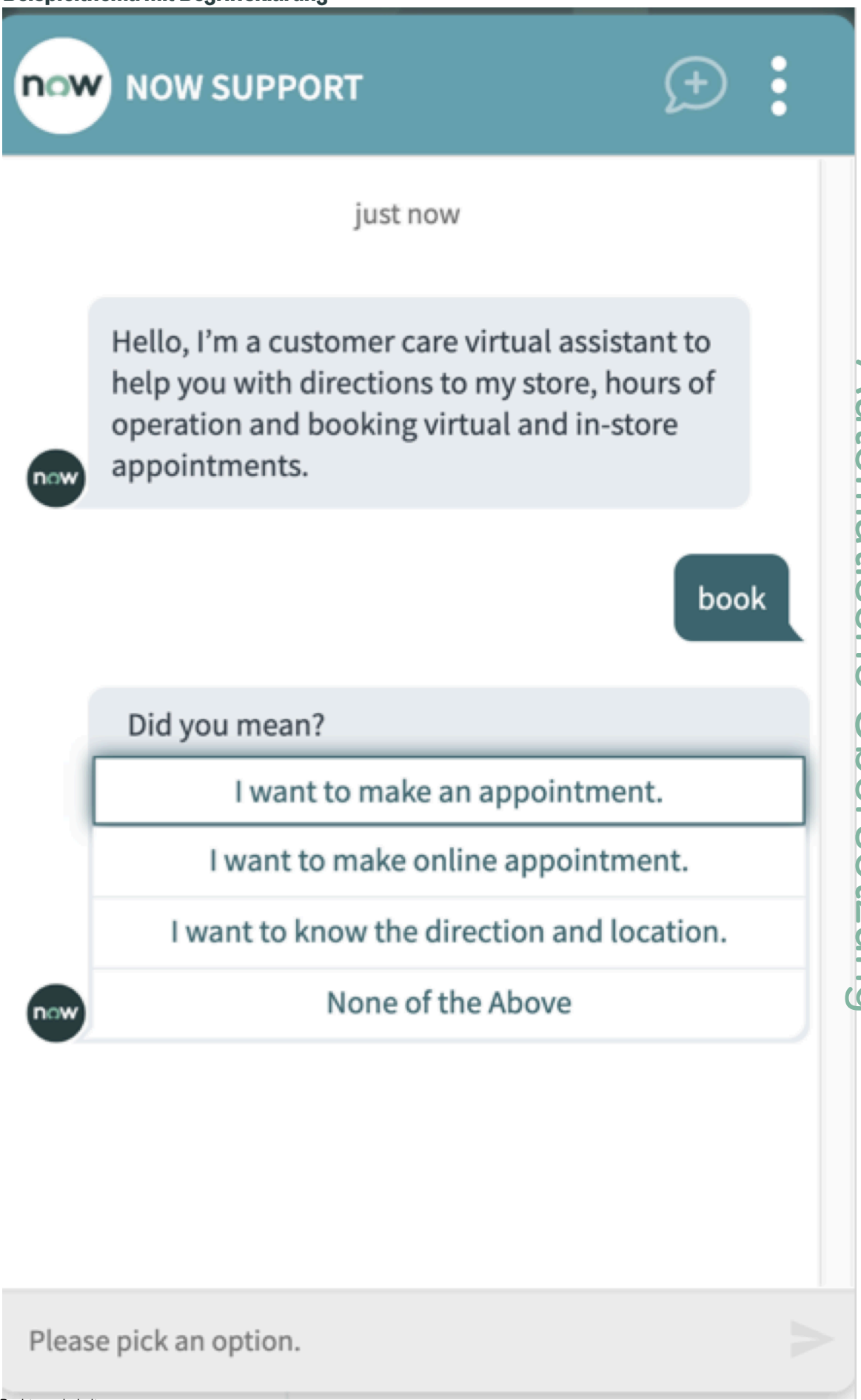
Automatische Übersetzung

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

Stellen Sie sicher, dass die Begriffsklärung für Ihre Watson Assistant-Kompetenz und mindestens zwei Dialogknoten aktiviert ist. Im folgenden Beispiel stellt Virtual Agent vier zusätzliche Absichten bereit, die der Benutzer auswählen kann.

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

Beispielthema mit Begriffsklärung



Automatische Übersetzung

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

Account-Verknüpfung in vorgefertigten -Messaging-Integrationen

In Virtual Agentordnet die Accountverknüpfung die Benutzer einer unterstützten Chat- oder Messaging-Anwendung ihrem Benutzerprofil ServiceNow zu. Durch die automatische Accountverknüpfung werden Ihre Messaging-Benutzer authentifiziert, sodass Benutzer automatisch auf []-Themen zugreifen können, die ServiceNowVirtual Agent -Datensätze betreffen. Bei Bedarf können Anwender die Verknüpfung mit ihren ServiceNow -Accounts auch manuell aufheben oder eine Verknüpfung mit ihnen herstellen.

So funktioniert die automatische Verknüpfung von Accounts

In den Konversationsintegrationen für Slack, Microsoft Teamsund Facebook Workplacekönnen Sie die automatische Account-Verknüpfung aktivieren, die Messaging-Benutzer automatisch mit ihren ServiceNow -Accounts verknüpft. Wenn Sie auf der Seite „Integration von Messaging-Apps“ die Funktion zur automatischen Verknüpfung von Accounts aktivieren, werden Ihre Benutzer nicht aufgefordert, eine Verknüpfung mit ihren ServiceNow -Accounts herzustellen, wenn sie mit Virtual Agent interagieren.

In früheren Versionen wurden Messaging-Benutzer aufgefordert, eine Verknüpfung mit ihren ServiceNow -Accounts zu erstellen oder als Gäste fortzufahren. Wenn Sie jedoch für die Konversationsintegrationen für Slack, Microsoft Teamsund Workplacedie automatische Verknüpfung von Accounts aktivieren, verknüpfen Ihre Benutzer ihre Messaging-Accounts nicht manuell mit ihren ServiceNow -Accounts, sofern sie denselben E-Mail-Account für verwenden Messaging- und ServiceNow -Accounts. Während der automatischen Verknüpfung ordnet Virtual Agent die E-Mail-Accounts von Messaging-Benutzern ihren E-Mail-Accounts zu, die in ihren Profilen in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] definiert sind. Wenn die E-Mail-Accounts übereinstimmen, wird der Anwender automatisch verknüpft (authentifiziert), und ihm wird die Schaltfläche **Mit ServiceNow** verknüpfen nicht angezeigt, wenn er eine Bot-Konversation beginnt.

In -Messaging-Integrationen können Ihre Benutzer während Bot-Konversationen weiterhin den **Abmeldebefehl** verwenden, um die Verknüpfung mit ihren ServiceNow -Accounts aufzuheben. In allen nachfolgenden Konversationen werden sie jedoch nach dem Aufheben der Verknüpfung von Virtual Agent aufgefordert, ihre Accounts zu verknüpfen. Wenn sie mit dem Virtual Agent interagieren, werden sie aufgefordert, eine Verknüpfung mit ihrem Account ServiceNow herzustellen oder als Gastbenutzer fortzufahren.

Automatische Account-Verknüpfung

Sie können zulassen, dass Drittpartei-Accounts eines Anwenders automatisch mit dessen Profil ServiceNow® verknüpft werden.

Sie können die automatische Verknüpfung von Accounts in sys_cs_provider.list aktivieren. Diese Funktion umgeht die Aufforderung der Anwender, ihre Accounts manuell zu verknüpfen.

Hinweis:
Eine Account-Verknüpfung ist nur für Benutzer möglich, die derselben Domäne angehören, die für die Installation von Microsoft Teams in einer -Instanz verwendet wurde. Um Benutzer aus anderen Domänen automatisch zu verknüpfen, stellen Sie sicher, dass die Installation von Microsoft Teams mit der globalen Domäne erfolgt.

Geben Sie im Navigationsfilter `sys_cs_provider.list` ein. Wählen Sie den Verbindungsdatensatz aus, den Sie verknüpfen möchten. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Accountverknüpfung zulassen, und** aktivieren Sie dann das Kontrollkästchen **ServiceNow-Profile von**

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

Anwendern automatisch verknüpfen, das angezeigt wird. Füllen Sie das Feld **Automatische Verknüpfungsaktion** mit dem entsprechenden Accountverknüpfungsskript aus.

Beispiel: Skript zur automatischen Verknüpfung eines Accounts

```
var response_body = inputs['response_body'];
var status_code = inputs ['status_code'];
var email_id = '';
if(status_code>200 && status_code<=210){
   email_id = response_body && JSON.parse(response_body).userPrincipalName;
}
var sysUserId = null;

if(email_id){
   var gr = new GlideRecord("sys_user");
   gr.addQuery("email",email_id);
   gr.query();
   while(gr.next()){
      sysUserId = gr.getUniqueValue();
   }
}
if(sysUserId){
   outputs['status'} = 'Success';
   outputs['userid'] = sysUserId;
}
else{
   outputs['status'] = 'Failure';
}

})(inputs,outputs);
```

Verknüpfung von ServiceNow-Anwenderkonten mit einer Messaging-Anwendung für Virtual Agent-Konversationen aufheben

Bei Bedarf können Sie die Verknüpfung Ihres ServiceNow-Benutzer-Accounts mit einer für Now Virtual Agent verwendeten Messaging-Anwendung aufheben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Benutzer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie die Verknüpfung Ihres Accounts mit einer ausgewählten Konversationsintegration für Slack, Microsoft Teams oder Workplaceaufheben, wird die Zuordnung zwischen Ihrem Account ServiceNow und der Messaging-App deaktiviert. Nachdem Sie die Verknüpfung Ihres Accounts aufgehoben haben, können Sie nicht mehr an Virtual Agent-Konversationen teilnehmen, die Datensätze in der Datenbank ServiceNow abfragen oder ändern.

Prozedur

1. Geben Sie in der Messaging-Anwendung `logout` ein.
2. Navigieren Sie vom Anwendungsnavigator zu **Self-Service** > **Mein Profil**.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Verknüpfte Accounts anzeigen**.
4. Aktivieren Sie auf der Seite „Verknüpfte Accounts“ das Kontrollkästchen zum Aufheben der Verknüpfung der Messaging-Integration.

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

5. Wählen Sie **Aktionen für ausgewählte Zeilen** aus, und klicken Sie auf **Kontoverknüpfung aufheben**.
   Die Verknüpfung zwischen Ihrem ServiceNow-Account und der Virtual Agent-Messaging-Integration wird aufgehoben.

   Hinweis:
   Auch wenn Ihr Account nicht verknüpft ist, können Sie dennoch öffentliche Virtual Agent-Konversationen ausführen.

6. Um Ihren Account erneut zu verknüpfen, wiederholen Sie die Schritte 1 bis 3 für die zugehörige Messaging-Integration, und klicken Sie unter **Aktionen für ausgewählte Zeilen...** auf **Konto verknüpfen**.

ServiceNow-Anwenderkonten mit einer Messaging-Anwendung für Virtual Agent-Konversationen verknüpfen

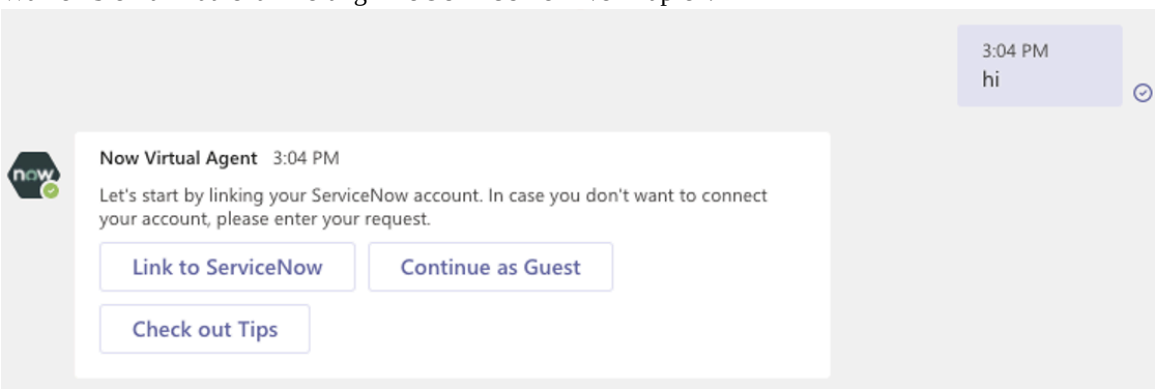
Verknüpfen Sie Ihren ServiceNow-Account mit einer Messaging-Anwendung eines Drittanbieters, um auf nicht öffentliche Virtual Agent-Themen zuzugreifen, die ServiceNow-Datensätze verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Benutzer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie zum ersten Mal mit dem Virtual Agent-Bot interagieren, wird Ihr Messaging-Account automatisch mit Ihrem ServiceNow-Account verknüpft, sofern für Ihren Messaging- und ServiceNow-Account derselbe E-Mail-Account definiert ist. Wenn Sie jedoch die Verknüpfung Ihres Messaging-Accounts mit Ihrem ServiceNow-Account aufgehoben haben (mithilfe des **Abmeldebefehls**), bietet Ihnen der Bot jedes Mal, wenn Sie eine nachfolgende Virtual Agent-Sitzung starten, die Möglichkeit, eine Verknüpfung mit Ihrem ServiceNow-Account herzustellen oder als Gast fortzufahren. Der Authentifizierungsschritt (Verknüpfung) erfolgt in Ihrer -Instanz oder in einem bestimmten Serviceportal, wenn von Ihrem Administrator festgelegt.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Messaging-Anwendung.
2. Suchen Sie Ihren Virtual Agent-Bot.
3. Starten Sie eine Konversation mit Ihrem Virtual Agent-Bot.
   Der Bot zeigt dann eine Eingabeaufforderung an, die Optionen zum Authentifizieren (**Link zu ServiceNow**), **Als Gast fortfahren**oder die **Checkout-Tipps**verwenden bietet.
4. Wählen Sie Zur Authentifizierung **Mit ServiceNow** verknüpfen.



Zur Authentifizierung werden Sie zu Ihrer Instanz oder einem bestimmten, vom Administrator festgelegten Serviceportal geleitet. Wenn Sie noch nicht bei Ihrer

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

-Instanz oder einem Serviceportalangemeldet sind, werden Sie aufgefordert, Ihre Anmeldeinformationen einzugeben.

Hinweis:
Wenn die Verknüpfung eines Anwenders aufgehoben wird oder er als Gast fortgesetzt wird, werden Benachrichtigungen deaktiviert. Außerdem sind nur die öffentlichen Themen erkennbar.

Tipps zum Auschecken

5. Wählen Sie in der Bestätigungsaufforderung, in der Sie aufgefordert werden, die Verknüpfung zwischen Ihren Accounts zu *bestätigen* oder *abzulehnen*, *Bestätigen*, um die Account-Verknüpfung zuzulassen.
6. Nach der Bestätigung werden Sie zu Ihrem Instanzbenutzer-Datensatz geleitet.

   Am oberen Bildschirmrand wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt.

Zugehörige Informationen

Benutzerauthentifizierung an ein Service Portal weiterleiten

Sichtbarkeit von Themen in Virtual Agent-Messaging-Kanälen steuern

Unterdrücken Sie die Anzeige eines Themas in einem Virtual Agent-Messaging-Kanal, indem Sie ein Bedingungsskript verwenden, das das Thema von einem Kanal ausschließt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rollen:

- virtual_agent_admin und external_app_install_admin oder admin
- Administrator für Drittanbieteranwendungen

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie in Ihrem Bedingungsskript für das Thema eine Kontextvariable, um den Messaging-Kanal zu identifizieren, von dem das Thema ausgeschlossen wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Wählen Sie auf der Seite „Themen“ das Thema zum Aktualisieren aus, oder erstellen Sie ein neues Thema.
3. Geben Sie auf der Seite „Themeneigenschaften“ im Feld **Bedingung** ein Bedingungsskript ein, das den Messaging-Kanal (Slack, Microsoft Teams, Facebook Workplaceoder Facebook Messenger) angibt, aus dem das Thema ausgeschlossen wird.

   Sie können das folgende Beispielskript verwenden, das die Variable *`vaContext.deviceType`* enthält, um den Messaging-Kanal zu identifizieren, der das Thema ausschließt: Slack, Microsoft Teams, Workplaceund Facebook Messenger.

```
(function execute()
{ if(vaContext.deviceType === 'Slack' || vaContext.deviceType === 'Teams' ||
 vaContext.deviceType=='Facebook' || vaContext.deviceType=='Messenger'){
return false;
}
return true;
})()
```

4. Klicken Sie zum Speichern der Themeneigenschaften auf **Speichern**.

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

Ergebnisse
Durch die Veröffentlichung des Themas wird es für die Messaging-Kanäle Virtual Agent bereitgestellt, mit Ausnahme der Kanäle Virtual Agent, die Sie im Skript für die Themenbedingung angegeben haben. Ein Stichwort oder eine Absicht (bei Verwendung von NLU) löst das Thema nicht aus.

Integration von Virtual Agent in Enterprise Messaging-Apps

Durch die Integration von Enterprise Messaging-Apps wie Slack, Microsoft Teamsund Workplace mit ServiceNow® Virtual Agent wird die App Ihrer Instanz ServiceNow zugeordnet, um Konversationen im gesamten Unternehmen zu erleichtern.

Konversationsintegrationen sind für Slack, Microsoft Teamsund Workplace im ServiceNow Storeverfügbar.

Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams

Ermöglichen Sie anfordernden Personen den Chat mit Microsoft Teams oder Servicemitarbeitern mithilfe der Anwendung Microsoft Teams. Verwenden Sie die App ServiceNow Store, die in Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams verfügbar ist, um Ihre -Instanz zu Microsoft Teamszuzuordnen .

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Übersicht

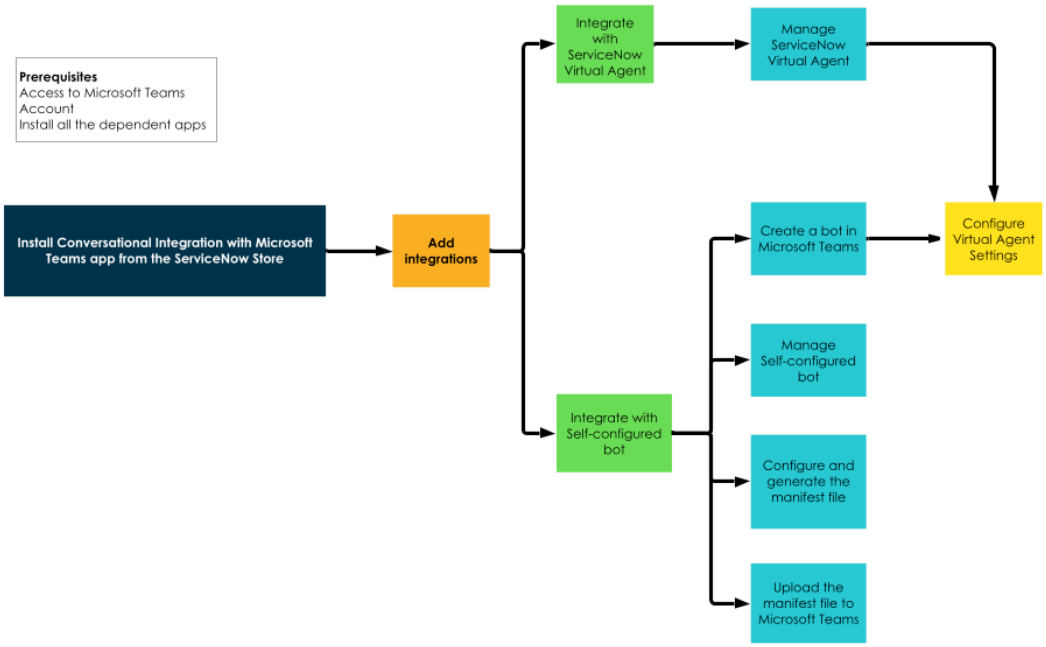
Verwenden Sie die Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams, um Ihre Endanwender über den Account Microsoft Teams Ihres Unternehmens mit Virtual Agent oder Servicemitarbeitern zu verbinden. Informationen zu den ersten Schritten finden Sie unter Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams installieren.

Wichtig:

- Wenn sich Ihre Instanz in unserer GovtCommunityCloud (GCC)-Umgebung befindet, finden Sie weitere Informationen unter Virtual Agent wird mit Microsoft Teams mithilfe des selbstkonfigurierten Bots integriert.
- Wenn sich Ihre Instanz in unserer SPP-Umgebung für Australien (ServiceNow Trusted Platform) befindet, finden Sie weitere Informationen unter Integration von [Microsoft Teams in ServiceNow Protected Platform (SPP) aktivieren.
- Die Microsoft Teams Graph -Spoke verbraucht IntegrationHub -Transaktionen, daher zählt die Verwendung von Virtual Agent in Microsoft Teams für IntegrationHub -Transaktionen. Microsoft monetisiert auch die API-Nutzung Microsoft Teams, daher wird diese Nutzung auch auf das Microsoft 365-Abonnement angerechnet. Weitere Informationen finden Sie unter Sidebar und Microsoft Teams.

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

Workflow von Conversational Integration with Microsoft Teams



Integration von ServiceNow Virtual Agent mit Microsoft Teams

Ermöglicht die Integration von Microsoft TeamsServiceNow Virtual Agent in die Anwendung [].

Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams installieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie die Anwendung Microsoft Teams (sn_va_teams) zur Integration mit Now Virtual Agent installieren.

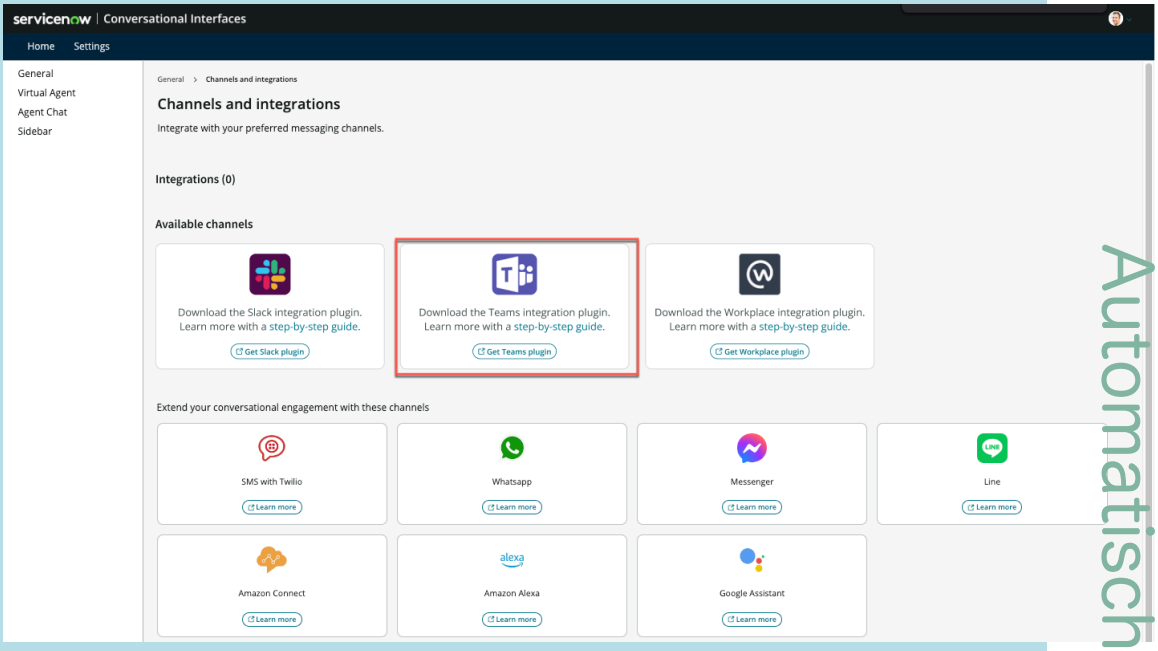
Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .
- Wenn Sie eine frühere Version von Virtual Agentverwenden, müssen Sie auf die Store-Version vom Februar 2023 aktualisieren, um die in dieser Kanalintegration unterstützten Funktionen verwenden zu können.
- Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams erfordert das Plugin „Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot), um die volle Funktionalität in Virtual Agent zu aktivieren, oder das Plugin Virtual Agent Lite (com.glide.cs.chatbot.lite), um eine eingeschränkte Version von Virtual Agentzu aktivieren. Aktivieren Sie das entsprechende Plugin, bevor Sie die Integration installieren.
- Installieren Sie die App Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams aus dem ServiceNow® Store.

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

Wichtig:
Durch die Installation der App Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams aus [] wird die App für die Integration in Ihrer Instanz ServiceNowServiceNow Store aktiviert. Wenn Sie die Integrations-App nicht installiert haben, wird die App Microsoft Teams im Abschnitt „Verfügbare Kanäle“ aufgeführt.

Seite „Kanäle und Integrationen“, bevor die Apps Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams installiert werden



Nachdem Sie die App [Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams installiert haben, wird Microsoft Teams im Abschnitt Integrationen angezeigt, und Sie können mit der Konfiguration fortfahren.

- Erforderliche Rollen:
  - virtual_agent_admin und external_app_install_admin oder admin
  - Microsoft Teams -Administrator (eine der folgenden Optionen): Globaler Administrator, Anwendungsadministrator oder Cloud-Anwendungsadministrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Überprüfen Sie diese Richtlinien für die Verwendung von Virtual Agent mit Microsoft Teams.

- Die App Microsoft Teams erstellt eine Eins-zu-eins-Zuordnung zwischen der Instanz ServiceNow, aus der Sie installieren, und dem Mandanten Microsoft Teams, in dem die Integration ausgeführt wird.

  Verwenden Sie für jede Instanz, in der Sie die Integration installieren möchten, einen separaten Microsoft Teams -Mandanten. Wenn Sie mit einer Instanz außerhalb der Produktion testen und die Instanz klonen möchten, müssen Sie die Konfigurationsschritte auf dem Klonziel erneut ausführen, um den Bot der neuen Instanz zuzuordnen. Durch die erneute Ausführung der Schritte wird die Integration zwischen der ursprünglichen Nicht-Produktionsinstanz und dem Mandanten getrennt.

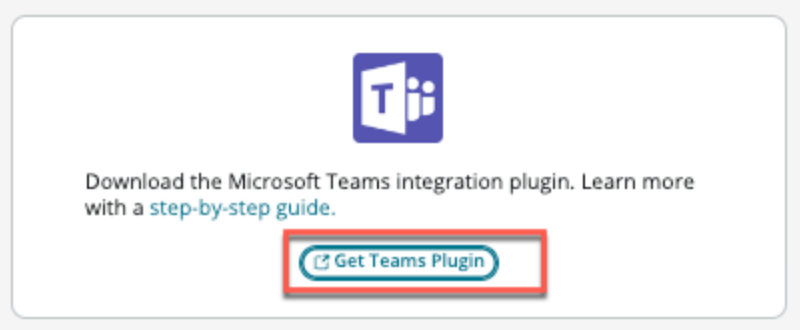
- Die App Microsoft TeamsMicrosoft Teams unterstützt den Premium-Account [] nicht, der andere Anwender-E-Mail-Accounts als Microsoft Office 365 zulässt.

Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Klicken Sie in den **allgemeinen Einstellungen** unter **Kanäle und Integrationen**auf **Alle anzeigen**.
3. Klicken Sie auf der Seite „Kanäle und Integrationen“ auf der Karte Microsoft Teams auf **Teams-Plugin abrufen**.



Sie werden zur Seite Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams ServiceNow Store weitergeleitet.

4. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke des Bildschirms auf **Abrufen**.

Hinweis:
Sie müssen beim -Portal ServiceNow Store angemeldet sein, um das Plugin zu erhalten.

5. Klicken Sie auf der Seite Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams ServiceNow Store auf Installation **anfordern**.
6. Geben Sie im Bildschirm „Installation anfordern“ den **Instanznamen** und den **Grund für die Anforderung an**.
   Sie können auch die von Ihnen angegebene Instanz validieren, indem Sie auf **Validate Instance**(Instanz validieren) klicken.
7. Klicken Sie auf **Anforderung**.
   Im Bildschirm „Installation anfordern“ wird eine Meldung angezeigt, dass Ihre Anforderung automatisch genehmigt wurde.

Nächste Maßnahme

ServiceNow Virtual Agent in Microsoft Teamsintegrieren.

ServiceNow Virtual Agent in Microsoft Teamsintegrieren

Fügen Sie den Bot [Now Virtual Agent Ihrer Instanz [] hinzu, um ihn in Microsoft TeamsServiceNow zu integrieren.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass das Plugin Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams (sn_va_teams) in Ihrer Instanz ServiceNow] installiert ist, bevor Sie Integrationen hinzufügen.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

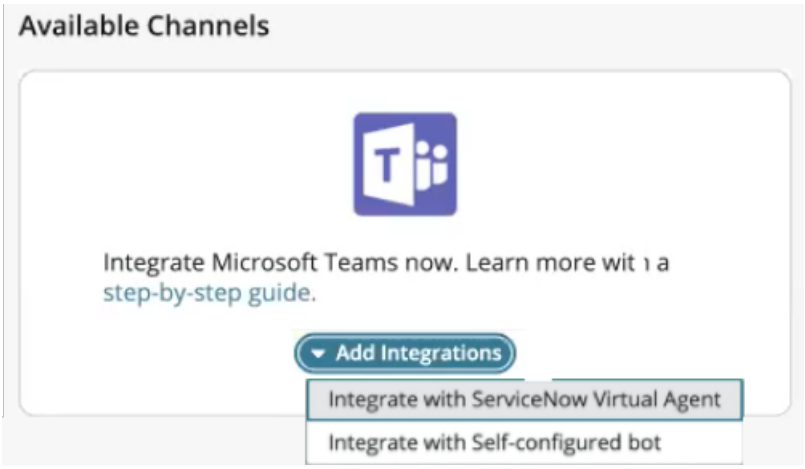
1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie in den **allgemeinen Einstellungen** unter **Kanäle und Integrationen**die **Option Alle anzeigen**aus.
   Die Seite „Kanäle und Integrationen“ wird geöffnet.

Automatische Übersetzung

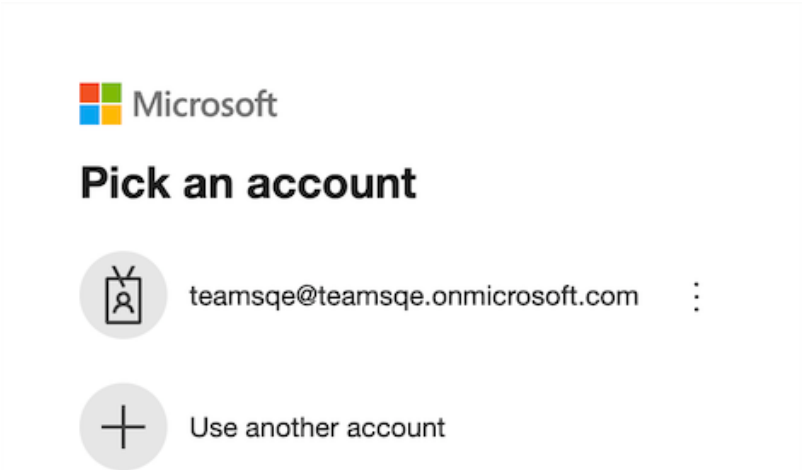
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

3. Wählen Sie im Abschnitt „Verfügbare Kanäle“ auf der Kachel Microsoft Teams die **Option Integrationen hinzufügen**aus.

   Hinweis:
   Die Dropdown-Liste **Integrationen** hinzufügen ist nur verfügbar, nachdem Sie das Plugin Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams (sn_va_teams) in Ihrer Instanz ServiceNow] installiert haben.



4. **Wählen** Sie in der Dropdown-Liste **Integrationen hinzufügen die Option Mit ServiceNow Virtual Agent integrieren**aus.
5. Wählen Sie im Bildschirm Microsoft Einen Account auswählen einen Microsoft Teams -Account aus, den Sie für die Integration verwenden



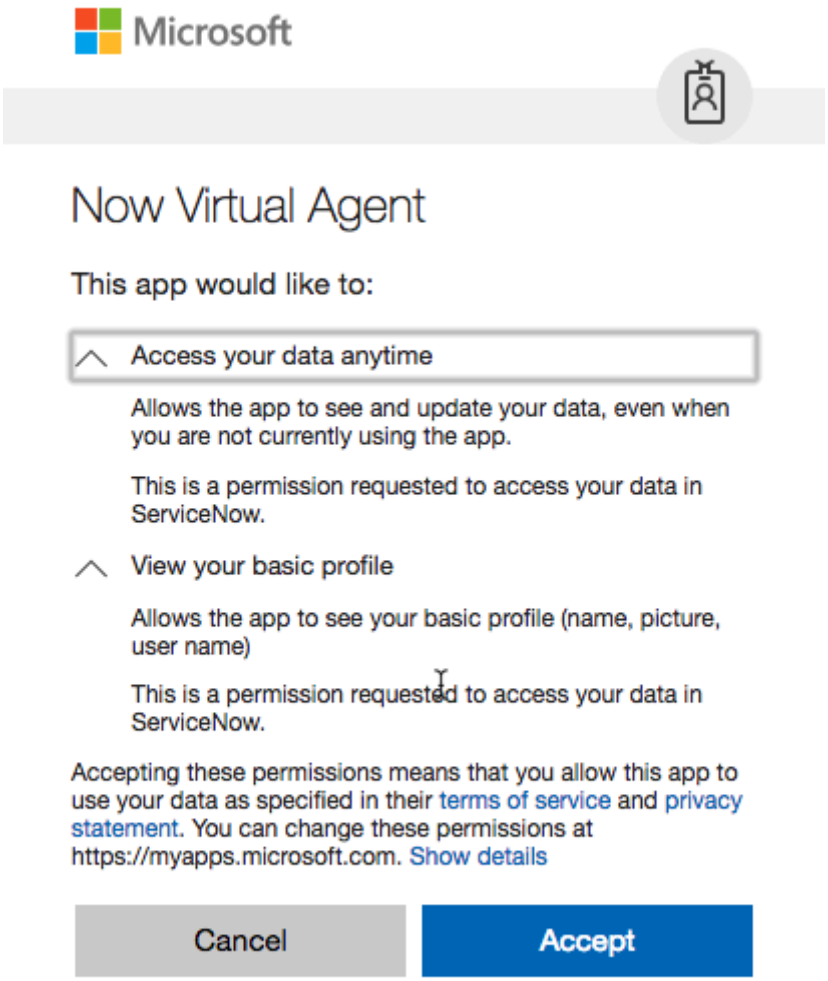
möchten.

6. Melden Sie sich beim ausgewählten Account Microsoft Teams an.

Automatische Übersetzung

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

7. Wählen Sie im Bildschirm ServiceNow Virtual Agent die Option **Akzeptieren** aus, um die Berechtigungen

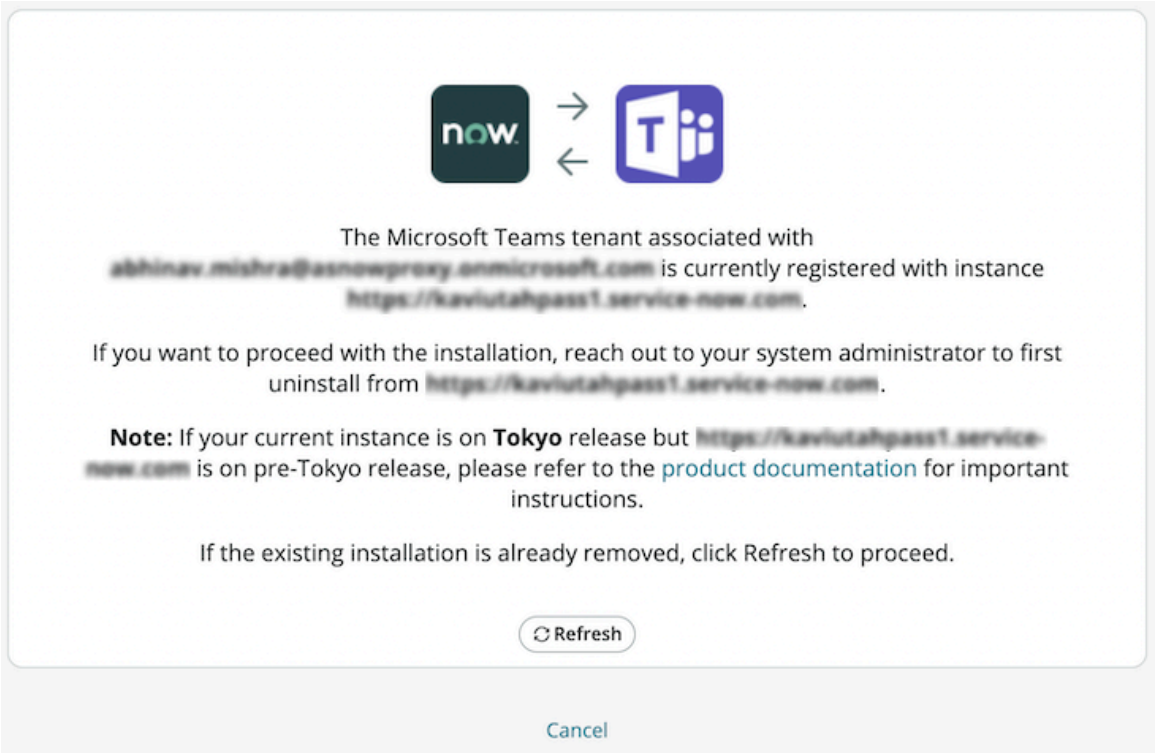


für die App zu akzeptieren.

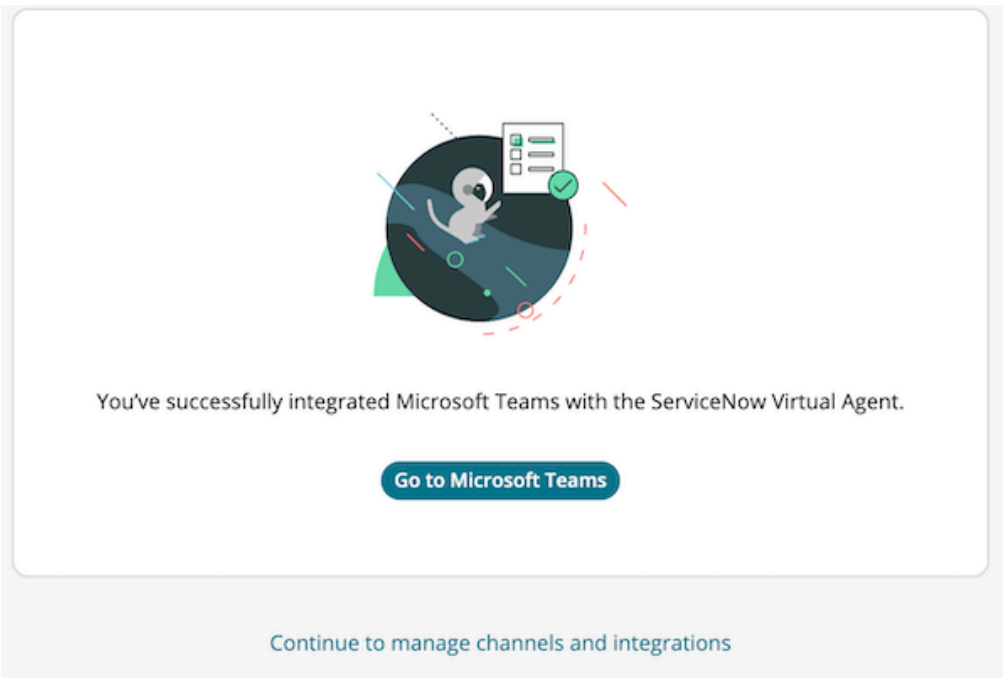
8. Wenn der ausgewählte Mandant bereits Virtual Agentzugewiesen wurde, müssen Sie zuerst aus der zuvor zugeordneten Instanz deinstallieren.

Hinweis:
Ab Release Tokyo, wenn Ihr Mandant Microsoft Teams bereits einer anderen ServiceNow-Instanz zugeordnet ist. Wenn Sie einer neuen Instanz zuordnen möchten, wenden Sie sich an den Administrator, um es zuerst aus der zuvor zugeordneten Instanz zu deinstallieren. Weitere Informationen finden Sie unter Microsoft Teams Integration überschreiben.

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



Die Installation wird im Hintergrund gestartet. Nach Abschluss der Installation wird in einer Meldung bestätigt, dass Sie die Now Virtual Agent -Integration für Microsoft Teamserfolgreich installiert haben.



9. Wählen **Sie Zu Microsoft Teams wechseln**, um Ihre App Microsoft Teams zu verwalten.
10. Wählen **Sie Mit der Verwaltung von Kanälen und Integrationen fortfahren,** um die Integration in Ihrer Instanz von ServiceNow zu verwalten.

Die Anwendung Microsoft Teams wird in der Liste der Integrationen angezeigt.

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

Nächste Maßnahme

Wenn Sie Ihre ServiceNow® -Instanz mit einem anderen Microsoft Teams-Bot integrieren möchten, wählen Sie das Symbol Integration für ServiceNow® Virtual Agent hinzufügen neben dem Bot ServiceNow® Virtual Agent, oder wählen Sie die Dropdownliste **Integration** hinzufügen auf der Kanalseite Microsoft Teams verwalten. .

Weitere Informationen finden Sie unter Die Virtual Agent-Integration von [ServiceNow mit Microsoft Teamsverwalten.

Microsoft Teams Integration überschreiben

Überschreiben Sie die Virtual Agent-Integration mit Microsoft Teams.

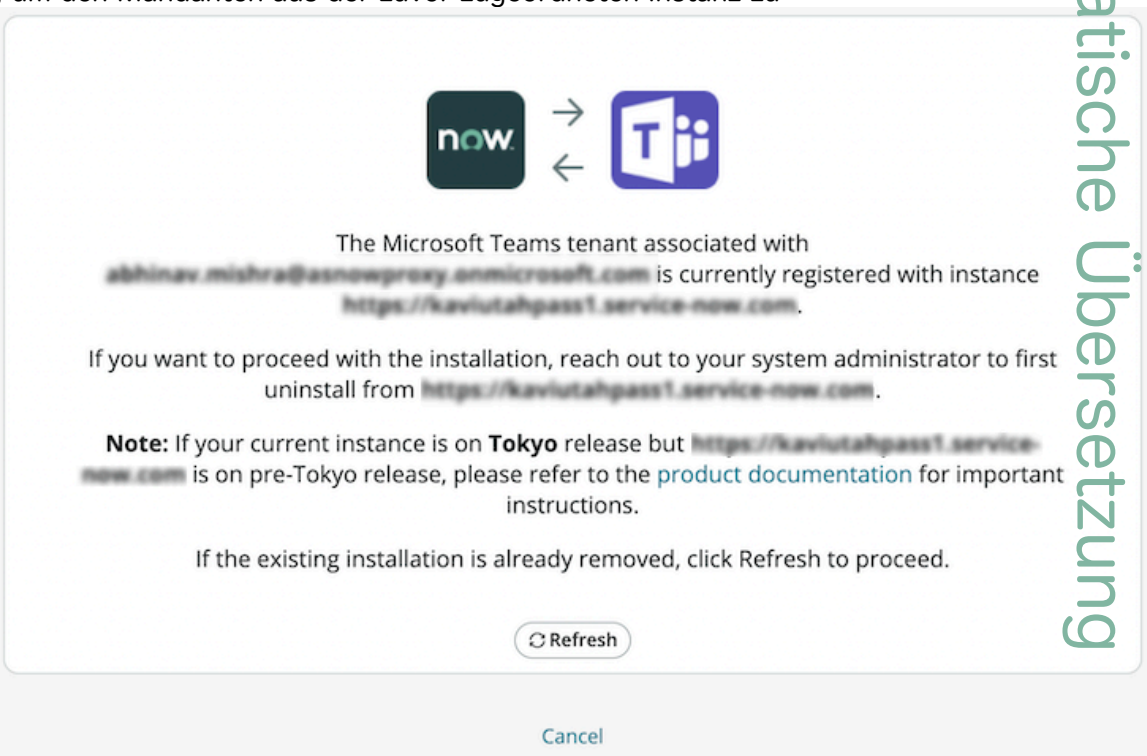
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Vor dem Release Tokyo konnten Administratoren eine Microsoft Teams -Installation, die einer -Instanz zugeordnet ist, mit einer anderen ServiceNow -Instanz überschreiben.

Ab Release Tokyo : Wenn Sie Ihren Mandanten Microsoft Teams einer neuen Instanz ServiceNow zuordnen möchten, wenden Sie sich an den Administrator, um den Mandanten aus der zuvor zugeordneten Instanz zu deinstallieren.



Automatische Übersetzung

Wichtig:
Die Anweisungen in Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams entfernen gelten nur, wenn beide Instanzen mit Tokyo und den folgenden Releases kompatibel sind. Wenn eine Ihrer ServiceNow -Instanzen das Release Tokyo und eine andere ein Release vor Tokyoverwendet, führen Sie die folgenden Schritte aus.

Prozedur

1. Geben Sie im linken Navigationsfilter Ihrer Instanz ServiceNow`sys_properties_list`ein.
2. Suchen und öffnen Sie die Systemeigenschaft *`sn_va_teams.enable_va_override`*.

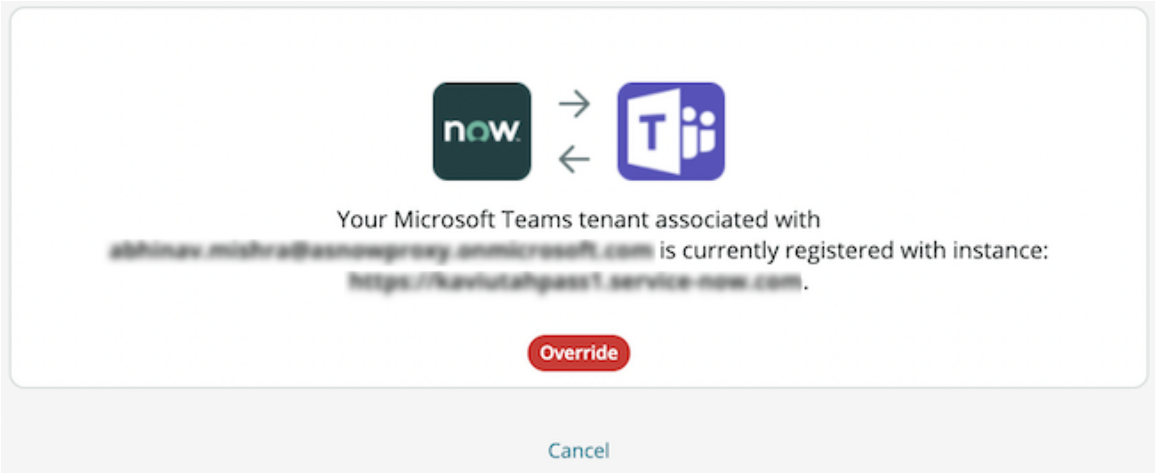
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Hinweis:
Wenn Sie diese Systemeigenschaft nicht finden, müssen Sie (als Administrator) eine erstellen.

3. Setzen Sie den Wert der Systemeigenschaft auf **true**, um die Schaltfläche **Überschreiben** zu aktivieren.

Hinweis:
Standardmäßig ist der Wert der Systemeigenschaft auf „ **false**“ festgelegt.

4. Wählen Sie **Überschreiben** aus, um die Instanz einem neuen Mandanten zuzuordnen.



Die Virtual Agent-Integration von [ServiceNow mit Microsoft Teamsverwalten

Verwalten Sie das Bot-Branding von ServiceNow® Virtual Agent, und passen Sie die Bot-Nachrichten in Ihrer Instanz ServiceNow nach der Integration mit Microsoft Teamsan.

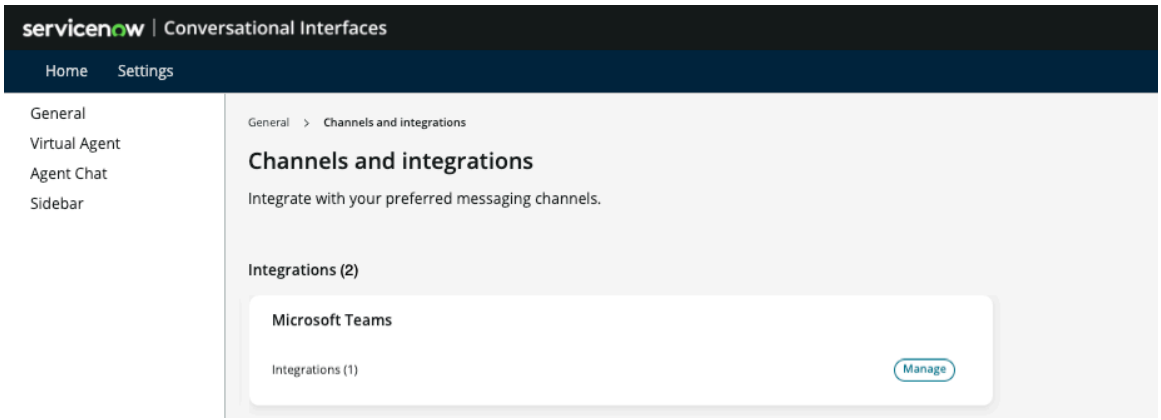
Vorbereitungen

- Erforderliche Rollen:
  - virtual_agent_admin und external_app_install_admin oder admin
  - Microsoft Teams -Administrator (eine der folgenden Optionen): Globaler Administrator, Anwendungsadministrator oder Cloud-Anwendungsadministrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie in den **allgemeinen Einstellungen** unter **Kanäle und Integrationen**die **Option Alle anzeigen**aus.
3. Wählen Sie auf der Seite „Kanäle und Integrationen“ auf der Kachel Microsoft Teams**Verwalten**aus.

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



Wenn Sie **Verwalten**auswählen, werden Sie zur Kanalseite Verwalten Microsoft Teams weitergeleitet, auf der Sie die Bots verwalten können.

4. Um Ihre ServiceNow-Instanz mit einem anderen Microsoft Teams -Bot zu integrieren, wählen Sie das Symbol Integration für ServiceNow Virtual Agent hinzufügen neben dem Bot ServiceNow Virtual Agent, oder wählen Sie die Dropdown-Liste **Integration** hinzufügen oben rechts auf der Seite „Microsoft Teams-Kanal verwalten“ aus, und wählen Sie **Integration in ServiceNow Virtual Agent**.
5. Wählen Sie das Symbol Bot verwalten und **dann Virtual Agent verwalten**aus.
   Sie werden zur Seite „Bot-Konfiguration“ für den ausgewählten Bot weitergeleitet.
6. Wählen Sie die Registerkarte **Branding** aus, um Ihren Now Virtual Agent -Bot mit einem Branding zu versehen.
   Weitere Informationen zum Branding Ihres Bots finden Sie unter Konfigurieren Sie das Branding für Ihren ServiceNow Virtual Agent-Bot in Microsoft Teams.
7. Wählen Sie die Registerkarte **Bot-Nachrichten**, um eine Bot-Nachricht zu erstellen und zu bearbeiten.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Bot-Nachrichten.

Konfigurieren Sie das Branding für Ihren ServiceNow Virtual Agent-Bot in Microsoft Teams

Ermöglichen Sie Anwendern, das Branding für die veröffentlichte Microsoft Teams -Bot-App ServiceNow Virtual Agent zu konfigurieren. Benutzer erhalten die Flexibilität, das standardmäßige ServiceNow -Branding für den Namen und das Symbol des Microsoft Teams -Produktions-Bots anzupassen.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass Sie über Administratorzugriff auf Ihren Mandanten Microsoft TeamsMicrosoft Teams und das Admin Center [] verfügen.
- Stellen Sie sicher, dass Virtual Agent auf Ihrer Instanz installiert ist.
- Stellen Sie sicher, dass die Store-App Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams installiert ist.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Microsoft Teams Admin Center.
2. Navigieren zu **Teams-Apps** > **Apps verwalten**.
3. Suchen Sie in der Liste der Apps mithilfe der Suchleiste nach der App Now Virtual Agent, und öffnen Sie sie.
4. Klicken Sie auf das Bleistiftsymbol , um **Anpassbar** zu machen, um die App anzupassen.

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

5. Im Bereich Anpassen können Sie den App-Namen, die Kurzbeschreibung, das Farbsymbol, das Gliederungssymbol und die Akzentfarbe bearbeiten.

   Hinweis:
   Beachten Sie die Tooltipps zu Dateigrößen- und Formatbeschränkungen für die einzelnen Felder. Weitere Informationen zur App-Anpassungsfunktion finden Sie auch in der Microsoft-Dokumentation .

6. Klicken Sie auf **Übernehmen**.
   Das Popup-Fenster „ **Anwendung veröffentlichen** “ wird angezeigt.
7. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

   Hinweis:
   Beachten Sie, dass es bis zu 24 Stunden dauern kann, bis die Änderungen, die Sie an der App vorgenommen haben, berücksichtigt werden.

Integration mehrerer ServiceNow -Instanzen mit einem einzelnen Microsoft Teams -Mandanten

Aktiviert ServiceNow® Virtual Agent, um die Integration mehrerer ServiceNow -Instanzen mit einem einzelnen Microsoft Teams -Mandanten zuzulassen.

Die Virtual Agent -Integration mit Microsoft Teams erstellt eine Eins-zu-eins-Zuordnung zwischen der Instanz ServiceNow, aus der Sie installieren, und dem Microsoft Teams -Mandanten, in dem die Integration ausgeführt wird. Standardmäßig unterstützt Virtual Agent die Ein-Klick-Installation, die einen Microsoft Teams -Mandanten in eine ServiceNow -Instanz integriert. Durch Aktivieren dieser Integration ermöglicht Virtual Agent die Integration mehrerer ServiceNow -Instanzen mit einem einzigen Microsoft Teams -Mandanten. Sie können mehrere Instanzen ServiceNow mit einem einzelnen Mandanten Microsoft Teams integrieren, indem Sie für jede der Instanzen im Mandanten Microsoft Teams] einen Bot erstellen.

Nächste Schritte

1. Plugins für Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams
2. Erstellt einen Bot in Microsoft Teams
3. Integrieren Sie Ihren selbstkonfigurierten Bot mit einem einzelnen Microsoft Teams -Mandanten
4. Manifestdatei zum Hochladen auf automatisch generieren Microsoft Teams
5. Laden Sie die Manifest-Paketdatei hoch, um Ihren Bot zu veröffentlichen

Erstellt einen Bot in Microsoft Teams

Sie müssen einen Bot in Microsoft Teams erstellen, um die Integration mit Virtual Agent durchzuführen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Microsoft Teams an, und navigieren Sie zum Developer Program .
2. Navigieren Sie auf der Seite des Entwicklerportals zu **Tools** > **Bot-Verwaltung**.

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

3. Klicken Sie auf **Neuen Bot erstellen**, geben Sie einen Bot-Namen Ihrer Wahl ein, und klicken Sie auf **Hinzufügen**.
4. Öffnen Sie den von Ihnen erstellten Bot, und klicken Sie auf die Registerkarte **Konfigurieren**.
5. Geben Sie unter Endpunktadresse im Feld **Bot-Endpunktadresse** die Instanz-URL an, und klicken Sie auf **Speichern**.
   Beispiel: https://<instancename> .service-now.com/api/now/v1/cs/adapter/msft/events

   Hinweis:
   Ersetzen Sie den<instancename> mit dem Namen Ihrer ServiceNow -Instanz, in der Sie die Integration mit Microsoft Teamsdurchführen . Verwenden Sie im Falle der Integration eines einzelnen Mandanten mit mehreren Instanzen die sekundäre Instanz ServiceNow für die Integration mit einem Bot im Mandanten Microsoft Teams.

6. Navigieren Sie zu Geheime **Clientschlüssel**, und klicken Sie auf **Einen geheimen Clientschlüssel für Ihren Bot hinzufügen**.
7. Kopieren Sie den Wert des Clientgeheimnisses aus dem Popup-Fenster **Neues Clientgeheimnis generiert** zur späteren Verwendung, da es nur während dieses Schritts angezeigt wird, und klicken Sie auf **OK**.
8. Navigieren zu **Entwickler-Portal** > **Tools** > **Bot-Verwaltung** und kopieren Sie die Bot-ID des von Ihnen erstellten Bots.
9. Rufen Sie die folgenden Details Ihres Bots in Microsoft Teams ab, um ihn in Virtual Agent zu integrieren.
   - Mandanten-ID: Befolgen Sie die Anweisungen unter Microsoft Teams Dokumentation , um die Mandanten-ID abzurufen.
   - Client-ID (App-ID): Client-ID ist die Bot-ID, die Sie wie in Schritt 8 erwähnt kopiert haben.
   - Geheimer Clientschlüssel: Dies ist das Geheimnis, das Sie wie in Schritt 7 erwähnt kopiert haben.
   - Bot-Name: Der Name des Bots, den Sie in Schritt 3 eingegeben haben.
10. Drücken Sie zum Speichern die **EINGABETASTE**.

Nächste Maßnahme
Integrieren Sie Ihren selbstkonfigurierten Bot mit einem einzelnen Microsoft Teams -Mandanten.

Integrieren Sie Ihren selbstkonfigurierten Bot mit einem einzelnen Microsoft Teams -Mandanten

Integrieren Sie mehrere ServiceNow -Instanzen mit einem einzelnen Microsoft Teams -Mandanten, indem Sie mehrere Bots im Microsoft Teams -Mandanten erstellen. Verwenden Sie Ihre Anwendung ServiceNow Virtual Agent, die mehrere Bots in einem einzelnen Microsoft Teams -Mandanten unterstützt, um die Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams] zu installieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin und Microsoft Teams Mandantenadministrator

Diese Installation erfordert eine andere ServiceNow -Instanz als die mit dem Produktions-Bot integrierte Instanz, um die Integration mit einem Bot (von mehreren Bots) in einem einzelnen Microsoft Teams -Mandanten zu ermöglichen.

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

Hinweis:
Die Instanz ServiceNow, die Sie für die Integration mit einem einzelnen Mandanten Microsoft Teams verwenden, darf keine Instanz sein, die Sie für die Installation von Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams in der primären Methode verwendet haben, bei der Sie nur eine Instanz ServiceNow mit einem Mandanten integrieren können.

Stellen Sie sicher, dass Sie für jede zu integrierende Instanz ServiceNow einen Bot im -Mandanten Microsoft Teams erstellt haben. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellt einen Bot in Microsoft Teams.

Prozedur

1. Rufen Sie die Mandanten-ID, die Client-ID (App-ID), den geheimen Clientschlüssel und den Bot-Namen für Ihren in Microsoft Teamserstellten Bot ab.
   Weitere Informationen finden Sie unter Bot-Details abrufen.

   Hinweis:
   Verwenden Sie diese Informationen, wenn Sie den Bot in Ihrer Instanz ServiceNow einrichten.

2. Richten Sie als ServiceNow -Administrator den Bot in der Instanz ServiceNow im globalen Bereich ein.

   Hinweis:
   virtual_agent_admin kann Bots mit mehreren Instanzen oder Bots außerhalb der Produktion in der Instanz ServiceNow installieren und alle Funktionen von Virtual Agent sowie die Flexibilität nutzen, eine der mehreren Instanzen ServiceNow mit einem Bot in einem einzelnen Microsoft Teams -Mandanten zu integrieren.

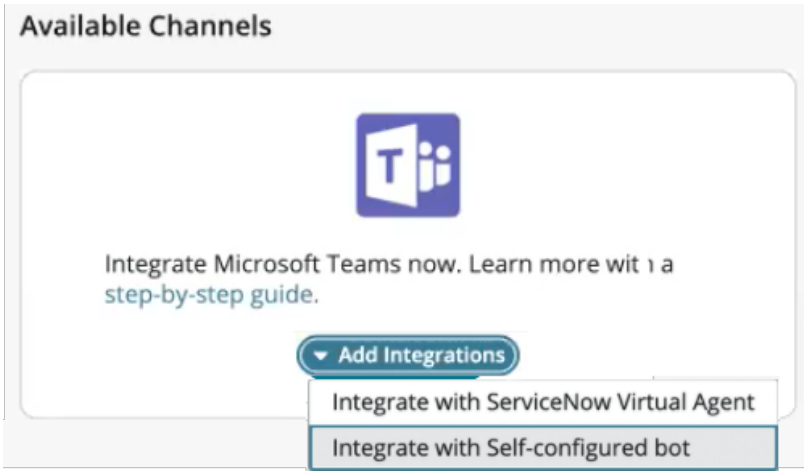
   a. Melden Sie sich bei Ihrer Instanz ServiceNow an (sekundäre Instanz für die Integration mit einem Bot in einem einzelnen Mandanten Microsoft Teams), und navigieren Sie zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.

   b. Klicken Sie in den **allgemeinen Einstellungen** unter **Kanäle und Integrationen**auf **Alle anzeigen**.
   Die Seite „Kanäle und Integrationen“ wird geöffnet.

   c. Klicken Sie im Abschnitt „Verfügbare Kanäle“ auf der Kachel Microsoft Teams auf **Integrationen hinzufügen**.

   Hinweis:
   Die Dropdown-Liste **Integrationen** hinzufügen ist nur verfügbar, nachdem Sie das Plugin Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams (sn_va_teams) in Ihrer Instanz ServiceNow] installiert haben.

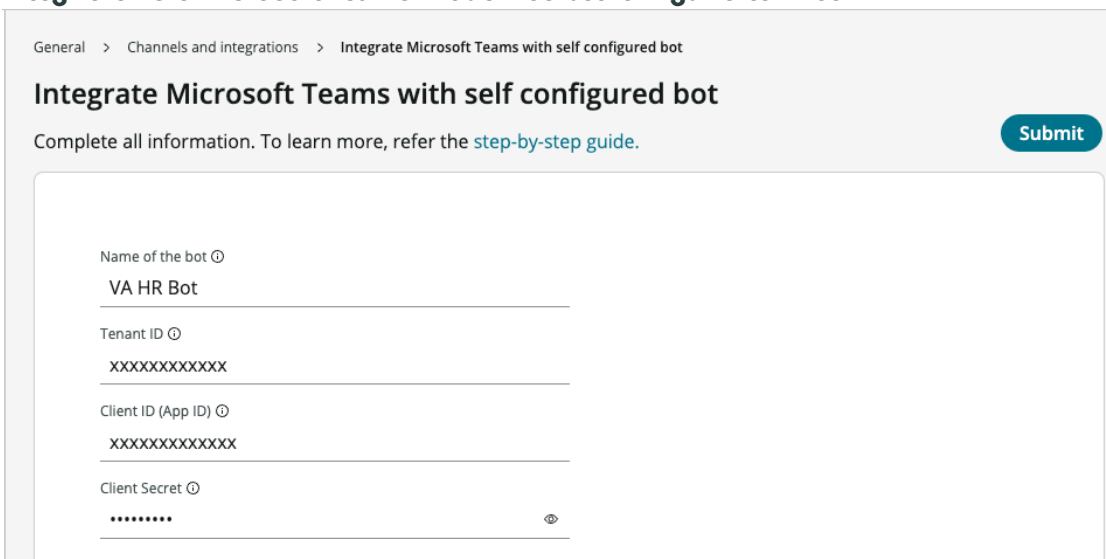
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



d. Wählen Sie in der Dropdown- **Liste Integrationen** hinzufügen die **Option Mit selbstkonfiguriertem Bot integrieren**aus.

e. Geben Sie auf der Seite Microsoft Teams mit selbstkonfiguriertem Bot integrieren den **Namen des Bots**, die Mandanten- **ID**, die **Client-ID (App-ID)**und den **geheimen Clientschlüssel** an, die Sie sich beim Erstellen des Bots Microsoft Teams notiert haben, und klicken Sie auf **Absenden**.

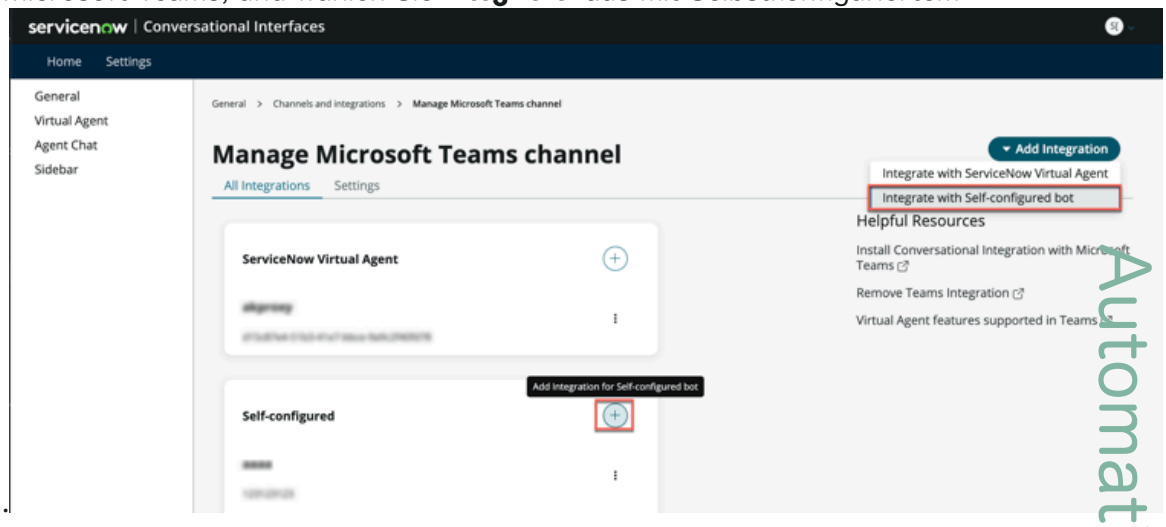
Integrieren Sie Microsoft Teams mit dem selbstkonfigurierten Bot



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

Hinweis:
Wiederholen Sie für jeden weiteren zu integrierenden Bot die Schritte 1 und 2.

Wenn Sie Ihre ServiceNow -Instanz mit einem anderen Microsoft Teams -Bot integrieren möchten, klicken Sie auf das Symbol Integration für selbstkonfigurierten Bot hinzufügen neben dem Selbstkonfigurierten Bot, oder klicken Sie auf die Dropdown- **Liste Integration** hinzufügen auf der Kanalseite von Microsoft Teams, und wählen Sie **Integrieren**aus mit Selbstkonfiguriertem Bot .



Der Benutzer erhält eine Meldung, dass die Installation erfolgreich war.

Nächste Maßnahme

- Manifestdatei zum Hochladen auf automatisch generieren Microsoft Teams.
- Laden Sie die Manifest-Paketdatei hoch, um Ihren Bot zu veröffentlichen

Konfigurieren Sie die Nachrichtenerweiterung Microsoft Teams .

Konfigurieren Sie die Nachrichtenerweiterung Microsoft Teams, damit Anwender die KI-Suche verwenden können, um Inhalte zu finden (Wissensartikel und Katalogelemente) und Informationen in einem Einzel- oder Gruppenchat auszutauschen. Für die Integration des Basissystems Virtual Agent mit Microsoft Teamsist diese Funktion standardmäßig aktiviert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Administratoren können die Anzahl der Suchergebnisse konfigurieren, die in der Nachrichtenerweiterung angezeigt werden, und die Zugriffsebene von Gastbenutzern steuern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche** > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen** um die Anzahl der Suchergebnisse zu konfigurieren, die in der Nachrichtenerweiterung angezeigt werden.
2. **Passen** Sie im Feld Suchergebnisgrenze die Anzahl der Suchergebnisse an, die in der Nachrichtenerweiterung angezeigt werden sollen, und wählen Sie dann **Aktualisieren**aus.
   Die Nachrichtenerweiterung generiert dann den neuen Ergebnisgrenzwert, wenn ein Anwender eine Suche durchführt und die KI-Suche diese Anzahl von Ergebnissen finden kann. Beispielsweise kann ein Grenzwert auf 8 festgelegt werden, aber wenn die KI-Suche nur 6 Ergebnisse findet, werden 6 Elemente angezeigt.

Automatische Übersetzung

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

3. Navigieren Sie zu **Alle> Systemeigenschaften> Alle Eigenschaften**, und wählen Sie `message_extension_guest_access_only`, um den Zugriff des Gastbenutzers zu steuern. Wenn die Kennzeichnung auf „true“ festgelegt ist, gibt die Nachrichtenerweiterung die Ergebnisse zurück, die nur für Gastbenutzer sichtbar sind. Nur die öffentlich verfügbaren Elemente werden zurückgegeben, wenn die Eigenschaft auf „true“ festgelegt ist. Standardmäßig ist dieser Wert auf „false“ festgelegt, was bedeutet, dass ein Benutzer alle Suchergebnisse sehen kann, auf die er Zugriff hat. Wenn Sie jedoch den Wert der Systemeigenschaft auf true festlegen, kann ein Benutzer nur auf die öffentlich verfügbaren Suchergebnisse zugreifen. Diese Systemeigenschaft ist nützlich, wenn Sie vermeiden möchten, dass ein Benutzer versehentlich etwas freigibt, das er nicht freigeben sollte. Normalerweise müssen Sie den Wert nicht ändern. Weitere Informationen zu selbstkonfigurierten Bots finden Sie im Verfahren unter Manifestdatei zum Hochladen in Microsoft Teams automatisch generieren.

Virtual Agent wird mit Microsoft Teams mithilfe des selbstkonfigurierten Bots integriert

Sie können Virtual Agent mit Microsoft Teams integrieren, indem Sie Ihre eigenen Bots konfigurieren. Die selbstkonfigurierte Methode bietet Kunden eine weitere Möglichkeit, die Integration zu aktivieren, ohne die standardmäßige App Now Virtual Agent zu installieren, die im Store Microsoft veröffentlicht wird. Im Gegensatz zur vorveröffentlichten App umgeht der selbstkonfigurierte Bot die Proxy-Architektur für die Zusammenarbeit.

Die selbstkonfigurierte Methode bietet eine Lösung für die folgenden Fälle:

- Gewerbliche Kunden mit einer Instanz ServiceNow, die weit entfernt von den USA ausgeführt werden und möglicherweise Probleme bei der Verwendung des Zusammenarbeits-Proxy haben.
- ServiceNow GCC-Kunden (Government Community Cloud).

Hinweis:
Microsoft Azure unterstützt das Bot-Framework in GCCHITH und DOD (US-Verteidigungsministerium). Weitere Informationen zur Unterstützung des Bot-Frameworks finden Sie unter Integration von Virtual Agent mit Microsoft Teams für GCC-H oder DoD.

Wenn Sie ein gewerblicher Kunde sind, der bereits einen vorveröffentlichten Bot installiert hat, aber mehrere ServiceNow -Instanzen innerhalb eines einzigen Microsoft Teams -Mandanten integrieren möchten, lesen Sie Integrieren Sie Ihren selbstkonfigurierten Bot mit einem einzelnen Microsoft Teams -Mandanten.

Voraussetzungen

Stellen Sie vor der Integration von Virtual Agent in Ihren Mandanten Microsoft Teams sicher, dass die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind:

- Vergewissern Sie sich, dass für Ihre Instanzen ServiceNow ein Upgrade auf das Release San Diego durchgeführt wurde.
- Wenn Sie ein gewerblicher Benutzer sind, vergewissern Sie sich, dass sich Ihr Microsoft 365 in der gewerblichen Umgebung befindet. Wenn Sie ein Benutzer eines regulierten Marktes sind, vergewissern Sie sich, dass sich Ihr Microsoft 365 in der GCC-Umgebung befindet.
- Sie haben in Ihren Instanzen noch nicht versucht, Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams zu installieren.

  Wenn Sie zuvor versucht haben, die Integration in Quebec und den oberen Releases zu installieren, lesen Sie den folgenden Knowledge Base- Artikel, um die restlichen Installationselemente zu entfernen.

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

Wenn Sie zuvor versucht haben, die Integration in einem Release vor Quebeczu installieren, wenden Sie sich an Kundenservice und Support, um Hilfe bei der manuellen Bereinigung Ihrer Instanz zu erhalten.

- Stellen Sie sicher, dass Sie über die Administratorrechte für die Instanzen ServiceNow und Microsoft Azure verfügen.

Nächste Schritte

1. Plugins für Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams
2. Erstellt einen Bot in Microsoft Teams
3. Integrieren Sie Ihren selbstkonfigurierten Bot mit Microsoft Teams für GCC.
4. Manifestdatei zum Hochladen auf automatisch generieren Microsoft Teams
5. Laden Sie die Manifest-Paketdatei hoch, um Ihren Bot zu veröffentlichen

Plugins für Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams

Aktivieren Sie das Plugin „Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot]“ und das Plugin Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams „ [sn_va_teams], und überprüfen Sie die zusätzlichen Plugins, um andere Funktionen für das Konversationsdesign zu aktivieren.

Sie müssen entweder über die Rolle virtual_agent_admin oder admin und die Rolle external_app_install_admin verfügen, um diese zusätzlichen Plugins zu aktivieren. Einzelheiten finden Sie unter Plugin aktivieren .

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie die folgenden Schritte ausgeführt haben, bevor Sie die Aktivierung zusätzlicher Plugins überprüfen, die für Microsoft Teamserforderlich sind.

- Installation des Plugins „Glide Virtual Agent“ [com.glide.cs.chatbot]

  Weitere Informationen zum Aktivieren des Glide Virtual Agent-Plugins finden Sie unter Virtual Agent aktivieren.

- Die App Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams wird aus dem ServiceNow® Storeheruntergeladen.

  Weitere Informationen zum Herunterladen der App finden Sie unter Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

- Installieren Sie das Plugin Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams [sn_va_teams] in Ihrer Instanz ServiceNow.

  Weitere Informationen zur Installation von Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teamsfinden Sie unter Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams installieren.

Überprüfen Sie die folgenden Plugins für Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams.

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

- Microsoft Teams Graph-Spoke [sn_msteams_ahv2]: Plugin wird automatisch als Teil von [sn_va_teams] installiert. Navigieren Sie in Ihrer Instanz von ServiceNow zu **Systemdefinition** > **Plugin-Installationsverlauf** und suchen Sie nach [sn_msteams_ahv2], um das Plugin zu finden. Wenn es nicht installiert wurde, müssen Sie möglicherweise zuerst eine Anforderung von ServiceNow Store anfordern und das Plugin dann in Ihrer Instanz von ServiceNow] installieren.
- MS Teams – App Core [com.snc.msteams.app.core]: Plugin wird automatisch als Teil von [sn_va_teams] installiert. Navigieren Sie in Ihrer Instanz von ServiceNow zu **Systemdefinition** > **Plugin-Installationsverlauf** und suchen Sie nach [com.snc.msteams.app.core], um das Plugin zu finden. Wenn das Plugin installiert ist, können Sie fortfahren. Wenn es nicht installiert wurde, wenden Sie sich an Kundenservice und Support.

Integrieren Sie Ihren selbstkonfigurierten Bot mit Microsoft Teams für GCC

Sie müssen den Bot, den Sie in Ihrem Microsoft Teams-Mandanten erstellt haben, in Ihrer Instanz ServiceNow installieren, um ihn in Virtual Agent] zu integrieren. Verwenden Sie die Anwendung ServiceNow Virtual Agent, um Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams] zu installieren und zu konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin und Microsoft Azure admin.

Diese Installation erfordert die Integration einer Instanz ServiceNow mit einem selbstkonfigurierten Bot im Mandanten Microsoft Teams.

Stellen Sie sicher, dass Sie im Mandanten Microsoft Teams einen Bot zur Integration in die Instanz ServiceNow erstellt haben. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellt einen Bot in Microsoft Teams.

Prozedur

1. Rufen Sie die Mandanten-ID, die Client-ID (App-ID), den geheimen Clientschlüssel und den Bot-Namen für Ihren in Microsoft Teamserstellten Bot ab.
   Weitere Informationen finden Sie unter Bot-Details abrufen.

   Hinweis:
   Verwenden Sie diese Informationen, wenn Sie den selbstkonfigurierten Bot in Ihrer Instanz ServiceNow einrichten.

2. Richten Sie als ServiceNow -Administrator den selbstkonfigurierten Bot in der Instanz ServiceNow im globalen Bereich ein.

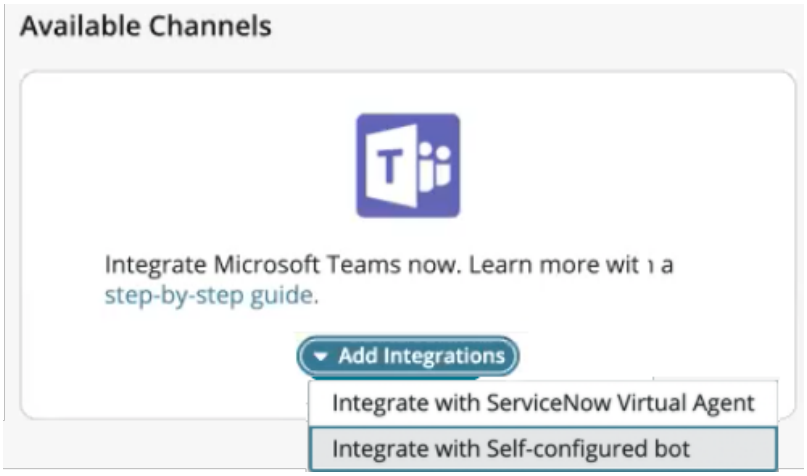
   a. Melden Sie sich bei Ihrer Instanz ServiceNow an, und navigieren Sie zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.

   b. Wählen Sie in den **allgemeinen Einstellungen** unter **Kanäle und Integrationen**die **Option Alle anzeigen**aus.
   Die Seite „Kanäle und Integrationen“ wird geöffnet.

   c. Wählen Sie im Abschnitt „Verfügbare Kanäle“ auf der Kachel Microsoft Teams die **Option Integrationen hinzufügen**aus.

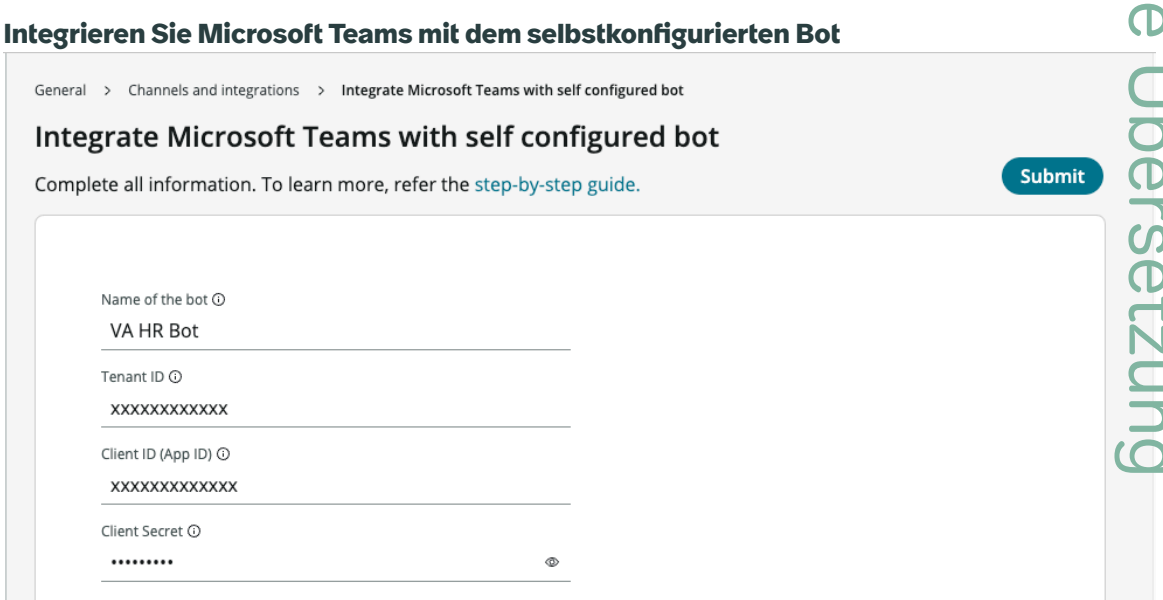
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Hinweis:
Die Dropdown-Liste **Integrationen** hinzufügen ist nur verfügbar, nachdem Sie das Plugin Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams (sn_va_teams) in Ihrer Instanz ServiceNow] installiert haben.



d. Wählen Sie in der Dropdown- **Liste Integrationen** hinzufügen die **Option Mit selbstkonfiguriertem Bot integrieren**aus.

e. Geben Sie auf der Seite Microsoft Teams in selbstkonfigurierten Bot integrieren den **Namen des Bots**, die Mandanten- **ID**, die **Client-ID (App-ID)**und den **geheimen Clientschlüssel** an, die Sie sich beim Erstellen des Bots Microsoft Teams notiert haben, und wählen Sie **Absenden**aus.



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

Hinweis:
Wenn Sie mehrere Instanzen ServiceNow besitzen und zusätzliche Bots für zusätzliche Instanzen integrieren möchten, wiederholen Sie die vorherigen Schritte zum Hinzufügen von und zur Integration mit Bots.

Wenn Sie Ihre ServiceNow -Instanz mit einem anderen Microsoft Teams -Bot integrieren möchten, wählen Sie das Symbol Integration für selbstkonfigurierten Bot hinzufügen neben dem Selbstkonfigurierten Bot, oder wählen Sie die Dropdown- **Liste Integration** hinzufügen auf der Seite des Microsoft Teams -Kanals verwalten und dann **Integrieren**aus mit Ihrem selbstkonfigurierten Bot .

Weitere Informationen finden Sie unter Die Virtual Agent-Integration von [ServiceNow mit Microsoft Teamsverwalten.

Der Benutzer erhält eine Meldung, dass die Installation erfolgreich war.

Nächste Maßnahme
Manifestdatei zum Hochladen auf automatisch generieren Microsoft Teams.

Manifestdatei zum Hochladen auf automatisch generieren Microsoft Teams

Generieren Sie die Manifestdatei automatisch, und passen Sie das Branding Ihrer Microsoft Teams -App an, damit Sie Virtual Agent in Ihrer Organisation verfügbar machen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein automatisierter Manifestdatei-Generator in der neuen Microsoft Teams -UI füllt automatisch die Bot-ID aus und aktualisiert die anderen Einstellungen (z. B. Branding) basierend auf Ihren Eingaben als Administrator. Der Manifestdateigenerator ermöglicht auch das Herunterladen des Manifestpakets mit einem Klick.

- Bevor Sie eine Manifestdatei generieren, müssen Sie in der Instanz ServiceNow einen selbstkonfigurierten Bot erstellen (oder sicherstellen, dass bereits einer erstellt wurde). Anschließend können Sie für jeden selbstkonfigurierten Bot, den Sie erstellen, ein Manifestpaket generieren.
- Nachdem Sie das Manifestformular gespeichert haben, können Sie das Manifest-ZIP-Paket herunterladen, das die folgenden drei Dateien enthält:
  - Manifest.json
  - color.png
  - outline.png

  Sie können das Manifestformular bearbeiten und beliebig oft erneut herunterladen.

Hinweis:
Diese Funktion ist nur anwendbar, wenn Sie die Virtual Agent -Integration mit Microsoft Teamseinrichten . Wenn Sie ServiceNow für Microsoft Teams mit ITSM oder HR-Fähigkeiten verwenden möchten, wählen **Sie den** Link Weitere Informationen neben **Planung, um zusätzliche ITSM- und HR-Integrationen** auf der Seite „Bot-Konfiguration“ zu aktivieren. Auf diese Weise können Sie das Manifest in einem separaten Modul konfigurieren, anstatt es hier zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Manifestdatei erstellen und herunterladen .

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie unter **Allgemeine Einstellungen**im Abschnitt Kanäle und Weiterleitung die **Option Alle anzeigen**aus.
3. Wählen Sie auf der Seite „Kanäle und Integrationen“ auf der Kachel Microsoft Teams**Verwalten**aus.
4. Wählen Sie im Abschnitt Selbstkonfigurierter Bot das Symbol Bot verwalten Symbol **Bot**.
   Wenn Sie die Nachrichtenerweiterung nicht aktiviert haben und zum ersten Mal darauf zugreifen, wird die Warnmeldung Neue Funktion aktivieren angezeigt, die Sie darüber informiert, dass die Nachrichtenerweiterungsfunktion für Ihre Microsoft Teams -Integration jetzt aktiviert werden kann.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte **Konfiguration** die **Option Konfiguration bearbeiten** aus, und füllen Sie im Formular die Felder aus.

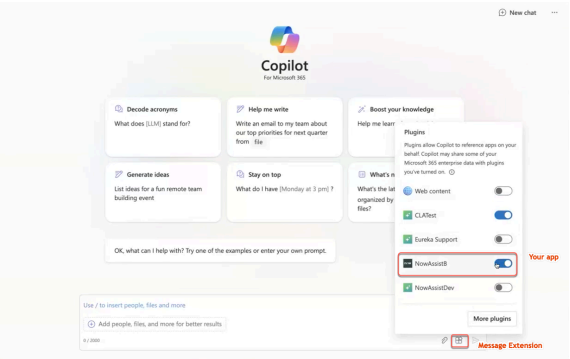
Konfigurieren Sie Ihr Bot – VA Microsoft Teams-Manifest

Feld	Beschreibung
Kurzer Name	Kurzer Anzeigename für Ihre App. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass der Name 30 Zeichen nicht überschreitet.
Vollständiger Name	Vollständiger Name Ihrer App. Verwenden Sie den vollständigen Namen, wenn der Kurzname der App 30 Zeichen überschreitet. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass der vollständige Name 100 Zeichen nicht überschreitet.
Bot-ID (Client)	Eindeutiger, von Microsoft generierter Bezeichner. Dieses Feld wird automatisch an den Bot-Erstellungsschritt gebunden und kann nicht geändert werden.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung Ihrer App-Experience. Kurzbeschreibung verwenden, wenn der Platz begrenzt ist. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass die Kurzbeschreibung 80 Zeichen nicht überschreitet.
Vollständige Beschreibung	Vollständige Beschreibung Ihrer App. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass die vollständige Beschreibung 4000 Zeichen nicht überschreitet.

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

Feld	Beschreibung
Gültige Domänen	Liste gültiger Domänen für Websites, die Ihre App in Microsoft Teamsladen soll. **Hinweis:** Derzeit wird nur die Domäne ServiceNow unterstützt.
Version	Spezifische Version Ihrer App zum Nachverfolgen der inkrementellen Manifestübermittlung an Microsoft Teams. Beispiel: 1.0.0. Verwenden Sie maximal 2 Nachkommastellen. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass Sie für jede neue Version eine höhere Zahl eingeben.
Akzentfarbe	Farbe, die als Hintergrund für Ihre Gliederungssymbole verwendet werden soll. **Hinweis:** Der Wert muss ein gültiger HTML-Farbcode sein, der mit einem Hashtag (#) beginnt. Beispiel: #293E40.
Farbsymbol	Symbol Ihrer App, die in den meisten Microsoft Teams -Szenarien angezeigt werden soll. Sie können die folgenden Optionen auswählen: ○ **Standardsymbol verwenden**: Ändert die Farbe des Symbols zurück in die Standardfarbe des Symbols. ○ **Anwenderdefiniertes Symbol verwenden**: Ändert das Farbsymbol in eine Symbolfarbe Ihrer Wahl. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass Sie nur PNG -Bilddateien hochladen, die weniger als 192 x 192 Pixel haben, um die Farbe des Symbols zu ändern.
Gliederungssymbol	Symbol, das in der App-Leiste angezeigt wird, wenn die App verwendet wird. Sie können die folgenden Optionen auswählen:

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

Feld	Beschreibung
	○ **Standardsymbol verwenden**: Ändert das Gliederungssymbol zurück in das Standardgliederungssymbol. ○ **Anwenderdefiniertes Symbol verwenden**: Ersetzt das Gliederungssymbol durch ein Symbol Ihrer Wahl. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass Sie nur PNG -Bilddateien hochladen, die weniger als 32 x 32 Pixel haben, um das Gliederungssymbol zu ändern.
Nachrichtenerweiterung	Nachrichtenerweiterung, mit der Anwender die Ergebnisse über den Nachrichtenerstellungsbereich des Clients Microsoft Teams suchen und freigeben können. Wenn Sie diesen Bot für Microsoft Copilotverwenden möchten, müssen Sie die **Nachrichtenerweiterung**aktivieren.  Durch Aktivieren der Nachrichtenerweiterung für eine App oder einen Bot wird während Ihrer Konversation mit Now Assist über Microsoft Copilotdieselbe App oder denselben Bot im Nachrichtenerweiterungsbereich angezeigt.

Weitere Informationen zu den einzelnen Feldern finden Sie in der Microsoft Teams-Dokumentation .

6. Wählen Sie **Speichern**.
Sie werden zur Bot-Konfigurationsseite weitergeleitet, auf der die Manifestdatei gespeichert wird und zum Herunterladen bereit ist.

Hinweis:

Sie können die Manifestdatei auch bearbeiten, indem Sie auf der Downloadseite **Konfiguration** bearbeiten auswählen und die Datei beliebig oft herunterladen. Achten Sie bei jedem neuen Manifest darauf, eine höhere Versionsnummer in das Feld **Version** einzugeben, damit das aktualisierte Formular erfolgreich gespeichert werden kann.

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

7. Klicken Sie auf der Bot-Konfigurationsseite unter Ihr Paket auf die Schaltfläche **Herunterladen**, um Ihre Paketdatei herunterzuladen.

> **Hinweis:**
>
> Sie können die Manifestdatei auch bearbeiten, indem Sie auf der Downloadseite **Konfiguration** bearbeiten auswählen und die Datei beliebig oft herunterladen. Achten Sie jedoch bei jedem neuen Manifest darauf, eine höhere Versionsnummer in das Feld **Version** einzugeben, damit das aktualisierte Formular erfolgreich gespeichert wird.

Nächste Maßnahme

Laden Sie die Manifest-Paketdatei hoch, um Ihren Bot zu veröffentlichen.

Laden Sie die Manifest-Paketdatei hoch, um Ihren Bot zu veröffentlichen

Laden Sie die von Ihnen generierte Manifestdatei in Microsoft Teams hoch, und testen Sie Ihre App-Experience, um sie im globalen App-Store Microsoft verfügbar zu machen.

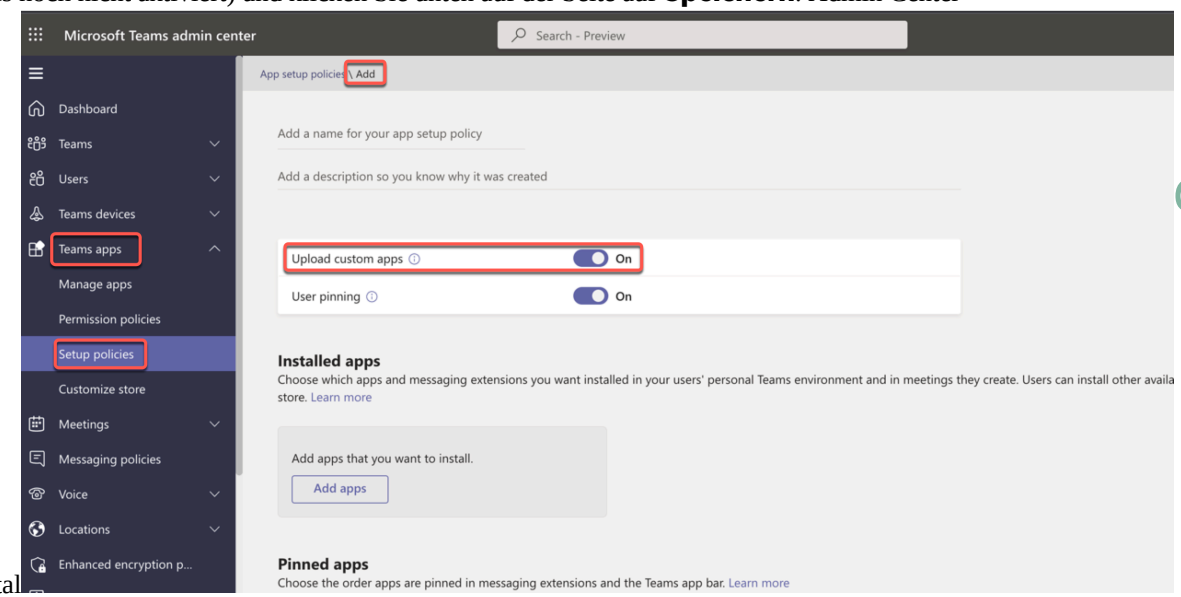
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Der von Ihnen erstellte selbstkonfigurierte Bot ist im globalen App-Store von ServiceNowMicrosoft nicht verfügbar, im Gegensatz zur vorveröffentlichten App [] – ServiceNow Virtual Agent. Um Ihre App-Experience in Microsoft Teamszu testen, müssen Sie Ihre App in Microsoft Teamshochladen. Durch das Hochladen wird die App dem von Ihnen ausgewählten Team hinzugefügt, und Ihr Team kann an End-to-End-Konversationen mit dem Bot teilnehmen.

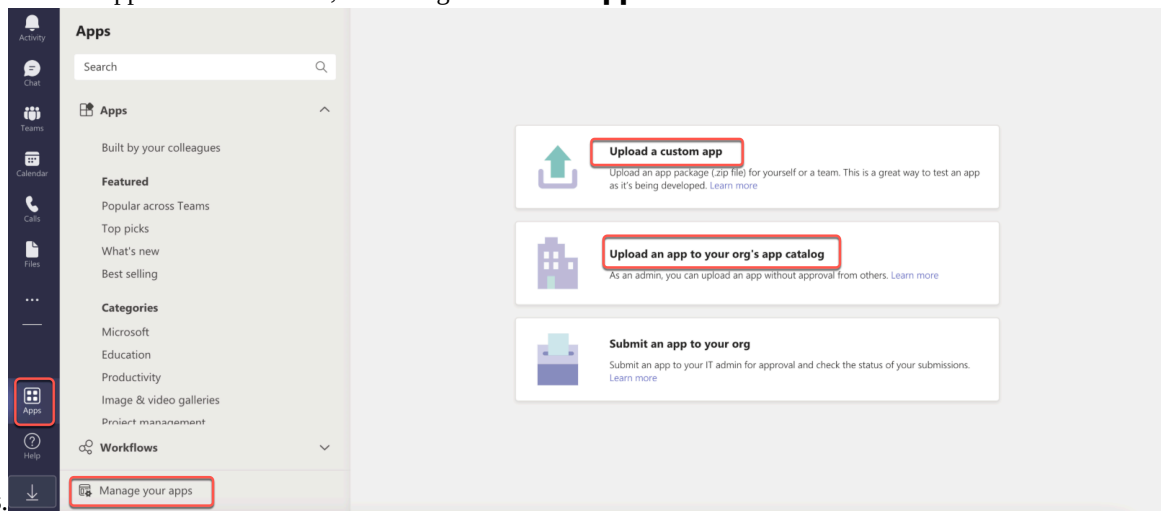
Prozedur

1. Melden Sie sich mit den Administratoranmeldeinformationen beim Microsoft Teams Admin Center an, und navigieren Sie zu **Teams-Apps** > **Richten Sie Richtlinien ein**.
2. Klicken Sie auf **Hinzufügen**, aktivieren Sie **Anwenderdefinierte Apps hochladen** (falls noch nicht aktiviert) und klicken Sie unten auf der Seite auf **Speichern**. Admin Center-Portal



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

3. Öffnen Sie die App Microsoft Teams, und navigieren Sie zu **Apps** > **Verwalten Sie Ihre Apps**.

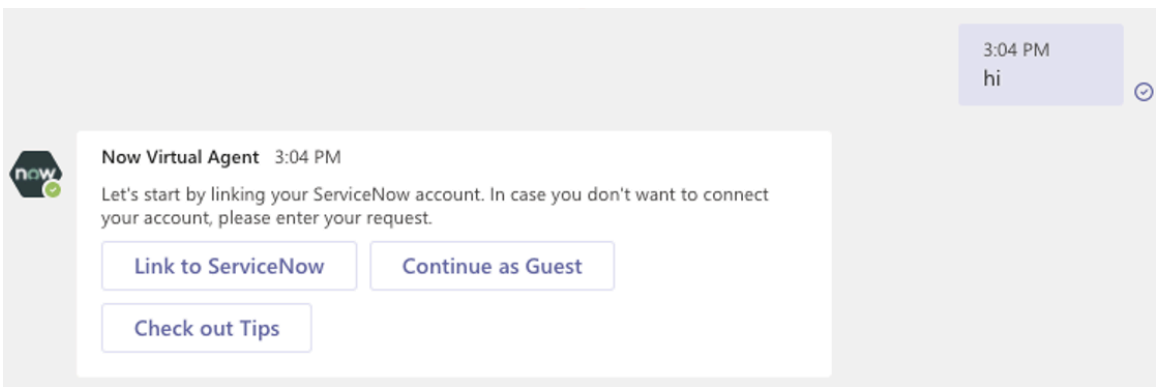


4. Wählen Sie **Anwenderdefinierte App** zu Testzwecken hochladen und **anschließend App in den App-Katalog Ihrer Organisation hochladen aus**, um den selbstkonfigurierten Bot für die gesamte Organisation freizugeben.
5. Laden Sie die ZIP-Datei hoch, und klicken Sie auf **Hinzufügen/Installieren**.
6. Nachdem Sie den Bot erfolgreich veröffentlicht haben, klicken Sie im linken Bereich auf das 3-Punkte-Menü, um Ihre App zu finden (suchen Sie in der Leiste „App suchen“).
   Sie haben den Bot erfolgreich auf Microsoft Teamsveröffentlicht. Es sollte jetzt für Ihre Organisation verfügbar sein, und Sie können mit dem Bot interagieren.
7. Führen Sie im Admin Center Microsoft Teams die folgenden Schritte aus.

Hinweis:
Wenn Sie die Vorverknüpfung aktiviert haben, indem Sie **ServiceNow-Anwenderprofile automatisch** verknüpfen auf der UI-Seite für die Integration von Messaging-Apps aktivieren, werden Anwender vorab verknüpft, ohne hi einzugeben. Weitere Informationen zum Vorverknüpfen Ihrer Accounts finden Sie unter Virtual Agent Anforderer für Integration mit Microsoft Teamsvorab verknüpfen. Wenn Sie das Kontrollkästchen deaktiviert haben, verwenden Sie den im Folgenden beschriebenen manuellen Account-Verknüpfungsprozess.

a. Geben Sie „hi“ ein, um die Interaktion mit dem Bot zu starten.
   Der Bot zeigt eine Eingabeaufforderung mit Optionen zur Authentifizierung an, z. B. Mit **ServiceNow verknüpfen**, **Als Gast fortfahren**und **Tipps zum Auschecken**.

Bot-Antworten in Microsoft Teams

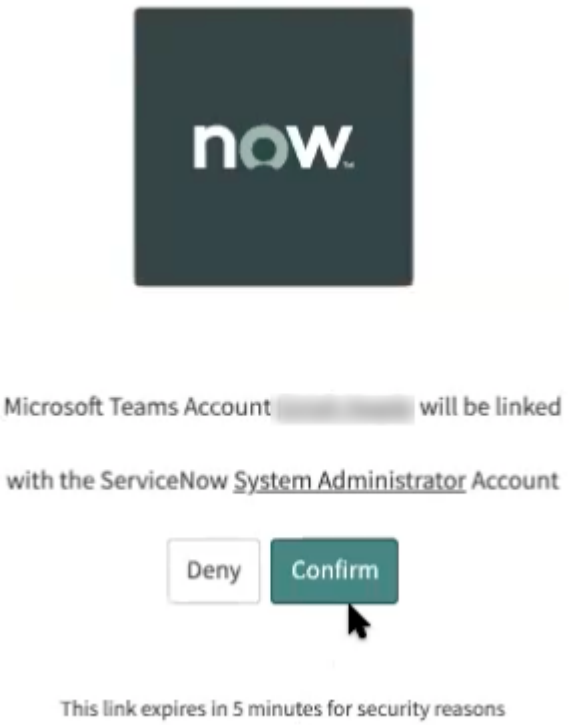


Automatische Übersetzung

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

Wenn Sie die Option Mit **ServiceNow verknüpfen** möchten, müssen Benutzer ihre Anmeldeinformationen für die Instanz ServiceNow eingeben. Wenn Sie sich für eine Verknüpfung mit Ihrem Account ServiceNow entscheiden, wird der folgende Bildschirm angezeigt, in dem Sie aufgefordert werden, die Accountverknüpfung zu bestätigen.

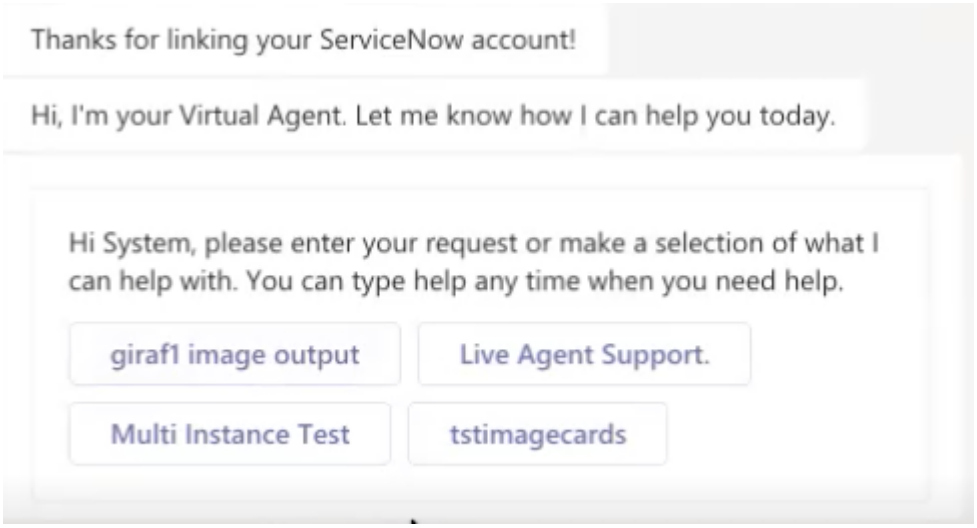
Account [Microsoft Teams wird mit Account ServiceNow verknüpft



Durch die Accountverknüpfung wird Ihr Account Microsoft Teams mit Ihrem Account ServiceNow für die Instanz ServiceNow] verknüpft, die mit [Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teamsintegriert ist. Benutzer mit verknüpften Accounts können Virtual Agent-Themen ausführen, die ServiceNow -Informationen und -Datensätze verwenden.

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

Der Account Microsoft Teams wurde mit dem MandantenServiceNow verknüpft



Wenn Ihre Benutzer ihre Konten ServiceNow nicht verknüpfen, können sie nur auf die öffentlichen Themen zugreifen und sie ausführen.

b. Konfigurieren Sie den -Bot in Ihrer -Instanz ServiceNow.
Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent mit Messaging-Anwendungen integrieren.

Nächste Maßnahme

Sie haben Virtual Agent erfolgreich mit Microsoft Teams mithilfe der selbstkonfigurierten Methode integriert. Wenn Sie daran interessiert sind, zusätzliche Funktionen für ITSM und HR in Microsoft Teamszu erhalten, lesen Sie diese Anweisungen zur Verwendung eines selbstkonfigurierten Bots mit ServiceNow für Microsoft Teams.

Integration von Virtual Agent mit Microsoft Teams für GCC-H oder DoD

Sie können Virtual Agent mit Microsoft Teams für Kunden vom Typ GCC-H (Government Community Cloud - High) oder DoD (Department of Defence) integrieren, indem Sie Ihre eigenen Bots konfigurieren. Die selbstkonfigurierte Methode bietet Kunden eine weitere Möglichkeit, die Integration zu aktivieren, ohne die standardmäßige App Now Virtual Agent zu installieren, die im Store Microsoft veröffentlicht wird. Der selbstkonfigurierte Bot umgeht die Proxy-Architektur für die Zusammenarbeit.

Wenn Sie ein gewerblicher Kunde sind, der bereits einen vorveröffentlichten Bot installiert hat, aber mehrere ServiceNow -Instanzen innerhalb eines einzigen Microsoft Teams -Mandanten integrieren möchten, lesen Sie Integrieren Sie Ihren selbstkonfigurierten Bot mit einem einzelnen Microsoft Teams -Mandanten.

Wenn Sie ein Kunde von Microsoft GCC (GovtCommunityCloud) sind, führen Sie diesen Schritt nicht aus. Lesen Sie stattdessen Virtual Agent wird mit Microsoft Teams mithilfe des selbstkonfigurierten Bots integriert.

Voraussetzungen

Stellen Sie vor der Integration von Virtual Agent in Ihren Mandanten Microsoft Teams sicher, dass die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind:

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

- Vergewissern Sie sich, dass für Ihre Instanzen ServiceNow ein Upgrade auf das Release San Diego durchgeführt wurde.
- Stellen Sie sicher, dass Sie nicht zuvor versucht haben, die App Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams auf Ihren Instanzen zu installieren.

  Wenn Sie zuvor versucht haben, die Integration in Quebec und den oberen Releases zu installieren, lesen Sie den folgenden Knowledge Base- Artikel, um die restlichen Installationselemente zu entfernen.

  Wenn Sie zuvor versucht haben, die Integration in einem Release vor Quebeczu installieren, wenden Sie sich an Kundenservice und Support, um Hilfe bei der manuellen Bereinigung Ihrer Instanz zu erhalten.
- Stellen Sie sicher, dass Sie über die Administratorrechte für die Instanzen ServiceNow und Microsoft Azure verfügen.

Nächste Schritte

1. Plugins für Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams.
2. Erstellen Sie in Microsoft Teams einen Bot für GCC-H oder DoD.
3. Integrieren Sie Ihren selbstkonfigurierten Bot mit Microsoft Teams für GCC-H oder DoD.
4. Generieren Sie die Manifestdatei automatisch, und laden Sie sie in Microsoft Teams für GCC-H oder DoD hoch.

Erstellen Sie in Microsoft Teams einen Bot für GCC-H oder DoD

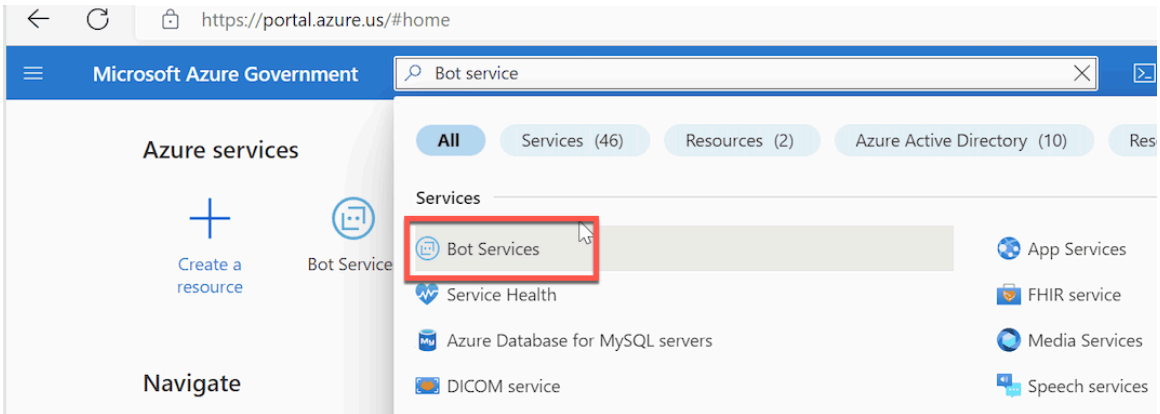
Erstellen Sie einen selbstkonfigurierten Bot mit Microsoft Teams für GCC-H- oder DoD-Kunden zur Integration in Virtual Agent.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

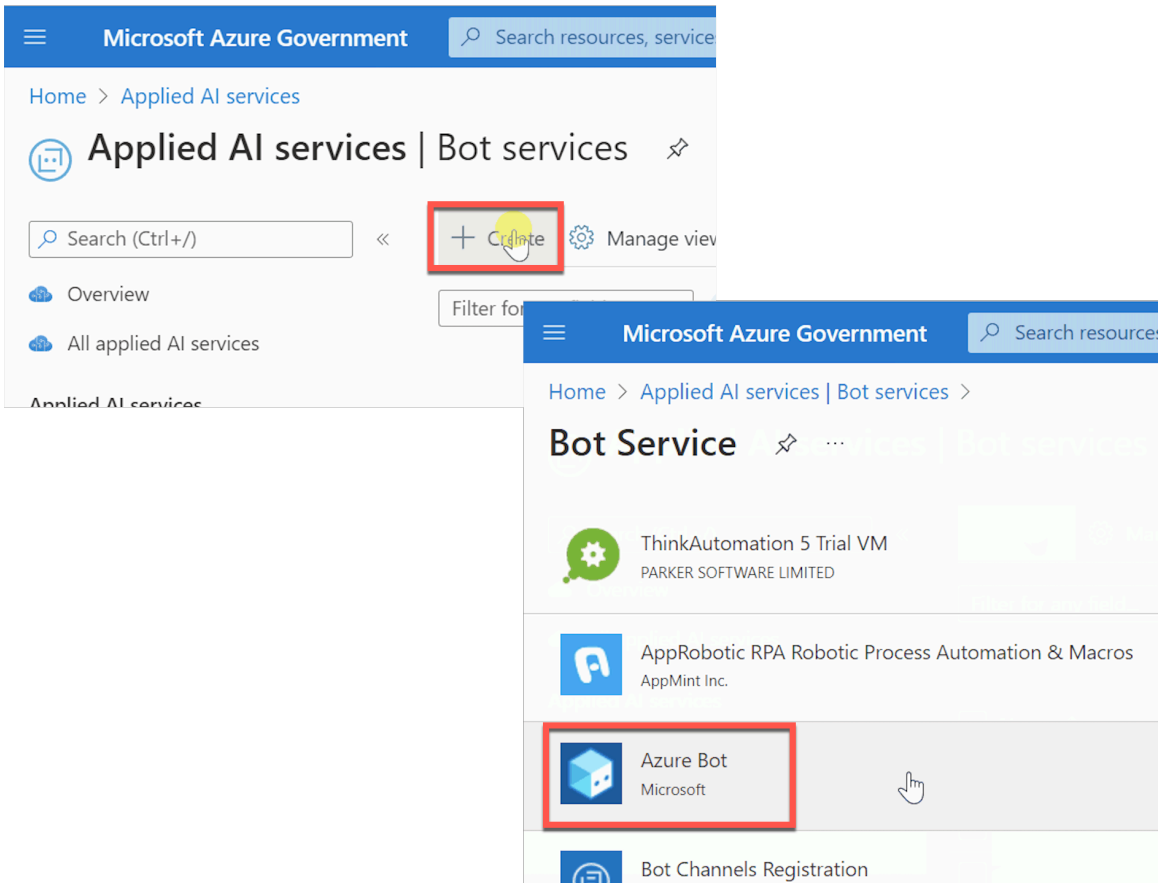
1. Melden Sie sich bei der Startseite des Azure-Portals an, und suchen Sie in der oberen Suchleiste nach Bot-Services.



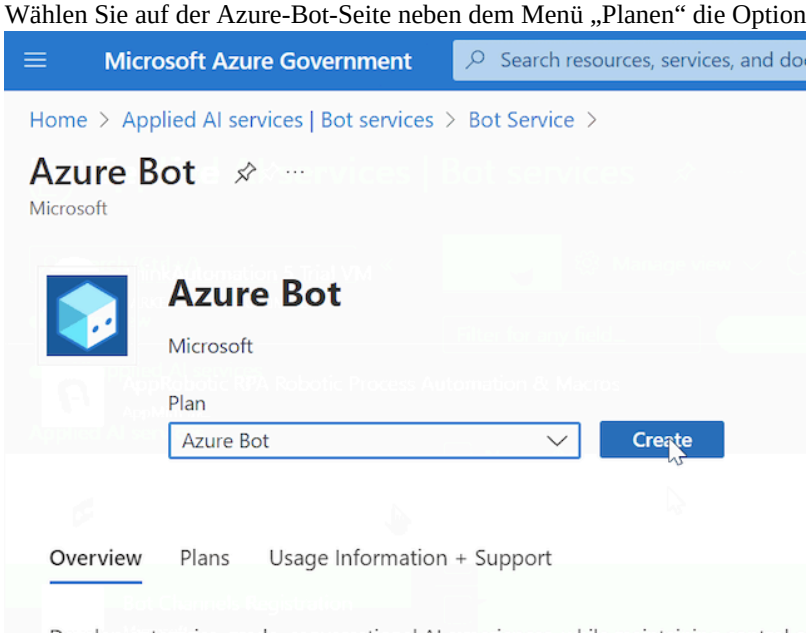
2. Wählen Sie auf der Seite „Bot-Services“ **Erstellen** und dann **Azure Bot**aus.

Automatische Übersetzung

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



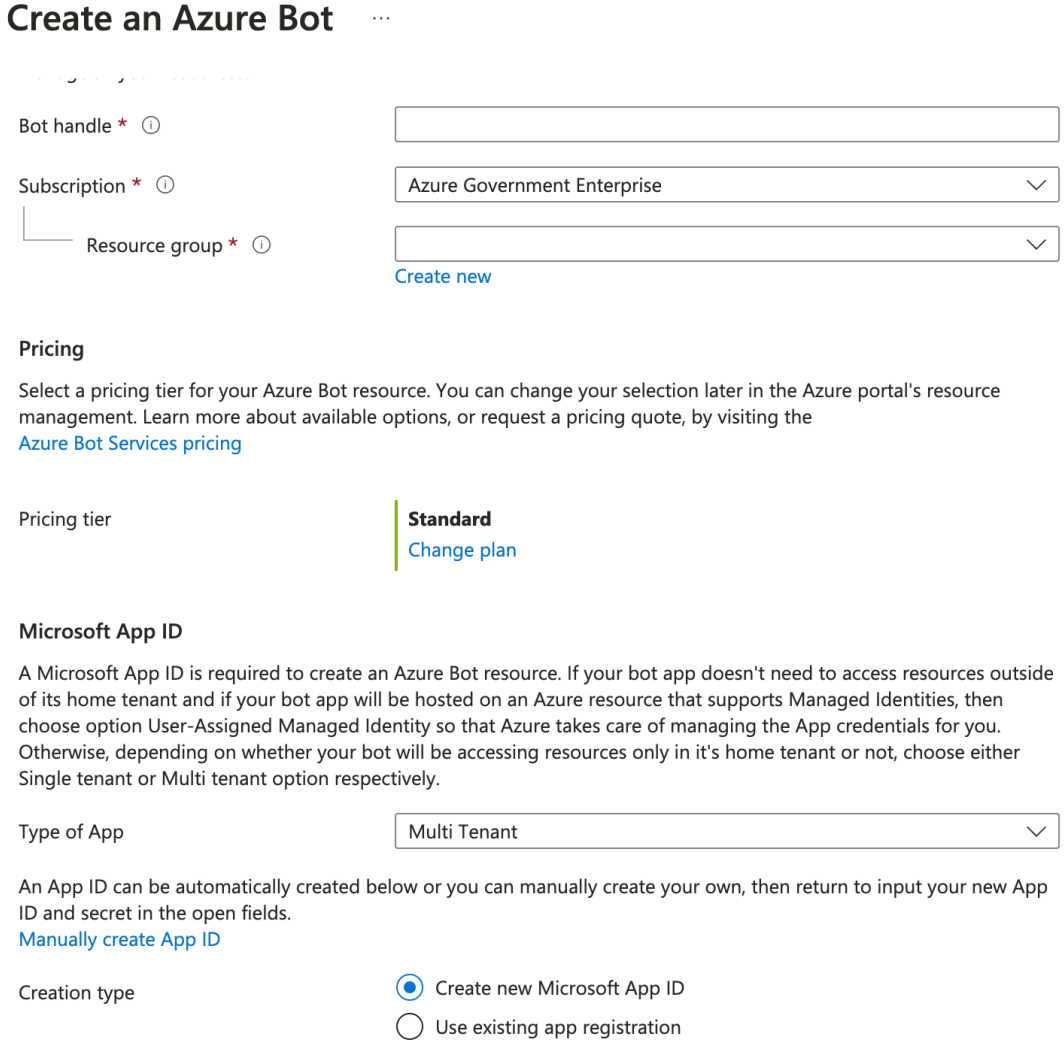
3. Wählen Sie auf der Azure-Bot-Seite neben dem Menü „Planen“ die Option **Erstellen** aus.



4. Füllen Sie im Formular die Details für **Bot-Handle**, **Abonnement**, **Ressourcengruppe**, **neuer Standort der Ressourcengruppe**und **Preisgestaltung** aus.

Automatische Übersetzung

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

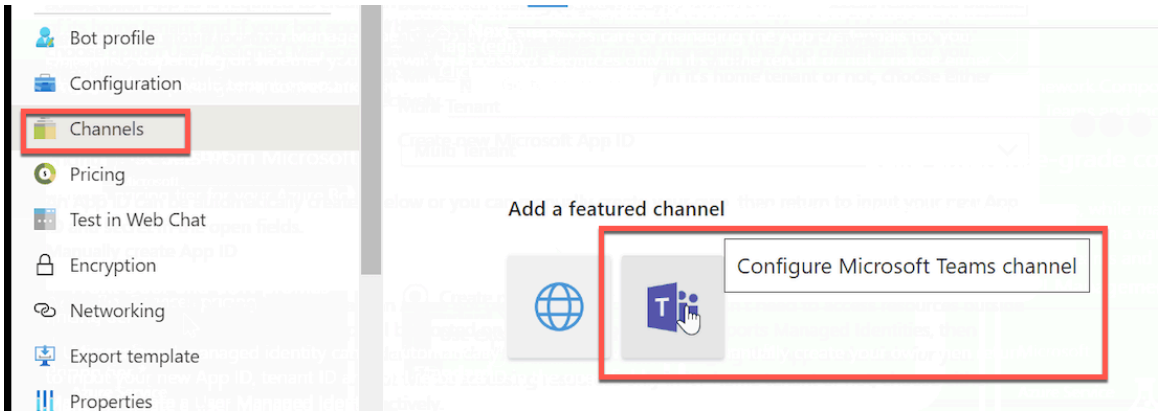


5. Wählen Sie unter **Microsoft-App-ID**den Typ der Anwendung aus der Liste der App-Typen aus.
   Sie können eine App mit mehreren Mandanten oder eine App mit einem einzelnen Mandanten erstellen.
6. Wählen Sie das Optionsfeld **Erstellungstyp** aus.

> **Hinweis:**
> Wenn eine vorhandene App verwendet wird, stellen Sie sicher, dass der Typ der App mit dem Typ des Bots identisch ist, den Sie erstellen. Diese Überprüfung ist wichtig, da eine App mit mehreren Mandanten mit einem Bot Microsoft Teams mit mehreren Mandanten funktioniert und umgekehrt.

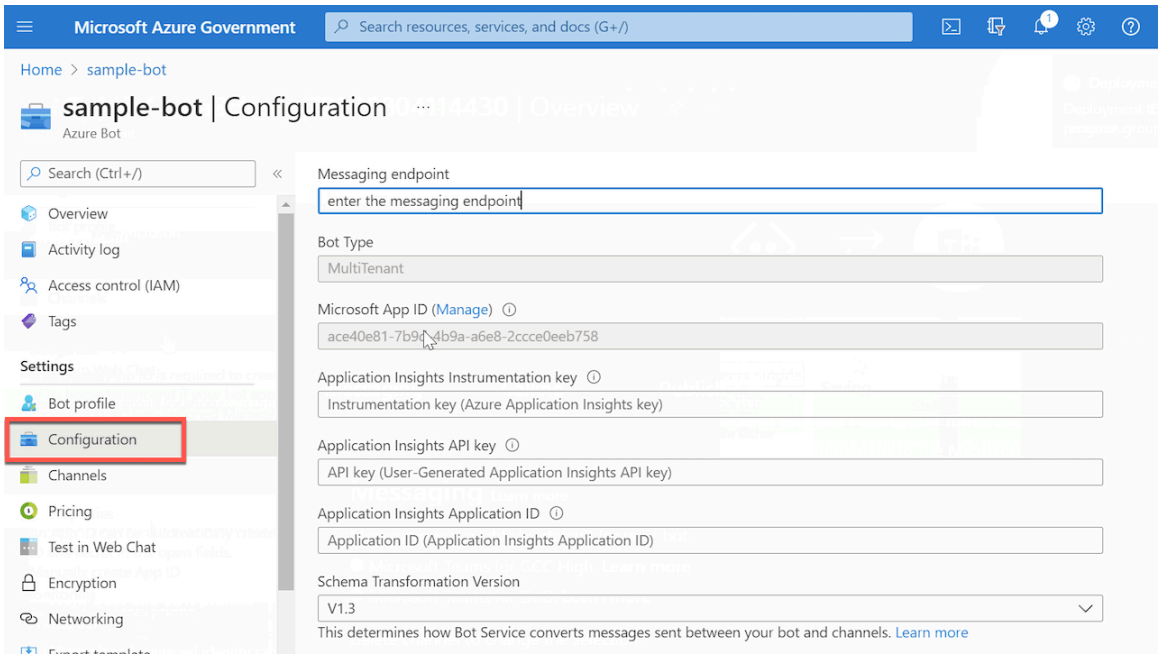
7. Wählen Sie **Überprüfen + erstellen aus**.
8. Überprüfen Sie die Grundlegenden Bot-Details, und wählen **Sie Erstellen**aus.
   Wenn der Bot erfolgreich erstellt wurde, erhalten Sie die Nachricht Bereitstellung erfolgreich.
9. Wählen Sie in der linken Navigation **Kanäle**, und wählen Sie unter **Einen empfohlenen Kanal**hinzufügen das Microsoft Teams-Symbol aus.

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



10. Wählen Sie im Popup-Fenster „Nutzungsbedingungen“ **Speichern** und dann **Zustimmen**aus.
Der Kanal wird gespeichert.

11. Wählen Sie in der linken Navigation **Konfiguration**aus, füllen Sie das Konfigurationsformular aus, und wählen **Sie Übernehmen**aus.



Hinweis:
Geben Sie im Feld **Messaging-Endpunkt** die Instanz-URL-Adresse an.

Beispiel: https://<instancename> .service-now.com/api/now/v1/cs/adapter/msft/events

Die Domäne lautet möglicherweise nicht service-now.com, sondern eine andere. Die Domäne für GCC lautet beispielsweise servicenowservices.com.

Ersetzen Sie den<instancename> mit dem Namen Ihrer ServiceNow -Instanz, in der Sie die Integration mit Microsoft Teamsdurchführen .

12. Wählen Sie in der linken Navigation **Übersicht**aus.
Sie können auch zur Übersichtsseite gelangen, indem Sie zu navigieren **Azure-Services** > **Azure Active Directory** > **Verwalten** > **App-Registrierungen** und suchen Sie Ihre Anwendung in der Liste, um die folgenden Details abzurufen.

13. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um den geheimen Wertcode abzurufen:

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

a. Kopieren Sie die **Anwendungs-ID (Client)** und die **Verzeichnis** -ID (Mandant) Ihrer Anwendung, und notieren Sie sie.

b. Wählen Sie in der linken Navigationsleiste unter **VerwaltenZertifikate und Geheimnisse**aus.

c. Wählen Sie **+ Neuer geheimerClientschlüssel** aus, fügen Sie Ihre **Beschreibung**und Ihren Ablauf hinzu, und wählen **Sie Hinzufügen**.

d. Kopieren Sie den geheimen Wertcode in das Feld **Wert**, und notieren Sie ihn.

Hinweis:
Der geheime Wertcode ist nur einmal sichtbar.

Integrieren Sie Ihren selbstkonfigurierten Bot mit Microsoft Teams für GCC-H oder DoD

Verknüpfen Sie Ihren registrierten Bot Microsoft Teams mit Ihrer Instanz ServiceNow, um ihn in Virtual Agent] zu integrieren. Verwenden Sie die Anwendung ServiceNow Virtual Agent, um Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams] zu installieren und zu konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin und Microsoft Azure admin.

Prozedur

1. Rufen Sie die Mandanten-ID, die Client-ID (Anwendungs-ID), den geheimen Clientschlüssel und den Bot-Namen für Ihren in Microsoft Teamserstellten Bot ab.
   Weitere Informationen finden Sie unter Bot-Details abrufen.

   Hinweis:
   Verwenden Sie diese Informationen, wenn Sie den selbstkonfigurierten Bot in Ihrer Instanz ServiceNow einrichten.

2. Richten Sie als ServiceNow -Administrator den selbstkonfigurierten Bot in der Instanz ServiceNow im globalen Bereich ein.

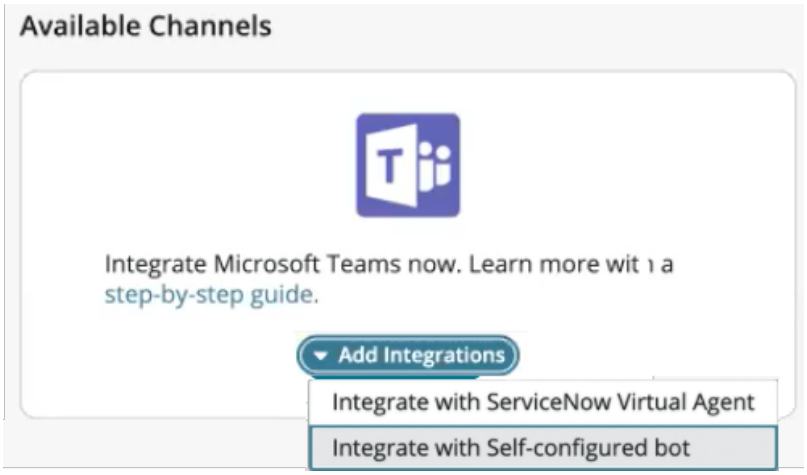
   a. Melden Sie sich bei Ihrer Instanz ServiceNow an, und navigieren Sie zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.

   b. Wählen Sie in den **allgemeinen Einstellungen** unter **Kanäle**die **Option Alle anzeigen**aus.
   Die Seite „Kanäle und Integrationen“ wird geöffnet.

   c. Wählen Sie im Abschnitt „Verfügbare Kanäle“ auf der Kachel Microsoft Teams die **Option Integrationen hinzufügen**aus.

   Hinweis:
   Die Dropdown-Liste **Integrationen** hinzufügen ist nur verfügbar, nachdem Sie das Plugin Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams (sn_va_teams) in Ihrer Instanz ServiceNow] installiert haben.

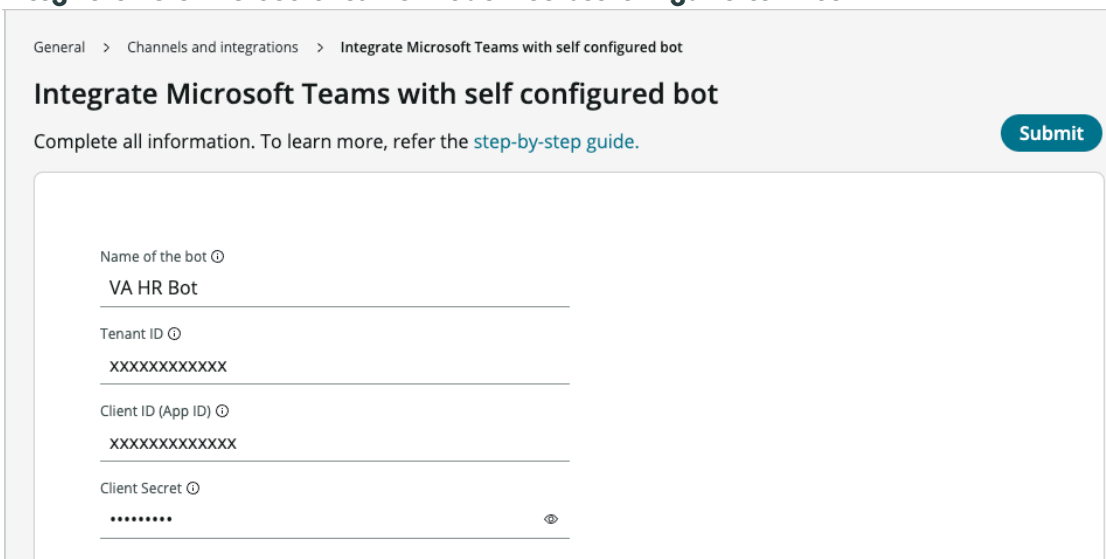
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



d. Wählen Sie in der Dropdown- **Liste Integrationen** hinzufügen die **Option Mit Ihrem selbstkonfigurierten Bot integrieren**aus.

e. Geben Sie auf der Seite Microsoft Teams in selbstkonfigurierten Bot integrieren den **Namen des Bots**, die Mandanten- **ID**, die **Client-ID (App-ID)**und den **geheimen Clientschlüssel** an, die Sie sich beim Erstellen des Bots Microsoft Teams notiert haben, und wählen Sie **Absenden**aus.

Integrieren Sie Microsoft Teams mit dem selbstkonfigurierten Bot

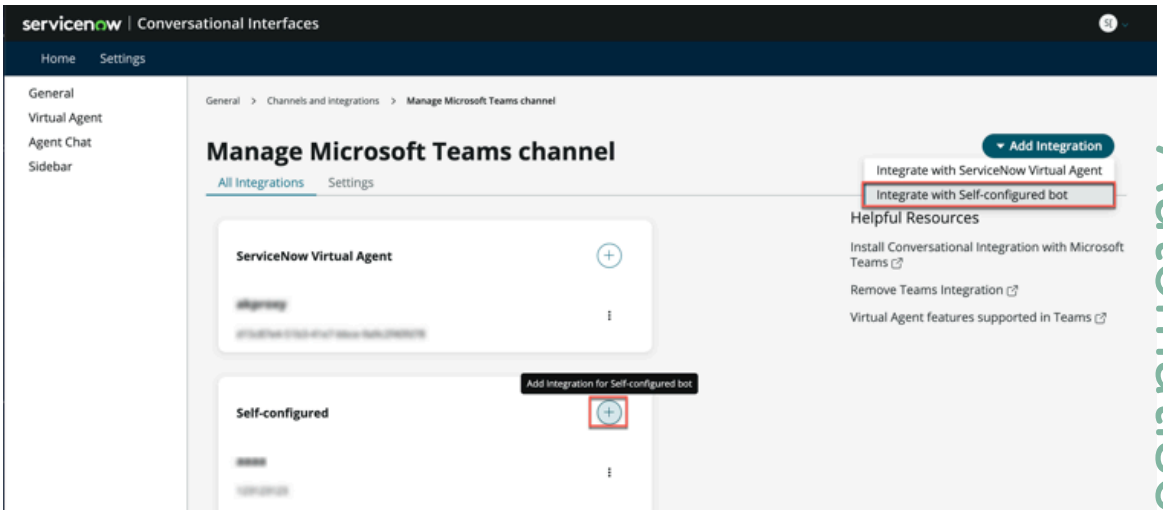


Automatische Übersetzung

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

Hinweis:
Wenn Sie mehrere Instanzen ServiceNow besitzen und zusätzliche Bots für zusätzliche Instanzen integrieren möchten, wiederholen Sie die vorherigen Schritte zum Hinzufügen von und zur Integration mit Bots.

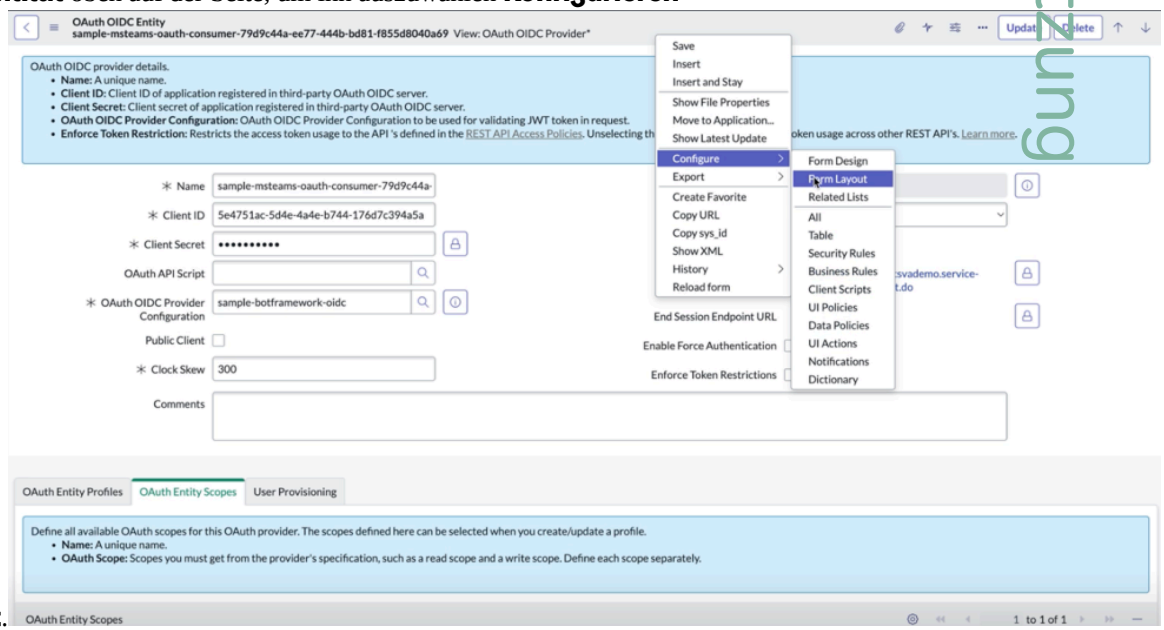
Wenn Sie Ihre ServiceNow -Instanz mit einem anderen Microsoft Teams -Bot integrieren möchten, wählen Sie das Plus-Symbol neben dem Selbstkonfigurierten Bot, oder wählen Sie die Dropdownliste **Integration** hinzufügen auf der Seite „Microsoft Teams-Kanal verwalten“ und dann **Mit Ihrem selbstkonfigurierten Bot integrieren**aus .



Weitere Informationen finden Sie unter Die Virtual Agent-Integration von [ServiceNow mit Microsoft Teamsverwalten.

Der Benutzer erhält eine Meldung, dass die Installation erfolgreich war.

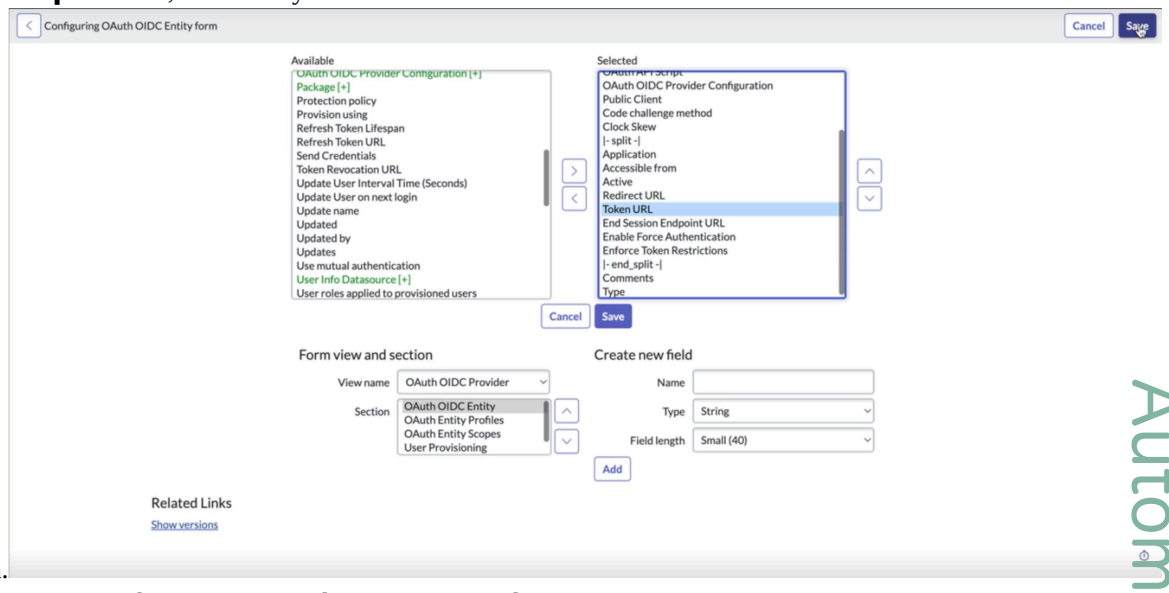
3. Navigieren Sie in Ihrer Instanz von ServiceNow zu **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung** und öffnen Sie den Datensatz, der **sample-msteams-oauth-consumer**enthält.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den grauen Balkenheader mit der **Bezeichnung OAuth-OIDC-Entität** oben auf der Seite, um ihn auszuwählen **Konfigurieren** > **Formularlayout**.



Automatische Übersetzung

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

5. Suchen Sie im Feld **Verfügbar** nach der **Token-URL**, fügen Sie sie dem Feld **Ausgewählt** hinzu, und verschieben Sie sie unter **Umleitungs-URL**.
6. Wählen **Sie Speichern**, um das Layout zu



speichern.
Sie werden zum OAuth-OIDC-Entitätsdatensatz weitergeleitet.

7. Wählen Sie im Formular „OAuth-OIDC-Entität“ das Sperrsymbol, um das Feld **Token-URL** zu entsperren, und aktualisieren Sie dann den Standardwert:
   - Für mehrinstanzenfähige Anwendung: https://login.microsoftonline.us/MicrosoftServices.onmicrosoft.us/oauth2/v2.0/token
   - Für Single-Mandanten-Anwendung: https://login.microsoftonline.us/<Tenant-ID> / oauth2/v2.0/token
8. Scrollen Sie im Formular OAuth-OIDC-Entität nach unten, wählen Sie die Registerkarte **OAuth-Entitätsbereiche** aus, und aktualisieren Sie den Standardwert des OAuth-Bereichs auf https://api.botframework.us/.default.
9. Wählen Sie im Formular „OAuth-OIDC-Entität“ das Informationssymbol neben dem **Feld Konfiguration des OAuth-OIDC-Providers**, und wählen Sie **Datensatz öffnen**aus.
10. Aktualisieren Sie im Formular „OIDC-Provider-Konfiguration“ die **OIDC-Metadaten-URL** auf https://login.botframework.azure.us/v1/.well-known/openidconfiguration , und wählen Sie **Aktualisieren**aus.

Generieren Sie die Manifestdatei automatisch, und laden Sie sie in Microsoft Teams für GCC-H oder DoD hoch

Nachdem Sie die Integration des Bots in die Instanz ServiceNow abgeschlossen haben, konfigurieren Sie die Manifestdatei, generieren Sie sie automatisch, und laden Sie die Paketdatei in [] hoch, um die Konversation mit Virtual AgentMicrosoft Teams zu starten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der von Ihnen erstellte selbstkonfigurierte Bot ist im Gegensatz zur vorveröffentlichten App ServiceNow – ServiceNow Virtual Agent – nicht im globalen App-Store [Microsoft verfügbar. Sie müssen Ihre App in Microsoft Teamshochladen. Durch das Hochladen wird die App dem von Ihnen ausgewählten Team hinzugefügt, und Sie und Ihr Team können an End-to-End-Konversationen mit dem Bot teilnehmen.

Automatische Übersetzung

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

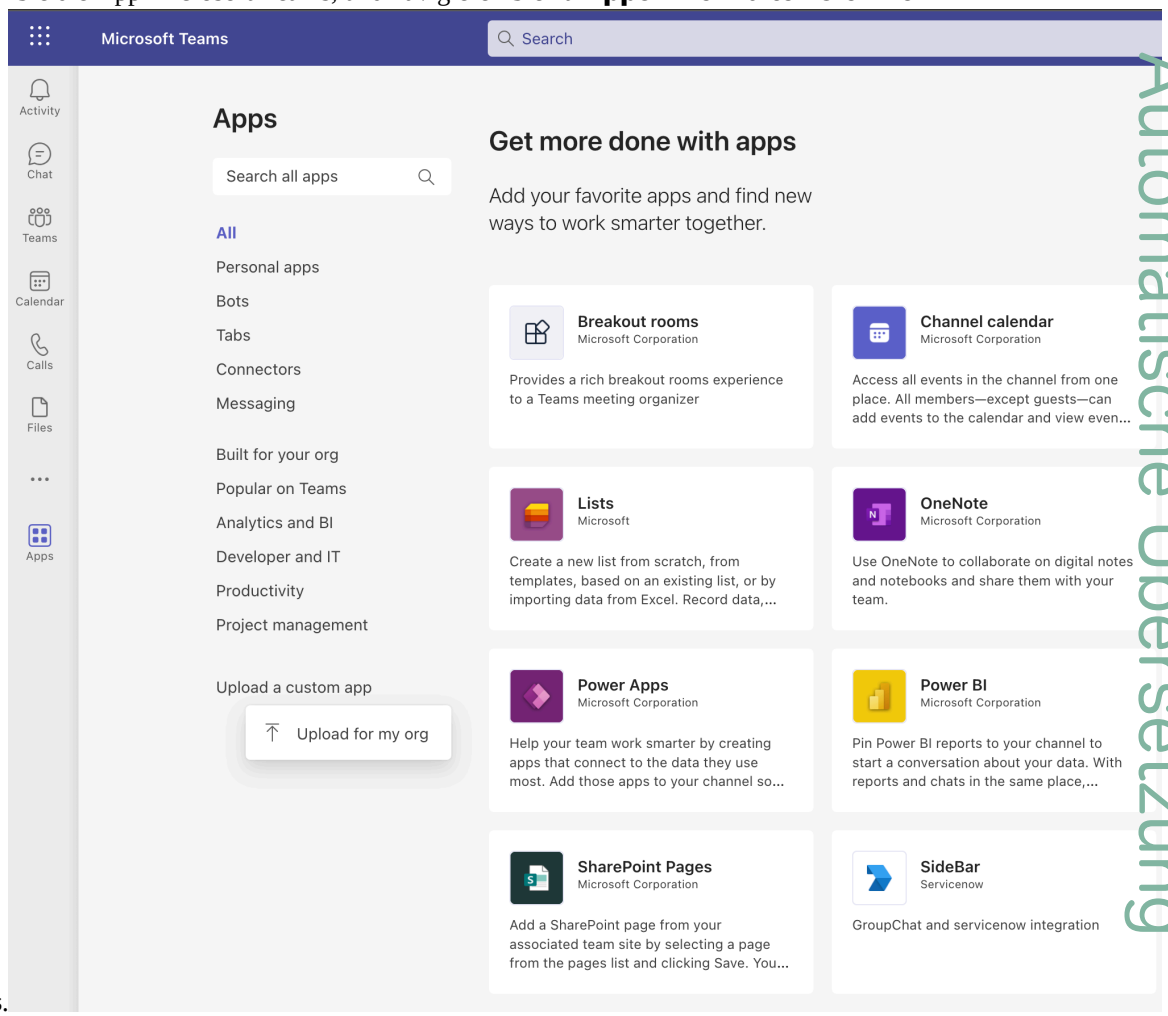
Hinweis:

Sie benötigen die Berechtigung zum Hochladen von anwenderdefinierten Apps in Microsoft Teams. Informationen zur Aktivierung finden Sie in der Dokumentation Microsoft.

Prozedur

1. Um den Bot zu konfigurieren, generieren Sie die Manifestdatei automatisch, und laden Sie die konfigurierte Manifestdatei in Ihrer Instanz [ServiceNow herunter, siehe Manifestdatei zum Hochladen auf automatisch generieren Microsoft Teams.
2. Um die Manifestdatei aus Microsoft Teamszu veröffentlichen, führen Sie die folgenden Schritte aus:

   a. Öffnen Sie die App Microsoft Teams, und navigieren Sie zu **Apps** > **Verwalten Sie Ihre Apps**.



   b. Wählen Sie **Eine App in den App-Katalog Ihrer Organisation hochladen aus**, um den selbstkonfigurierten Bot für die gesamte Organisation freizugeben.

   c. Laden Sie die ZIP-Datei hoch, und klicken Sie auf **Hinzufügen/Installieren**.

   d. Nachdem Sie den Bot erfolgreich veröffentlicht haben, klicken Sie im linken Bereich auf das 3-Punkte-Menü, um Ihre App zu finden (suchen Sie in der Leiste „App suchen“).
   Sie haben den Bot erfolgreich auf Microsoft Teamsveröffentlicht. Es sollte jetzt für Ihre Organisation verfügbar sein, und Sie können mit dem Bot interagieren.

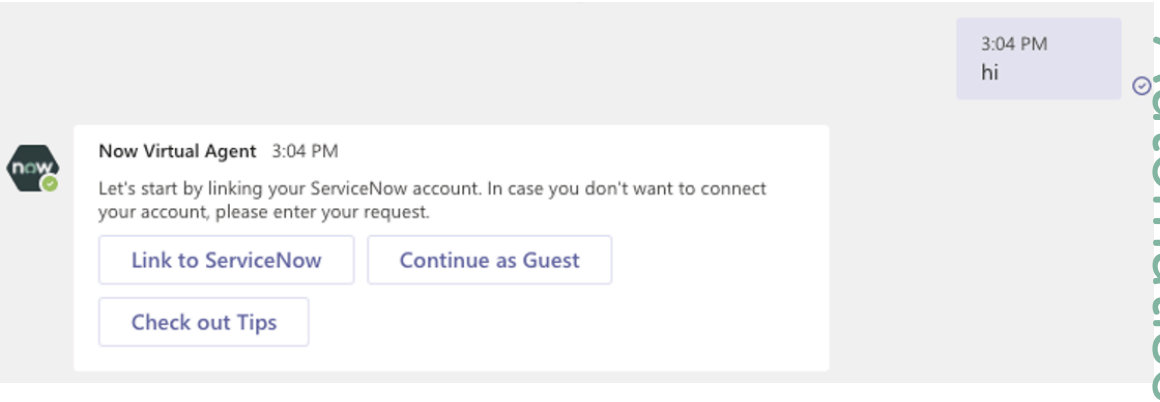
Automatische Übersetzung

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

3. **Hinweis:**
   Wenn Sie die Vorverknüpfung aktiviert haben, indem Sie **ServiceNow-Anwenderprofile automatisch** verknüpfen auf der UI-Seite für die Integration von Messaging-Apps aktivieren, werden Anwender vorab verknüpft, ohne hi einzugeben. Weitere Informationen zum Vorverknüpfen Ihrer Accounts finden Sie unter Virtual Agent Anforderer für Integration mit Microsoft Teamsvorab verknüpfen. Wenn Sie das Kontrollkästchen deaktiviert haben, verwenden Sie den im Folgenden beschriebenen manuellen Account-Verknüpfungsprozess.

Geben Sie „hi“ ein, um die Interaktion mit dem Bot zu starten.
Der Bot zeigt eine Eingabeaufforderung mit Optionen zur Authentifizierung an, z. B. Mit **ServiceNow verknüpfen**, **Als Gast fortfahren**und **Tipps zum Auschecken**.

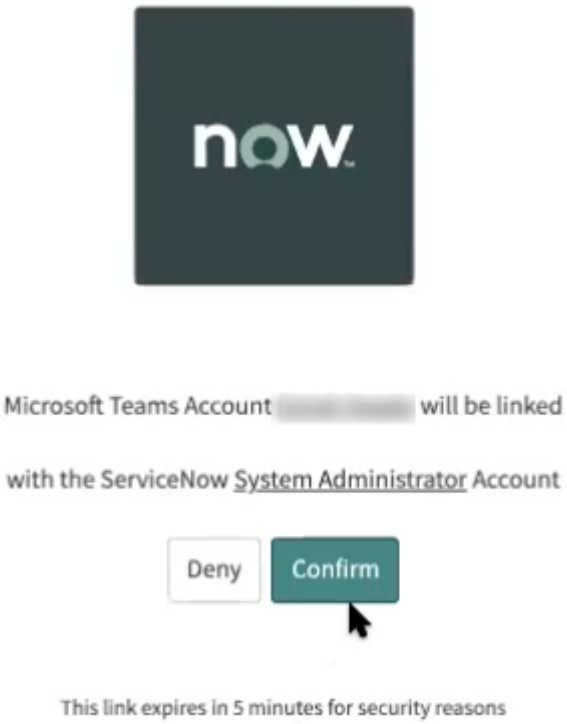
Bot-Antworten in Microsoft Teams



Wenn Sie die Option Mit **ServiceNow verknüpfen** möchten, müssen Sie die Anmeldeinformationen für die Instanz ServiceNow eingeben. Wenn Sie sich für eine Verknüpfung mit Ihrem Account ServiceNow entscheiden, wird der folgende Bildschirm angezeigt, in dem Sie aufgefordert werden, die Accountverknüpfung zu bestätigen.

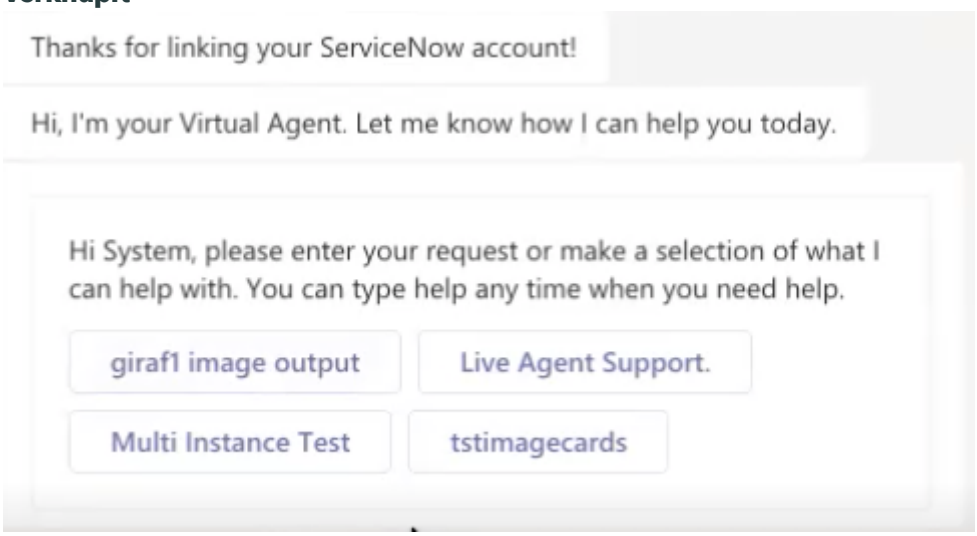
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

MS Teams-Account wird mit dem Account ServiceNow verknüpft



Durch die Accountverknüpfung wird Ihr Account Microsoft Teams mit Ihrem Account ServiceNow für die Instanz ServiceNow] verknüpft, die mit [Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teamsintegriert ist. Wenn Ihr Account verknüpft ist, können Sie Virtual Agent-Themen ausführen, die ServiceNow -Informationen und -Datensätze verwenden.

Der Account Microsoft Teams wurde mit dem MandantenServiceNow verknüpft



Wenn Sie Ihre ServiceNow -Accounts nicht verknüpfen, können Sie nur auf die öffentlichen Themen zugreifen und diese ausführen.

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

4. Konfigurieren Sie den -Bot in Ihrer -Instanz ServiceNow.
   Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent mit Messaging-Anwendungen integrieren.

Nächste Maßnahme

Sie haben Virtual Agent erfolgreich mit Microsoft Teams mithilfe der selbstkonfigurierten Methode integriert. Wenn Sie daran interessiert sind, zusätzliche Funktionen für ITSM und HR in Microsoft Teamszu erhalten, lesen Sie diese Anweisungen zur Verwendung eines selbstkonfigurierten Bots mit ServiceNow für Microsoft Teams.

Einschränkungen in GCC-H oder DoD für die Integration von [Microsoft Teams mit Virtual Agent

Erfahren Sie mehr über die Einschränkungen für die Integration von Microsoft Teams Behörden-Community-Cloud – Hoch (GCC-H) oder dem US-Verteidigungsministerium (DoD) Microsoft Teams mit Virtual Agent.

Einschränkungen

1. **Manifestversion**: Bis zu v1.10. Stellen Sie sicher, dass die von Ihnen erstellte Vorlage Version 1.10 oder eine frühere Version hat.
2. **Adaptive Karten**: Aktivieren Sie die Systemeigenschaft `sn_va_teams.send_image_as_data`, um Bilder in Ihre Konversation unter Microsoft Teams hochzuladen, die in GCC-High integriert ist. Wenden Sie diese Systemeigenschaft auf Bild- und Kartensteuerelemente an. Wenn Sie eine Bild-URL verwenden, stellen Sie sicher, dass ihre Quelle eine ServiceNow -Instanz ist.

Integration von Now Assist in Virtual Agent mit Microsoft Copilot

Integrieren Sie Now Assist Virtual Agent mit Microsoft Copilot, indem Sie [verwenden, um die generative KI-Konversations-Experience von Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams zu nutzen.

Die Microsoft Copilot -Integration nutzt die vorhandene Setup-Experience für Microsoft Teams über die Anwendung [Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams, , da der primäre Anwendungsfall für Copilot eine Erweiterung von Microsoft Teamsist.

Das Standard-Plugin Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams (sn_va_teams) integriert sich automatisch in Copilot. Stellen Sie sicher, dass Sie Folgendes haben, damit die Integration automatisch funktioniert:

- Die Version XanaduIntegration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams der Anwendung [], die installiert und konfiguriert ist. Wenn Sie eine frühere Version der Anwendung haben, führen Sie ein Upgrade auf das Release Xanadu durch.
- Die Microsoft Copilot -Lizenz.

  Hinweis:

  - Stellen Sie vor der Integration sicher, dass Copilot [] für Ihren Mandanten Microsoft Teams aktiviert ist.
  - Für die Integration mit Microsoft Copilotsind in Ihrer Instanz von [ServiceNow keine Konfigurationsänderungen erforderlich.

- Die Lizenz Now Assist und Now Assist in Virtual Agent sind konfiguriert. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent konfigurieren.

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

Integrieren Sie Microsoft Copilot mit dem Bot Now Virtual Agent

Wenn Sie'erneut den Standard-Bot [Now Virtual Agent verwenden, ist kein zusätzliches Setup erforderlich. Der Prozess der Integration von des Bots [Now Virtual Agent mit Microsoft Copilot ähnelt dem Prozess der Integration des Bots Now Virtual Agent mit Microsoft Teams.

Weitere Informationen finden Sie unter Integration von ServiceNow Virtual Agent mit Microsoft Teams.

Integrieren Sie Microsoft Copilot mit dem selbstkonfigurierten Bot

Verwenden Sie Ihren selbstkonfigurierten Bot, um eine Verbindung mit Microsoft Copilotherzustellen. Der Prozess der Integration des selbstkonfigurierten Bots mit Microsoft Copilot ähnelt dem Prozess der Integration des selbstkonfigurierten Bots mit Microsoft Teams. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent wird mit Microsoft Teams mithilfe des selbstkonfigurierten Bots integriert.

Wenn Sie jedoch einen selbstkonfigurierten Bot für Microsoft Copilotverwenden möchten, müssen Sie das folgende zusätzliche Setup durchführen:

- Geben Sie für den selbstkonfigurierten Bot bei der Erstellung einen Bot-Namen mit einem einzelnen Wort mit an (z. B. MyIT oder NowAssist, usw.). Das aktuelle Setup Copilot erkennt nur Bot-Namen oder Plugin-Namen, die aus einem einzelnen Wort bestehen. Die Angabe eines Bot-Namens mit einem Wort verbessert die Zuverlässigkeit der Bot-Antworten in Copilot -Konversationen.
- Aktivieren Sie die Integration von [Copilot mit Now Assist in Virtual Agent. Weitere Informationen finden Sie unter Experience Now Assist in Virtual Agent APIaktivieren.
- Migrieren Sie alle relevanten Themen zu den Now LLM Service für Now Assist großen Sprachmodell (LLM) -Konversationen mit Copilot. Um Ihre Themen zum LLM zu migrieren, müssen Sie LLM aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Migrieren Sie Themen NLU zu LLM-Themen.

  Hinweis:
  Nachdem Sie das LLM aktiviert haben, müssen Sie für Copilot keine spezifischen Aktionen ausführen, da es sich auf LLM-Themen bezieht. Solange der selbstkonfigurierte Bot vom LLM Now Assist] erkannt werden kann, kann er auch von den Copilot und erkannt werden, die] überprüfen, ob das Plugin oder der Bot antwortet, wenn verwendet wird.

- Aktivieren Sie KI-Suche in Ihrer Instanz ServiceNow, um Now Assist mit Microsoft Copilotzu verwenden. Weitere Informationen zum Aktivieren von KI-Suchefinden Sie unter Enable AI Search for Next Experience .
- Aktualisieren Sie die folgenden Felder in der Manifestdatei, die aus der Administrator-Experience heruntergeladen wird, um den Bot Selbstkonfiguriert zu konfigurieren und für die Integration Copilot zu verwenden.

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

Änderungen an „manifest.json“ für die Copilot-Integration



- **Vollständige Beschreibung**:
  - Aktualisieren Sie den Bot-Namen in der vollständigen Beschreibung auf den Bot-Namen Ihres Bots mit einem Wort.

    Beispiel: Wenn die vollständige Beschreibung den Botnamen `Selbstkonfigurierter Bot`enthält, aktualisieren Sie ihn mit einem Einwort-Botnamen wie `NowAssist`.

    Hinweis:
    Aktualisieren Sie den Bot-Namen in allen Instanzen in der vollständigen Beschreibung. Durch das Aktualisieren des Bot-Namens kann Copilot den Bot identifizieren, an den die Anforderung weitergeleitet werden muss.

  - Aktualisieren Sie die generische Beschreibung, die `ServiceNow` mit einem bestimmten Anwendungsfall bereitstellt, den Sie möglicherweise in Ihren -Themen verwenden.
- **Eingabeaufforderungen anzeigen**: Fügen Sie die Eingabeaufforderungen mit Ihrem Bot-Namen hinzu.

  Hinweis:
  Die JSON mit Eingabeaufforderungen sind standardmäßig nicht in der Manifestdatei verfügbar. Sie müssen sie selbst hinzufügen und den Bot-Namen mit Ihrem selbstkonfigurierten Bot-Namen aktualisieren.

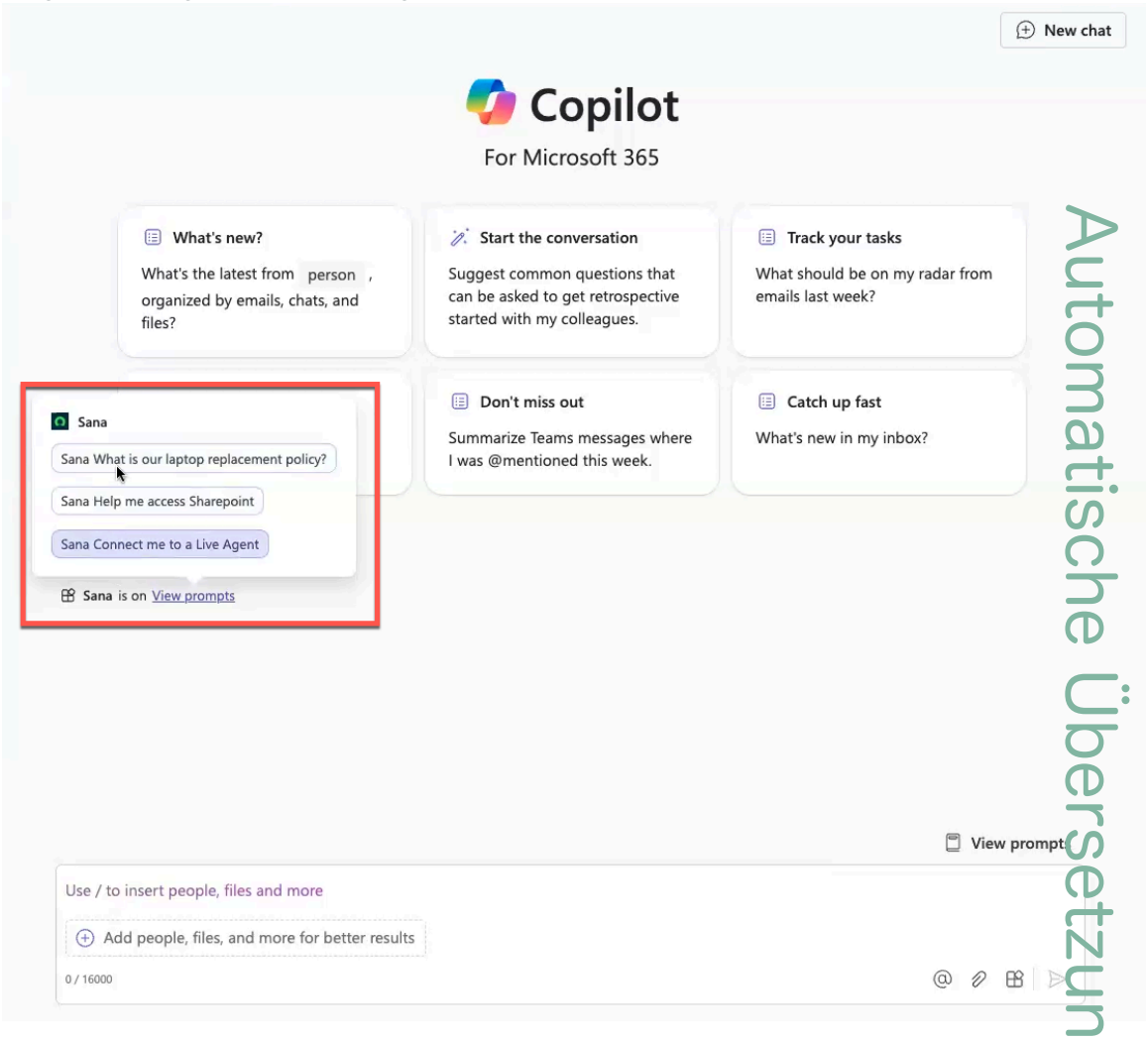
  Beispiel: Wenn eine Eingabeaufforderung den Botnamen `Selbstkonfigurierter Bot`enthält, müssen Sie ihn mit Ihrem Einwort-Botnamen aktualisieren, z. B. `NowAssist` oder `Sana`.

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

```
{
"Sana What is our laptop replacement policy?"
},
```

Hinweis:
Durch das Aktualisieren des Bot-Namens in der Eingabeaufforderung funktioniert die Äußerung mit Copilot.

Zeigen Sie Eingabeaufforderungen an



Automatische Übersetzung

Weitere Informationen finden Sie unter App-Manifestschema in der Microsoft Teams-Entwicklerdokumentation.

- Aktivieren Sie die Nachrichtenerweiterung für den selbstkonfigurierten Bot,, generieren Sie die neue Manifestdatei,, und laden Sie sie in Microsoft Teamshoch .

Nachrichtenerweiterung in Microsoft Copilot Integration

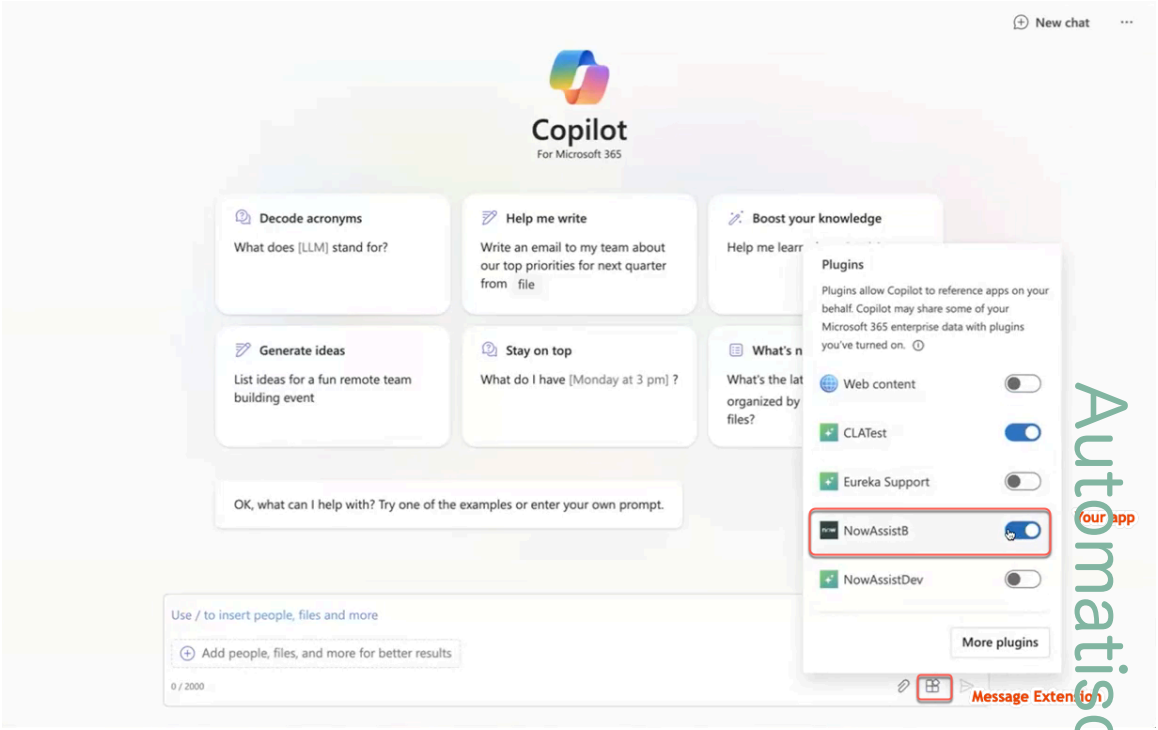
Die Microsoft Copilot -Integration baut auf der vorhandenen Nachrichtenerweiterungsfunktion auf. Weitere Informationen zum Aktivieren der -Nachrichtenerweiterung für Ihren Bot in Ihrer Instanz ServiceNow finden Sie unter Manifestdatei zum Hochladen auf automatisch generieren Microsoft Teams.

Wenn die Nachrichtenerweiterung aktiviert ist, wird die Liste der für die Nachrichtenerweiterung geeigneten Apps angezeigt, wenn Sie den

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

Symbol auswählen. Sie können die App Ihrer Wahl aus der Liste der Plugins auswählen.

Nachrichtenerweiterung in Copilot



- Bearbeiten, passen Sie das Bot-Verhalten an, und verbessern Sie es, damit es Ihren Anforderungen entspricht. Weitere Informationen finden Sie unter Richtlinien zum Erstellen oder Aktualisieren von Copilot-Erweiterungen .

Now Assist in Virtual Agent Konversationen mit Microsoft Copilot

Verwenden Sie Plugins [Now Assist in Microsoft Copilot, um eine Verbindung mit Copilot herzustellen, indem Sie während Ihrer generativen KI-Konversationen Ihren -Bot oder den Namen des -Plugins angeben.

Copilot Konversationen

Die Copilot -Integration folgt keinem Konversations-Flow wie Virtual Agent. Es verwendet einen nicht konversationsbasierten Flow und bietet synchrone Antworten mit Now Assist, die für primär auf KI-Suchebasieren. Daher wird jeder von eingegebene Suchbegriff an KI-Suche übergeben, und die Ergebnisse sind zurückgegebened von KI-Suche. Sie're können dann die Antwort rendern und it als Karte in der Erweiterung [Message Efreigeben.

Szahlreiche Aufforderungen , die Sie in Copilotverwenden können:

- [botname], wie lautet meine Laptop-Ersatzrichtlinie?
- [Botname], können Sie mir helfen, einen Laptop zu bestellen?

Um einen Chat mit Microsoft Copilotzu starten, können Sie den Plugin-Namen per @ erwähnen, und Copilot überprüft, ob jede Anforderung , die Sie im Chat eingeben, erreicht hates die Instanz des jeweiligen Plugins, um eine Antwort bereitzustellen.

Sie können Now Assist verwenden, um nach Personen zu suchen, eine anwenderdefinierte Suche in, oder ein Anhang, Knowledge Base Artikel, Katalogelemente, usw., und es stellt

Automatische Übersetzung

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

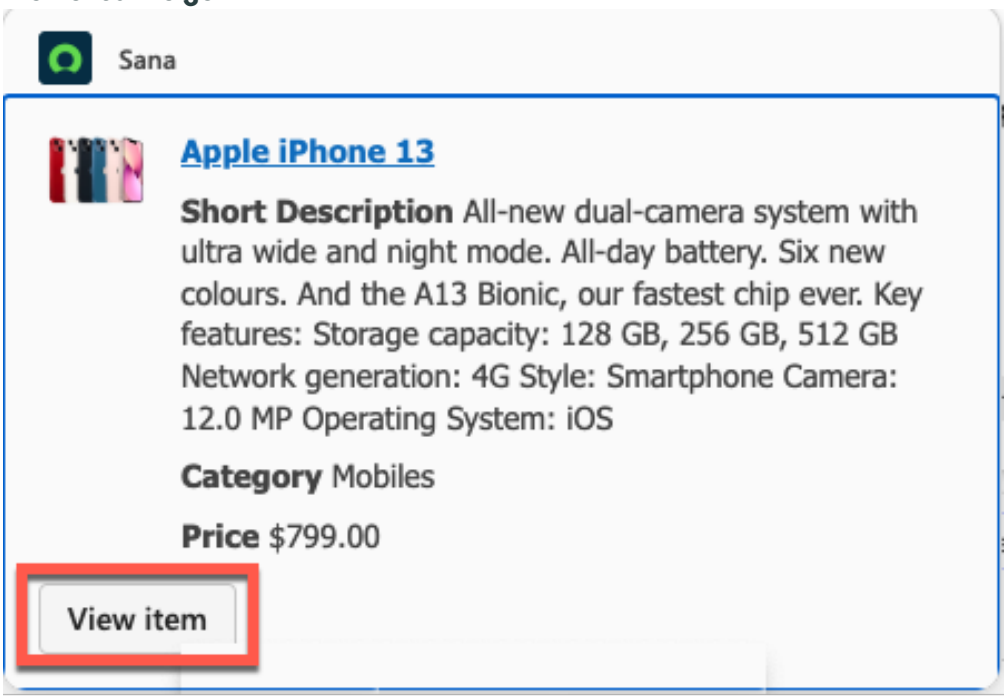
bereit Ergebnisse basierend auf Ihrer Eingabe für die Suche . Wenn Sie beispielsweise nach einem iPhone gesucht haben, wurde're mit der Liste der KI-generierten Suchergebnisse angezeigt. Sie können ein Element aus der Liste auswählen und für den Benutzer Ihrer Wahl freigeben. Der Benutzer, der das von Ihnen freigegebene Katalogelement erhält, kann es anzeigen, indem Sie durch Auswahl von**Element**anzeigen aufrufen.

Hinweis:
Sie können die Anzeige-Experience eines Elements so konfigurieren, dass es entweder in einem Browser oder auf der Registerkarte Microsoft Teams geöffnet wird, wenn Sie Copilot mit dem Bot Now Virtual Agent verwenden.

Um einen Chat mit Microsoft Copilotzu initiieren, geben Sie den Plugin-Namen als einzelnes Wort (z. B. NowAssistA oder NowAssistB) im Feld **Nachricht eingeben ein** ein, und Copilot überprüft, ob jede Anforderung ist, die Sie im Chat eingeben erreicht die Instanz des jeweiligen Plugins, um eine Antwort bereitzustellen. Sie können Now Assist verwenden, um nach Knowledge Base Artikeln, Katalogelementen,usw. zu suchen, und liefert basierend auf Ihrer Eingabe für die Suche] Ergebnisse. Wenn Sie beispielsweise nach iPhone gesucht haben, wirdmit mit der Liste der generativen KI-Suche -Ergebnisse angezeigt. Sie können ein Element aus der Liste auswählen und für den Benutzer Ihrer Wahl freigeben. Der Benutzer, der das von Ihnen freigegebene Katalogelement erhält, kann es anzeigen, indem Sie durch Auswahl von**Element**anzeigen aufrufen.

Hinweis:
Sie können die Anzeige-Experience eines Elements so konfigurieren, dass es entweder in einem Browser oder auf der Registerkarte Microsoft Teamsgeöffnet wird, wenn Sie'Copilot nur mit Ihrem Selbstkonfigurierten Bot verwenden.

Element anzeigen



Now Assist Funktionen für in Copilot

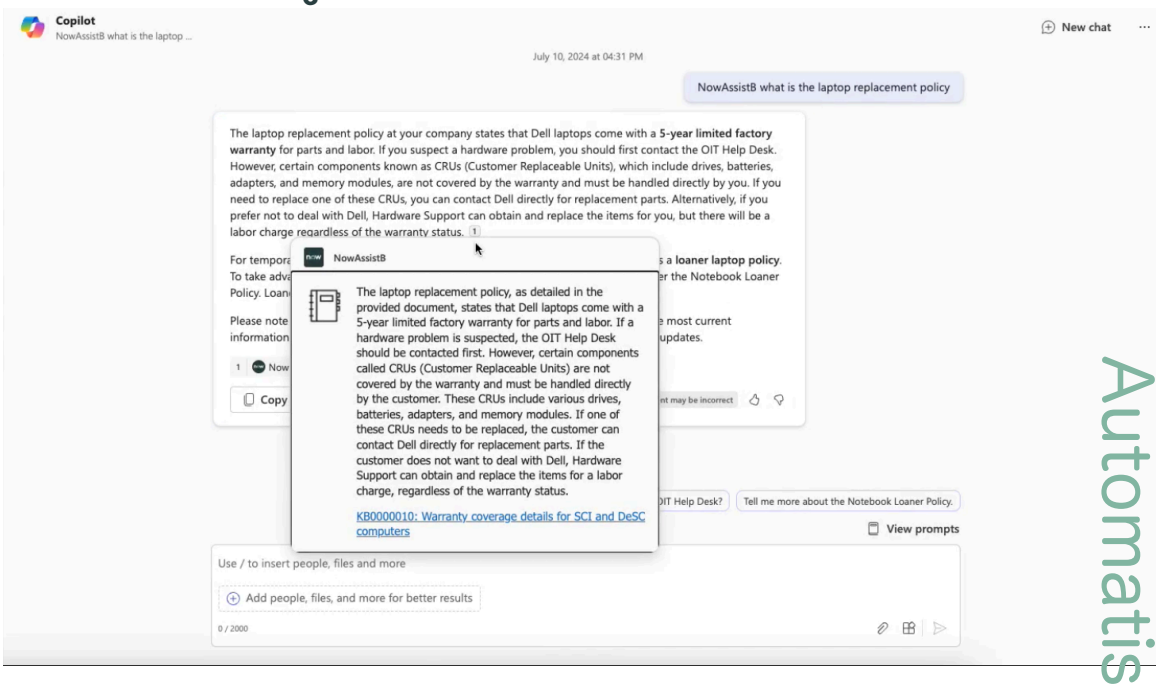
Mit der Microsoft Copilot -Integration können Sie den generativen KI-Chat mit Copilotinitiieren. Die folgenden Fähigkeiten sind verfügbar:

Rufen Sie einen Knowledge Base -Artikel ab

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

Sie können Microsoft Copilot Ihre Fragen stellen und Copilot Antwortends mit detaillierten Informationen zu den gestellten Fragen zusammen mit einem relevanten Knowledge Base -Artikel stellen, um weitere Informationen zu erhalten.

Abrufen eines Knowledge Base -Artikels

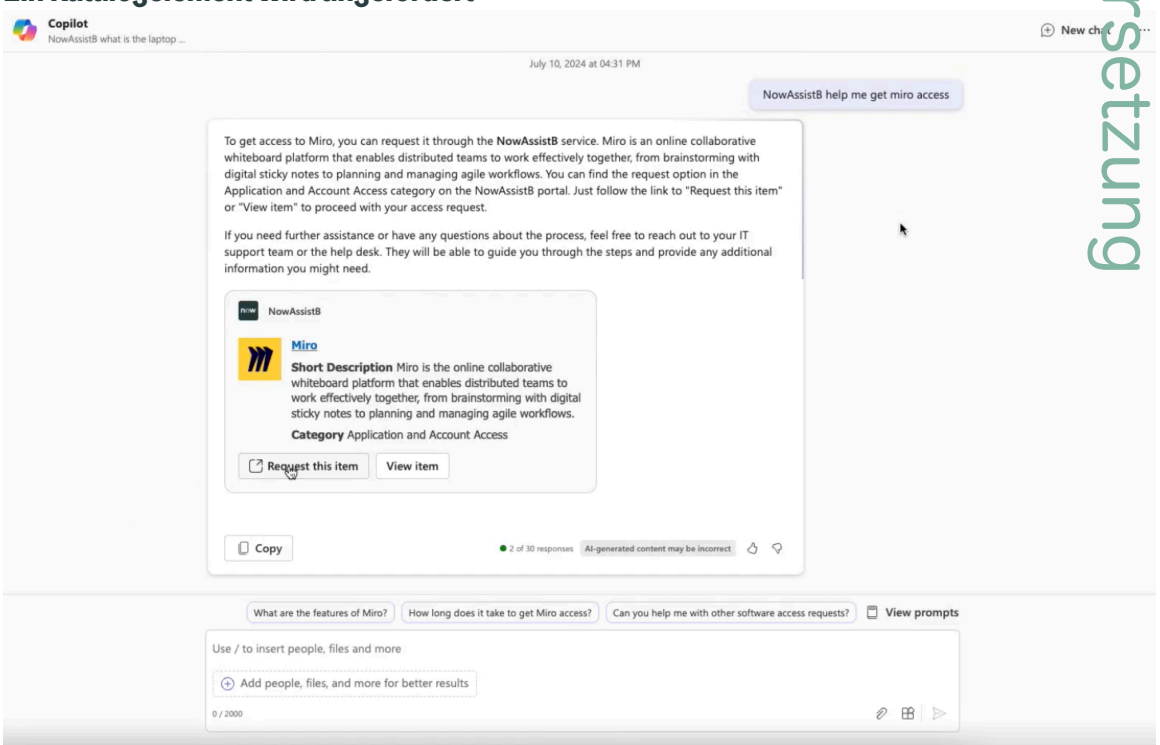


Hinweis:
Bei jeder Eingabeanforderung an Copilot, deren Antwort länger als 15 Sekunden dauert, tritt eine Zeitüberschreitungauf.

Fordern Sie ein Konversationskatalogelement an

Verwenden Sie Microsoft Copilot , um ein Katalogelement] anzufordern.

Ein Katalogelement wird angefordert

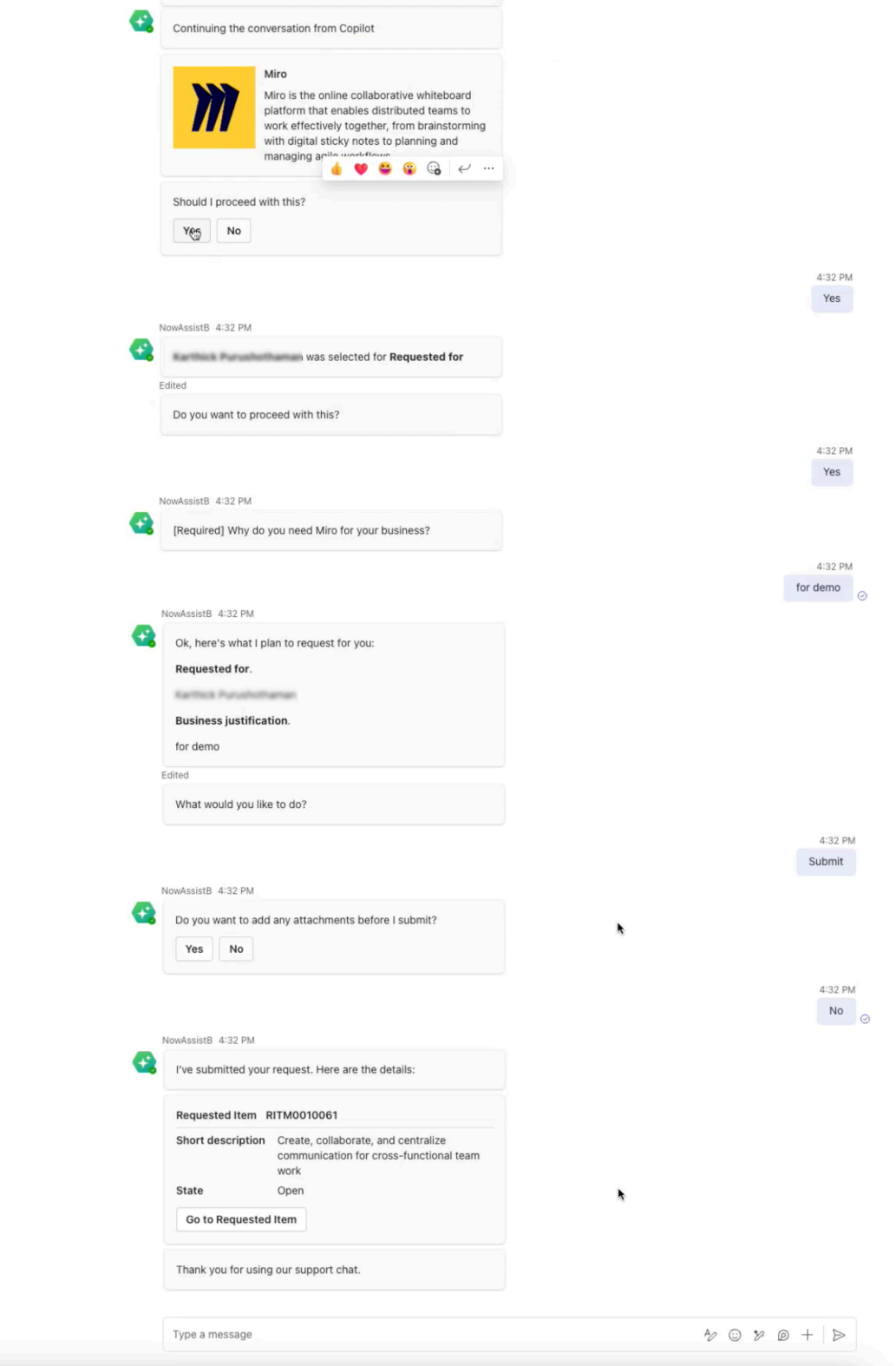


Automatische Übersetzung

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

Mit Copilot, gibt es keinen Konversations-Flow, aber wenn ein Konversationskatalog angefordert wird, übergibt der Copilot den Chat an den Bot Virtual Agent (das Plugin Now Assist in Virtual Agent, mit dem Sie eine Verbindung hergestellt haben). Copilot) für das Fortsetzen der Konversation. Wenn Copilot die Anforderung an Virtual Agent] übergibt, wird eine Fortsetzung der Konversation von Copilot gesendet, und iruft den Konversationskatalog auf, den Sie von Copilotanfordern möchten.

Setzen Sie die Konversation vom Copilot aus fort



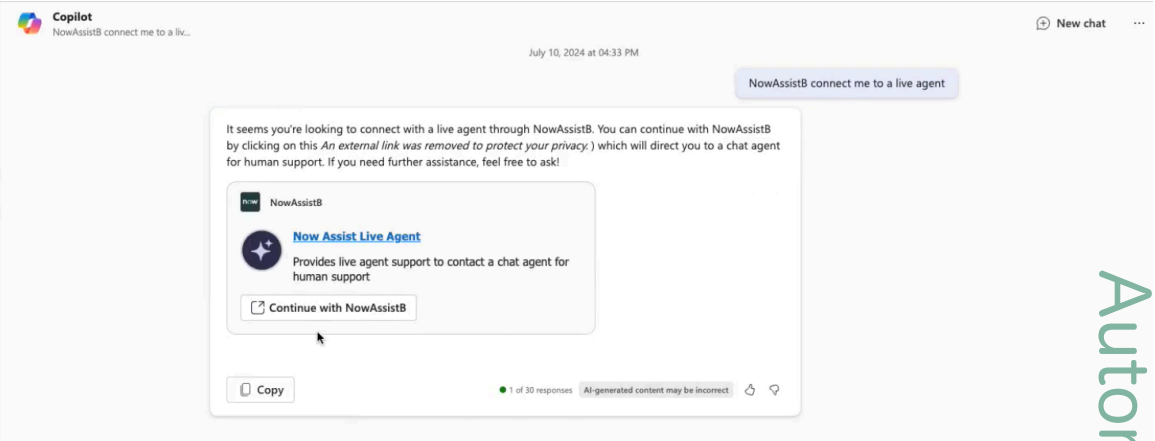
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

An einen Service Desk-Mitarbeiter -Chat übertragen

Sie können [] bitten, Sie mit einem Now Assist Service Desk-MitarbeiterCopilot zu verbinden.

Sie werdenfür den Support durch Servicemitarbeiter an Now Assist Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet.

Servicemitarbeiter-Übergabe [Übergabe



Konfigurieren Sie Virtual Agent-Einstellungen für Microsoft Teams

Konfigurieren Sie Ihre Microsoft Teams -Bots, die in Virtual Agent integriert sind, um Benachrichtigungen zu aktivieren, ServiceNow -Benutzerprofile zu verknüpfen und Systemnachrichten und kontextbezogene Aktionen einzurichten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Klicken Sie in den **allgemeinen Einstellungen** unter **Kanäle und Integrationen**auf **Alle anzeigen**.
3. Klicken Sie auf der Seite „Kanäle und Integrationen“ auf der Kachel Microsoft Teams auf **Verwalten**.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen**.
5. Konfigurieren Sie im Abschnitt „Linkauthentifizierung aktivieren“ die verschiedenen Experiences zum Öffnen von Links mit intelligenten Links.

   Weitere Informationen zum Aktivieren der Linkauthentifizierung für Ihre Microsoft Teams -Bots finden Sie unter Konfigurieren Sie die Linkauthentifizierung und das Öffnen von in Microsoft Teams.

6. Wischen Sie die **Umschaltfläche Benachrichtigung für alle Benutzer** aktivieren nach links, um Benachrichtigungen für die verknüpften Benutzer zu deaktivieren.

   Hinweis:
   Die **Umschaltfläche Benachrichtigung für alle Benutzer** aktivieren ist standardmäßig ausgewählt.

   Die Umschaltfläche **ServiceNow-Anwenderprofile automatisch verknüpfen** ist standardmäßig ausgewählt und bei weiteren Änderungen deaktiviert. Diese Option verknüpft alle aktiven ServiceNow -Accounts automatisch mit dem zugeordneten Bot Microsoft Teams.

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

7. Richten Sie die **globalen Messaging-Einstellungen**ein.

   Hinweis:
   Alle an diesen Einstellungen vorgenommenen Änderungen werden in allen Kanälen berücksichtigt.

   - **Systemnachrichten**: Passen Sie die standardmäßigen Systemnachrichten an, die während Virtual Agent-Konversationen angezeigt werden.

     Weitere Informationen zum Ändern oder Aktualisieren einer Systemnachricht finden Sie unter Systemnachrichten ändern.

   - **Kontextbezogene Aktionen**: Passen Sie die unterstützten Aktionen pro Anwenderbefehlseingaben an.

     Weitere Informationen zum Aktualisieren einer kontextbezogenen Aktion finden Sie unter Kontextbezogene Aktionen für anwenderdefinierte Chatintegrationen.

Nächste Maßnahme

Der Bot Virtual Agent und der Mandant Microsoft Teams sind jetzt zur Verwendung in Ihrer Instanz ServiceNow integriert. Ihre Messaging-Benutzer werden automatisch mit ihren ServiceNow -Accounts verknüpft.

- Benachrichtigen Sie Ihre Benutzer, dass der Virtual Agent-Bot für Microsoft Teams nun zur Verfügung steht.
- Um die Servicemitarbeiter-Experience für Ihre Anwender zu verbessern, können Sie die Anzeige der geschätzten Wartezeit für den Live-Chat-Support aktivieren. Wenn ein Benutzer mit einem Servicemitarbeiter chatten möchte, zeigt eine Karte die ungefähre Wartezeit für ein Gespräch mit einem Service Desk-Mitarbeiter an und gibt dem Benutzer die Möglichkeit, den Chat abzubrechen. Weitere Informationen zur Aktivierung dieser Funktion finden Sie unter Mitarbeiterchat konfigurieren.

Konfigurieren Sie die Linkauthentifizierung und das Öffnen von in Microsoft Teams

Die Linkauthentifizierung und -öffnung in Microsoft Teams bietet Endanwendern eine nahtlose Experience für die Interaktion mit ServiceNow-Links, wenn Sie Virtual Agent in Microsoft Teamsverwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Stellen Sie sicher, dass Ihre Microsoft Teams -Integration auf der Registerkarte Alle Integrationen der Seite „Kanäle und Integrationen“ verfügbar ist, bevor Sie die Linkauthentifizierung aktivieren.

Stellen Sie sicher, dass Ihre E-Mail-ID Microsoft Teams mit der E-Mail-Adresse eines Systemanwenders übereinstimmt.

Stellen Sie sicher, dass Sie sich bei der Durchführung dieses Schritts im Bereich Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams befinden (anstatt im Bereich Global).

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um intelligente Links so zu konfigurieren, dass sie in einem Popup oder auf einer Microsoft Teams-Registerkarte geöffnet werden, müssen Administratoren zuerst die folgenden Linkauthentifizierungsschritte ausführen, bevor sie mit der Konfiguration intelligenter Links fortfahren.

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

Hinweis:
Wenn der Status der Linkauthentifizierung inaktiv ist, wird das Verhalten beim Öffnen von Links auf Neue Browserregisterkarte zurückgesetzt, auch wenn Administratoren einen Link so konfigurieren, dass er in einem Popup oder auf der Registerkarte Microsoft Teams geöffnet wird. Daher ist die Aktivierung der Linkauthentifizierung eine Voraussetzung für die Verwendung eines Popups und der Registerkarte Microsoft Teams.

Wichtig:
Beachten Sie, dass intelligente Links für Now Virtual Agent nicht funktionieren, wenn Ihre Instanz über eine anwenderdefinierte Domäne verfügt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Klicken Sie in den **allgemeinen Einstellungen** unter **Kanäle und Weiterleitung**auf **Alle anzeigen**.
3. Klicken Sie auf der Seite „Kanäle und Integrationen“ auf der Kachel Microsoft Teams auf **Verwalten**.
4. Wählen Sie auf der Seite „Kanal Microsoft Teams verwalten die Registerkarte **Einstellungen**.
5. Klicken Sie im Abschnitt „Link-Authentifizierung aktivieren“ unter **Schritt 1. SSO für Mandantenkonfigurieren auf SSO konfigurieren** Schaltfläche.
   Das Popup-Fenster „Single Sign-on (SSO)-Konfiguration“ wird geöffnet und informiert Sie darüber, dass der Link Sie zu einer Seite weiterleitet, auf der Sie Ihren Mandanten installieren und für SSO autorisieren können. Klicken Sie auf **Öffnen**.



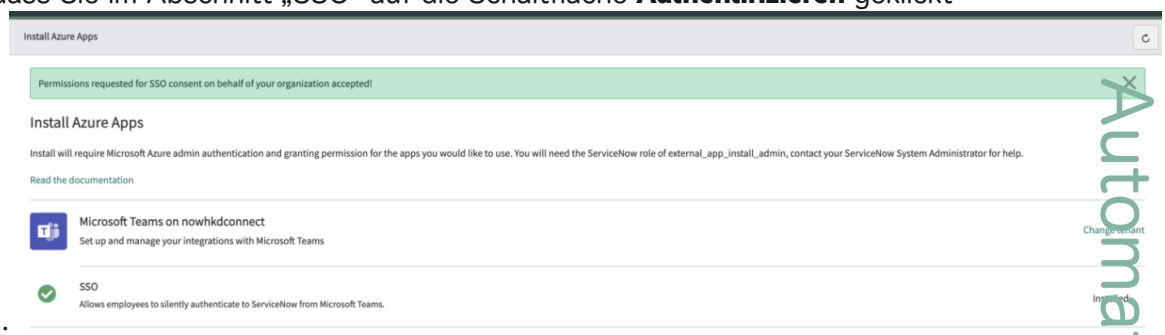
Weitere Informationen zum Konfigurieren von Single Sign-on finden Sie unter Berechtigungen für erforderliche Microsoft Azure-Apps erteilen .

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

Hinweis:

- SSO kann jeweils nur für einen Microsoft Teams -Mandanten gleichzeitig aktiviert werden. Wenn SSO bereits für einen anderen Mandanten aktiviert ist, wechseln Sie den Mandanten, damit SSO für den neuen Mandanten aktiviert werden kann.
- Wenn Sie bereits einen Mandanten konfiguriert haben und ihn zu einem anderen Mandanten ändern möchten, können Sie dies tun, indem Sie auf **Change Mandanten**klicken. Sobald Sie das Ändern des Mandanten bestätigt haben, werden Sie zur Anmeldeseite Microsoft Teams weitergeleitet, um den Mandanten zu ändern.

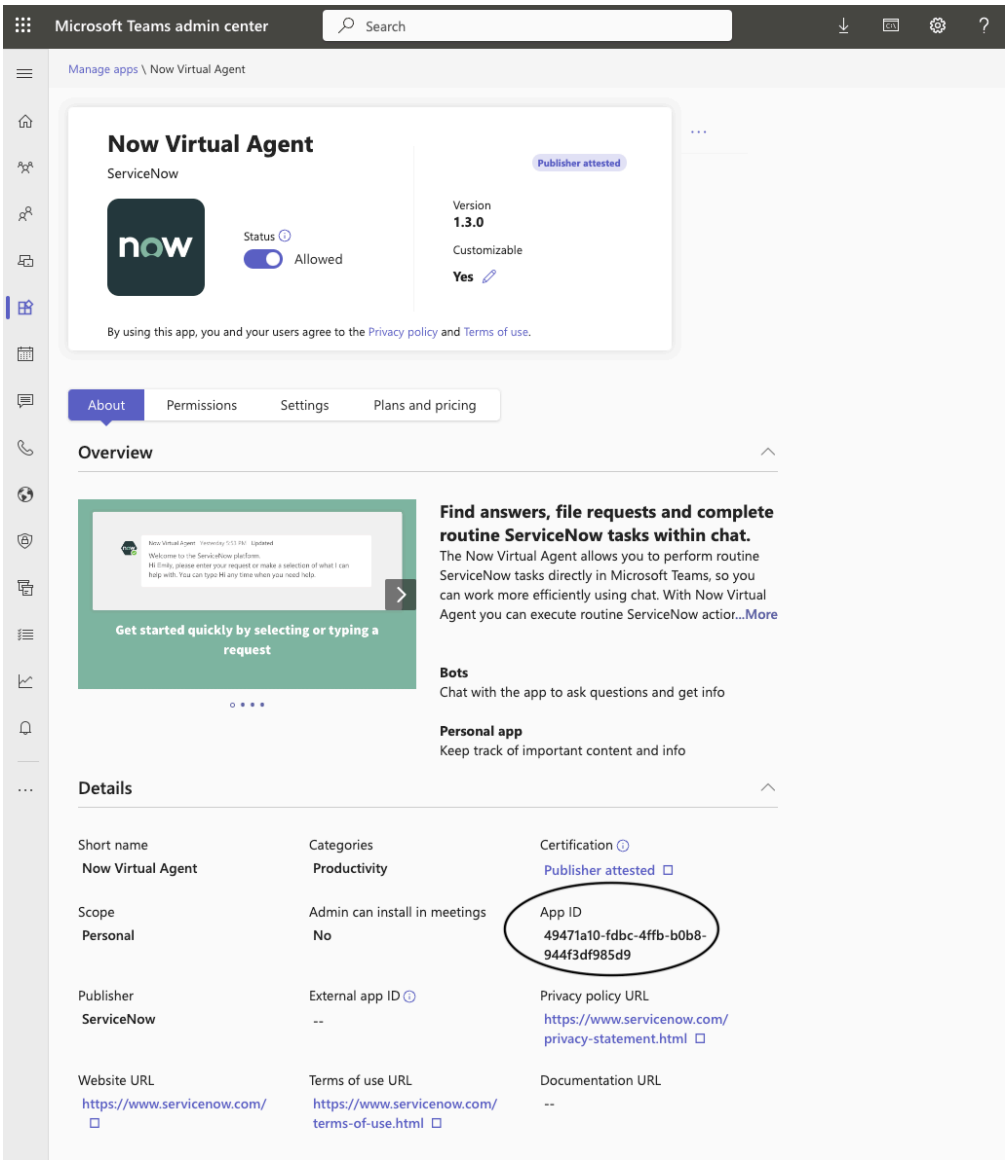
Nachdem Sie die Mandanteninformationen eingegeben haben, vergewissern Sie sich, dass Sie im Abschnitt „SSO“ auf die Schaltfläche **Authentifizieren** geklickt haben.



6. Nachdem Sie SSO konfiguriert haben, müssen Sie eine APP-ID eingeben.
   Um Ihre APP-ID zu finden, melden Sie sich beim Microsoft Teams Admin Center an, navigieren Sie zu **Apps verwalten**, wählen Sie die App aus, die Sie konfigurieren möchten, und rufen Sie die App-ID ab.

Automatische Übersetzung

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



Hinweis:
Wenn Sie die ServiceNow for Teams-App verwenden, suchen Sie nach der App-ID für ServiceNow for Teams, und stellen Sie sicher, dass Sie nicht die externe App-ID verwenden.

7. Geben Sie im Abschnitt „Linkauthentifizierung“ unter **Schritt 2. Geben Sie die App-ID**ein, geben Sie die App-ID ein, die Sie aus Ihrem Microsoft Teams Admin Center abgerufen haben, und klicken Sie auf **Speichern**.
   Sie erhalten eine Bestätigung, dass Ihre App-ID erfolgreich gespeichert wurde. Sie stellen fest, dass der Status von für SSO grün ist.

Intelligente Links werden in konfiguriert Microsoft Teams

Konfigurieren Sie intelligente Links für Ihre App [Virtual Agent in Microsoft Teams, um verschiedene Experiences zum Öffnen von Links zu ermöglichen.

Mit den Einstellungen für intelligente Links in der Administratorkonsole können Administratoren eine von drei Optionen zum Öffnen von Links in Microsoft Teamsdefinieren.

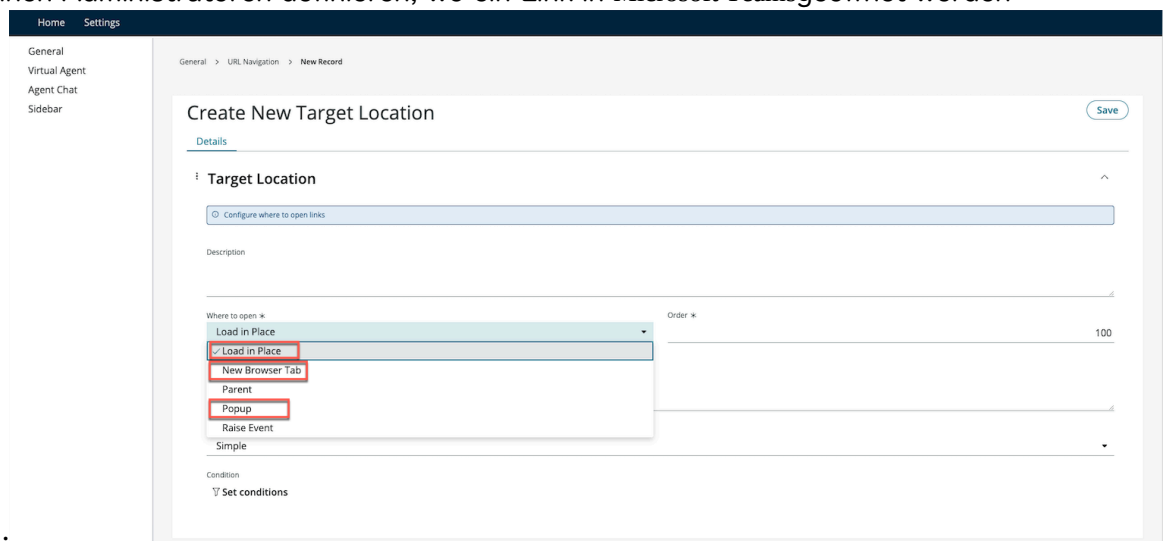
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

1. Microsoft Teams Aufgabenmodul/-popup
2. Microsoft Teams Registerkarte
3. Neue Browserregisterkarte

Durch Linkauthentifizierung und Single Sign-on (SSO) können Linkinhalte in einem Popup, auf der Microsoft Teams-Registerkarte oder auf einer neuen Browserregisterkarte gerendert werden.

Sie können intelligente Links für Microsoft Teams aus der Aktion des URL-Navigationssystems unter **Zielstandort**konfigurieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren von intelligenten Links finden Sie unter Erstellen Sie eine intelligente Linkeinstellung.

Es gibt drei gültige Optionen zum Öffnen von Links, die für Microsoft Teams gelten. Mit den Einstellungen für intelligente Links in der Administratorkonsole können Administratoren definieren, wo ein Link in Microsoft Teamsgeöffnet werden soll.



1. **Direkt laden**: Links werden in einer Registerkarte Microsoft Teams geöffnet.

   Hinweis:

   - Derzeit werden nur Links ServiceNow unterstützt.
   - „ **Vor Ort** laden“ ist zwar immer eine Option, aus der Administratoren auswählen können, diese Funktionalität wird jedoch nur unterstützt, wenn Administratoren bereits eine zusätzliche Registerkarte in Microsoft Teams installiert haben (z. B. Registerkarte „Mitarbeiter-Center“ als Teil der ITSM/HR-Plugins).
   - Administratoren müssen sicherstellen, dass die folgenden Schritte abgeschlossen sind:
     - Das Plugin „MS Teams – App Core“ (com.snc.msteams.app.core) ist als Teil der ITSM/HR-Plugins installiert, und die zusätzliche Registerkarte wurde bereits aktiviert.
     - Die Systemeigenschaft *sn_va_teams.view_msft_tab* ist auf „True“ festgelegt.
     - Der Status der Linkauthentifizierung in Ihrer ServiceNow-Instanz lautet grün.

2. **Neue Browserregisterkarte**: Links werden in einer neuen Browserregisterkarte geöffnet (neue Registerkarte in Google Chrome, Safariusw.).

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

3. **Popup**: Links werden in einem Popup/Aufgabenmodul in Microsoft Teamsgeöffnet. Wenn Popup ausgewählt ist, können Administratoren auch die Popup-Größe Klein, Mittel oder Groß auswählen. Die Standardgröße ist Groß.

   Bevor Sie mit der Konfiguration des Popups mit dem Zielspeicherort beginnen, überprüfen Sie noch einmal, ob der Wert der Systemeigenschaft *sn_va_teams.view_non_video_msft_task_module* auf „ **true**“ festgelegt ist. Wenn der Linkauthentifizierungsstatus aus dem vorherigen Schritt aktiv ist, wird der Wert automatisch auf **true**festgelegt. Wenn diese Systemeigenschaft auf „true“ festgelegt ist, können Sie das Popup verwenden. Wenn Sie Popups in Microsoft Teams deaktivieren möchten, können Sie diese Eigenschaft manuell auf **false**festlegen.

Hinweis:
Derzeit werden nur Links ServiceNow unterstützt.

Wenn im Zielstandort-Datensatz keine Bedingungen angegeben sind, gilt der gültige Linköffnungsmechanismus sowohl für den Webclient als auch für Microsoft Teams in einer Weise, die für die Host-Anwendung sinnvoll ist. Wenn Administratoren beispielsweise ein URL-Muster angeben, das mit **Direkt laden** ohne Bedingungen geöffnet werden soll, wird der Link im Webclient durch Aktualisieren des obersten Browserframes geöffnet (eindeutiges Verhalten des Webclients). Derselbe Link wird jedoch auf einer Registerkarte Microsoft Teams geöffnet.

Wenn sowohl Webclient als auch Microsoft Teams gültige Kanäle für den Kunden sind, können Administratoren durch Angabe des Gerätetyps (z. B. Teams und mweb) im Bedingungsfeld unterschiedliche Zielstandorte für jeden Kanal definieren. Wenn als Gerätetyp Teams angegeben ist und keine anderen Gerätetypen angegeben sind, wird dieser bestimmte Zielstandortdatensatz nur in Microsoft Teamsangewendet.

Integration von [Microsoft Teams in ServiceNow Protected Platform (SPP) aktivieren

Bei der Installation von Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teamsvereinfacht Now Platform® die Instanzkonfiguration, indem der Bot-Typ für kommerzielle und SPP-Umgebungen (ServiceNow Secured Platform) dynamisch aus dem Release Tokyo bestimmt wird.

Der Prozess zum Installieren und Konfigurieren der Microsoft Teams -Integration mit Virtual Agent in einer SPP-Umgebung ähnelt der Installation und Konfiguration des vorveröffentlichten Bots in einer gewerblichen Umgebung. Aber die Umgebung, in der Sie installieren, macht den Unterschied, und der Bot ist basierend auf der Installationsumgebung verfügbar.

Nachdem Sie die Microsoft Teams -Integration mit Virtual Agent in einer Instanz mit SPP-Umgebung abgeschlossen haben, ist der **SPP-Bot Now VirtualAgent Australien** für Kunden der kanadischen Regierung verfügbar.

Weitere Informationen zur Installation und Konfiguration finden Sie unter Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams installieren.

Now Assist in Virtual Agent Konversationen mit Microsoft Teams

Now Assist bietet Ihnen die auf dem großen Sprachmodell (LLM) basierende Konversations-Experience während Ihrer Konversationen mit einem Now Virtual Agent -Bot oder einem selbstkonfigurierten Bot, der in Microsoft Teamsintegriert ist.

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

Um einen Bot mit LLM-basierten Fähigkeiten zu aktivieren und LLM-basierte -Konversationen mit Now Assistzu nutzen, müssen Sie zuerst Ihren Now Virtual Agent -Bot oder einen selbstkonfigurierten Bot mit Microsoft Teamsintegrieren.

Microsoft Teams mit Virtual Agent integrieren

Sie können Virtual Agent mit Microsoft Teams entweder mit Ihrem Now Virtual Agent -Bot oder dem selbstkonfigurierten Bot integrieren.

Informationen zur Integration von Microsoft Teams mit Now Virtual Agentfinden Sie unter Integration von ServiceNow Virtual Agent mit Microsoft Teams.

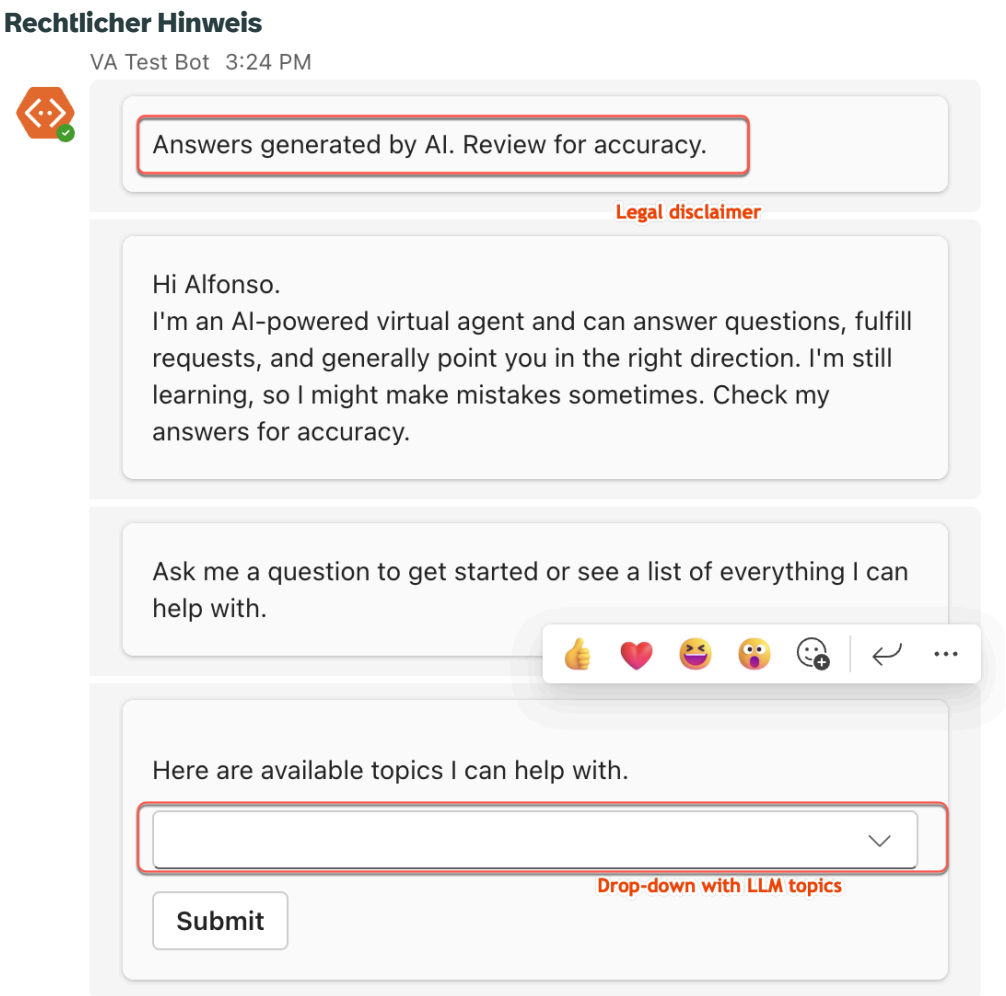
Informationen zur Integration von Microsoft Teams mit einem selbstkonfigurierten -Bot finden Sie unter Virtual Agent wird mit Microsoft Teams mithilfe des selbstkonfigurierten Bots integriert.

Konversations-Experience mit Now Assist in Microsoft Teams

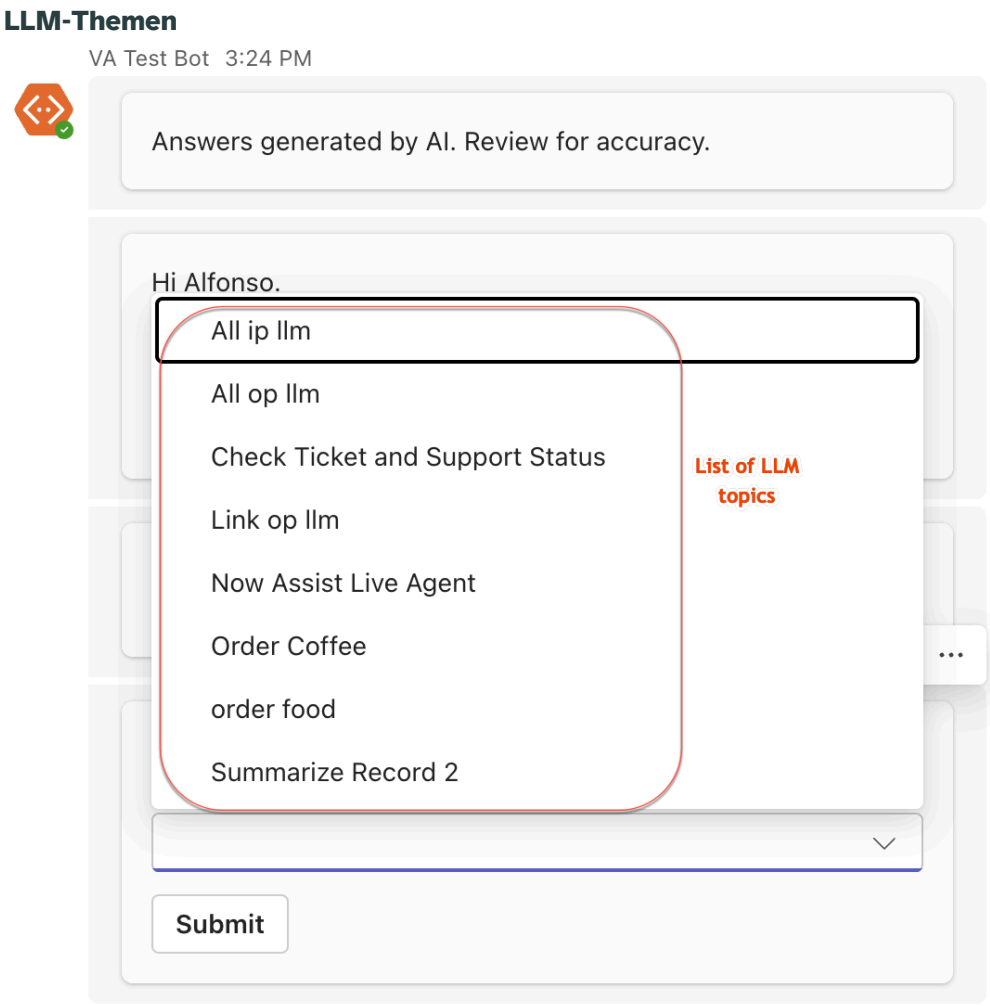
Now Assist bietet eine neue KI-Suche -Experience in -Kanälen mit den folgenden Funktionen:

- **Rechtlicher Hinweis**

  Die erste Nachricht in einer Konversation mit Now Assist zeigt einen rechtlichen Hinweis an, dass es sich um eine KI-generierte Nachricht handelt, gefolgt von der Begrüßungsnachricht Now Assist und LLM-fähigen Themen.



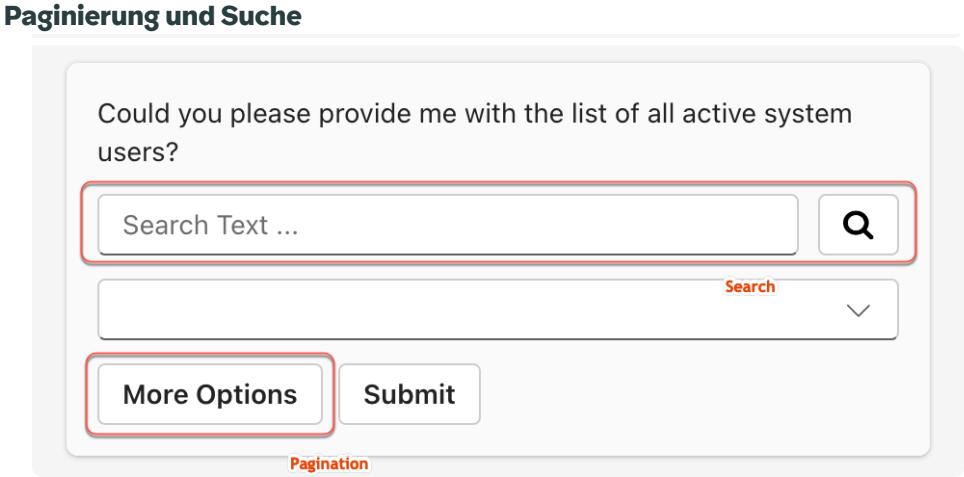
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



Die Nachricht zum rechtlichen Hinweis wird von der Anbietereigenschaft *support-system-action* verwaltet, die in der Tabelle [sys_cs_custom_adapter_property] definiert ist. Standardmäßig ist der Wert der Anbietereigenschaft auf **true**festgelegt.

- **Paginierung und Suche**

  Sie können durch mehrere Auswahlseiten navigieren und mithilfe der Suchleiste nach bestimmten Elementen oder Benutzern suchen.



Automatische Übersetzung

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

Wenn Sie ein LLM-fähiges Thema auswählen, wird die Suchleiste zusammen mit den verfügbaren Auswahlmöglichkeiten im Zusammenhang mit dem ausgewählten Thema und der Schaltfläche **Weitere Optionen** angezeigt. Sie können entweder über die Suchleiste nach einem Element oder Benutzer suchen oder ein Element oder einen Benutzer aus den verfügbaren Auswahlmöglichkeiten auswählen. Wenn Sie nach weiteren verfügbaren Optionen suchen möchten, können Sie über die Schaltfläche **Weitere Optionen** zur nächsten Seite navigieren. Wenn Sie zu den zuvor aufgeführten Auswahlmöglichkeiten zurückkehren möchten, können Sie die Schaltfläche **Vorherige Optionen** verwenden.

Wenn Sie nach einem Anwender oder einem Element gesucht haben, werden die Auswahlmöglichkeiten für Ihren Suchbegriff angezeigt. Sie können entweder aus den verfügbaren Optionen auswählen oder die Suche und Paginierung zurücksetzen.

Tipp:
Sie können die Paginierung und Suche zurücksetzen, indem Sie in der Suchleiste die Eingabetaste drücken.

Die Paginierungs- und Suchfunktionen werden von den folgenden Anbietereigenschaften verwaltet:

- *picker_pagination_experience_supported*: Aktiviert die Paginierungs-Experience in Ihren LLM-Konversationen mit Now Assist. Der Standardwert dieser Eigenschaft ist **true**.
- *picker_pagination_limit*: Legt den Seitengrenzwert für einen Adapter zum Anzeigen der Auswahlmöglichkeiten fest. Der maximale Seitengrenzwert, der für einen Adapter festgelegt werden kann, ist **100**.

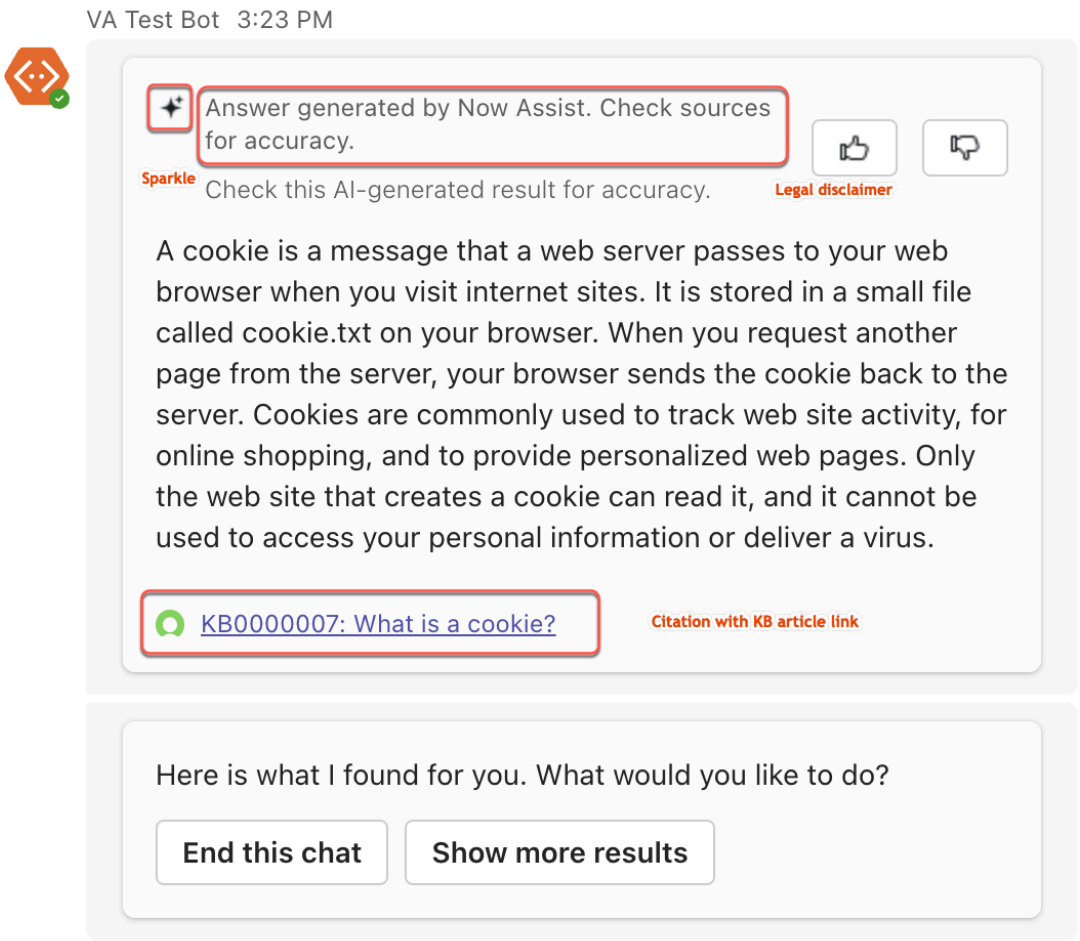
  Wenn für ein Thema beispielsweise weniger als 100 Auswahlmöglichkeiten verfügbar sind und der Grenzwert auf 100 festgelegt ist, wird die Schaltfläche **Weitere Optionen** nicht angezeigt. Wenn für ein Thema mehr als 100 Auswahlmöglichkeiten verfügbar sind und der Grenzwert 100 beträgt, wird die Schaltfläche **Weitere Optionen** angezeigt.

- **QnA-Karte für generative KI**

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

Verwenden Sie diese Funktion, um Fragen zu stellen und Antworten von Now Assist über LLM im Kartenformat zu erhalten. Die Antwort wird mit einem Funkelbild, dem rechtlichen Hinweis und dem Zitat zu der gestellten Frage angezeigt.

QnA-Karte für generative KI



Weitere Informationen zum Aktivieren des LLM für Ihre in Microsoft Teamsintegrierten Bots finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent für Microsoft Teamsaktivieren.

Now Assist in Virtual Agent für Microsoft Teamsaktivieren

Aktivieren Sie die auf dem großen Sprachmodell (LLM) basierende Konversations-Experience mit Microsoft TeamsNow Assist in Ihrem Virtual Agent [], das in integriert ist.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie KI-Suche für die Durchführung von Now Assist -Konversationen mithilfe von Now LLM Service. Weitere Informationen zum Aktivieren von KI-Suchefinden Sie unter Enable AI Search for Next Experience .

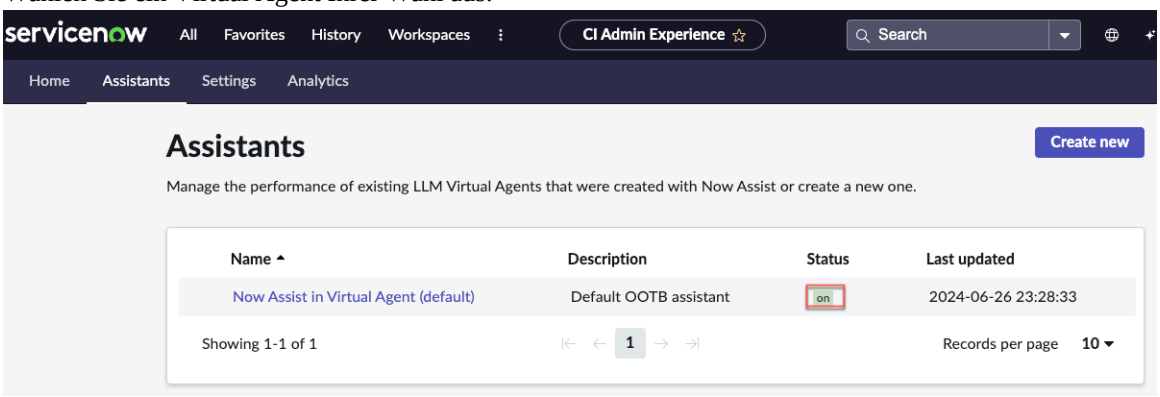
Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

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

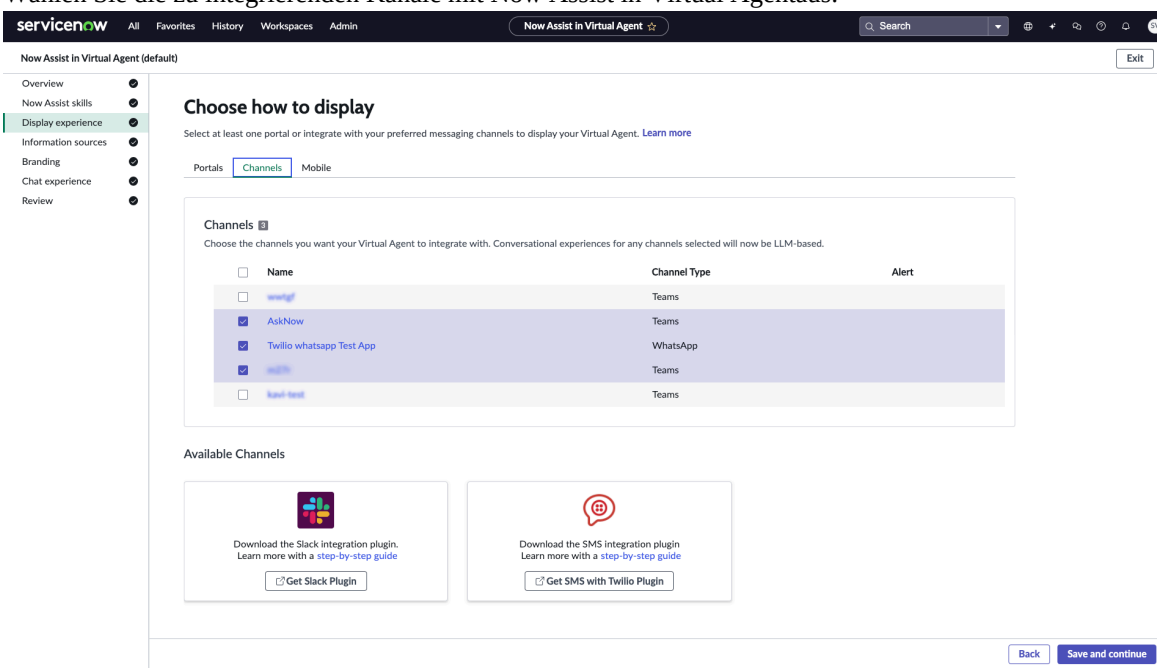
Prozedur

1. Melden Sie sich bei Ihrer Instanz ServiceNow an, und navigieren Sie zur Seite „Funktionen“ Now Assist über einen der folgenden Navigationspfade:
   - **Alle** > **Now Assist Admin** > **Now Assist-Funktionen**.
   - **Alle** > **Now Assist Admin** > **Funktionen**.
2. Wählen Sie auf der Seite „Funktionen Now Assist “ **Plattform**.
3. Wählen Sie auf der Seite „Kompetenzen für Plattform Now Assist – **Details anzeigen**.
4. Wählen Sie auf der Seite „Konversations-Experience“ **Now Assist in Virtual Agent einrichten**.
   Sie werden zur Seite „Assistenten“ weitergeleitet, um Virtual Agentauszuwählen. Beispiel: **Now Assist in Virtual Agent (Standard)**.
5. Wählen Sie ein Virtual Agent Ihrer Wahl aus.



> **Hinweis:**
> Stellen Sie sicher, dass das von Ihnen ausgewählte Microsoft Teams [] in den Mandanten Virtual Agent integriert ist, bevor Sie auswählen.

6. Navigieren Sie auf der Bot-Seite zu **Experience anzeigen** > **Kanäle** aus dem -Bereich.
7. Wählen Sie die zu integrierenden Kanäle mit Now Assist in Virtual Agentaus.



8. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**.

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

Virtual Agent Funktionsunterstützung in Microsoft Teams Konversationen

Die App [Microsoft Teams unterstützt Funktionen von Virtual Agent, z. B. Virtual Agent-Designer -Steuerelemente zum Erstellen von Konversationen, Benachrichtigungen, KI-Suche -Ergebnisse und mehr.

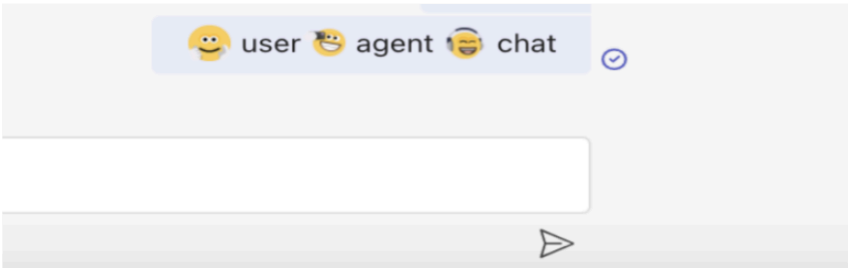
Emojis und Text

Ab Version 4.0.1 wird, wenn ein Benutzer mit einem Servicemitarbeiter chattet und eine Nachricht sendet, die Emojis enthält, der Text zugestellt und das Emoji im Mitarbeiterbereich angezeigt.

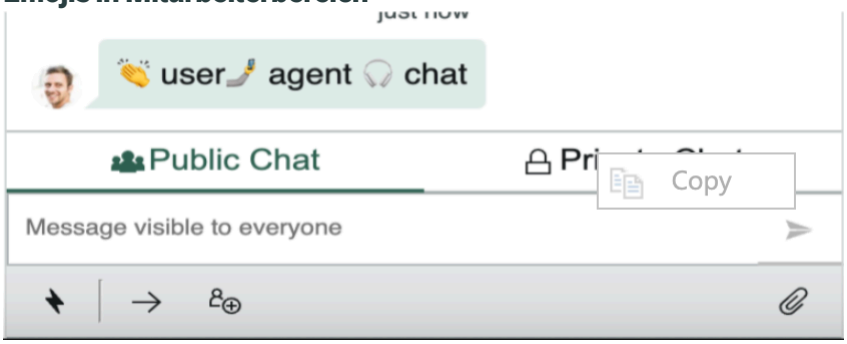
Hinweis:
Aufgrund der unterschiedlichen Plattformen (App oder Webbrowser), die vom Endanwender und dem Servicemitarbeiter verwendet werden, gibt es einen Unterschied zwischen den Emojis, die vom Endanwender gesendet werden, und den Emojis, die vom Servicemitarbeiter empfangen werden.

Anhand der folgenden Beispiele können Benutzer verstehen, wie Emojis in einer Chatunterhaltung und in Mitarbeiterbereich aussehen.

Emojis in einer Chatunterhaltung



Emojis in Mitarbeiterbereich



KI-Suche Ergebnisse

Now Assist in Virtual Agent kann KI-Suche Ergebnisse generieren, die in Konversationen als Genius-Ergebniskarten und Multi-Link-Ausgaben angezeigt werden. Einzelheiten dazu, wie [KI-Suche Ergebnisse vom Typ Virtual Agent generiert, finden Sie unter Verbesserung der Anwender-Experience mit KI-Suche. Die Standardkonfiguration KI-Suche für Virtual Agent aktiviert Suchergebnisse für F&A (Knowledge Base und Katalogelemente). Der Benutzer kann die auf der Karte angezeigten Informationen mit „Gefällt mir“ oder „Gefällt mir“ markieren. Weitere Informationen finden Sie unter Genius Results .

URL-Navigation für Chat-Links

In den Konversationen Virtual Agent und Service Desk-Mitarbeiter in der App Microsoft Teams werden die Links zu den Datensätzen ServiceNow automatisch in Basissystemportalen geöffnet, einschließlich der Links, die in den Ausgabekarten, Virtual Agent

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

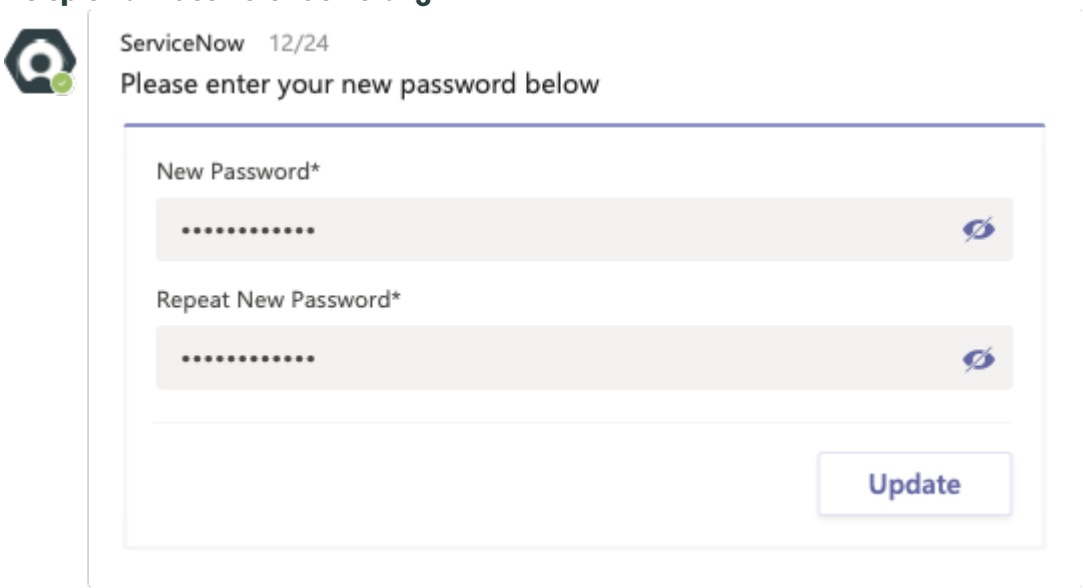
-Benachrichtigungen und KI-Suche -Ergebnissen angezeigt werden. Bei Bedarf können Sie als Administrator die Portale ändern, in denen diese Links in geöffnet werden. Einzelheiten zur Konfiguration finden Sie unter Konfigurieren Sie die URL-Navigation für Chat-Links.

Vertrauliche Anwenderdaten werden maskiert

Ab Version 2.0.0 werden Passwörter, die von Anwendern eingegeben und in Bot-Antworten bestätigt werden, während der Konversationen zur Passwortzurücksetzung in der App Microsoft Teams maskiert.

Ein Benutzer kann anhand des folgenden Beispiels verstehen, wie ein Passwort in Microsoft Teams maskiert wird.

Beispiel für Passwortmaskierung



Unterstützung für Datei-Uploads

Ab Version 2.0.0 können Benutzer ihre Dateianhänge mit dem Symbol in den Konversationen Microsoft Teams.

Im folgenden Beispiel erfahren Sie, wie Sie im Chatfenster Microsoft Teams ein Symbol anhängen.

Unterstützung für Dateianhänge

Vertrauenswürdige Domänen

Die Werte, die im Feld Vertrauenswürdige Mediendomänen der Tabelle „Identitäten des Provider-Kanals“ [sys_cs_provider_application] angegeben sind, haben Vorrang vor der Tabelle „Verbindungen“ [sys_cs_provider] und überschreiben deren Werte.

Katalogöffnungs-Experience in Microsoft Teams -Konversationen

Ab Version 4.1.0 können Benutzer während einer Konversation ein Katalogelement in der App Microsoft Teams anfordern.

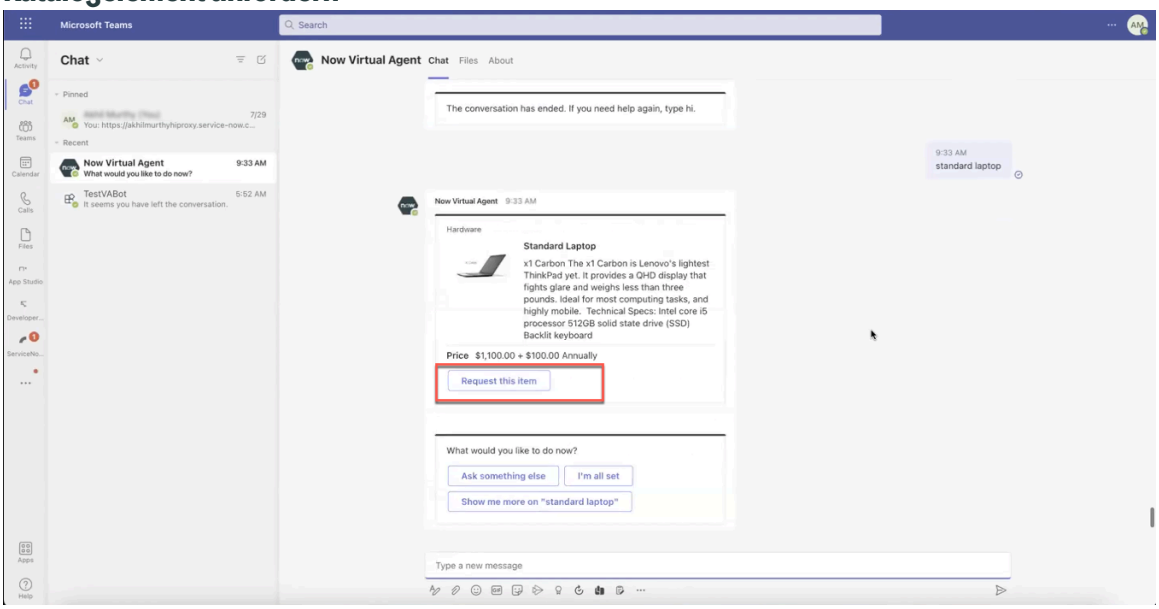
Ein Benutzer kann in einer Konversation mit Microsoft Teams auf die Schaltfläche **Dieses Element anfordern klicken.** Daraufhin wird das Katalogelement in einem Popup-Fenster

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

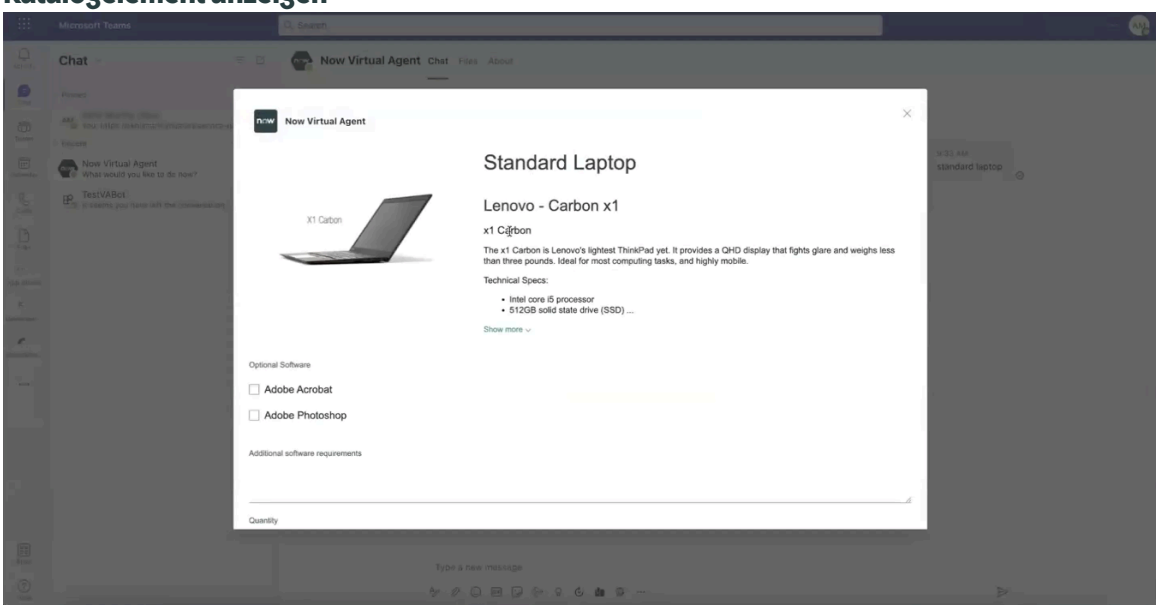
geöffnet, dem Aufgabenmodul. Dort kann er die Informationen des Elements anzeigen und die Anforderung in Microsoft Teamseinreichen.

Die folgenden Beispiele zeigen, wie ein Benutzer ein Katalogelement anfordern und dann anzeigen kann.

Katalogelement anfordern



Katalogelement anzeigen



Anwenderdefiniertes Branding in der Anwendung Microsoft Teams .

Microsoft Teams unterstützt die App-Anpassung, sodass Sie als Administrator das Branding des Now-Bots Virtual Agent in Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teamsanpassen können. Weitere Informationen zur App-Anpassung finden Sie in den folgenden Ressourcen:

- In der Dokumentation Microsoft Teamskönnen Sie Apps in Microsoft Teams anpassen .
- MS Teams-Branding für die Konversationsintegration in ServiceNow Community.

Automatische Übersetzung

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

Virtual Agent-Designer Steuerelemente für Benutzereingaben und Bot-Antworten in Microsoft Teams

Die Steuerungen für die Anwendereingaben Virtual Agent-Designer und die Bot-Antworten zum Erstellen von Konversationsthemen werden in den Konversationen Microsoft Teams unterstützt, einschließlich der Tabellen-Bot-Antwort, der Kartensteuerung, die Bilder anzeigen kann, und der Bild-Bot-Antwortsteuerungen.

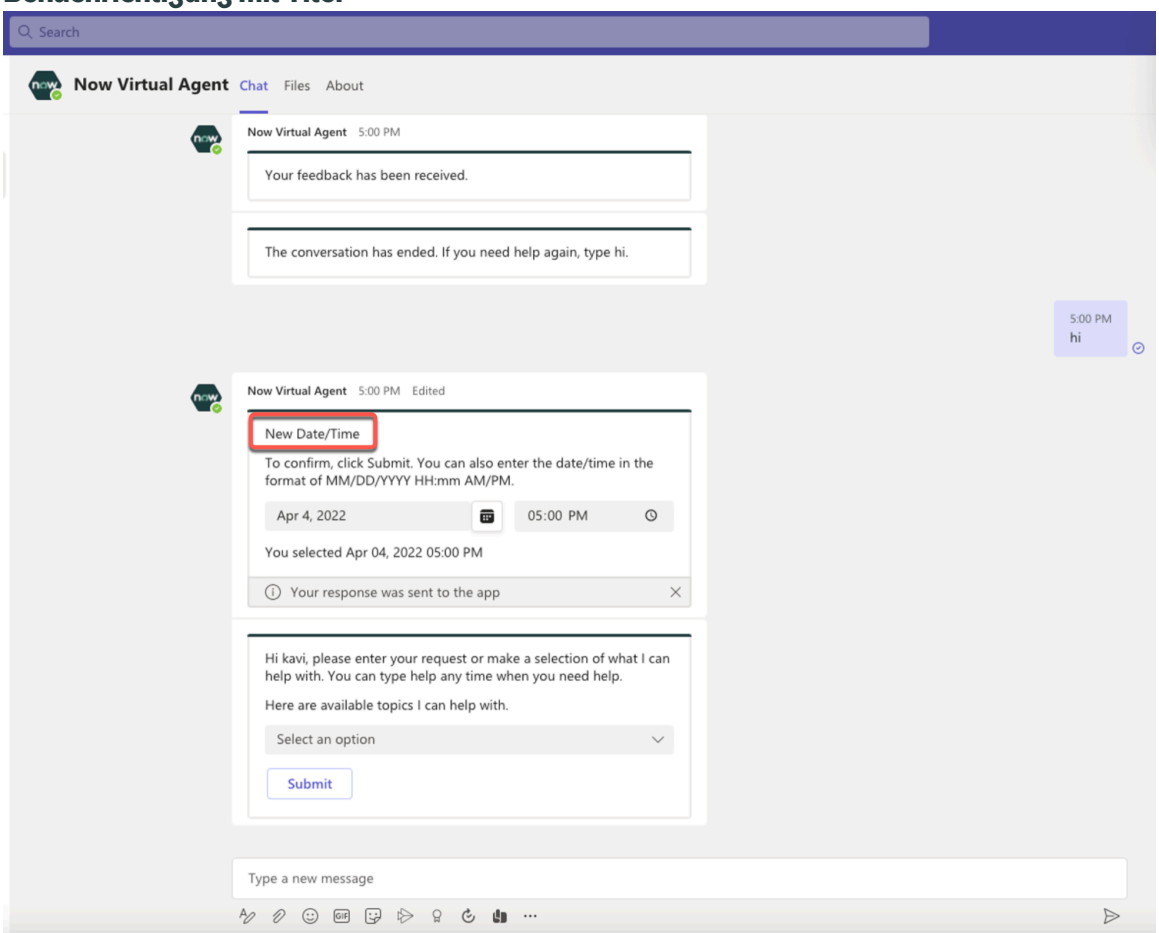
Ab Version 2.0.0 werden in Microsoft Teams -Konversationen die aktualisierte Karte und die neuen Steuerelemente für die Video-Bot-Antwort unterstützt. Das Videosteuerelement zeigt ein Miniaturbild des Videos an, das Benutzer auswählen, um das Video in ihrem bevorzugten Webbrowser zu öffnen.

Weitere Informationen zu Steuerelementen für Benutzereingaben und Bot-Antworten finden Sie unter Virtual Agent-Designer-Steuerelemente für Benutzereingaben bzw. Bot-Antworten in Virtual Agent-Designer.

Ab Version 3.0.10 werden die Bot-Antwortsteuerelemente ohne Karte, z. B. Text, Links und Datumskarten, in adaptive Karten konvertiert, um die Bot-Leistung zu verbessern und eine bessere Konversations-Experience mit Virtual Agent auf Microsoft Teamszu ermöglichen.

Im Rahmen der Konvertierung aller Steuerungen in adaptive Karten wird der Inhalt von Benachrichtigungen angepasst, die über Bot-Antworten empfangen wurden. Der Bot Microsoft Teams zeigt eine Vorschau des Benachrichtigungsinhalts auf der Karte an, z. B. Nachrichteninhalt, Kartentitel oder Beschreibung, falls zutreffend.

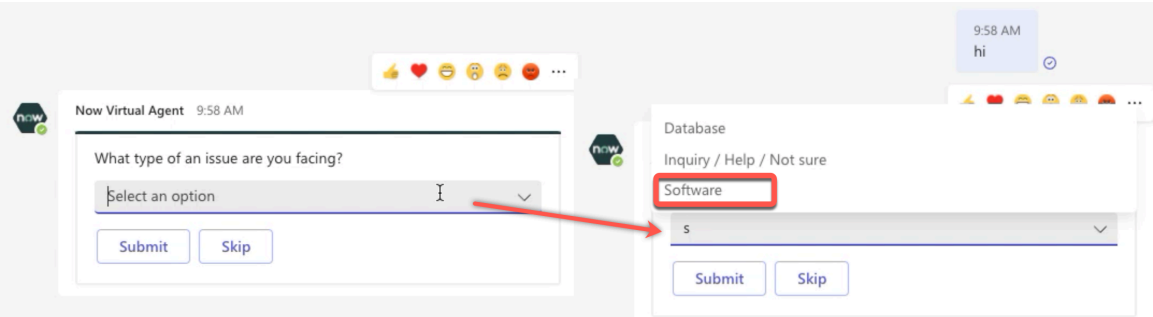
Benachrichtigung mit Titel



Automatische Übersetzung

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

Ab Version 3.0.10 können Sie während einer Konversation mit dem Bot Microsoft Teams mithilfe der Dropdown-Auswahlsteuerelemente nach einer bestimmten Auswahl in der Liste suchen.



Ab Version 4.1.0 können Sie das Bestätigungsbanner deaktivieren, das angezeigt wird, wenn Sie eine Antwort an Virtual Agent in der Konversation Microsoft Teams senden.

Legen Sie den Wert der Systemeigenschaft *sn_va_teams.hide_teams_response_message* auf **true** fest, um das Bestätigungsbanner zu deaktivieren (standardmäßig ist der Wert der Systemeigenschaft auf **false**festgelegt).

Virtual Agent -Benachrichtigungen werden in unterstützt Microsoft Teams

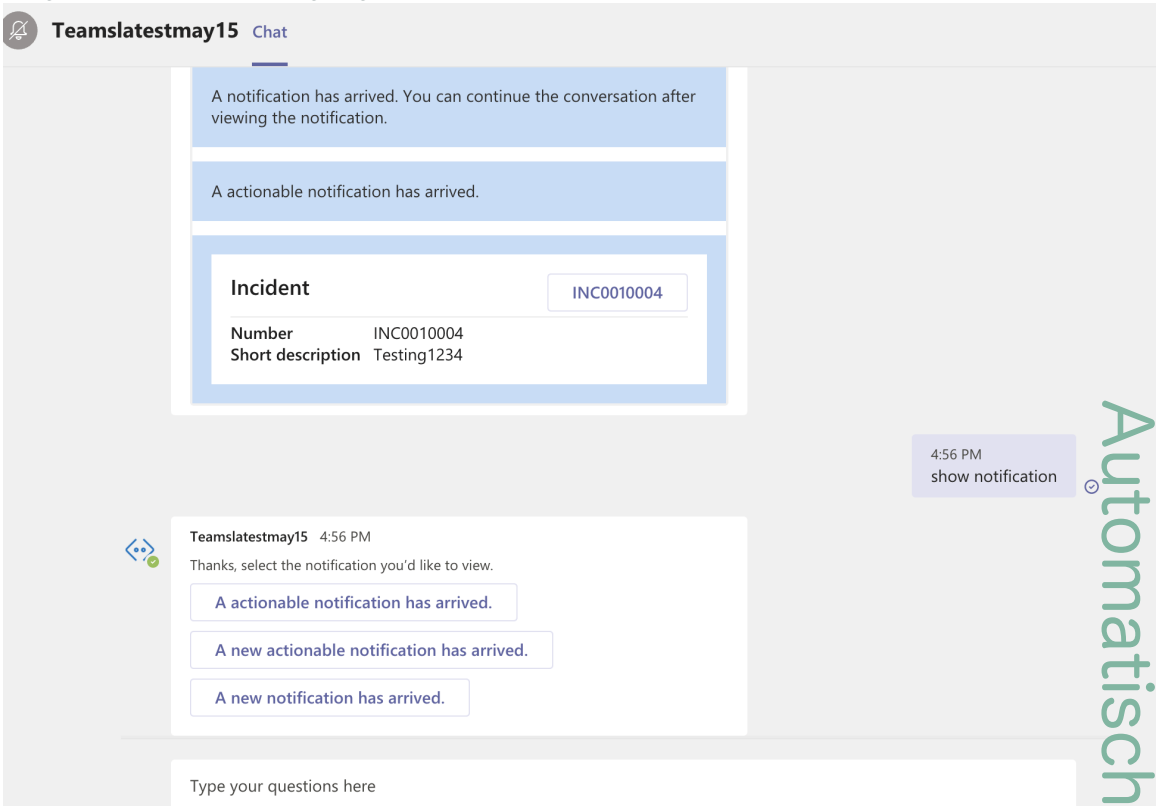
Die App [Microsoft Teams unterstützt Virtual Agent -Benachrichtigungen während Konversationen.

- Abonnement-Management
  - Anfordernde Personen – Verwenden Sie den Befehl **notification** (oder **notifications**), um Benachrichtigungen zu abonnieren oder abzubestellen.
  - Administratoren: Aktivieren Sie Benachrichtigungen für Messaging-Anwender auf der Seite „Integration von Messaging-Apps“.
- Benachrichtigungsinhalt: Erstellen Sie Benachrichtigungen mit Rich Content, Bildern und Aktionsschaltflächen. Umsetzbare Benachrichtigungen ermöglichen es Empfängern, bestimmte Aktionen auszuführen und auf die Benachrichtigung zu reagieren, z. B. Hinzufügen eines Kommentars oder Anfordern eines Servicemitarbeiters.
- Benachrichtigungszustellung
  - Nachrichtenbenachrichtigungen werden Endanwendern sofort zugestellt, auch wenn der Benutzer mit einem Virtual Agent oder einem Servicemitarbeiter chattet.
  - Umsetzbare Benachrichtigungen werden nur übermittelt, wenn sich der Benutzer nicht in einer aktiven Konversation mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter befindet. Benutzer können Folgendes tun:

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

- Überprüfen Sie die Benachrichtigungen später mit dem Befehl **show notification**.

Zeigen Sie Benachrichtigungen in an Microsoft Teams



- Führen Sie die Aktionen für die Benachrichtigung aus, oder überspringen Sie sie. Wenn Benutzer die Aktionen überspringen möchten, können sie später mit dem Befehl **show notification** (Benachrichtigung anzeigen) zur Benachrichtigung zurückkehren.

Ausführliche Informationen zu Virtual Agent -Benachrichtigungen finden Sie unter Virtual Agent -Benachrichtigungen werden konfiguriert.

Nicht unterstützte Virtual Agent -Funktionen in Microsoft Teams

Informieren Sie sich über die nicht unterstützten Funktionen von Virtual Agent in Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams.

Nicht unterstützte Funktionen

Virtual Agent unterstützt während einer Konversation in Microsoft Teamsnicht die folgenden Funktionen.

- Connect-Support
- Themenblock „Geolokalisierung“.

Virtual Agent Anforderer für Integration mit Microsoft Teamsvorab verknüpfen

Verknüpfen Sie die anfordernden Personen von Virtual AgentServiceNow vorab mit einer Instanz vom Typ [], bevor sie die Instanz von Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams] ausführen. Die Batch-Vorverknüpfung ermöglicht Ihren Virtual Agent -Benutzern, sofort mit einem Virtual Agent zu chatten und Benachrichtigungen zu erhalten, ohne den anfänglichen Authentifizierungs-Verknüpfungsprozess zu durchlaufen.

Automatische Übersetzung

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

Vorbereitungen

- Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams installieren, mit aktivierter Option „ **ServiceNow-Anwenderprofile automatisch verknüpfen** “.
- Richten Sie die Microsoft Teams Graph-Spoke ein.
- Set up Microsoft Active Directory spoke .

Erforderliche Rollen:

- virtual_agent_admin
- external_app_install_admin
- Eine der folgenden Microsoft Teams -Administratorrollen:
  - Globaler Administrator
  - Applikationsadministrator
  - Cloud-Anwendungsadministrator
- admin oder schedule_admin, um das Skript für die geplante Aufgabe zu ändern

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn auf der Seite „Einstellungen“ des Kanals „Microsoft Teams verwalten“ die Option **ServiceNow-Anwenderprofile** automatisch verknüpfen aktiviert ist, wird ein Batch von bis zu 10.000 Anwendern automatisch mit einer Instanz ServiceNow vorverknüpft. Ihre vorhandenen Anwender werden während der ersten Ausführung von vorab verknüpft. Neu hinzugefügte Anwender werden während der nachfolgenden täglichen Ausführungen vorab verknüpft.

Um die automatische Batch-Vorverknüpfung zu verhindern, deaktivieren Sie die Option **ServiceNow-Anwenderprofile** automatisch verknüpfen auf der UI-Seite für die Integration von Messaging-Apps.

Die Batch-Vorverknüpfung Ihrer Virtual Agent -Benutzer mit einer ServiceNow -Instanz vor der Integration mit Microsoft Teams bietet folgende Vorteile:

- Benachrichtigungen werden von Virtual Agent proaktiv an Benutzer gesendet, wenn ihre Identität in Microsoft Teams mit ihrer Identität in einer Instanz von ServiceNow] verknüpft ist. Dies gilt auch, wenn der Anwender bereits mit ServiceNow Virtual Agentverknüpft ist.
- Wenn ein Benutzer vorab verknüpft ist und Microsoft Teams -Benachrichtigungen in der App aktiviert sind, werden Benachrichtigungen an die App gesendet, auch wenn ein Benutzer nicht bei einem Microsoft Teams -Account angemeldet ist.

Die Batch-Vorverknüpfung erfolgt automatisch über die geplante Aufgabe **„MS Teams – Täglicher Vorinstallationsauftrag“**. Dieser Auftrag wird standardmäßig täglich um 01:00 Uhr ausgeführt. Sie können die Uhrzeit jedoch bei Bedarf ändern. Um die standardmäßige Ausführungszeit oder Zeitzone einer geplanten Aufgabe zu ändern, greifen Sie auf das Formular **„MS Teams – Tägliche geplante Skriptausführung für Vorinstallationsauftrag“** zu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
2. Suchen Sie nach der geplanten Aufgabe **„MS Teams Täglicher Vorinstallationsauftrag“**, und klicken Sie, um das Formular „Geplante Skriptausführung“ für den ausgewählten Datensatz zu öffnen.
3. Ändern Sie im Feld **Ausführen** die Laufzeit auf die gewünschte Zeit.

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

4. Eine Beschreibung der anderen Felder, die Sie in diesem Formular ändern können, einschließlich **Zeitzone**, finden Sie unter Skript Ihrer Wahl automatisch ausführen .
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Sie können auch den automatischen Verknüpfungsprozess für Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teamsanpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie die automatische Verknüpfung für an Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams.

Passen Sie die automatische Verknüpfung für an Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams

Passen Sie die automatische Verknüpfung für Anwenderprofile an, indem Sie die E-Mail-ID des Anwenders in einer beliebigen benutzerdefinierten Tabelle und nicht nur in der Anwendertabelle [sys_user] definieren.

Vorbereitungen

- Machen Sie die Tabelle „Benutzer“ [sys_user] erweiterbar.
- Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Tabelle mit benutzerdefinierten E-Mail-Feldern als Erweiterung der Tabelle „Benutzer“ [sys_user].
- Stellen Sie sicher, dass der Bereich der anwenderdefinierten Tabelle Microsoft Teamsist, oder erstellen Sie eine bereichsübergreifende Berechtigung.
- Füllen Sie die Systemeigenschaft im Format *`table_name.column_name`* aus.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Während des automatischen Verknüpfungsprozesses wird die Benutzertabelle nach der E-Mail-ID durchsucht, und wenn sie gefunden wird, wird der Benutzer automatisch mit dem Profil verknüpft. Sie können den automatischen Verknüpfungsprozess auch anpassen, indem Sie die E-Mail-ID für die automatische Verknüpfung/Vorverknüpfung in einer beliebigen anwenderdefinierten Tabelle anstatt in der aktuellen Benutzertabelle [sys_user] definieren. Sie können den automatischen Verknüpfungsprozess von Anwenderprofilen mithilfe von *`sn_va_teams.auto_link_email_attribute`* -Systemeigenschaft, die die Spalte definiert, aus der die E-Mail-ID des Benutzers für die automatische Verknüpfung gelesen werden muss.

Hinweis:

- Standardmäßig ist der Wert der Systemeigenschaft leer. Wenn auf festgelegt ist<empty> , dann wird die E-Mail-ID für den Anwender aus der Tabelle [sys_user] abgerufen.
- Wenn der Wert der Systemeigenschaft im Format *`table_name.column_name`* angegeben wird (table_name und column_name müssen die physischen Namen aus ihren jeweiligen Namensfeldern sein), wird der Wert aus dem angegebenen Spaltennamen gelesen. Beispiel: **sn_va_teams_extendeduser.u_custom_mail**.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.

   Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.

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

2. Suchen und öffnen Sie die Systemeigenschaft *sn_va_teams.auto_link_email_attribute*.
3. Geben Sie einen Wert im Format *table_name.column_name* an, und speichern Sie den Datensatz. Sobald der Datensatz gespeichert ist, können Sie die Konversation mit dem Bot starten.

Konfigurieren Sie den bedingten Zugriff Microsoft TeamsMicrosoft Azure für den Mandanten [].

Sie müssen den bedingten Zugriff in Microsoft Azure konfigurieren, um den Zugriff von Benutzern auf die Produktionsanwendungen zu verhindern. Der bedingte Zugriff verhindert, dass Sie Ihre Produktionsintegration versehentlich mit einer anwenderdefinierten oder persönlichen Instanzintegration überschreiben.

Vorbereitungen

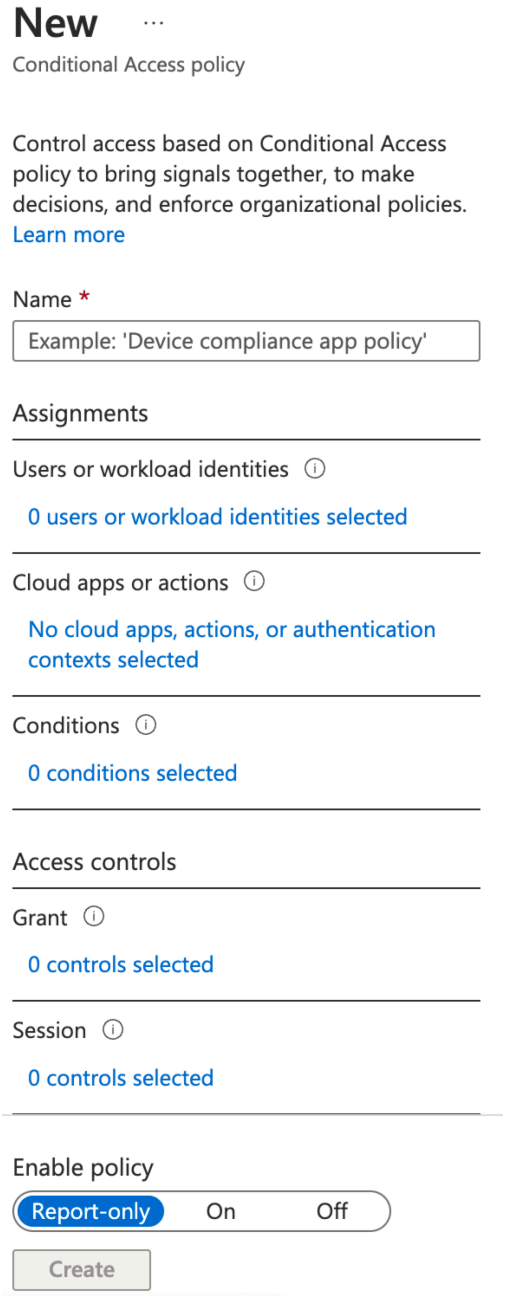
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin und Benutzer mit Azure-Administratorzugriff.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Microsoft Azure Portal .
2. Suchen Sie nach **bedingtem Azure AD-Zugriff**.

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

3. Navigieren zu **Neue Richtlinie** > **Neue Richtlinie erstellen** und geben Sie der Richtlinie einen Namen.

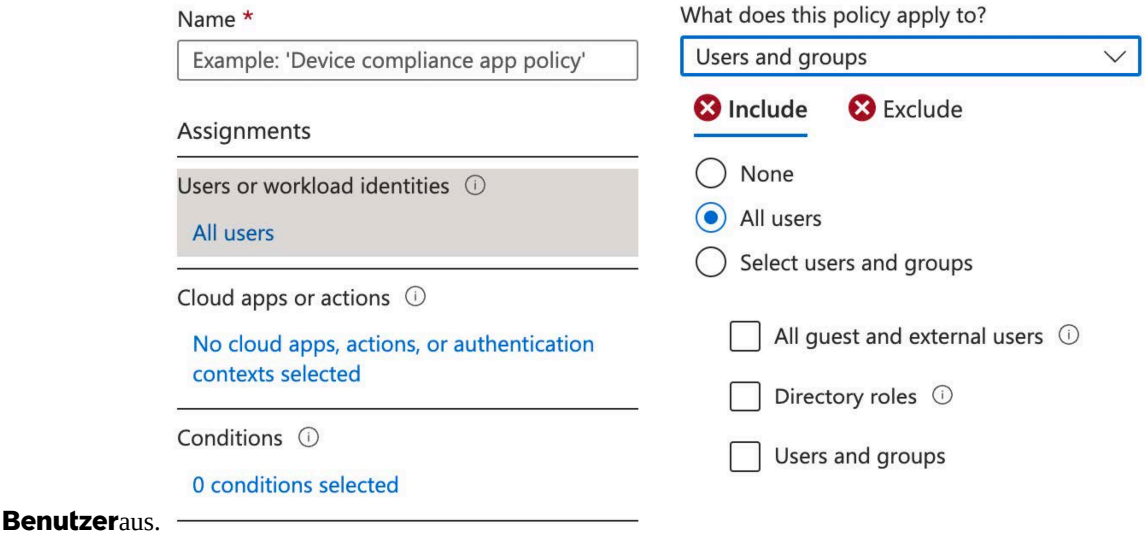


4. Klicken Sie unter „Benutzer“ oder „Arbeitsauslastungsidentitäten“ auf **0 Benutzer oder Arbeitsauslastungsidentitäten ausgewählt**.
A Für **was gilt diese Richtlinie?** Popup wird angezeigt.

Automatische Übersetzung

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

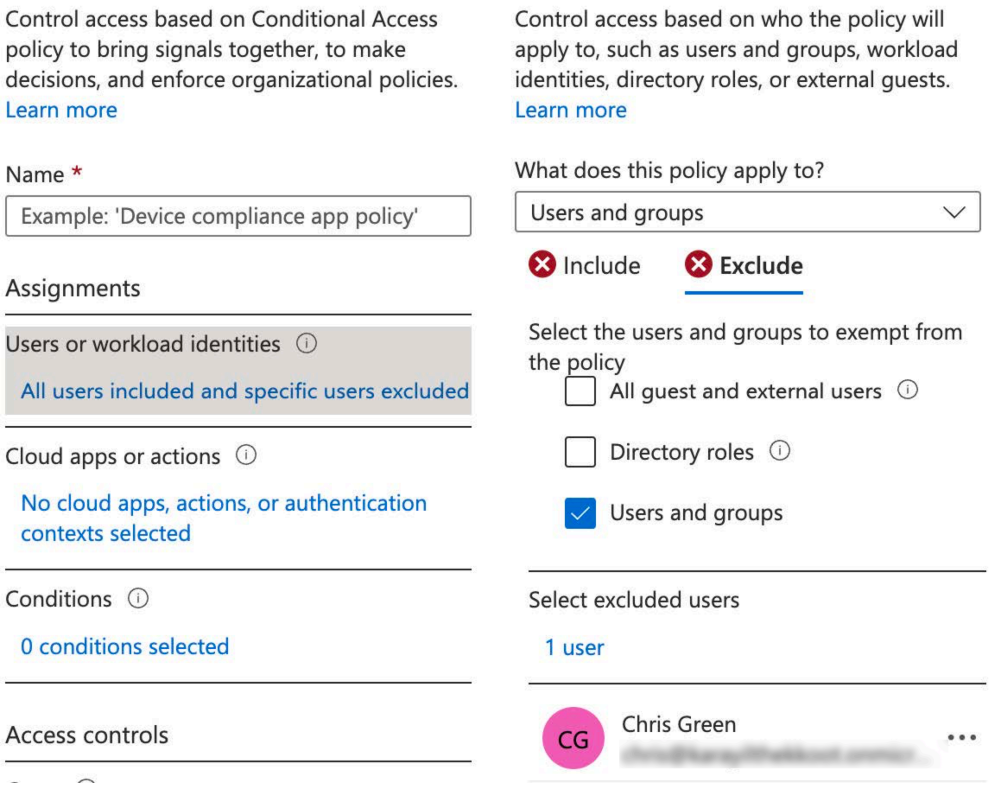
5. Wählen Sie unter Einbeziehen die Option **Alle**



Benutzeraus.

Hinweis:
Wenn Sie Alle Anwender auswählen, werden die Anwender in die Einschränkungsrichtlinie aufgenommen.

6. Wählen Sie unter Ausschließen die Option **Benutzer und Gruppen** aus, um Administratoren auszuschließen, die über Zugriffsrechte zum Überschreiben des Mandanten



verfügen.

7. Klicken Sie unter Ausgeschlossene Anwender auswählen auf **0 Anwender und Gruppen ausgewählt**, um einen Administratoranwender auszuwählen, und klicken Sie dann auf **Auswählen**.

8. Wählen Sie unter Cloud-Apps oder -Aktionen aus, welche Assets geschützt werden sollen. Zum Beispiel NowBot oder wie auch immer der Name des Bots ServiceNow in Azure lautet.

9. Klicken Sie unter Gewähren auf **0 Steuerungen ausgewählt**, und wählen Sie **Zugriff blockieren**aus.

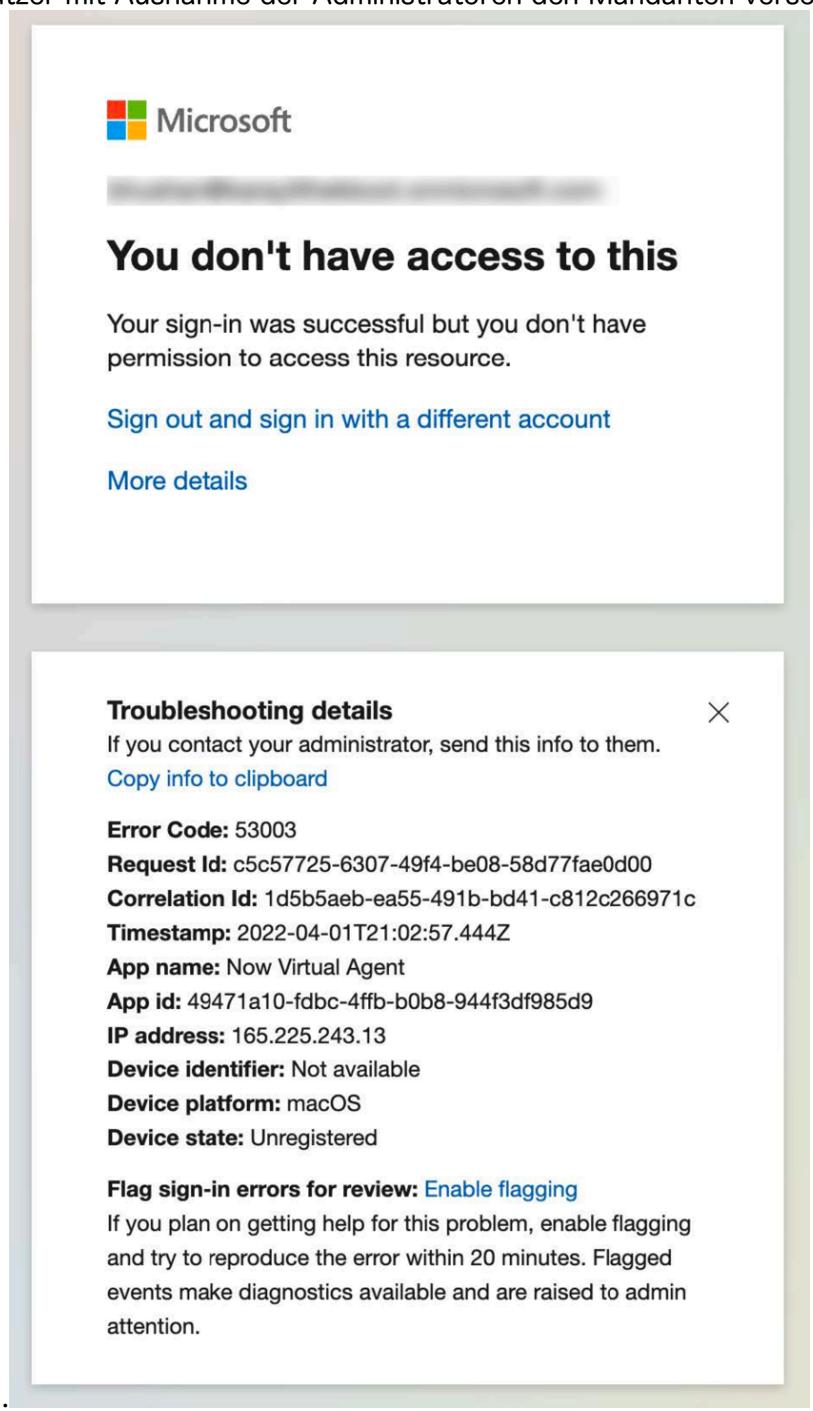
Automatische Übersetzung

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

10. Wählen Sie im Abschnitt „Richtlinie aktivieren“ die Option **Ein** aus, um die Funktion „Nur Bericht“ zu aktivieren.
11. Klicken Sie auf **Erstellen**.
    Nachdem die Zugriffssteuerungsliste (ACL) konfiguriert wurde, dauert die Synchronisierung etwa 15 Minuten.

Ergebnisse

Nachdem die Richtlinie erstellt und die Synchronisierung abgeschlossen wurde, verhindert sie, dass Benutzer mit Ausnahme der Administratoren den Mandanten versehentlich



überschreiben.

Hinweis:
Die Einschränkung wirkt sich nicht auf die eingeschränkten Benutzer von der Verwendung von Microsoft Teams oder Now Virtual Agent aus.

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

Konfigurieren Sie vorgeschlagene Themen für Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams

Konfigurieren Sie vorgeschlagene Themen, um wichtige, allgemeine Themen für die schnelle Verwendung durch Anwender während einer Konversation mit dem Bot Microsoft Teams zu veröffentlichen. Sie können bis zu sechs verschiedene vorgeschlagene Themen konfigurieren, die in der Begrüßungsnachricht des Kanals Microsoft Teams angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder va_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Virtual Agent**.
2. Klicken Sie in den **Virtual Agent-Einstellungen** unter **Anwenderdefinierte Begrüßungen und Setup**auf **Alle anzeigen**.
   Die vorgeschlagenen Themen, die Sie zuvor konfiguriert haben, werden standardmäßig in der Chat-Experience angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Virtual Agent -Chat-Experience. Wenn die standardmäßige Chat-Experience die einzige Zeile ist, die Sie in Ihrer Instanz haben, werden die vorgeschlagenen Themen auf den Webclient, Microsoft Teamsund Slack angewendet (es sei denn, Sie konfigurieren wie unten beschrieben etwas eindeutiges für Microsoft Teams).

   Wenn Sie eindeutige vorgeschlagene Themen für Microsoft Teams einrichten möchten, die sich vom Webclient unterscheiden müssen, gehen Sie wie folgt vor.
3. Klicken Sie auf der Seite „Anwenderdefinierte Begrüßungen und Setup“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Neue anwenderdefinierte Begrüßungen erstellen und einrichten

Feld	Beschreibung
Name	Name der Chat-Experience. Beispiel: Chat-Experience Microsoft Teams.
Beschreibung	Beschreibung der Chat-Experience.
Aktiv	Aktivieren oder deaktivieren Sie die Chat-Experience.
Auftrag	Reihenfolge für die Anzeige der vorgeschlagenen Themen im Chat.
Domäne	Anwendungsbereich der Chat-Experience.
Bedingungsmodus	Situation, in der Ihr Anwender diese Chat-Experience erhält. Verfügbare Bedingungsmodi: ○ **Erweitert** ○ **Einfach**
Bedingung	Bedingung, die den Bedingungsmodus für die Chat-Experience definiert. Richten Sie eine einfache Bedingung mit **[devicetype] [is] [teams] ein**.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie **[devicetype] [is] [teams]** im Popup „Bedingung“ mit einer höheren Reihenfolge als die Standard-Chat-Experience einrichten, dann greift Microsoft Teams die in dieser Experience definierten Setup-Themen und vorgeschlagenen Themen auf. Diese Änderung wirkt sich nicht auf den Webclient aus, der weiterhin die Setup-Themen und vorgeschlagenen Themen erbt, die in der Standard-Chat-Experience definiert sind.

5. Klicken Sie auf **Anwenderdefinierte Experience erstellen**.
6. Fügen Sie vorgeschlagene Themen in dem von Ihnen erstellten Chat-Experience-Formular Microsoft Teams hinzu.

   a. Klicken Sie im Formular Microsoft Teams auf die Registerkarte **Vorgeschlagene Themen** und anschließend auf **Thema hinzufügen**.

   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Neue vorgeschlagene Themen erstellen

Feld	Beschreibung
Thema	Name des ausgewählten Themas. Verwenden Sie das Suchsymbol, um ein Thema auszuwählen.
Auftrag	Geben Sie den Auftrag für das ausgewählte Thema an.

Hinweis:
Ähnlich wie beim Webclient können Sie für den Kanal Microsoft Teams maximal sechs vorgeschlagene Themen konfigurieren.

   c. Klicken Sie auf **Speichern.**

Nächste Maßnahme

Starten Sie eine Konversation mit dem Bot Microsoft Teams, und Sie sollten die vorgeschlagenen Themen nach der Begrüßungsnachricht sehen, die Sie für den Kanal Microsoft Teams eingerichtet haben.

In haben Sie die vorgeschlagenen Themen für Microsoft Teamsnicht konfiguriert, dann werden die vorgeschlagenen Themen aus der Standard-Chat-Experience angezeigt.

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

Richten Sie Ihre Spracheinstellungen für die Integration von [Virtual Agent mit Microsoft Teamsein.

Legen Sie die Spracheinstellungen so fest, dass Virtual Agent in derselben Sprache wie die bevorzugte Sprache des Anwenders Microsoft Teams angezeigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Microsoft Teams -Spracheinstellung legen Sie im Microsoft Teams -Client fest. Die Sprache ServiceNow ist die Sprache, die normalerweise in der Instanz ServiceNow verwendet wird. Standardmäßig hat die Spracheinstellung eines Benutzers Microsoft Teams Vorrang vor der Benutzereinstellungssprache des Basissystems, wenn beide Sprachen unterschiedlich sind. Weitere Informationen finden Sie unter Einstellungen in Microsoft Teams ändern .

Um Konsistenz zu gewährleisten, verwenden Sie dieselbe Sprache. Wenn die Anwendereinstellungssprache in Microsoft Teams keine verfügbare Sprache in der Instanz ServiceNow ist, ist die Instanzsprache die Standardsprache.

Prozedur

Ändern Sie, welche Sprache Vorrang hat, indem Sie die folgende Systemeigenschaft für Benutzer konfigurieren: *sn_va_teams.use_teams_language*.

Lokalisieren Sie die Bot-Nachrichten

Lokalisieren Sie die Bot-Nachrichten, um sie während Ihrer Konversationen mit dem Bot in einer Sprache Ihrer Wahl zu erhalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Datensatz der Anbieterkanalidentität Ihres Bots, und wählen Sie die Registerkarte **Bot-Nachrichten** aus.

   Bestätigen Sie, dass die Werte für diese Bot-Nachrichten korrekt sind.

2. Navigieren Sie zur Tabelle Nachrichten [sys_ui_message.list], und klicken Sie auf **Neu**.

   Hinweis:
   Stellen Sie vor dem Erstellen einer neuen Nachricht sicher, dass die Nachricht, die Sie erstellen möchten, nicht bereits erstellt ist.

3. Tragen Sie die Details in das Formular ein.

Neuer Nachrichtendatensatz

Feldname	Beschreibung
Key	Nachricht für den Datensatz. Stellen Sie sicher, dass dies mit dem Bot-Nachrichtenwert in Schritt 1 übereinstimmt. Wenn Sie mehrere Übersetzungen für dieselbe Nachricht in verschiedenen Sprachen

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

Feldname	Beschreibung
	erstellen möchten, fügen Sie jede übersetzte Nachricht einzeln hinzu.
Sprache	Ihre bevorzugte Sprache für die Konversation/ Nachricht.
Nachricht	Das Äquivalent der Kernaussage in Ihrer bevorzugten Sprache.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Starten Sie eine neue Konversation mit dem Bot. Sie werden feststellen, dass die übersetzte Nachricht vom Bot in der bevorzugten Sprache des Anwenders Microsoft Teams angezeigt wird, wenn Sie die Übersetzung für diese Sprache bereits bereitgestellt haben.

Erfassen Sie mit dem Diagnosetool für Konversations-Schnittstellen häufige Fehler und Lösungsschritte für Microsoft Teams

Das Diagnosetool für Konversations-Schnittstellen führt einen Integritätsbericht aus, um Informationen für verschiedene Kategorien der App Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams zu definieren und zu erfassen, z. B. Plugin-Details, Konfigurationseinstellungen, Systemeigenschaften, Integrationsfehler usw., und ermöglicht dem Benutzer das Validieren und Überprüfen dieser Einstellungen um eine Bot-Konversation zu starten.

Wenn ein Benutzer die Integritätsprüfung ausführt und im Bericht Probleme angezeigt werden, kann er basierend auf den Empfehlungen, die der Bot über das CI-Diagnosetool bereitstellt, Maßnahmen ergreifen, um die Probleme zu beheben.

Häufige Fehler werden gruppiert

Um einen Integritätsbericht der verschiedenen Aspekte der Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams bereitzustellen, wurden die häufigsten Probleme in die folgenden Kategorien eingeteilt:

- Microsoft Teams antwortet nicht
- Benachrichtigungen
- Automatische Verknüpfung
- Bild/HTML
- Leistung
- Installation
- Servicemitarbeiter

Lösung

Das Diagnosetool für Konversations-Schnittstellen wird verwendet, um die Fehler zu beheben, die bei Benutzern mit der App Microsoft Teams auftreten. Knowledge Base-Artikel werden mit Lösungen für die Probleme dokumentiert, und die Datensätze für diese KB-Artikel werden im CI-Diagnosetool erstellt.

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

Hinweis:
Microsoft Teams erfordert das CI-Diagnosetool Version 1.1.0, um das Diagnosethema für den Benutzer verfügbar zu machen.

Das Beheben von Fehlern mit dem CI-Diagnosetool umfasst die folgenden Schritte:

1. Melden Sie sich beim Webclient an, und starten Sie das CI-Diagnosetool.

   Das CI-Diagnosetool stellt die folgenden Gruppen zur Auswahl:

   - Fehlermeldung
   - Suche nach Systemeigenschaften
   - Plugin-/Funktionsproblem
   - Allgemeine Frage

2. Wählen Sie **Plugin-/Funktionsproblem** aus, und geben Sie `Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams` oder ein zugehöriges Stichwort ein, um die Optionen der verfügbaren Plugins für Ihren Suchbegriff zu erhalten.

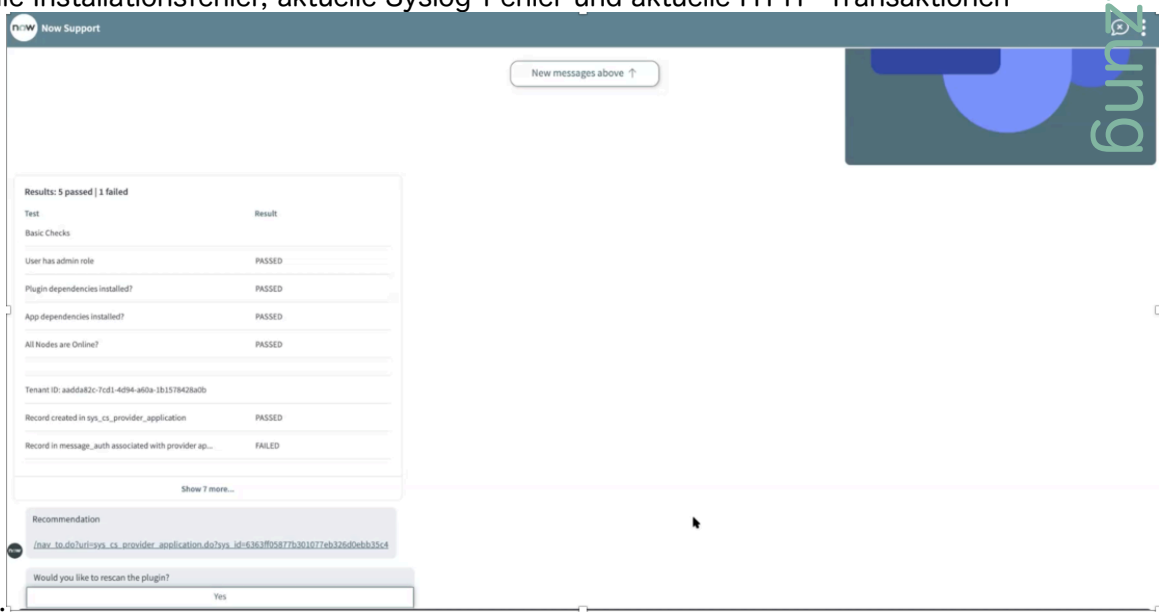
   Das Anwendungslogo Microsoft Teams wird als Antwort angezeigt.

3. Nachdem Microsoft Teams als Eingabe für das CI-Diagnosetool bereitgestellt wurde, wird eine grundlegende Integritätsprüfung der App ausgeführt und ein Bericht für den Benutzer generiert.

   Die Integritätsprüfung wird ausgeführt, um Folgendes zu überprüfen:

   - Microsoft Teams App-Plugin installiert
   - Verifizierung des Anbieter-Anwendungsdatensatzes.
   - Die Nachrichtenauthentifizierungstabelle enthält alle Datensätze
   - Abhängige Plugins sind verfügbar
   - OIDC-Tokenverifizierungsdatensätze sind verfügbar
   - Anbieterreferenz fehlt in der Tabelle [sys_cs_provider_application].

   Nach einem erfolgreichen Integritätsprüfungsscan werden dem Anwender Verifizierungen wie aktuelle Installationsfehler, aktuelle Syslog-Fehler und aktuelle HTTP-Transaktionen angezeigt.



Automatische Übersetzung

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

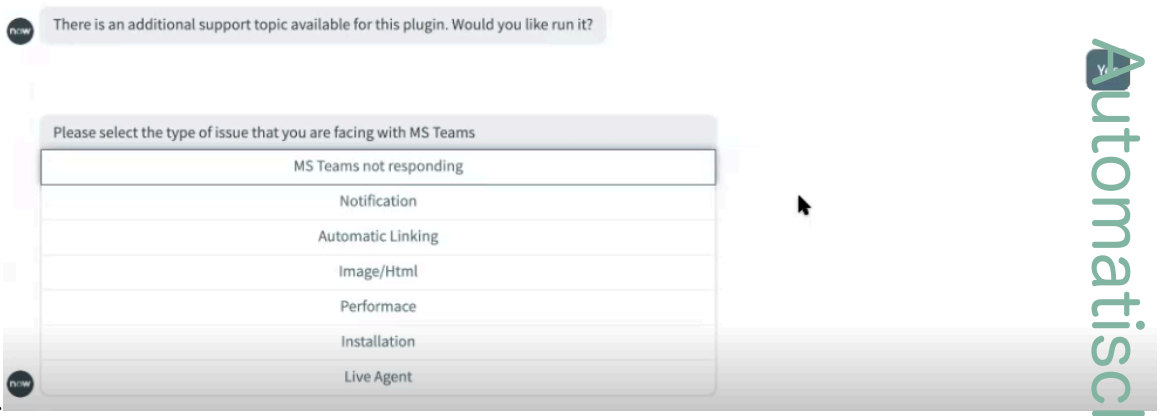
4. Der Integritätsprüfungsbericht bietet Ihnen auch die Möglichkeit, vorhandene Knowledge Base-Artikel anzuzeigen, die Ihrem Problem zugeordnet sein können. Geben Sie „ **Ja** “ ein, und beschreiben Sie das Problem mit einigen Worten.

   Wenn Sie beispielsweise ein `Bild` als Problembeschreibung eingeben, zeigt Ihnen das CI-Diagnosetool die Knowledge Base-Artikel, die sich auf die Bilder beziehen. Klicken Sie auf den Link, um den Knowledge Base-Artikel anzuzeigen.

   Klicken Sie auf **Nein**, um für zusätzlichen Support fortzufahren.

5. Das CI-Diagnosetool bietet Ihnen ein zusätzliches Supportthema, das für das Plugin Microsoft Teams verfügbar ist. Klicken Sie auf **Ja**, um fortzufahren.

   Sie können aus den folgenden Problemtypen



   auswählen.

   Wenn Sie beispielsweise einen der Problemtypen auswählen, bietet Ihnen das CI-Diagnosetool die Lösungsschritte für diesen Problemtyp, um die Ursache des Problems zu identifizieren und es zu beheben. Außerdem werden Ihnen die relevanten Knowledge Base-Artikel angezeigt, um weitere Informationen zum Problem zu erhalten.

   Abschließend werden Sie vom CI-Diagnosetool aufgefordert zu überprüfen, ob das Problem gelöst wurde. Klicken Sie auf **Ja**, wenn das Problem gelöst ist.

Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams entfernen

Entfernen Sie die Integrationen zwischen Ihrem ServiceNow Virtual Agent-Bot oder den selbstkonfigurierten Bots und Microsoft Teams, um die Zuordnung der App zu Ihrer Instanz ServiceNow aufzuheben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen:

- Virtual_agent_admin und external_app_install_admin oder admin
- Administrator für Drittanbieteranwendungen

Prozedur

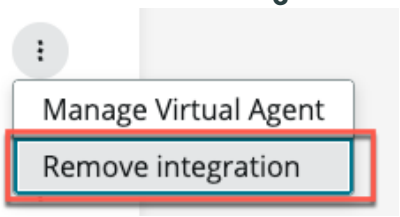
1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie in den **allgemeinen Einstellungen** unter **Kanäle und Integrationen**die **Option Alle anzeigen**aus.
3. Wählen Sie auf der Seite „Kanäle und Integrationen“ auf der Kachel Microsoft Teams**Verwalten**

Automatische Übersetzung

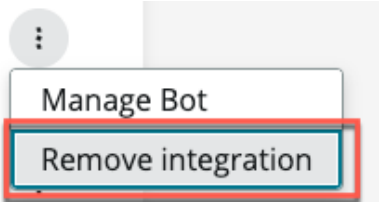
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

4. Suchen Sie auf der Seite „Microsoft Teams-Kanal verwalten“ nach der Integration (Now Virtual Agent Bot oder Selbstkonfigurierter Bot), die Sie entfernen möchten, wählen Sie das Symbol zum Verwalten des Bots ⋮ und **dann Integration entfernen** aus.

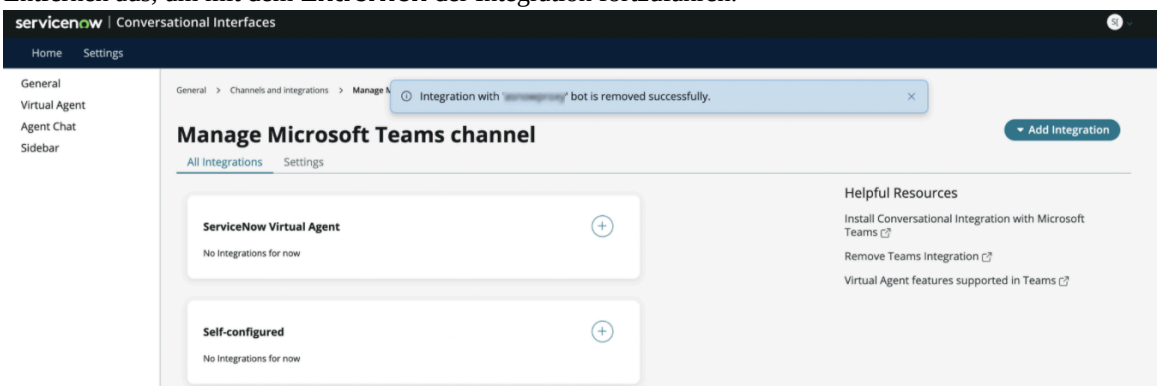
Entfernen Sie die Integration mit ServiceNow Virtual Agent



Entfernen Sie die Integration mit dem selbstkonfigurierten Bot



5. Wählen Sie in der Bestätigungsmeldung Integration entfernen die Option Entfernen aus, um mit dem **Entfernen** der Integration fortzufahren.



Die Virtual Agent-Integration mit dem ausgewählten Bot Microsoft Teams wurde entfernt.

Integration für Konversationsfunktionen mit Slack

Ermöglichen Sie anfordernden Personen den Chat mit Virtual Agent oder Servicemitarbeitern mithilfe der Anwendung Slack.

Hinweis:
In früheren Versionen war die vorgefertigte Virtual Agent -Messaging-Integration für Slack Teil der Plattform Virtual Agent. Diese Integration ist jetzt die App Integration für Konversationsfunktionen mit Slack, die im verfügbar ist ServiceNow Store .

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Automatische Übersetzung

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

Übersicht

Verwenden Sie die Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Slack, um anfordernde Personen über den Arbeitsbereich Slack Ihres Unternehmens mit Virtual Agent oder Servicemitarbeitern zu verbinden. Informationen zu den ersten Schritten finden Sie unter .

Integration von ServiceNow Virtual Agent in Slack

Ermöglicht die Integration von SlackServiceNow® Virtual Agent in die Anwendung [].

Die Virtual Agent -Integration mit Slack erstellt eine Eins-zu-eins-Zuordnung zwischen der Instanz ServiceNow, aus der Sie installieren, und dem Arbeitsbereich Slack, in dem die Integration ausgeführt wird. Standardmäßig unterstützt Virtual Agent die Ein-Klick-Installation, die einen Slack -Arbeitsbereich mit einer ServiceNow -Instanz integriert, die standardmäßig Now Virtual Agent verwendet.

Integration für Konversationsfunktionen mit Slack installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Slack (sn_va_slack) installieren.

Vorbereitungen

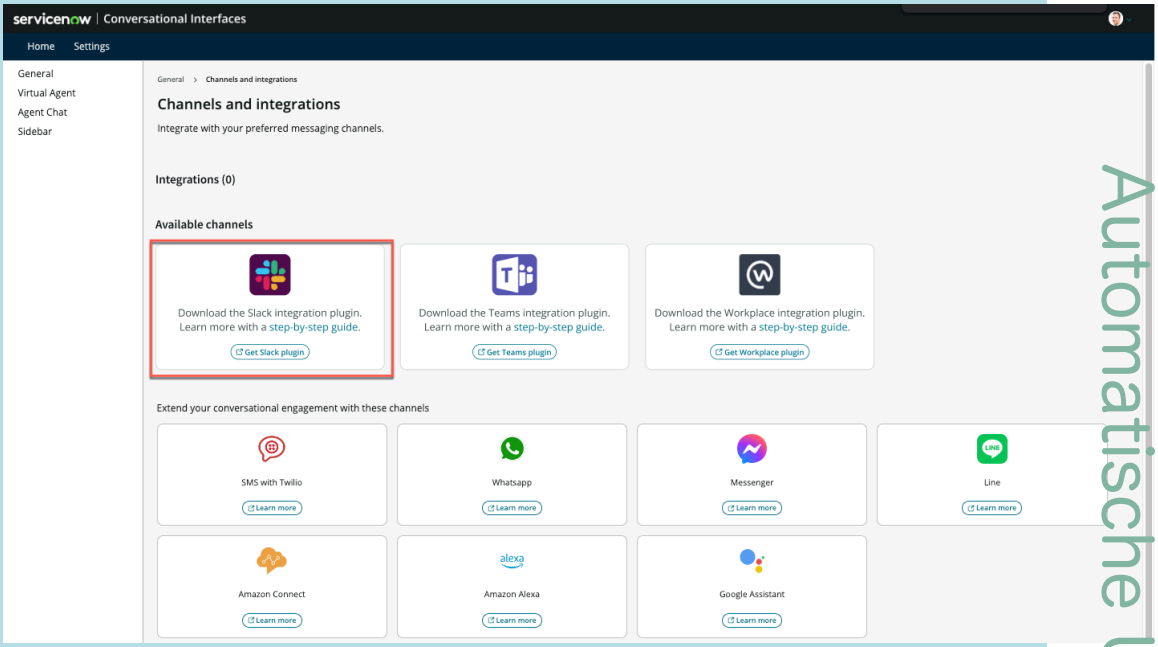
- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .
- Wenn Sie eine frühere Version von Virtual Agentverwenden, müssen Sie auf Version [Xanadu aktualisieren, um die in dieser Kanalintegration unterstützten Funktionen zu verwenden.
- Integration für Konversationsfunktionen mit Slack erfordert das Plugin „Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot), um die volle Funktionalität in Virtual Agent zu aktivieren, oder das Plugin Virtual Agent Lite (com.glide.cs.chatbot.lite), um eine eingeschränkte Version von Virtual Agentzu aktivieren. Aktivieren Sie das entsprechende Plugin, bevor Sie die Integration installieren.

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

- Installieren Sie die App Integration für Konversationsfunktionen mit Slack aus dem ServiceNow® Store.

Wichtig:
Durch die Installation der App Integration für Konversationsfunktionen mit Slack aus [] wird die App für die Integration in Ihrer Instanz ServiceNowServiceNow Store aktiviert. Wenn Sie die Integrations-App nicht installiert haben, wird die App Slack im Abschnitt „Verfügbare Kanäle“ aufgeführt.

Seite „Kanäle und Integrationen“, bevor die Apps Integration für Konversationsfunktionen mit Slack installiert werden



Nach der Installation des Plugins Integration für Konversationsfunktionen mit Slack (sn_va_slack) wird im Abschnitt Integrationen Slack] angezeigt, und Sie können mit der Konfiguration fortfahren.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin und external_app_install_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Überprüfen Sie diese Richtlinien für die Verwendung von Virtual Agent mit Slack oder mit Slack Enterprise Grid.

- Die App Slack erstellt eine Eins-zu-eins-Zuordnung zwischen der Instanz ServiceNow, aus der Sie installieren, und dem Arbeitsbereich Slack, in dem die Integration ausgeführt wird.
  - Verwenden Sie für jede Instanz, in der Sie die Integration installieren möchten, einen separaten Arbeitsbereich Slack.
  - Wenn Sie eine Instanz außerhalb der Produktion zum Testen verwenden, verwenden Sie einen selbstkonfigurierten Bot.

    Weitere Informationen finden Sie unter Integrieren Sie die ServiceNow-Instanz mit dem selbstkonfigurierten Bot.

- Slack Enterprise Grid: Wenn Sie über Slack Enterprise Grid-Arbeitsbereiche verfügen, können Ihre Endanwender zwischen Arbeitsbereichen wechseln und den Bot Virtual Agent von jedem Arbeitsbereich aus verwenden.

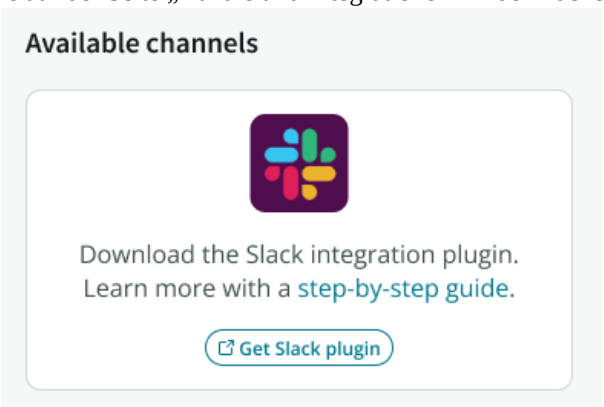
Automatische Übersetzung

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

- Wenn Sie eine Nicht-Produktionsinstanz zum Testen verwenden, verwenden Sie einen Arbeitsbereich in einem anderen Grid, oder verwenden Sie einen Nicht-Grid-Arbeitsbereich.
- Nach der Installation dieses Store-Release:
  - Ihre Messaging-Benutzer werden automatisch mit ihren ServiceNow -Accounts verknüpft.
  - Wenn Sie eine Instanz zu Testzwecken außerhalb der Produktion klonen, müssen Sie die Installation auf dem geklonten Ziel erneut ausführen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Klicken Sie in den **allgemeinen Einstellungen** unter **Kanäle und Integrationen**auf **Alle anzeigen**.
3. Klicken Sie auf der Seite „Kanäle und Integrationen“ in der Kachel Slack auf **Slack-Plugin abrufen**.



   Sie werden zur Seite Integration für Konversationsfunktionen mit Slack ServiceNow Store weitergeleitet.
4. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke des Bildschirms auf **Abrufen**.

   Hinweis:
   Sie müssen beim -Portal ServiceNow Store angemeldet sein, um das Plugin zu erhalten.

5. Klicken Sie auf der Seite Integration für Konversationsfunktionen mit Slack ServiceNow Store auf Installation **anfordern**.
6. Geben Sie im Bildschirm „Installation anfordern“ den **Instanznamen** und den **Grund für die Anforderung an**.
   Sie können auch die von Ihnen angegebene Instanz validieren, indem Sie auf **Validate Instance**(Instanz validieren) klicken.
7. Klicken Sie auf **Anforderung**.
   Im Bildschirm „Installation anfordern“ wird eine Meldung angezeigt, dass Ihre Anforderung automatisch genehmigt wurde.

Nächste Maßnahme

ServiceNow Virtual Agent mit Slack integrieren.

ServiceNow Virtual Agent mit Slack integrieren

Fügen Sie den Bot [Virtual Agent Ihrer Instanz [] hinzu, um ihn in SlackServiceNow® zu integrieren.

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

Vorbereitungen

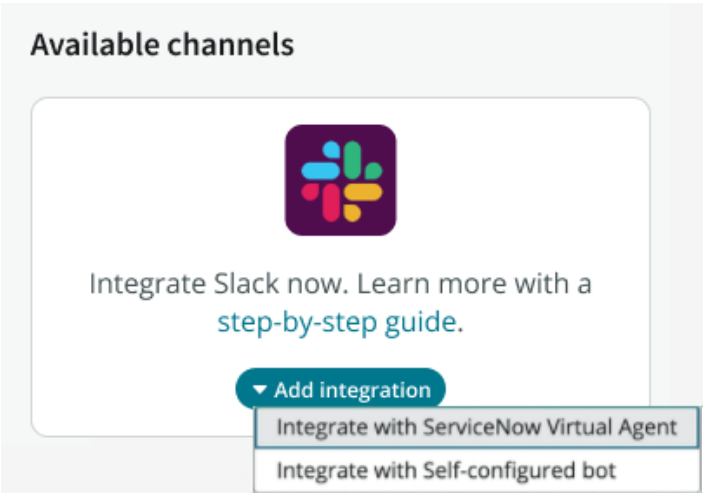
Stellen Sie sicher, dass das Plugin Integration für Konversationsfunktionen mit Slack (sn_va_slack) in Ihrer Instanz ServiceNow] installiert ist, bevor Sie Integrationen hinzufügen.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie in den **allgemeinen Einstellungen** unter **Kanäle und Integrationen**die **Option Alle anzeigen**aus.
   Die Seite „Kanäle und Integrationen“ wird geöffnet.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Verfügbare Kanäle“ auf der Kachel Slack die **Option Integrationen**hinzufügen und dann In **ServiceNow Virtual Agent integrieren**aus.

Hinweis:
Die Dropdown-Liste **Integrationen** hinzufügen ist erst verfügbar, nachdem Sie das Plugin Integration für Konversationsfunktionen mit Slack (sn_va_slack) in Ihrer Instanz ServiceNow] installiert haben.



4. Geben Sie Ihre Arbeitsbereichs-URL Slack ein, um sich bei Ihrem Slack -Arbeitsbereich anzumelden, und wählen **Sie Fortsetzen**aus.



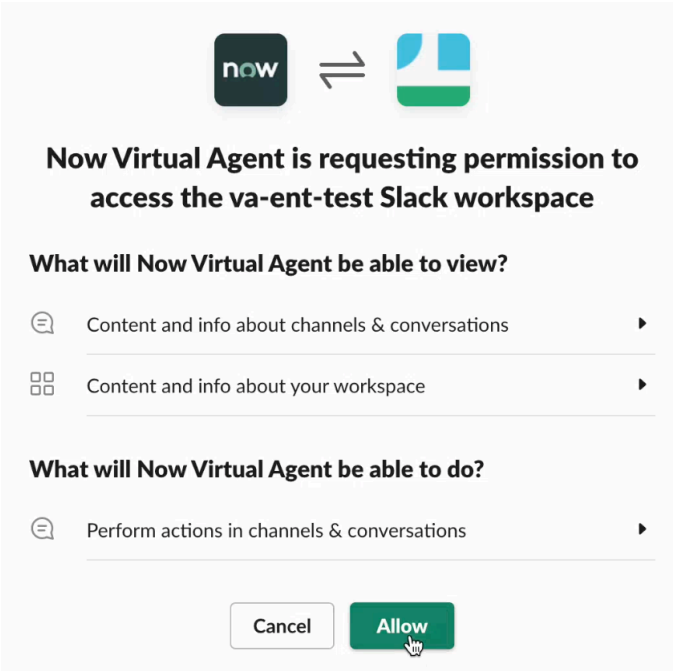
Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie den Namen des Arbeitsbereichs Slack eingeben, für den Sie Zugriff haben.

5. Melden Sie sich bei Ihrer Instanz ServiceNow® an.

Automatische Übersetzung

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

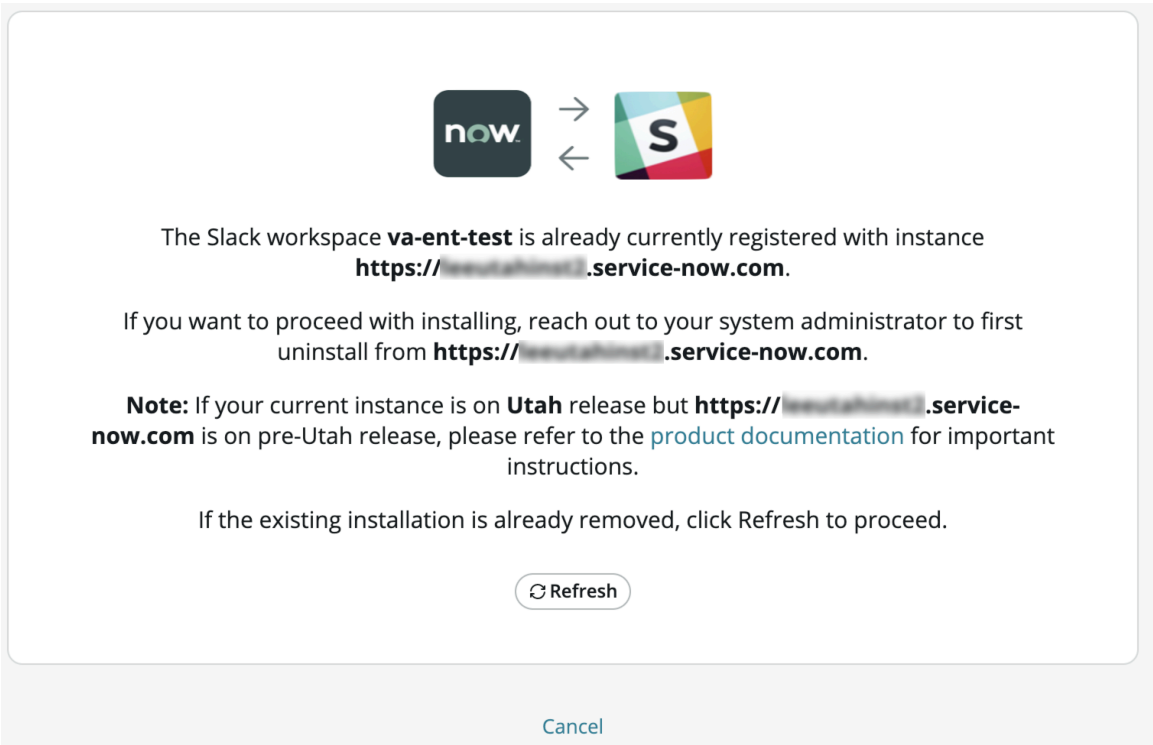
6. Wählen **Sie Zulassen**, wenn Slack um Erlaubnis zum Zugriff auf Ihren Arbeitsbereich bittet.



7. Wenn der ausgewählte Arbeitsbereich bereits Virtual Agent zugewiesen wurde, müssen Sie zuerst aus der zuvor zugeordneten Instanz deinstallieren.

Hinweis:

Ab Release Utah : Wenn Ihr Arbeitsbereich Slack bereits einer anderen Instanz ServiceNow zugeordnet ist, Sie ihn jedoch einer neuen Instanz zuordnen möchten, müssen Sie sich an den Administrator wenden, um ihn zuerst aus der vorherigen zu deinstallieren zugeordnete Instanz. Weitere Informationen finden Sie unter Slack Integration überschreiben.



Automatische Übersetzung

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

Wenn Virtual Agent erfolgreich im Arbeitsbereich Slack installiert wurde, wird eine Abschlussmeldung angezeigt.

8. Wählen **Sie Zu Slack wechseln**, um die App Slack zu verwalten.
9. Wählen **Sie Mit der Verwaltung von Kanälen und Integrationen fortfahren,** um die Integration in Ihrer Instanz von ServiceNow zu verwalten.

   Die Anwendung Slack wird in der Liste der Integrationen angezeigt.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie Ihre ServiceNow-Instanz mit einem anderen Slack -Bot integrieren möchten, wählen Sie das Plus-Symbol auf der Kachel ServiceNow Virtual Agent, oder wählen Sie die Liste **Integration** hinzufügen auf der Seite „Kanal Slack verwalten.



Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie die ServiceNow Virtual Agent-Integration mit Slack.

Slack Integration überschreiben

Überschreiben Sie die Virtual Agent-Integration mit Slack.

Vorbereitungen

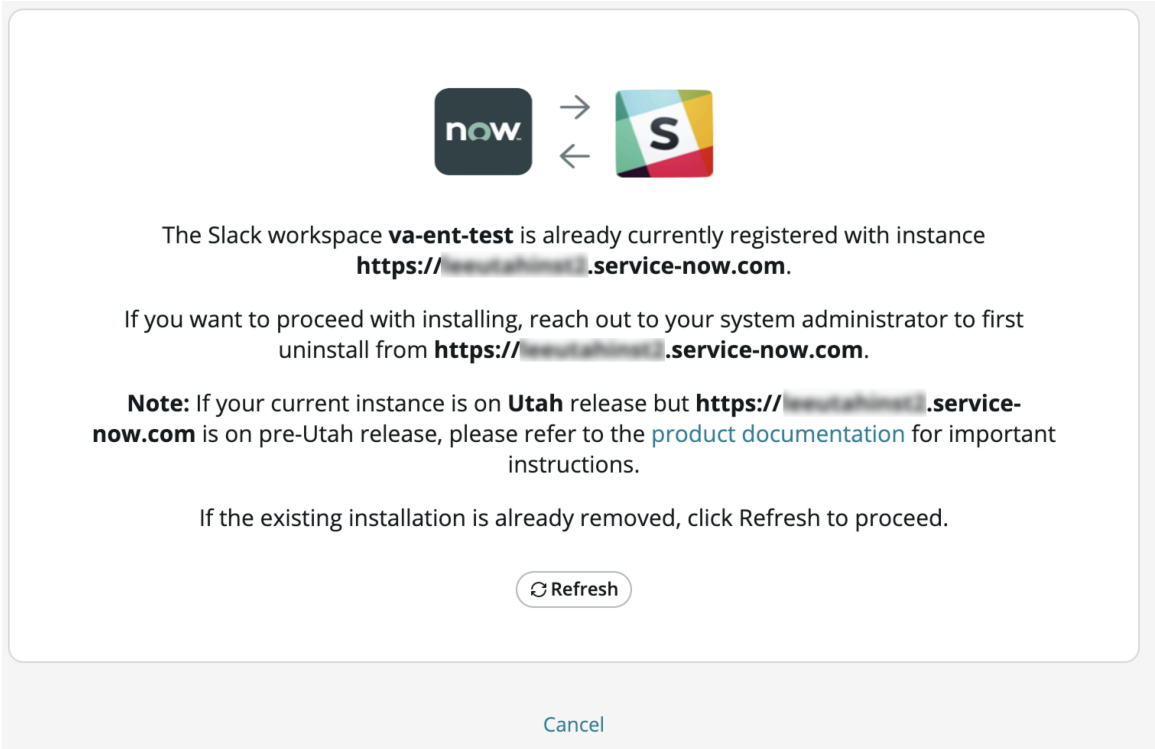
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Vor dem Release Utah konnten Administratoren eine Slack -Installation, die einer bestimmten Instanz zugeordnet ist, mit einer anderen ServiceNow -Instanz überschreiben.

Ab Release Utah : Wenn Ihr Arbeitsbereich Slack bereits einer anderen Instanz ServiceNow zugeordnet ist, Sie ihn jedoch einer neuen Instanz zuordnen möchten, müssen Sie sich an den Administrator wenden, um ihn zuerst aus der zuvor zugeordneten Instanz zu deinstallieren.

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



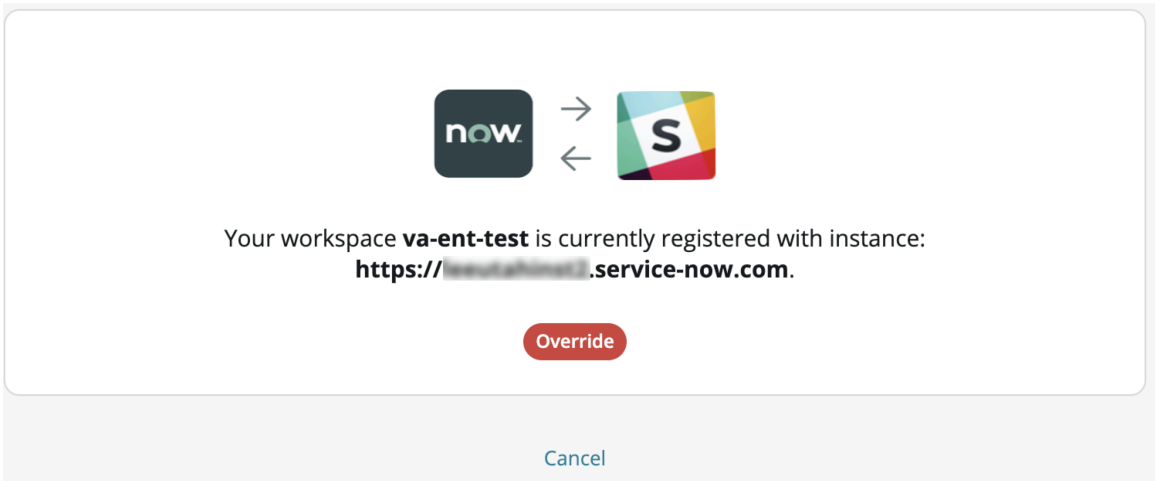
Wichtig:
Die Anweisungen in Entfernen Sie die ServiceNow Virtual Agent-Integration mit Slack gelten nur, wenn beide Instanzen mit Utah und den oben genannten Releases kompatibel sind. Wenn eine Ihrer ServiceNow Instanzen das Release Utah und eine andere ein Release vor Utahverwendet, führen Sie die folgenden Schritte aus.

Prozedur

1. Geben Sie im linken Navigationsfilter Ihrer Instanz ServiceNow`sys_properties_list`ein.
2. Suchen und öffnen Sie die Systemeigenschaft *`sn_va_slack.enable_slack_override`*.

   Hinweis:
   Wenn Sie diese Systemeigenschaft nicht finden, müssen Sie (als Administrator) eine erstellen.

3. Setzen Sie den Wert der Systemeigenschaft auf **true**, um die Schaltfläche **Überschreiben** zu aktivieren. Standardmäßig ist der Wert der Systemeigenschaft auf „ **false**“ festgelegt.
4. Wählen Sie **Überschreiben** aus, um die Instanz einem neuen Mandanten zuzuordnen.



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

Verwalten Sie die ServiceNow Virtual Agent-Integration mit Slack

Verwalten Sie Ihre Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Slack und deren Branding, und passen Sie die Bot-spezifischen Nachrichten in Ihrer Instanz ServiceNow nach der Integration an.

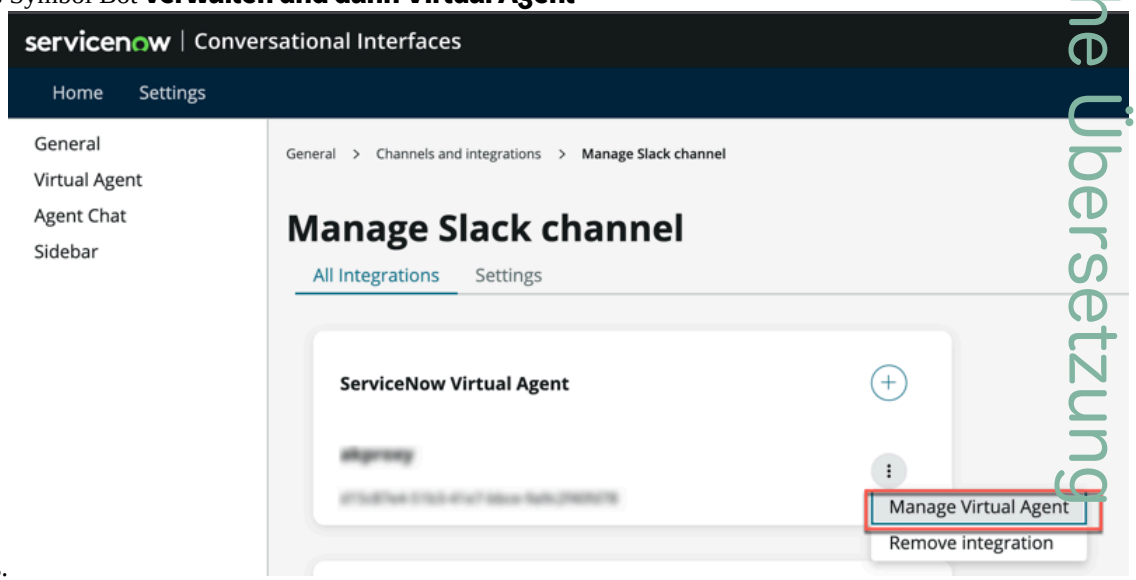
Vorbereitungen

Erforderliche Rollen:

- virtual_agent_admin und external_app_install_admin oder admin
- Administrator für Drittanbieteranwendungen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie in den **allgemeinen Einstellungen** unter **Kanäle und Integrationen**die **Option Alle anzeigen**aus.
3. Klicken Sie auf der Kachel Slack auf **Verwalten**.
   Wenn Sie **Verwalten**auswählen, werden Sie zur Seite Slack-Kanal verwalten weitergeleitet, auf der Sie die Bots verwalten können.
4. Um Ihre ServiceNow-Instanz mit einem anderen Slack -Bot zu integrieren, wählen Sie das Symbol Integration für ServiceNow Virtual Agent hinzufügen neben ServiceNow Virtual Agent aus.
   Darüber hinaus können Sie auch die Dropdown-Liste **Integration** hinzufügen oben rechts auf der Kanalseite Verwalten Slack und dann **Mit ServiceNow Virtual Agent integrieren**auswählen.
5. Wählen Sie das Symbol Bot **verwalten und dann Virtual Agent**



verwaltenaus.
   Sie werden zur Seite „Bot-Konfiguration“ für den ausgewählten Bot weitergeleitet.
6. Wählen Sie die Registerkarte **Branding** aus, um Ihren ServiceNow Virtual Agent-Bot mit einem Branding zu versehen.
   Weitere Informationen zum Branding Ihres Bots finden Sie unter Branding für Ihren Virtual Agent -Bot in Slackkonfigurieren.
7. Wählen Sie die Registerkarte **Bot-Nachrichten**, um eine Bot-Nachricht zu erstellen und zu bearbeiten.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Bot-Nachrichten.

Branding für Ihren Virtual Agent -Bot in Slackkonfigurieren

Sie können das standardmäßige ServiceNow -Branding für Ihr Slack Virtual Agentflexibel anpassen. Sie können den Namen und das Symbol des Produktions-Bots ändern.

Automatische Übersetzung

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

Vorbereitungen

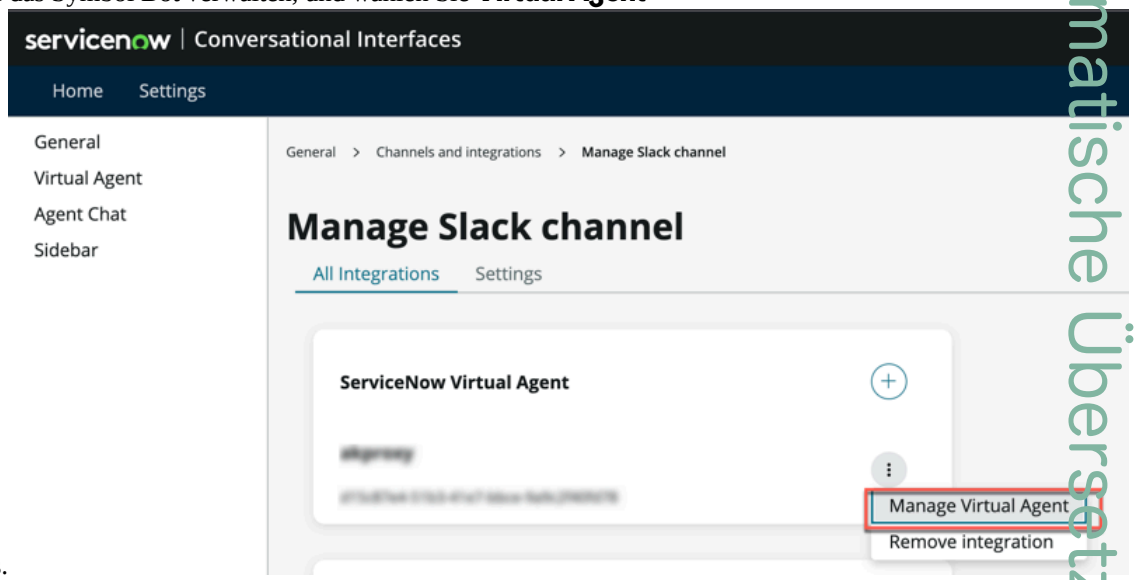
Erforderliche Rolle: admin oder virtual_agent_admin

Hinweis:
Die Branding-Funktion in Slack ist ab dem Store-Release August 2022 verfügbar und mit Release Tokyo und höher kompatibel. Um diese Funktionalität nutzen zu können, müssen Anwender das Familienrelease Tokyo verwenden und das August-Store-Release für die App Integration für Konversationsfunktionen mit Slack heruntergeladen haben.

Achten Sie darauf, die Systemeigenschaft `com.glide.cs.enable_slack_branding` auf „true“ festzulegen, bevor Sie die Branding-Einstellungen für Ihren Bot konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Klicken Sie auf der Seite **Allgemeine Einstellungen** unter **Kanäle und Integrationen**auf **Alle anzeigen**.
3. Klicken Sie auf der Seite „Kanäle und Integrationen“ auf der Kachel Slack auf **Verwalten**.
4. Klicken Sie auf das Symbol Bot verwalten, und wählen Sie **Virtual Agent verwalten**aus.



5. Geben Sie auf der Registerkarte Branding die folgenden Details an:
   - **Bot-Name**: Name, der im Konversationstext Slack angezeigt wird.

     Ändern Sie auf der Seite Konfigurieren Sie Ihre Bot-Integration in Slack den Standard-Bot-Namen in einen Bot-Namen Ihrer Wahl, und klicken Sie auf **Speichern**.

     Hinweis:
     - Wenn Sie den Bot-Namen jemals wieder in den Standard-Bot-Namen ändern möchten, löschen Sie den von Ihnen angegebenen Bot-Namen, und klicken Sie auf **Speichern**. Der Bot-Name wird aus dem verfügbaren Bot-Namen im Admin Center von Slack übernommen.
     - Wenn sich Ihr Bot-Name vom Header und vom linken Bereich unterscheiden soll, geben Sie einen anderen Namen an.

   - **App-Name**: Name, der im Slack-Header und im linken Bereich angezeigt wird.

Automatische Übersetzung

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

Gehen Sie wie folgt vor, um den App-Namen im Header Slack und im linken Bereich zu ändern.

- Melden Sie sich beim Slack Admin Center an.
- Navigieren Sie zum **Slack-App-Verzeichnis**, und suchen Sie Ihre Slack vorveröffentlichte App.
- Klicken Sie auf der App-Seite Slack auf die Registerkarte **Konfiguration**, und navigieren Sie zum Abschnitt „Bot-Benutzer“.
- Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um den Bot-Namen zu bearbeiten.
- Ändern Sie im Popup-Fenster Bot-Namen bearbeiten den Bot-Namen in einen Namen Ihrer Wahl, und klicken Sie auf **Save Changes**(Änderungen speichern).

Hinweis:
Wenn der Bot-Name mit dem Bot-Namen im Konversationstext übereinstimmen soll, geben Sie denselben Bot-Namen an.

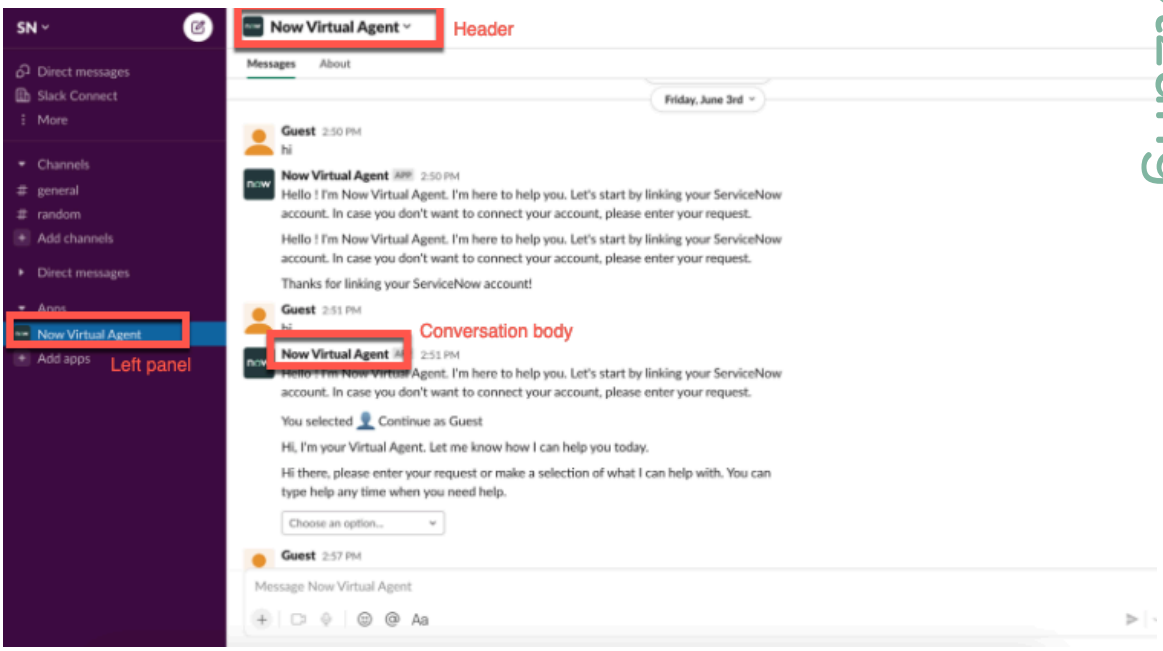
- **Slack-Bot-Symbol**: Symbol, das im Slack-Konversationstext angezeigt wird.
  - **Standardsymbol verwenden**: Wählen Sie das **Optionsfeld Standardsymbol** verwenden aus, und klicken Sie auf **Speichern**, um das Bot-Symbol wieder in das Standard-Bot-Symbol zu ändern.
  - **Anwenderdefiniertes Symbol verwenden**:

    Wählen Sie das **Optionsfeld Anwenderdefiniertes Symbol** verwenden, um das Bot-Symbol Slack zu ändern, und klicken Sie auf **Speichern**.

    Es gibt zwei Möglichkeiten, ein Bildsymbol hochzuladen.

    - Klicken Sie auf **Bild** anhängen, um nach einem Bildsymbol zu suchen, und klicken Sie auf **Speichern**.
    - Klicken Sie auf das Symbol **Stattdessen Bild-URL verwenden**, um eine URL des Bilds bereitzustellen, und klicken Sie auf **Speichern**.

Gebrandeter Slack-Konversationstext



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

Nächste Maßnahme

Öffnen Sie die Bot-Schnittstelle Ihres Slack, und starten Sie eine neue Konversation. Sie werden feststellen, dass der Bot-Name im Konversationstextkörper Slack, im Header und im linken Bereich aktualisiert wurde und das Bot-Symbol nur im Konversationstextkörper aktualisiert wird.

Entfernen Sie die ServiceNow Virtual Agent-Integration mit Slack

Entfernen Sie die ServiceNow Virtual Agent-Integration aus Ihrer Instanz ServiceNow, um die Zuordnung der App Slack aufzuheben.

Vorbereitungen

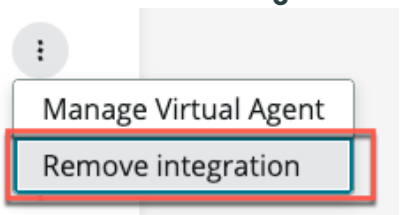
Erforderliche Rollen:

- Virtual_agent_admin und external_app_install_admin oder admin
- Administrator für Drittanbieteranwendungen

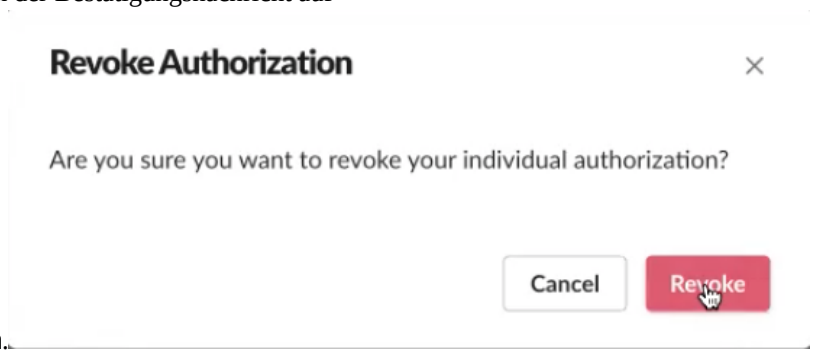
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Klicken Sie in den **allgemeinen Einstellungen** unter **Kanäle und Integrationen**auf **Alle anzeigen**.
3. Klicken Sie auf der Seite „Kanäle und Integration“ in der Kachel Slack auf **Verwalten**.
4. Suchen Sie auf der Seite „Slack-Kanal verwalten“ nach der ServiceNow Virtual Agent-Integration, die Sie aus Ihrer Instanz ServiceNow entfernen möchten, klicken Sie auf das Symbol zum Verwalten von Bots ⋮, und wählen **Sie Integration entfernen**aus.

Entfernen Sie die Integration mit ServiceNow Virtual Agent



5. Klicken Sie in der Bestätigungsmeldung Integration entfernen auf **Entfernen**.
   Sie werden zum Slack-App-Verzeichnis weitergeleitet.
6. Navigieren Sie im Slack-App-Verzeichnis zur Registerkarte Konfiguration, und klicken Sie auf **Alle** anzeigen für **1 autorisiertes Mitglied**.
7. Klicken Sie im Popup-Fenster „1 autorisiertes Mitglied“ auf **Widerrufen**.
8. Klicken Sie in der Bestätigungsnachricht auf **Widerrufen**.



Automatische Übersetzung

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

Es wird eine Meldung angezeigt, dass **Sie eine Autorisierung für Now Virtual Agent erfolgreich entfernt haben**.
Die Integration von ServiceNow Virtual Agent mit Slack wird aus Ihrer ServiceNow-Instanz entfernt.

Selbstkonfigurierter Bot wird in den Arbeitsbereich Slack integriert

Aktiviert ServiceNow® Virtual Agent, um die Integration mehrerer ServiceNow -Instanzen in einen einzelnen Slack -Arbeitsbereich zu ermöglichen.

Die Virtual Agent -Integration mit Slack erstellt eine Eins-zu-eins-Zuordnung zwischen der Instanz ServiceNow, aus der Sie installieren, und dem Arbeitsbereich Slack, in dem die Integration ausgeführt wird. Standardmäßig unterstützt Virtual Agent die Ein-Klick-Installation, die einen Slack -Arbeitsbereich mit einer ServiceNow -Instanz integriert. Durch Aktivieren dieser Integration können Sie jedoch mit Virtual Agent] mehrere ServiceNow -Instanzen mit einem einzigen Slack -Arbeitsbereich integrieren. Sie können mehrere ServiceNow -Instanzen mit einem einzelnen Slack -Arbeitsbereich integrieren, indem Sie für jede der Instanzen im Zielarbeitsbereich Slack einen Bot erstellen.

Erstellen Sie einen Bot in Slack

Sie müssen im Zielarbeitsbereich in Slack einen selbstkonfigurierten Bot erstellen, um die Integration mit Virtual Agentdurchführen zu können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

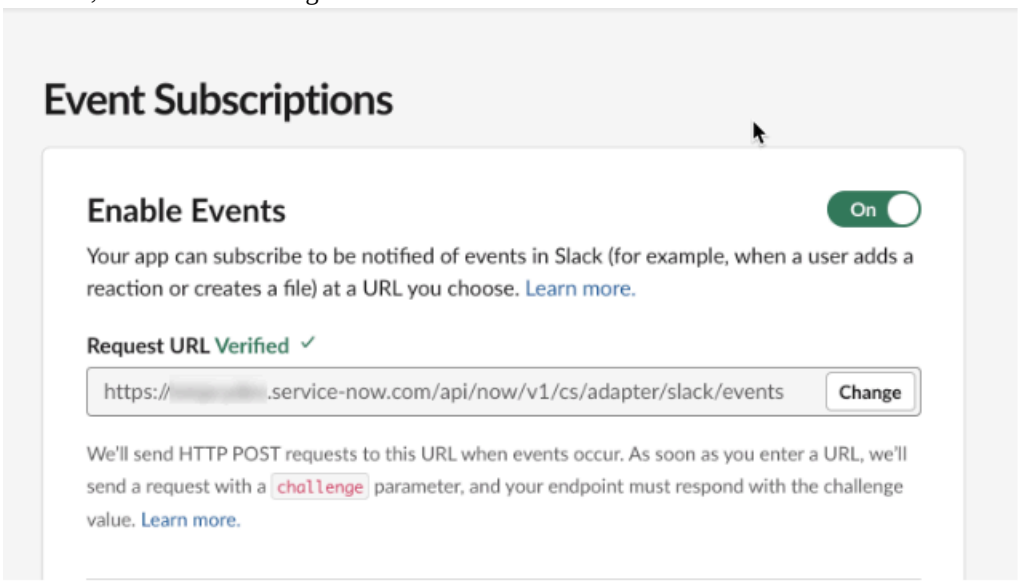
Hinweis:
Benutzer müssen berechtigt sein, einen Bot im Zielarbeitsbereich zu erstellen.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Slack-API an.
2. Navigieren Sie zu **Ihre Apps**, und klicken Sie auf **Neue App erstellen**.
3. Geben Sie einen **App-Namen**ein, wählen Sie Ihren **Slack-Arbeitsbereich** aus, und klicken Sie auf **App erstellen**.
4. Konfigurieren Sie interaktive Komponenten.
   a. Navigieren zu **Interaktivität** > **Tastenkürzel** im Menü auf der linken Seite, und aktivieren Sie die Option **Interaktivität**.
   b. Aktualisiert die **Anforderungs-URL**.
   Wenn Sie Ihren selbstkonfigurierten Bot in einer Instanz ServiceNow einrichten, muss die Anforderungs-URL „ https://“ lauten.<instance-name> /api/now/v1/cs/adapter/slack/actions“
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.
5. Konfigurieren Sie Event-Abonnements.
   a. **Klicken** Sie im linken Menü auf Ereignisabonnements, und aktivieren Sie **Ereignisse aktivieren**.
   b. Aktualisiert die **Anforderungs-URL**.
   Wenn Sie Ihren selbstkonfigurierten Bot in einer Instanz ServiceNow einrichten, muss die Anforderungs-URL „ https://“ lauten.<instance-name> .service-now.com/api/now/v1/cs/adapter/slack/events

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

c. Warten Sie, bis die Anforderungs-URL verifiziert



ist.

d. Klicken Sie unter Bot-Ereignisse abonnieren auf **Add Bot User Event** (Bot-Benutzerereignis hinzufügen), und fügen Sie `message.im`hinzu.

e. Klicken Sie auf **Speichern**.

6. Navigieren Sie zur Registerkarte **Eingehender Webhook**, und schieben Sie den Umschalter **Eingehende Webhooks aktivieren**, um ihn zu aktivieren.

7. Konfigurieren Sie OAuth und Berechtigungen.

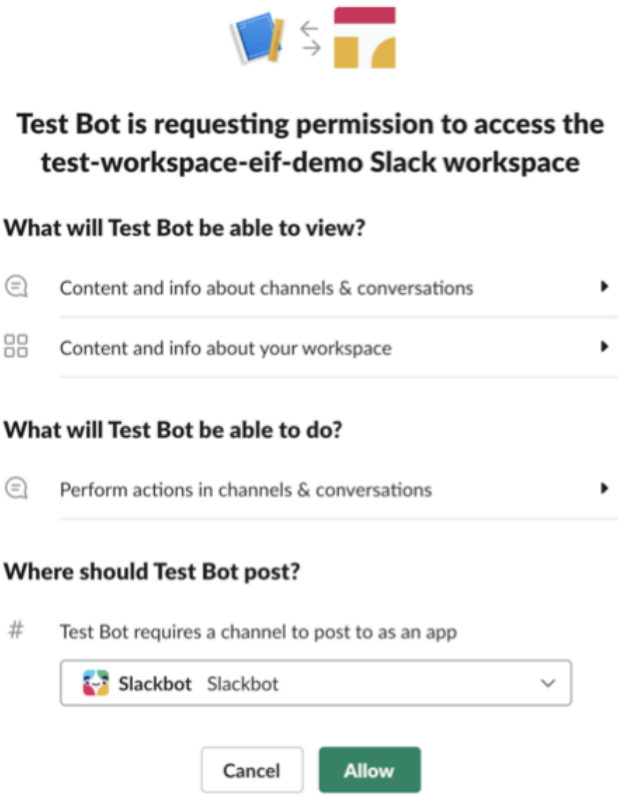
a. Klicken Sie im Menü auf der linken Seite auf OAuth und Berechtigungen, und navigieren Sie zu **Applikationsbereiche** > **Bot-Bereiche**.

b. Wählen **Sie Add an OAuth Scope** (OAuth-Bereich hinzufügen), und fügen Sie die folgenden Bereiche hinzu:

- chat:write
- Dateien:lesen
- Dateien:write
- im.verlauf
- incoming-webhook
- Team: Lesen
- users:read
- users:read.email

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

8. Navigieren Sie zu **OAuth und Berechtigungen**, klicken **Sie auf In Workspace installieren**, und klicken Sie auf **Zulassen**.



Ruft Details des selbstkonfigurierten Bots ab

Rufen Sie die Details des Bots ab, den Sie im Arbeitsbereich Slack erstellt haben, um ihn in die Instanz ServiceNow] zu integrieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Slack-API an.
2. Klicken Sie auf **Ihre Apps**, wählen Sie einen Bot aus, und navigieren Sie zu **Einstellungen** > **Basisinformationen** > **Informationen anzeigen** um den **App-Namen** (Bot-Name) zu kopieren.
3. Geben Sie Ihr **Bot-Anwender-OAuth-Zugriffstoken** in das Tokenargument ein, klicken Sie auf **Testmethode**, und kopieren Sie die **Team-ID**.

Hinweis:
Sie finden das Zugriffstoken unter **OAuth und Berechtigungen** in Ihrer App Slack.

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

Argument		Value
`token`	Required	No token **Or, provide your own token:** xoxb-1557753420966-1632731908147-krt Need a token? Create and install a Slack app to begin.
`team`	Optional	
Extra args		

Test Method

URL

`https://slack.com/api/team.info?pretty=1`

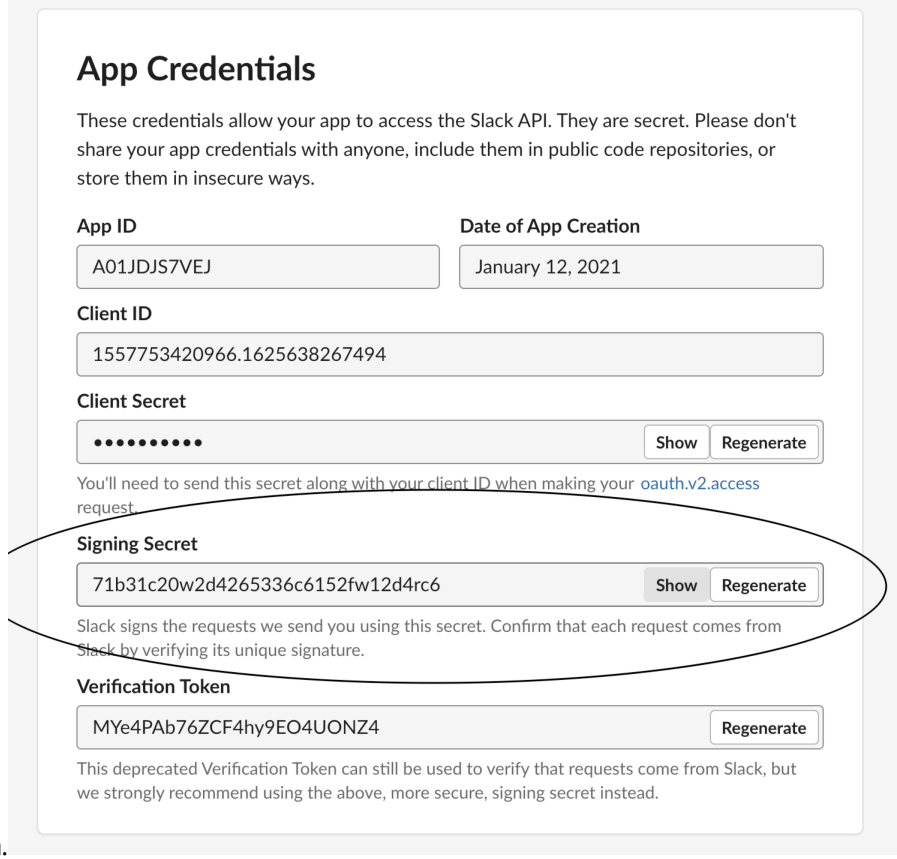
`Authorization: Bearer xoxb-1557753420966-1632731908147-krtnO65eEJWnB17X7P811117`


```
{
    "ok": true,
    "team": {
        "id": "T01GDN5CCUE",
        "name": "test-workspace-eif-demo",
        "domain": "va-eifdemo",
        "email_domain": "",
        "is_verified": false,
        "icon": {
            "image_34": "https://a.slack-edge.com/80588/img/avatars-teams/ava_0009-34
            "image_44": "https://a.slack-edge.com/80588/img/avatars-teams/ava_0009-44
            "image_68": "https://a.slack-edge.com/80588/img/avatars-teams/ava_0009-68
            "image_88": "https://a.slack-edge.com/80588/img/avatars-teams/ava_0009-88
            "image_102": "https://a.slack-edge.com/80588/img/avatars-teams/ava_0009-1
            "image_132": "https://a.slack-edge.com/80588/img/avatars-teams/ava_0009-1
            "image_230": "https://a.slack-edge.com/80588/img/avatars-teams/ava_0009-2
            "image_default": true
```

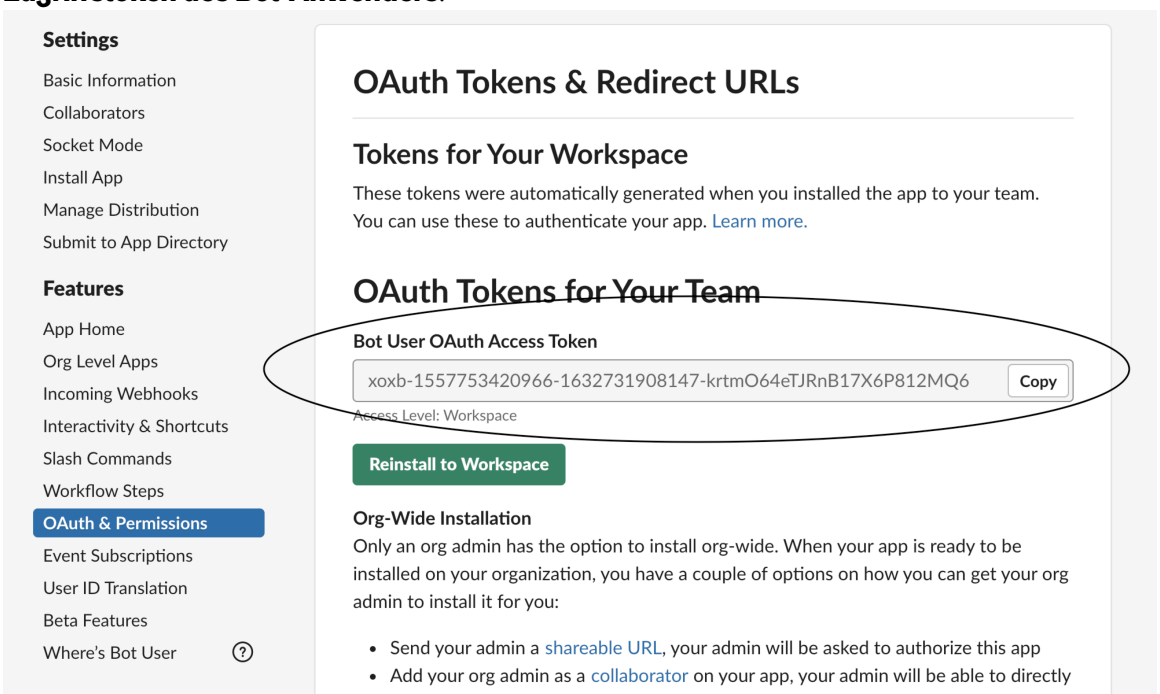

Automatische Übersetzung

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

4. Navigieren Sie in Ihrem Slack-Arbeitsbereich (in api.slack.com) zu Grundlegende Informationen, und kopieren Sie das **Signier-Secret** unter **App-Anmeldeinformationen**.



5. Navigieren Sie in Ihrem -Arbeitsbereich Slack zu OAuth und Berechtigungen, und kopieren Sie das **OAuth-Zugriffstoken des Bot-Anwenders**.



Ergebnisse

Sie sollten jetzt in der Lage sein, mit Ihrem selbstkonfigurierten Bot zu interagieren.

Automatische Übersetzung

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

Wenn Ihr Bot im Abschnitt „Apps“ nicht angezeigt wird, klicken Sie auf **Apps hinzufügen**, suchen Sie nach Ihrem Bot, und wählen Sie ihn aus. Sie können „ **hi** “ eingeben, um eine Antwort zu erhalten.

Integrieren Sie die ServiceNow-Instanz mit dem selbstkonfigurierten Bot

Fügen Sie Ihrer Instanz ServiceNow den selbstkonfigurierten Bot hinzu, um die Integration mit Slackabzuschließen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin und Slack workspace admin

Diese Installation erfordert eine andere ServiceNow -Instanz als die mit dem Produktions-Bot integrierte Instanz, um einen Bot (von mehreren Bots) in einen einzelnen Slack -Arbeitsbereich zu integrieren.

Hinweis:
Die Instanz ServiceNow, die Sie zur Integration des selbstkonfigurierten Bots mit einem einzelnen Arbeitsbereich Slack verwenden, darf keine Instanz sein, die Sie für die Integration des ServiceNow Virtual Agent verwendet haben.

Stellen Sie sicher, dass Sie einen Bot im Arbeitsbereich Slack erstellt und die Bot-Details abgerufen haben, um die Integration abzuschließen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Bot in Slack.

Rufen Sie den Namen des Bots, die Team-ID, das Signier-Secret und das Zugriffstoken für Ihren in Slackerstellten Bot ab. Weitere Informationen finden Sie unter Bot-Details abrufen. Verwenden Sie diese Informationen, wenn Sie den Bot in Ihrer Instanz ServiceNow einrichten.

Prozedur

Richten Sie als ServiceNow -Administrator den Bot in der Instanz ServiceNow im globalen Bereich ein.

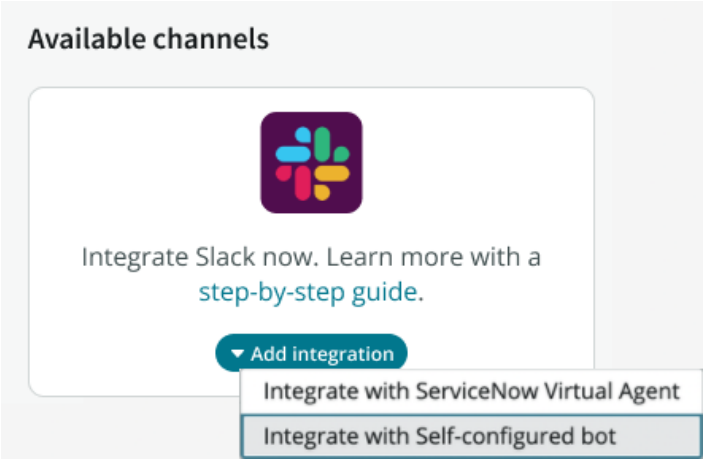
Hinweis:
virtual_agent_admin kann Bots mit mehreren Instanzen oder Bots getrennt vom Produktions-Bot in der Instanz ServiceNow installieren und alle Funktionen von Virtual Agent nutzen. Außerdem verfügt er über die Flexibilität, eine der mehreren ServiceNow -Instanzen mit einem Bot in einer einzigen Slack -Instanz zu integrieren. -Arbeitsbereich

a. Melden Sie sich bei Ihrer Instanz ServiceNow an, und navigieren Sie zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.

b. Klicken Sie in den **allgemeinen Einstellungen** unter **Kanäle und Integrationen**auf **Alle anzeigen**. Die Seite „Kanäle und Integrationen“ wird geöffnet.

c. Klicken Sie im Abschnitt „Verfügbare Kanäle“ auf der Kachel Slack auf **Integrationen hinzufügen**, und wählen Sie **Mit selbstkonfiguriertem Bot integrieren**aus.

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



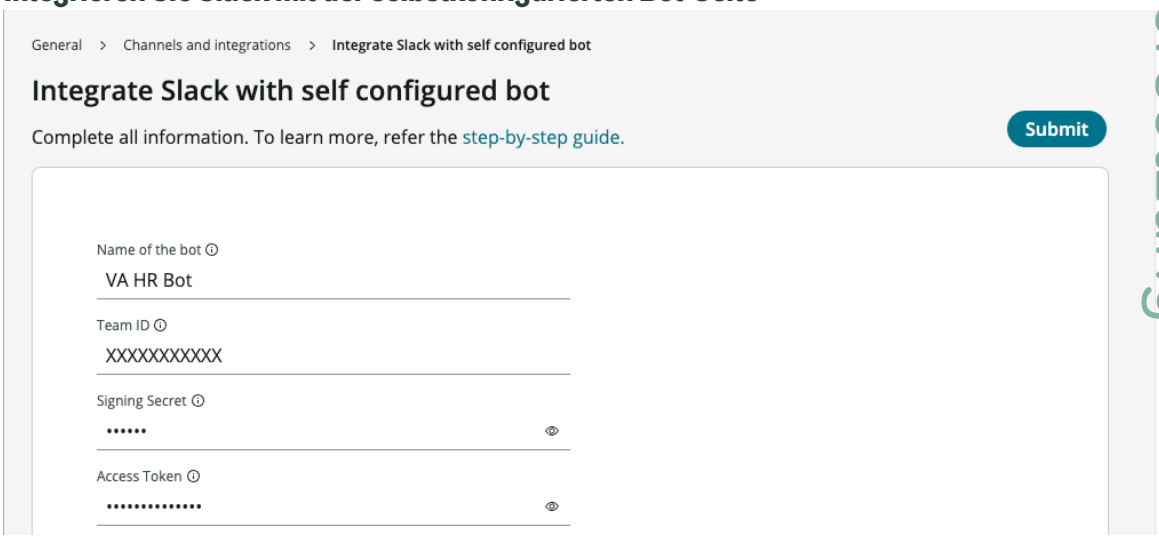
Hinweis:
Die Schaltfläche **Integrationen** hinzufügen ist erst verfügbar, nachdem Sie das Plugin Integration für Konversationsfunktionen mit Slack (sn_va_slack) in Ihrer Instanz ServiceNow] installiert haben. Weitere Informationen zur Installation des Plugins finden Sie unter Integration für Konversationsfunktionen mit Slack installieren.

d. Geben Sie auf der Seite Slack mit selbstkonfiguriertem Bot integrieren die folgenden Details an, die Sie sich beim Erstellen des Bots Slack notiert haben, und klicken Sie auf **Absenden**.

- **Name des Bots**
- **Team-ID**
- **Signier-Secret**
- **Zugriffs-Token**

Weitere Informationen finden Sie unter Bot-Details abrufen.

Integrieren Sie Slack mit der selbstkonfigurierten Bot-Seite

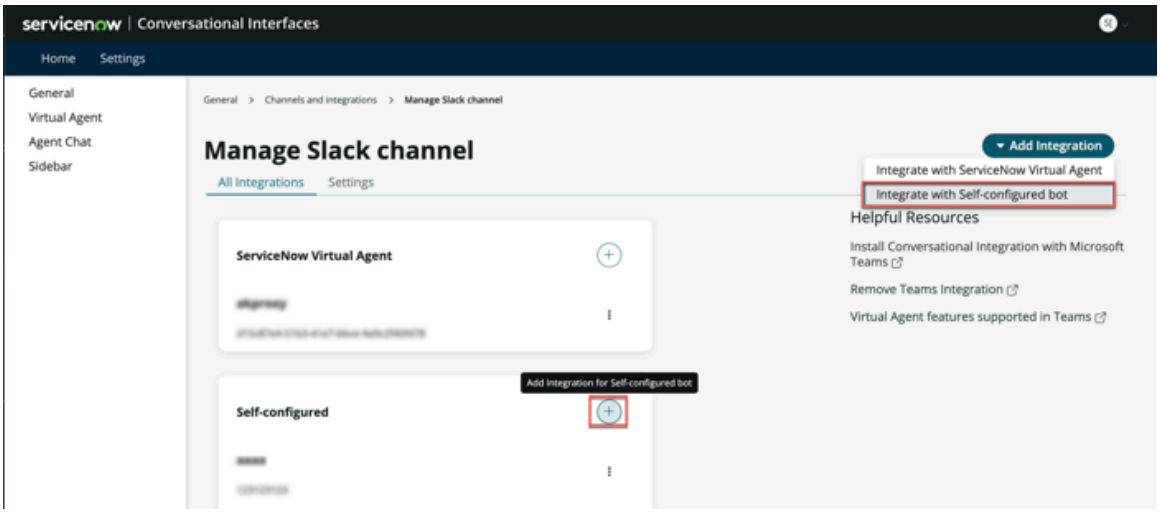


Hinweis:
Wiederholen Sie für jede weitere zu integrierende Instanz ServiceNow die Schritte 1 und 2.

Wenn Sie Ihre Instanz ServiceNow mit einem anderen Bot Slack] integrieren möchten, klicken Sie auf das Plus-Symbol neben dem Selbstkonfigurierten Bot, oder klicken Sie auf die Schaltfläche **Integration** hinzufügen auf der Seite Slack-Kanal verwalten, und wählen Sie **Mit selbstkonfiguriertem Bot integrieren**aus.

Automatische Übersetzung

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



Sie erhalten eine Meldung, dass die Installation erfolgreich war.

Verwalten Sie die selbstkonfigurierte Bot-Integration mit Slack

Verwalten Sie Ihre Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Slack und ihr Branding, und passen Sie die selbstkonfigurierten Bot-spezifischen Nachrichten in Ihrer Instanz ServiceNow nach der Integration an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen:

- virtual_agent_admin und external_app_install_admin oder admin
- Administrator für Anwendungen von Drittparteien (Slack)

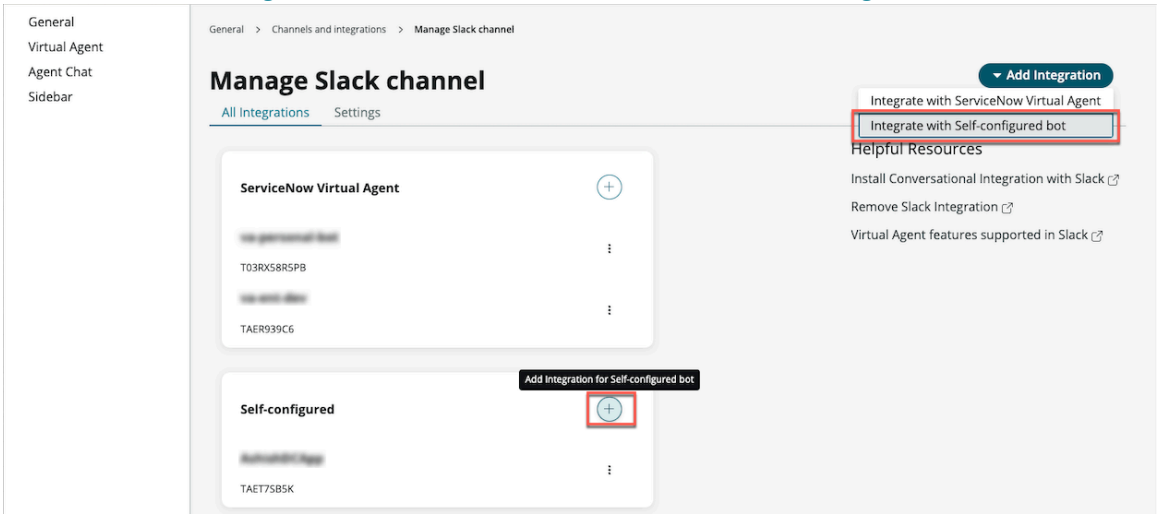
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Klicken Sie in den **allgemeinen Einstellungen** unter **Kanäle und Integrationen**auf **Alle anzeigen**.
3. Klicken Sie auf der Kachel Slack auf **Verwalten**.

   Wenn Sie Ihre Instanz ServiceNow mit einem anderen Bot Slack] integrieren möchten, klicken Sie auf das Plus-Symbol neben dem Selbstkonfigurierten Bot, oder klicken Sie auf die Schaltfläche **Integration** hinzufügen auf der Seite Slack-Kanal verwalten, und wählen Sie **Mit selbstkonfiguriertem Bot integrieren**aus. Weitere Informationen

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

finden Sie unter Integrieren Sie die ServiceNow-Instanz mit dem selbstkonfigurierten Bot



Wenn Sie auf **Verwalten**klicken, werden Sie zur Seite Slack-Kanal verwalten weitergeleitet, auf der Sie die Bots verwalten können.

4. Klicken Sie auf das Symbol ⋮ und wählen Sie **Bot verwalten**aus.
   Sie werden zur Seite „Bot-Konfiguration“ für den ausgewählten Bot weitergeleitet.
5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Konfiguration**, um Ihren selbstkonfigurierten Bot mit einem Branding zu versehen.
   Weitere Informationen zum Branding Ihres selbstkonfigurierten Bots finden Sie unter Konfigurieren Sie das Branding für Ihren selbstkonfigurierten Bot.
6. Klicken Sie auf die Registerkarte **Bot-Nachrichten**, um eine Bot-Nachricht zu erstellen und zu bearbeiten.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Bot-Nachrichten.

Konfigurieren Sie das Branding für Ihren selbstkonfigurierten Bot

Konfigurieren Sie das Branding Ihrer selbst konfigurierten Slack -App. Sie können das standardmäßige ServiceNow -Branding für den selbstkonfigurierten Bot-Namen und das Symbol von Slack anpassen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die Integration von Virtual Agent mit einem selbstkonfigurierten Bot in Slack abgeschlossen haben, bevor Sie die Branding-Optionen anpassen.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Slack Admin Center an.
2. Klicken Sie auf **Ihre Apps**, und wählen Sie unter einen Bot aus, für den Sie die Branding-Einstellungen ändern möchten.
3. Navigieren zu **Einstellungen** > **Basisinformationen** > **Informationen anzeigen**.
4. Im Abschnitt „Informationen anzeigen“ können Sie die folgenden Details aktualisieren:

   a. **App-Name**: Name Ihres selbstkonfigurierten Bots.

   b. **Kurzbeschreibung**: Ein kurzer Satz, der Ihren selbstkonfigurierten Bot beschreibt.

   c. **App-Symbol und Vorschau**: Bild, das Ihren selbstkonfigurierten Bot im Konversationstext darstellt.

Automatische Übersetzung

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

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass das Bild, das Sie als App-Symbol hochladen möchten, in Quadraten zwischen 512 px auf 512 px und 2000 px auf 2000 px festgelegt ist.

d. **Hintergrundfarbe**: Hintergrundfarbe Ihres Bot-Symbols im Konversationstext.

e. **Ausführliche Beschreibung**: Beschreibung Ihres selbstkonfigurierten Bots, der auf der Seite „App-Details“ angezeigt werden soll.

5. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Entfernen Sie die selbstkonfigurierte Bot-Integration mit Slack

Entfernen Sie die Bot-Integration Selbstkonfiguriert aus Ihrer Instanz ServiceNow, um die Zuordnung zur App Slack aufzuheben.

Vorbereitungen

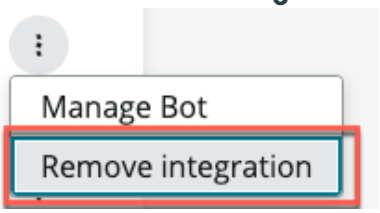
Erforderliche Rollen:

- Virtual_agent_admin und external_app_install_admin oder admin
- Administrator für Drittanbieteranwendungen

Prozedur

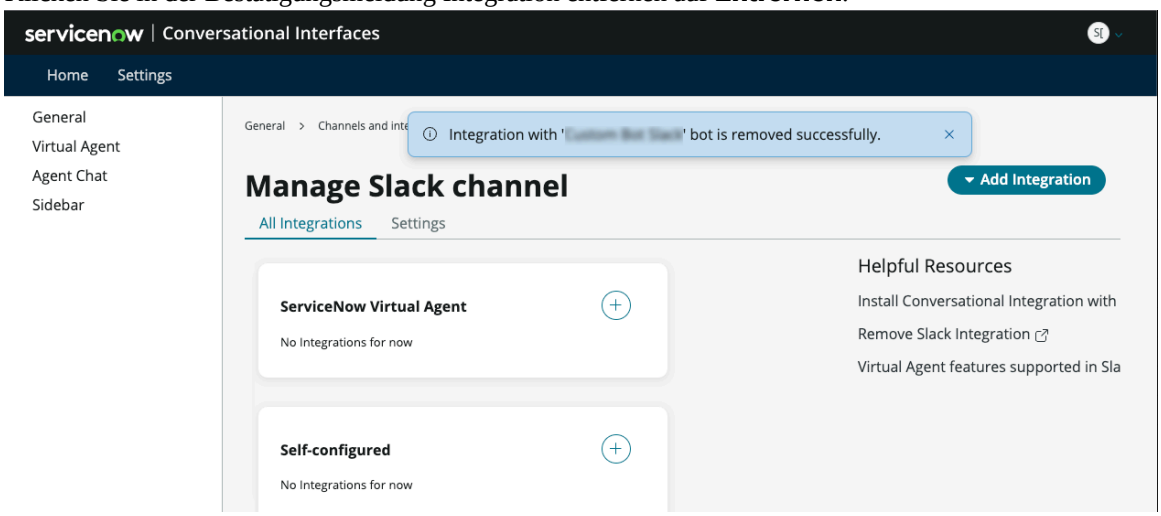
1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Klicken Sie in den **allgemeinen Einstellungen** unter **Kanäle und Integrationen**auf **Alle anzeigen**.
3. Klicken Sie auf der Seite „Kanäle und Integration“ in der Kachel Slack auf **Verwalten**.
4. Suchen Sie auf der Seite „Slack-Kanal verwalten“ nach Selbstkonfigurierte Bot-Integration, die aus Ihrer Instanz ServiceNow entfernt werden soll, und klicken Sie auf das Symbol zum Verwalten des Bots Symbol zum und wählen **Sie Integration entfernen**aus.

Entfernen Sie die Integration mit dem selbstkonfigurierten Bot



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

5. Klicken Sie in der Bestätigungsmeldung Integration entfernen auf **Entfernen**.



Die selbstkonfigurierte Bot-Integration mit Slack wurde erfolgreich entfernt.

Konfigurieren Sie Virtual Agent-Einstellungen für Slack

Konfigurieren Sie Ihre Slack -Bots, die in Virtual Agent integriert sind, um Benachrichtigungen zu aktivieren, ServiceNow -Benutzerprofile zu verknüpfen und Systemnachrichten und kontextbezogene Aktionen einzurichten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Klicken Sie in den **allgemeinen Einstellungen** unter **Kanäle und Integrationen**auf **Alle anzeigen**.
3. Klicken Sie auf der Seite „Kanäle und Integrationen“ auf der Kachel Slack auf **Verwalten**.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen**.
5. Verschieben Sie den Umschalter **Benachrichtigungen für alle Benutzer** aktivieren, um Benachrichtigungen für die verknüpften Benutzer zu deaktivieren.

Hinweis:

- Der Umschalter **Benachrichtigungen für alle Benutzer** aktivieren ist standardmäßig ausgewählt.
- Der Umschalter **ServiceNow-Anwenderprofile automatisch verknüpfen** ist standardmäßig ausgewählt und bei weiteren Änderungen deaktiviert. Diese Option verknüpft alle aktiven ServiceNow -Accounts automatisch mit dem zugeordneten Bot Microsoft Teams.

6. Richten Sie die **globalen Messaging-Einstellungen**ein.

Hinweis:
Alle an diesen Einstellungen vorgenommenen Änderungen werden in allen Kanälen berücksichtigt.

Automatische Übersetzung

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

- **Systemnachrichten**: Passen Sie die standardmäßigen Systemnachrichten an, die während Virtual Agent-Konversationen angezeigt werden.

  Weitere Informationen zum Ändern oder Aktualisieren einer Systemnachricht finden Sie unter Systemnachrichten ändern.

- **Kontextbezogene Aktionen**: Passen Sie die unterstützten Aktionen pro Anwenderbefehlseingaben an.

  Weitere Informationen zum Aktualisieren einer kontextbezogenen Aktion finden Sie unter Kontextbezogene Aktionen für anwenderdefinierte Chatintegrationen.

Now Assist in Virtual Agent mit Slack

Now Assist bietet Ihnen die auf dem großen Sprachmodell (LLM) basierende Konversations-Experience während Ihrer Konversationen mit einem Now Virtual Agent -Bot oder einem selbstkonfigurierten Bot, der in Slackintegriert ist.

Um einen Bot mit LLM-basierten Fähigkeiten zu aktivieren und die LLM-basierten Konversationen mit Now Assistzu erleben, müssen Sie zuerst Ihren Now Virtual Agent -Bot oder einen selbstkonfigurierten Bot mit Slackintegrieren.

Slack mit Virtual Agent integrieren

Sie können Virtual Agent mit Slack entweder mit dem Bot Now Virtual Agent oder einem selbstkonfigurierten Bot integrieren.

Informationen zur Integration von Slack mit Now Virtual Agentfinden Sie unter Integration von ServiceNow Virtual Agent in Slack.

Informationen zur Integration von Slack mit einem selbstkonfigurierten -Bot finden Sie unter Selbstkonfigurierter Bot wird in den Arbeitsbereich Slack integriert.

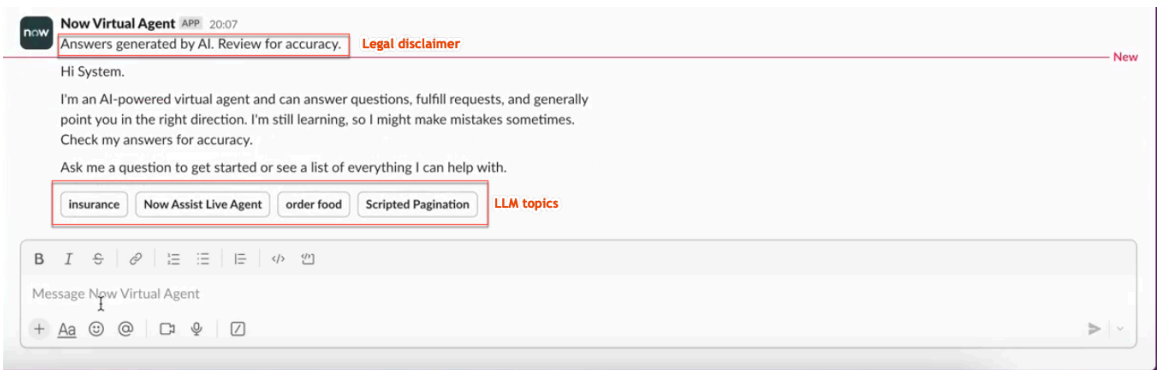
Konversations-Experience mit Now Assist in Slack

Now Assist bietet eine neue KI-Suche -Experience in -Kanälen mit den folgenden Funktionen:

- **Rechtlicher Hinweis**

  Die erste Nachricht in einer Konversation mit Now Assist zeigt einen rechtlichen Hinweis an, dass es sich um eine KI-generierte Nachricht handelt, gefolgt von der Begrüßungsnachricht Now Assist und LLM-fähigen Themen.

Rechtlicher Hinweis



Automatische Übersetzung

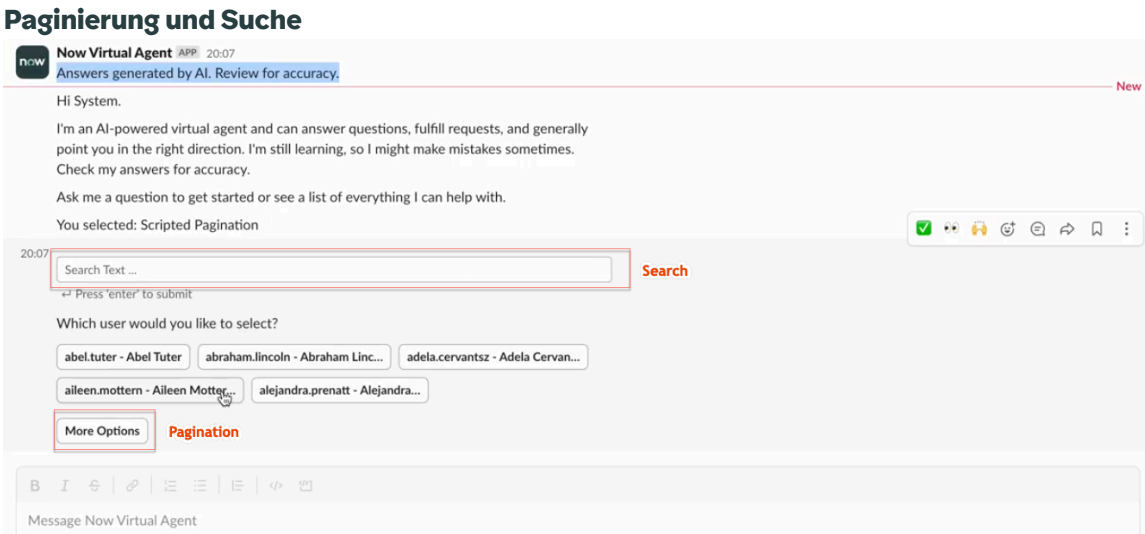
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Die Nachricht zum rechtlichen Hinweis wird von der Anbietereigenschaft *support-system-action* verwaltet, die in der Tabelle [sys_cs_custom_adapter_property] definiert ist. Standardmäßig ist der Wert der Anbietereigenschaft auf **true**festgelegt.

- **Paginierung und Suche**

  Sie können durch mehrere Auswahlseiten navigieren und mithilfe der Suchleiste nach bestimmten Elementen oder Benutzern suchen.

  Wenn Sie ein LLM-fähiges Thema auswählen, wird die Suchleiste zusammen mit den verfügbaren Auswahlmöglichkeiten im Zusammenhang mit dem ausgewählten Thema und der Schaltfläche **Weitere Optionen** angezeigt. Sie können entweder über die Suchleiste nach einem Element oder Benutzer suchen oder ein Element oder einen Benutzer aus den verfügbaren Auswahlmöglichkeiten auswählen. Wenn Sie nach weiteren verfügbaren Optionen suchen möchten, können Sie über die Schaltfläche **Weitere Optionen** zur nächsten Seite navigieren. Wenn Sie zu den zuvor aufgeführten Auswahlmöglichkeiten zurückkehren möchten, können Sie die Schaltfläche **Vorherige Optionen** verwenden.



Wenn Sie nach einem Anwender oder einem Element gesucht haben, werden die Auswahlmöglichkeiten für Ihren Suchbegriff angezeigt. Sie können entweder aus den verfügbaren Optionen auswählen oder die Suche und Paginierung zurücksetzen.

Tipp:
Sie können die Paginierung und Suche zurücksetzen, indem Sie in der Suchleiste die Eingabetaste drücken.

Die Paginierungs- und Suchfunktionen werden von den folgenden Anbietereigenschaften verwaltet:

- *picker_pagination_experience_supported*: Aktiviert die Paginierungs-Experience in Ihren LLM-Konversationen mit Now Assist. Der Standardwert dieser Eigenschaft ist **true**.
- *picker_pagination_limit*: Legt den Seitengrenzwert für einen Adapter zum Anzeigen der Auswahlmöglichkeiten fest. Der maximale Seitengrenzwert, der für einen Adapter festgelegt werden kann, ist **100**.

  Wenn für ein Thema beispielsweise weniger als 100 Auswahlmöglichkeiten verfügbar sind und der Grenzwert auf 100 festgelegt ist, wird die Schaltfläche **Weitere Optionen**

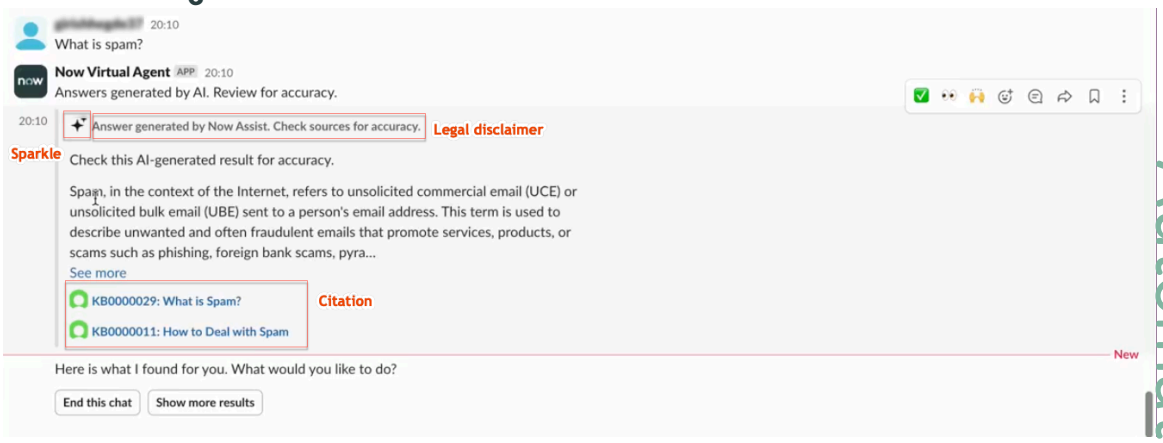
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

nicht angezeigt. Wenn für ein Thema mehr als 100 Auswahlmöglichkeiten verfügbar sind und der Grenzwert auf 100 festgelegt ist, wird die Schaltfläche **Weitere Optionen** angezeigt.

- **QnA-Karte für generative KI**

  Verwenden Sie diese Funktion, um Fragen zu stellen und Antworten von Now Assist über LLM im Kartenformat zu erhalten. Die Antwort wird mit einem Funkelbild, dem rechtlichen Hinweis und dem Zitat zu der gestellten Frage angezeigt.

QnA-Karte für generative KI



Weitere Informationen zum Aktivieren von LLM für Ihre Bots, die in Slackintegriert sind, finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent für Slackaktivieren.

Now Assist in Virtual Agent für Slackaktivieren

Aktivieren Sie die auf dem großen Sprachmodell (LLM) basierende Konversations-Experience mit SlackNow Assist in Ihrem Virtual Agent [], das in integriert ist.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie KI-Suche für die Durchführung von Now Assist -Konversationen mithilfe von Now LLM Service. Weitere Informationen zum Aktivieren von KI-Suchefinden Sie unter Enable AI Search for Next Experience .

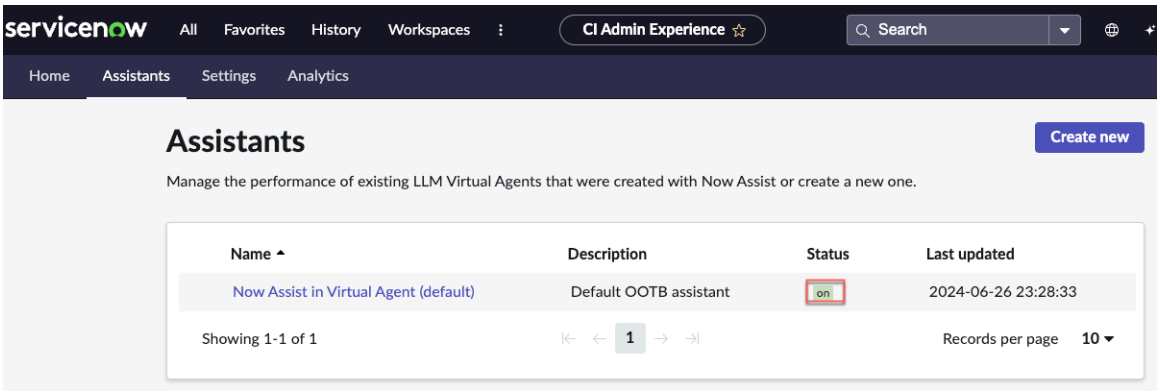
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Ihrer Instanz ServiceNow an, und navigieren Sie zur Seite „Funktionen“ Now Assist über einen der folgenden Navigationspfade:
   - **Alle** > **Now Assist Admin** > **Now Assist-Funktionen**.
   - **Alle** > **Now Assist Admin** > **Funktionen**.
2. Wählen Sie auf der Seite „Funktionen Now Assist “ **Plattform**.
3. Wählen Sie auf der Seite „Kompetenzen für Plattform Now Assist – **Details anzeigen**.
4. Wählen Sie auf der Seite „Konversations-Experience“ **Now Assist in Virtual Agent einrichten**.
   Sie werden zur Seite „Assistenten“ weitergeleitet, um Virtual Agentauszuwählen. Beispiel: **Now Assist in Virtual Agent (Standard)**.
5. Wählen Sie ein Virtual Agent Ihrer Wahl aus.

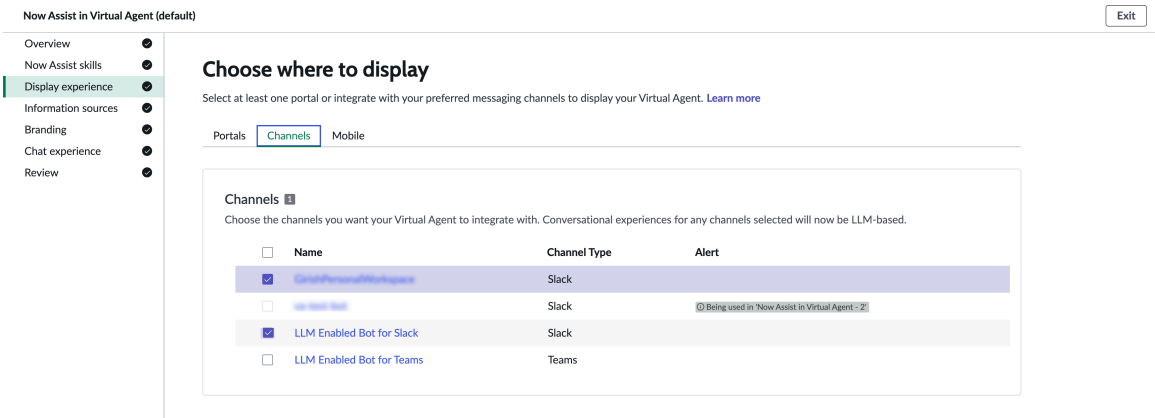
Automatische Übersetzung

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



Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass das von Ihnen ausgewählte Slack [] in den Arbeitsbereich Virtual Agent integriert ist, bevor Sie auswählen.

6. Navigieren Sie auf der Bot-Seite zu **Experience anzeigen** > **Kanäle** aus dem -Bereich.
7. Wählen Sie die Kanäle aus, die mit Now Assist in Virtual Agentintegriert werden sollen.



8. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**.

Virtual Agent Funktionen, die in Slack Konversationen unterstützt werden

Virtual Agent -Funktionen wie KI-Suche Ergebnisse, Virtual Agent Benachrichtigungen und Virtual Agent-Designer Steuerungen zum Erstellen von Virtual Agent -Konversationen werden in Slack -Bot-Konversationen unterstützt.

Hinweis:
Die Konversationsintegration für Slack wird für lokale Instanzen nicht unterstützt.

In diesem Abschnitt werden wichtige Funktionen von Virtual Agent hervorgehoben, die in der App Integration für Konversationsfunktionen mit Slack unterstützt werden.

KI-Suche Ergebnisse

Virtual Agent kann KI-Suche Ergebnisse generieren, die in Konversationen als Genius-Ergebniskarten und Multi-Link-Ausgaben angezeigt werden. Einzelheiten dazu, wie [KI-Suche Ergebnisse vom Typ Virtual Agent generiert, finden Sie unter Verbesserung der Anwender-Experience mit KI-Suche. Die Standardkonfiguration KI-Suche für Virtual Agent aktiviert Suchergebnisse für F&A (Knowledge Base) und Katalogelemente.

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

URL-Navigation für Chat-Links

In Konversationen zwischen SlackVirtual Agent und Service Desk-Mitarbeiter in der App [] werden in Basissystemportalen automatisch Links zu ServiceNow -Datensätzen geöffnet – einschließlich Links, die in Ausgabekarten, Virtual Agent -Benachrichtigungen und KI-Suche -Ergebnissen angezeigt werden. Bei Bedarf können Administratoren die Portale ändern, in denen diese Links geöffnet werden. Einzelheiten zur Konfiguration finden Sie unter Konfigurieren Sie die URL-Navigation für Chat-Links.

Vertrauenswürdige Domänen

In anwenderdefinierten Chatintegrationen haben die im Feld Vertrauenswürdige Mediendomänen der Tabelle „Provider-Kanalidentitäten“ [sys_cs_provider_application] angegebenen Werte Vorrang vor der Tabelle „Verbindungen“ [sys_cs_provider] und überschreiben sie daher.

Chat-Lokalisierung in Konversationssprache

Ab Version 5.0.1 wird der Chat in der vom Kunden angegebenen Konversationssprache lokalisiert, die in der Anwenderoberfläche von Slack festgelegt ist. Die Sitzungssprache ist jedoch anders.

Die Übersetzung von Antworten in die Konversationssprache erfolgt mit der Funktion gs::getMessageLang(str, lang), wobei die von Slack abgerufene Sprache als Parameter durch diese Funktion übergeben wird. Der Übersetzungsprozess funktioniert mit den folgenden drei Anwendungsfällen, wenn:

- Das angeforderte Sprach-Plugin ist in der Instanz ServiceNow verfügbar.

  Wenn das angeforderte Sprach-Plugin in der Instanz ServiceNow verfügbar ist, berücksichtigt die Sitzungssprache die vom Benutzer festgelegte Konversationssprache.

- Das angeforderte Sprach-Plugin ist nicht vorhanden, aber Fallback ist festgelegt und aktiviert.

  Wenn das angeforderte Sprach-Plugin nicht vorhanden ist, wird die in der Tabelle [sys_language] angegebene Fallback-Sprache für den Übersetzungsprozess verwendet. Damit der Fallback-Mechanismus funktioniert, müssen Sie jedoch die Systemeigenschaft *glide_i18n.language_fallback_enabled* aktivieren. Standardmäßig ist der Wert der Eigenschaft **false**. Legen Sie die Option auf „ **true** “ fest, um den Fallback-Mechanismus zu aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Set a fallback language .

- Das angeforderte Sprach-Plugin fehlt, aber Fallback ist nicht festgelegt/aktiviert.

  Wenn das angeforderte Sprach-Plugin fehlt und Fallback auch nicht festgelegt/aktiviert ist, ist Englisch die Standardübersetzungssprache.

Virtual Agent-Designer Steuerelemente für Benutzereingaben und Bot-Antworten in Slack

Die Virtual Agent-Designer Steuerelemente für Anwendereingaben und Bot-Antworten zum Erstellen von Konversationsthemen werden in Slack -Konversationen unterstützt, einschließlich der Tabellen-Bot-Antwort und des Kartensteuerelements, das Bilder anzeigen kann.

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

Virtual Agent-Designer Steuerungen für Benutzereingaben und Bot-Antworten

Ab Version 2.0.0 werden in Slack -Konversationen die Steuerelemente für Karten- und Video-Bot-Antworten unterstützt. Das Videosteuerelement zeigt ein Miniaturbild des Videos an, das Benutzer auswählen, um das Video in ihrem bevorzugten Webbrowser zu öffnen.

Weitere Informationen zu Steuerelementen für Benutzereingaben und Bot-Antworten finden Sie unter Virtual Agent-Designer-Steuerelemente für Benutzereingaben bzw. Bot-Antworten in Virtual Agent-Designer.

Mehrere Dateitypen hochladen

Ab Version 5.0.2 können Sie mehrere Bilddateien (bis zu 10 Dateien) von Ihrem Desktop hochladen oder indem Sie den gültigen Link für ein Bildauswahlthema in Virtual Agentbereitstellen. Sie können auch mehrere Dateien (bis zu 10 Dateien) für ein Virtual Agent -Thema über einen Link freigeben oder von Ihrem Desktop hochladen.

Um während Ihrer Konversation mit dem Bot mehrere Bilddateien oder andere Anhänge hochzuladen, wählen Sie **Bilddateitypen** bzw. **Alle Dateitypen**.

Hinweis:
Sie können auch mehrere Dateien für einen Service Desk-Mitarbeiter von Slackfreigeben .

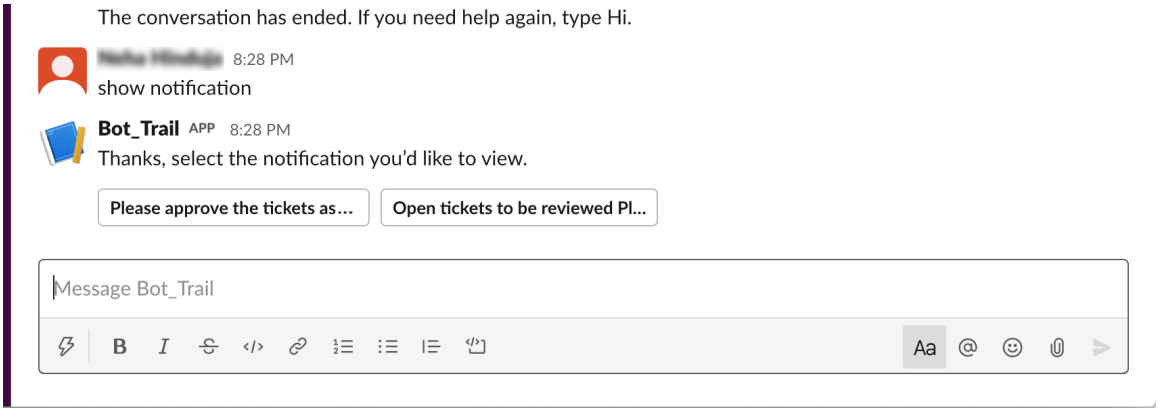
Virtual Agent -Benachrichtigungen werden in unterstützt Slack

Die App [Slack unterstützt Virtual Agent -Benachrichtigungen während Konversationen.

- Abonnement-Management
  - Anfordernde Personen – Verwenden Sie den Befehl **notification** (oder **notifications**), um Benachrichtigungen zu abonnieren oder abzubestellen.
  - Administratoren: Aktivieren Sie Benachrichtigungen für Messaging-Anwender auf der Seite „Integration von Messaging-Apps“.
- Benachrichtigungsinhalt: Erstellen Sie Benachrichtigungen mit Rich Content, Bildern und Aktionsschaltflächen. Umsetzbare Benachrichtigungen ermöglichen es Empfängern, bestimmte Aktionen auszuführen und auf die Benachrichtigung zu reagieren, z. B. Hinzufügen eines Kommentars oder Anfordern eines Servicemitarbeiters.
- Benachrichtigungszustellung
  - Nachrichtenbenachrichtigungen werden Endanwendern sofort zugestellt, auch wenn der Benutzer mit einem Virtual Agent oder einem Servicemitarbeiter chattet.
  - Umsetzbare Benachrichtigungen werden nur übermittelt, wenn sich der Benutzer nicht in einer aktiven Konversation mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter befindet. Welche Möglichkeiten haben Benutzer?
    - Überprüfen Sie die Benachrichtigungen später mit dem Befehl **show notification**.

      Beispielsweise können Benutzer mit dem Befehl „ **show notification notification** “ die Benachrichtigung auswählen, die sie anzeigen möchten.

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



- Führen Sie die Aktionen für die Benachrichtigung aus, oder überspringen Sie sie. Wenn Benutzer die Aktionen überspringen möchten, können sie später mit dem Befehl **show notification** (Benachrichtigung anzeigen) zur Benachrichtigung zurückkehren.

Ausführliche Informationen zu Virtual Agent -Benachrichtigungen finden Sie unter Virtual Agent -Benachrichtigungen werden konfiguriert.

Nicht unterstützte Virtual Agent -Funktionen in Slack

Informieren Sie sich über die nicht unterstützten Funktionen von Virtual Agent in Integration für Konversationsfunktionen mit Slack.

Nicht unterstützte Funktionen

Virtual Agent unterstützt während einer Konversation in Slacknicht die folgenden Funktionen.

- Connect-Support
- Themenblock „Geolokalisierung“.

Virtual Agent anfordernde Personen vor der Integration mit Slackvorab verknüpfen

Verknüpfen Sie die anfordernden Personen von Virtual AgentServiceNow vorab mit einer Instanz vom Typ [], bevor sie die Instanz von Integration für Konversationsfunktionen mit Slack] ausführen. Die Batch-Vorverknüpfung ermöglicht Ihren Virtual Agent -Benutzern, sofort mit einem Virtual Agent zu chatten und Benachrichtigungen zu erhalten, ohne den anfänglichen Authentifizierungs-Verknüpfungsprozess zu durchlaufen.

Vorbereitungen

- Verwalten Sie die ServiceNow Virtual Agent-Integration mit Slack, bei aktivierter Option **ServiceNow-Anwenderprofile automatisch verknüpfen**.
- Richten Sie Slack Spoke ein .

Erforderliche Rollen:

- virtual_agent_admin
- external_app_install_admin
- Eine der folgenden Slack -Administratorrollen:

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

- Globaler Administrator
- Applikationsadministrator
- Cloud-Anwendungsadministrator

- admin oder schedule_admin, um das Skript für die geplante Aufgabe zu ändern

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn die Option **ServiceNow-Anwenderprofile** automatisch verknüpfen auf der UI-Seite für die Integration von Messaging-Apps aktiviert ist, wird ein Batch von bis zu 10.000 Anwendern automatisch mit einer Instanz ServiceNow vorverknüpft. Ihre vorhandenen Anwender werden während der ersten Ausführung von vorab verknüpft. Neu hinzugefügte Anwender werden während der nachfolgenden täglichen Ausführungen vorab verknüpft.

Um die automatische Batch-Vorverknüpfung zu verhindern, deaktivieren Sie die Option **ServiceNow-Anwenderprofile** automatisch verknüpfen auf der UI-Seite für die Integration von Messaging-Apps.

Die Batch-Vorverknüpfung Ihrer Virtual Agent -Benutzer mit einer ServiceNow -Instanz vor der Integration mit Slack bietet folgende Vorteile:

- Benachrichtigungen werden von Virtual Agent proaktiv an Benutzer gesendet, wenn ihre Identität in Slack mit ihrer Identität in einer Instanz von ServiceNow] verknüpft ist. Dies gilt auch, wenn der Benutzer bereits mit ServiceNow Virtual Agentverknüpft ist.
- Wenn ein Benutzer vorab verknüpft ist und Slack -Benachrichtigungen in der App aktiviert sind, werden Benachrichtigungen an die App gesendet, auch wenn ein Benutzer nicht bei einem Slack -Account angemeldet ist.

Die Batch-Vorverknüpfung erfolgt automatisch über die geplante tägliche Aufgabe von **Slack, Vorverknüpfungen vorzunehmen**. Diese Aufgabe wird standardmäßig zu einer geplanten Zeit ausgeführt (die Zeit wird in der Zeitzone des Systemadministrators angezeigt). Sie können die Zeit bei Bedarf ändern. Um die standardmäßige Ausführungszeit oder Zeitzone einer geplanten Aufgabe zu ändern, greifen Sie auf das Formular **Tägliche geplante Skriptausführung für vorverknüpfte Aufgaben in Slack** zu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
2. Suchen Sie nach der geplanten Aufgabe **Tägliche Vorverknüpfungsaufgabe in Slack**, und klicken Sie, um das Formular Geplante Skriptausführung für den ausgewählten Datensatz zu öffnen.
3. Ändern Sie im Feld **Ausführen** die Laufzeit auf die gewünschte Zeit.
4. Eine Beschreibung der anderen Felder, die Sie in diesem Formular ändern können, einschließlich **Zeitzone**, finden Sie unter Skript Ihrer Wahl automatisch ausführen .
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurieren Sie vorgeschlagene Themen für Integration für Konversationsfunktionen mit Slack

Konfigurieren Sie vorgeschlagene Themen, um wichtige, allgemeine Themen für die schnelle Verwendung durch Anwender während einer Konversation mit dem Bot Slack zu veröffentlichen. Sie können bis zu sechs verschiedene vorgeschlagene Themen konfigurieren, die in der Begrüßungsnachricht des Kanals Slack angezeigt werden.

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder va_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Navigieren Sie auf der Seite mit den Virtual Agent-Einstellungen zu Anwenderdefinierte Begrüßungen und Setup, und klicken Sie auf **Alle anzeigen**.
   Die vorgeschlagenen Themen, die Sie zuvor konfiguriert haben, befinden sich in der Standard-Chat-Experience. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Virtual Agent -Chat-Experience. Wenn die standardmäßige Chat-Experience die einzige Zeile ist, die Sie in Ihrer Instanz haben, werden die vorgeschlagenen Themen auf den Webclient, Microsoft Teamsund Slack angewendet (es sei denn, Sie konfigurieren wie unten beschrieben etwas eindeutiges für Slack).

   Wenn Sie eindeutige vorgeschlagene Themen für Slack einrichten möchten, die sich vom Webclient unterscheiden müssen, gehen Sie wie folgt vor.
3. Klicken Sie auf der Seite „Anwenderdefinierte Begrüßungen und Setup“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Neue anwenderdefinierte Begrüßungen erstellen und einrichten

Feld	Beschreibung
Name	Name der Chat-Experience. Beispiel: Chat-Experience Slack.
Beschreibung	Beschreibung der Chat-Experience.
Aktiv	Aktivieren oder deaktivieren Sie die Chat-Experience.
Auftrag	Reihenfolge für die Anzeige der vorgeschlagenen Themen im Chat.
Domäne	Anwendungsbereich der Chat-Experience.
Bedingungsmodus	Situation, in der Ihr Anwender diese Chat-Experience erhält. Verfügbare Bedingungsmodi: ○ **Erweitert** ○ **Einfach**
Bedingung	Bedingung, die den Bedingungsmodus für die Chat-Experience definiert. Richten Sie eine einfache Bedingung mit **[devicetype] [is] [slack]**ein.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie **[devicetype] [is] [teams]** im Popup „Bedingung“ mit einer höheren Reihenfolge als die Standard-Chat-Experience einrichten, dann greift Slack die in dieser Experience definierten Setup-Themen und vorgeschlagenen Themen auf. Diese Änderung wirkt sich nicht auf den Webclient aus, der weiterhin die Setup-Themen und vorgeschlagenen Themen erbt, die in der Standard-Chat-Experience definiert sind.

5. Klicken Sie auf **Anwenderdefinierte Experience erstellen**.
6. Fügen Sie vorgeschlagene Themen in dem von Ihnen erstellten Chat-Experience-Formular Slack hinzu. Überprüfen Sie die Zeichenlänge Ihrer vorgeschlagenen Themen, bevor Sie sie für Slackhinzufügen. Wenn der Text im Thema näher an die 30 Zeichen herankommt, wird der Text möglicherweise abgeschnitten. Weitere Informationen finden Sie unter Slack Dokument .

   a. Klicken Sie im Formular „Chat Experience Slack “ auf die Registerkarte **Heraufgestufte Themen** und dann auf **Thema hinzufügen**.

   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Neue vorgeschlagene Themen erstellen

Feld	Beschreibung
Thema	Name des ausgewählten Themas. Verwenden Sie das Suchsymbol, um ein Thema auszuwählen.
Auftrag	Geben Sie den Auftrag für das ausgewählte Thema an.

Hinweis:
Ähnlich wie beim Webclient können Sie für den Kanal Slack maximal sechs vorgeschlagene Themen konfigurieren.

   c. Klicken Sie auf **Speichern.**

Nächste Maßnahme

Starten Sie eine Konversation mit dem Bot Slack, und Sie sollten die vorgeschlagenen Themen nach der Begrüßungsnachricht sehen, die Sie für den Kanal Slack eingerichtet haben.

In haben Sie die vorgeschlagenen Themen für Slacknicht konfiguriert, dann werden die vorgeschlagenen Themen aus der Standard-Chat-Experience angezeigt.

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

Conversational Integration with Facebook Workplace

Ermöglichen Sie anfordernden Personen den Chat mit Virtual Agent oder Servicemitarbeitern mithilfe der Anwendung Facebook Workplace.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Übersicht

Verwenden Sie die Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Workplace, um Ihre anfordernden Personen über die Anwendung Facebook Workplace Ihres Unternehmens mit Virtual Agent oder Servicemitarbeitern zu verbinden. Informationen zu den ersten Schritten finden Sie unter .

Conversational Integration with Facebook Workplace installieren

Sie können die Anwendung Conversational Integration with Facebook Workplace (sn_va_fb_workplace) mit der Administratorrolle installieren.

Vorbereitungen

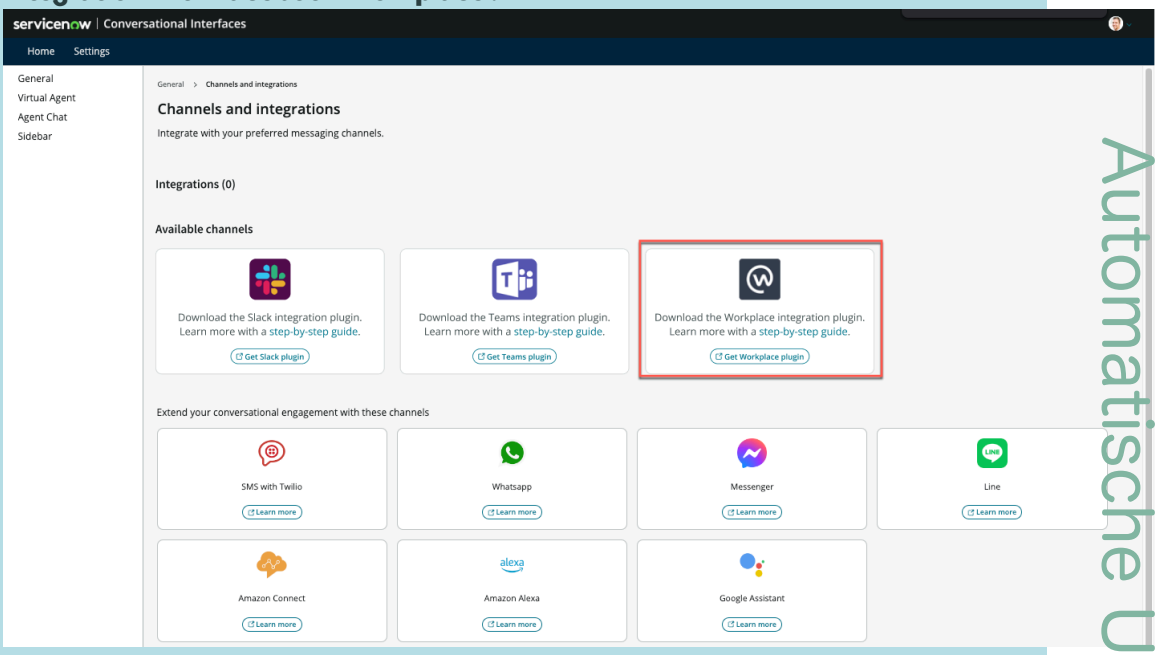
- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .
- Wenn Sie eine frühere Version von Virtual Agentverwenden, müssen Sie auf Version [Xanadu aktualisieren, um die in dieser Messaging-Integration unterstützten Funktionen zu verwenden.
- Conversational Integration with Facebook Workplace erfordert das Plugin „Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot), um die volle Funktionalität in Virtual Agent zu aktivieren, oder das Plugin Virtual Agent Lite (com.glide.cs.chatbot.lite), um eine eingeschränkte Version von Virtual Agentzu aktivieren. Aktivieren Sie das entsprechende Plugin, bevor Sie die Integration installieren.

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

- Installieren Sie Conversational Integration with Workplace von Facebook aus dem ServiceNow® Store.

Wichtig:
Durch die Installation der App „Conversational Integration“ aus dem Store ServiceNow Store wird die entsprechende Schaltfläche **Installieren** auf der Seite „Kanäle und Integrationen“ aktiviert. Wenn Sie die Integrations-App nicht installiert haben, wird die App Facebook Workplace im Abschnitt „Verfügbare Kanäle“ aufgeführt.

Seite „Kanäle und Integrationen“ vor der Installation von Conversational Integration with Facebook Workplace .

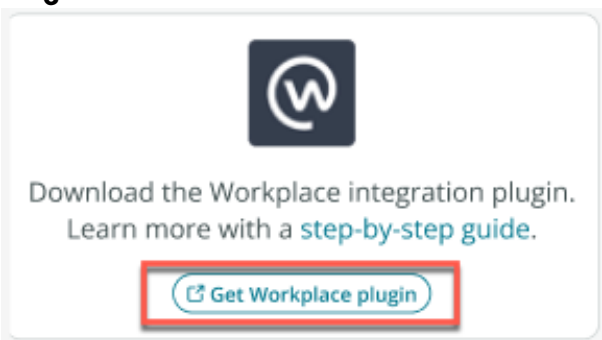


Nachdem Sie die App [Conversational Integration with Facebook Workplace installiert haben, wird Facebook Workplace im Abschnitt Integrationen angezeigt, und Sie können mit der Konfiguration fortfahren.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin und external_app_install_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Klicken Sie in den **allgemeinen Einstellungen** unter **Kanäle und Integrationen**auf **Alle anzeigen**.
3. Klicken Sie auf der Seite „Kanäle und Integrationen“ in der Kachel Microsoft Teams auf **Workplace-Plugin abrufen**.



Sie werden zur Seite Conversational Integration with Facebook Workplace ServiceNow Store weitergeleitet.

Automatische Übersetzung

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

4. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke des Bildschirms auf **Abrufen**.

   Hinweis:
   Sie müssen beim -Portal ServiceNow Store angemeldet sein, um das Plugin zu erhalten.

5. Klicken Sie auf der Seite Conversational Integration with Facebook Workplace ServiceNow Store auf Installation **anfordern**.
6. Geben Sie im Bildschirm „Installation anfordern“ den **Instanznamen** und den **Grund für die Anforderung an**.
   Sie können auch die von Ihnen angegebene Instanz validieren, indem Sie auf **Validate Instance**(Instanz validieren) klicken.
7. Klicken Sie auf **Anforderung**.
   Im Bildschirm „Installation anfordern“ wird eine Meldung angezeigt, dass Ihre Anforderung automatisch genehmigt wurde.

Nächste Maßnahme

Integrieren Sie ServiceNow Virtual Agent in Facebook Workplace.

Integrieren Sie ServiceNow Virtual Agent in Facebook Workplace

Fügen Sie den Bot [Now Virtual Agent Ihrer Instanz [] hinzu, um ihn in Facebook WorkplaceServiceNow zu integrieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen:

- virtual_agent_admin und external_app_install_admin oder admin
- Administrator für Drittanbieteranwendungen

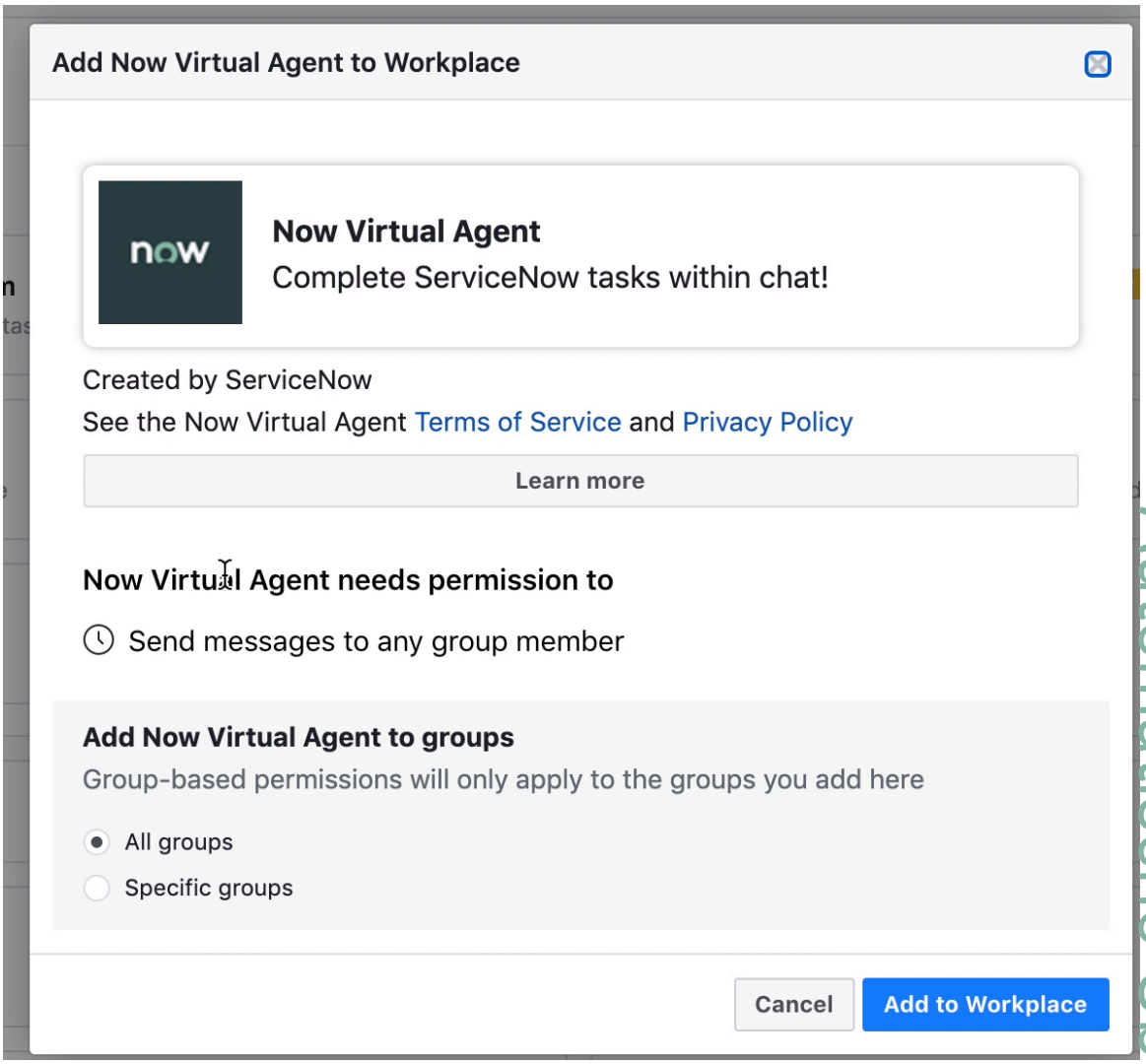
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Klicken Sie in den **allgemeinen Einstellungen** unter **Kanäle und Integrationen**auf **Alle anzeigen**.
   Die Seite „Kanäle und Integrationen“ wird geöffnet.
3. Klicken Sie im Abschnitt „Verfügbare Kanäle“ auf der Kachel Microsoft Teams auf **Integrationen hinzufügen**.

   Hinweis:
   Die Schaltfläche **Integrationen** hinzufügen ist nur verfügbar, nachdem Sie das Plugin Conversational Integration with Facebook Workplace (sn_va_fb_workplace) in Ihrer Instanz ServiceNow] installiert haben.

   Sie werden zur Arbeitsplatz-Administratorseite weitergeleitet, um einen Bot hinzuzufügen.
4. Geben Sie auf dem Anmeldebildschirm für Workplace Ihre Anmeldeinformationen ein.
   Wenn Sie mehrere Accounts für Workplace haben, werden in einem Menü die Accounts angezeigt, bei denen Sie sich anmelden können. Wählen Sie den Account aus, in dem Sie die App installieren möchten.
5. Klicken Sie im Fenster, für das Sie die Berechtigung zum Installieren der Integration benötigen, auf **Zu Workplace hinzufügen**.

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



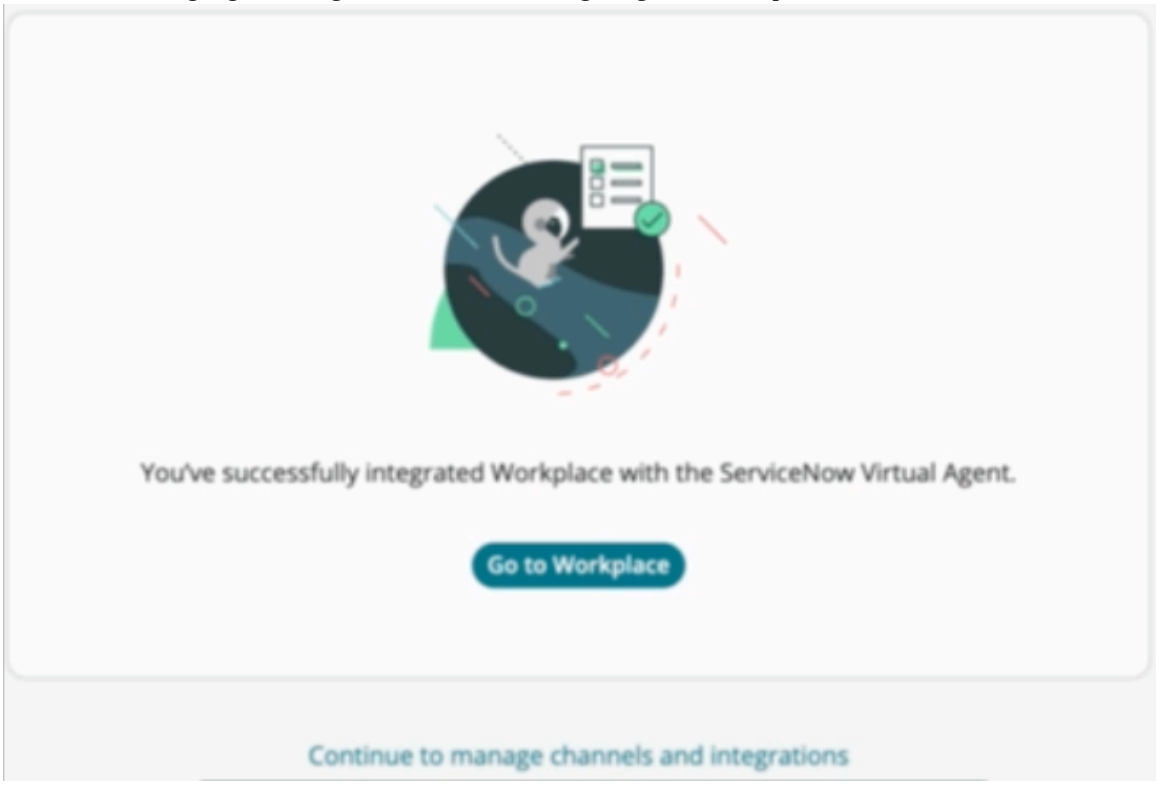
Wenn der ausgewählte Arbeitsbereich bereits mit Workplace integriert wurde, klicken Sie auf **Speichern** oder **Abbrechen**, um die aktuelle Zuweisung beizubehalten.

Informationen zum Löschen von Conversational Integration with Facebook Workplace finden Sie unter Deinstallieren Sie Conversational Integration with Facebook Workplace.

Automatische Übersetzung

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

6. Wenn die Bestätigungsmeldung für die Installation angezeigt wird, überprüfen Sie die Installation.



Ergebnisse

Der Bot [Virtual Agent und Facebook Workplace sind jetzt zur Verwendung in Ihrer Instanz ServiceNow integriert.

Verwalten Sie die ServiceNow Virtual Agent-Integration mit Facebook Workplace

Verwalten Sie Ihre Anwendung Conversational Integration with Facebook Workplace und deren Branding, und passen Sie die Bot-spezifischen Nachrichten in Ihrer Instanz ServiceNow nach der Integration an.

Vorbereitungen

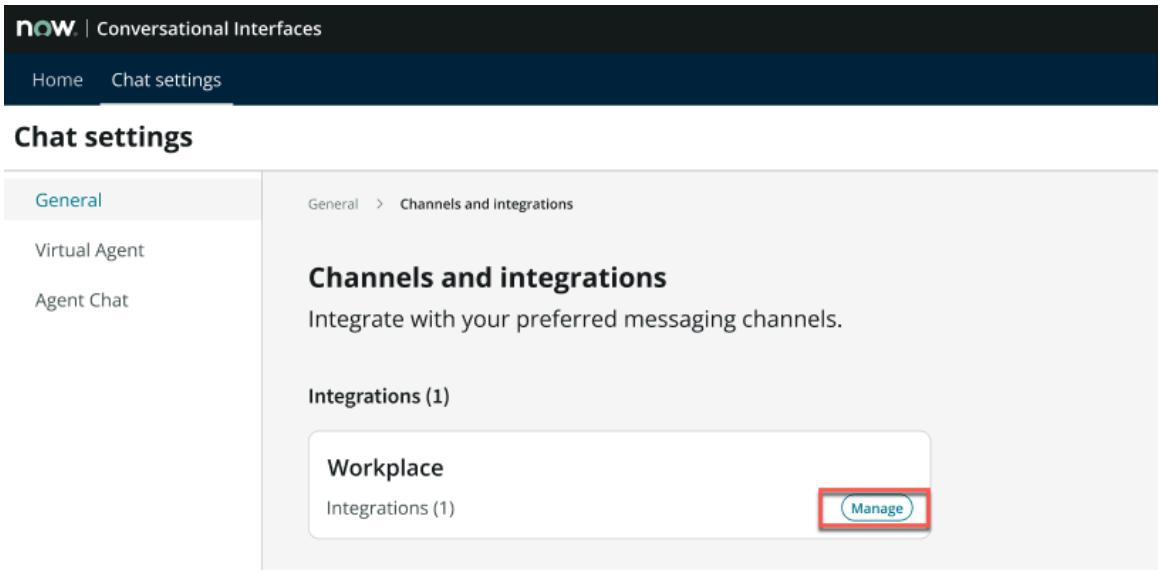
Erforderliche Rollen:

- virtual_agent_admin und external_app_install_admin oder admin
- Administrator für Drittanbieteranwendungen

Prozedur

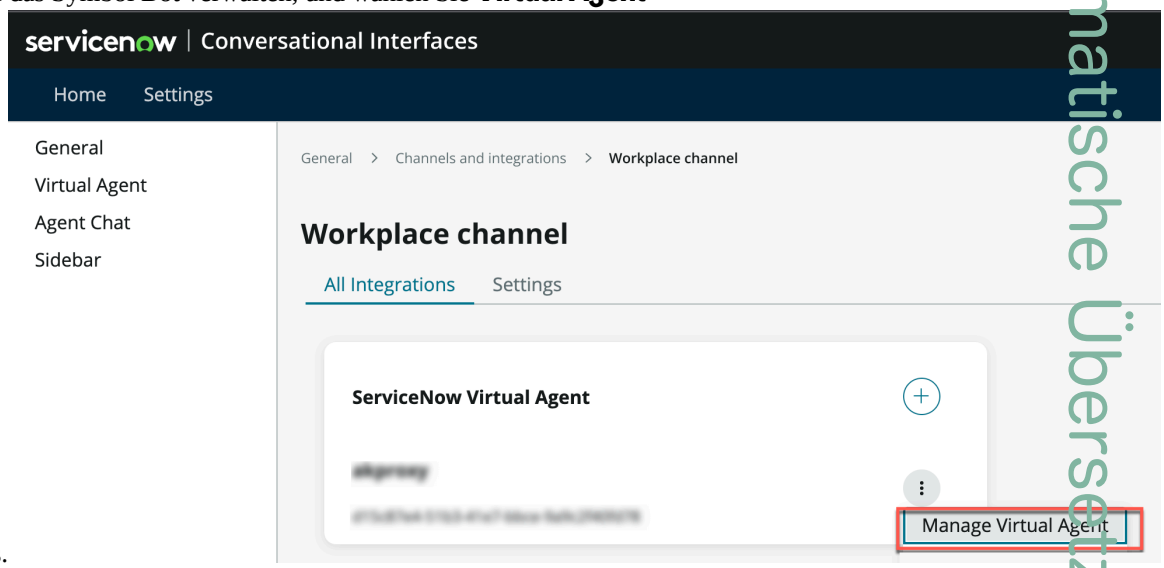
1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Klicken Sie in den **allgemeinen Einstellungen** unter **Kanäle und Integrationen**auf **Alle anzeigen**.
3. Klicken Sie im Bildschirm „Kanäle und Integrationen“ auf der Kachel Workplace auf **Verwalten**.

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



Wenn Sie auf **Verwalten**klicken, werden Sie zur Kanalseite „Arbeitsplatz verwalten“ weitergeleitet, auf der Sie die Bots verwalten können.

4. Klicken Sie auf das Symbol Bot verwalten, und wählen Sie **Virtual Agent**



verwaltenaus.
Sie werden zur Seite „Bot-Nachrichten“ weitergeleitet, auf der Sie eine Bot-Nachricht erstellen und bearbeiten können. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Bot-Nachrichten.

Automatische Übersetzung

Konfigurieren Sie Virtual Agent-Einstellungen für Facebook Workplace

Konfigurieren Sie Ihren Facebook Workplace -Bot, der in Virtual Agent integriert ist, um Benachrichtigungen zu aktivieren, ServiceNow-Anwenderprofile zu verknüpfen und Systemnachrichten und kontextbezogene Aktionen einzurichten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Klicken Sie in den **allgemeinen Einstellungen** unter **Kanäle und Integrationen**auf **Alle anzeigen**.
3. Klicken Sie auf der Seite „Kanäle und Integrationen“ auf der Kachel Workplace auf **Verwalten**.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen**.

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

5. Wischen Sie die **Umschaltfläche Benachrichtigung für alle Benutzer** aktivieren nach rechts, um Benachrichtigungen für die verknüpften Benutzer zu aktivieren.

   Hinweis:
   Die **Umschaltfläche Benachrichtigung für alle Benutzer** aktivieren ist standardmäßig ausgewählt.

   Die Umschaltfläche **ServiceNow-Anwenderprofile automatisch verknüpfen** ist standardmäßig ausgewählt und bei weiteren Änderungen deaktiviert. Diese Option verknüpft alle aktiven ServiceNow-Accounts automatisch mit dem zugehörigen Bot Facebook Workplace.

6. Richten Sie die **globalen Messaging-Einstellungen**ein.

   Hinweis:
   Alle an diesen Einstellungen vorgenommenen Änderungen werden in allen Kanälen berücksichtigt.

   - **Systemnachrichten**: Passen Sie die standardmäßigen Systemnachrichten an, die während Virtual Agent-Konversationen angezeigt werden.

     Weitere Informationen zum Ändern oder Aktualisieren einer Systemnachricht finden Sie unter Systemnachrichten ändern.

   - **Kontextbezogene Aktionen**: Passen Sie die unterstützten Aktionen pro Anwenderbefehlseingaben an.

     Weitere Informationen zum Aktualisieren einer kontextbezogenen Aktion finden Sie unter Kontextbezogene Aktionen für anwenderdefinierte Chatintegrationen.

Virtual Agent Funktionen unterstützt in Conversational Integration with Facebook Workplace

Die App [Conversational Integration with Facebook Workplace unterstützt Virtual Agent -Funktionen wie z. B. Virtual Agent-Designer -Steuerelemente zum Erstellen von Konversationen, Benachrichtigungen, KI-Suche -Ergebnissen und mehr.

Hinweis:
Conversational Integration with Facebook Workplace wird für lokale Instanzen nicht unterstützt.

In diesem Abschnitt werden relevante Virtual Agent -Funktionen hervorgehoben, die in der App Facebook Workplace unterstützt werden.

Virtual Agent-Designer Steuerungen für Benutzereingaben und Bot-Antworten

Die Steuerelemente für Anwendereingaben Virtual Agent-Designer und Bot-Antworten zum Erstellen von Konversationsthemen werden in Konversationen Workplace unterstützt, einschließlich der Tabellen-Bot-Antwort und des Kartensteuerelements, das Bilder anzeigen kann.

Ab Version 2.0.0 werden in Workplace -Konversationen die Steuerelemente für Karten- und Video-Bot-Antworten unterstützt. Das Videosteuerelement zeigt ein Miniaturbild des Videos an, das Benutzer auswählen können, um das Video in ihrem bevorzugten Webbrowser zu öffnen.

Weitere Informationen zu Steuerelementen für Benutzereingaben und Bot-Antworten finden Sie unter Virtual Agent-Designer-Steuerelemente für Benutzereingaben bzw. Bot-Antworten in Virtual Agent-Designer.

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

KI-Suche Ergebnisse

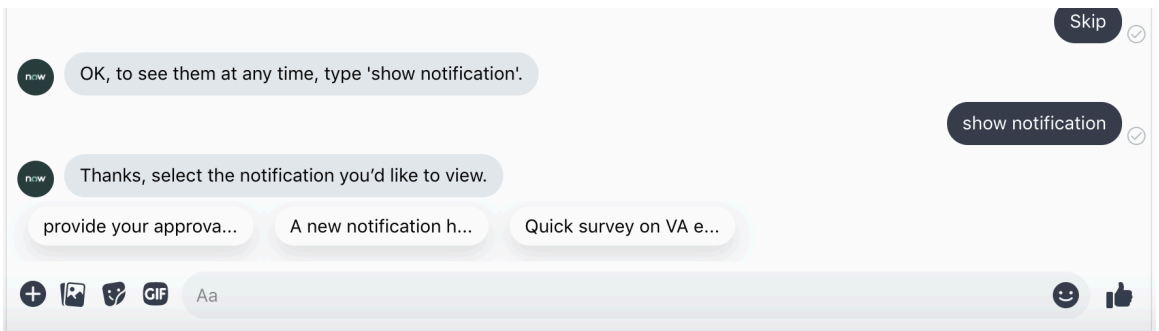
Virtual Agent kann KI-Suche Ergebnisse generieren, die in -Konversationen als Genius-Ergebniskarten und als Ausgabe mit mehreren Links angezeigt werden. Einzelheiten dazu, wie [KI-Suche Ergebnisse vom Typ Virtual Agent generiert, finden Sie unter Verbesserung der Anwender-Experience mit KI-Suche. Die Standardkonfiguration KI-Suche für Virtual Agent aktiviert Suchergebnisse für F&A (Knowledge Base) und Katalogelemente.

Virtual Agent-Benachrichtigungen

Ausführliche Informationen zu Virtual Agent -Benachrichtigungen finden Sie unter Virtual Agent -Benachrichtigungen werden konfiguriert.

- Abonnement-Management
  - Anfordernde Personen – Verwenden Sie den Befehl **notification** (oder **notifications**), um Benachrichtigungen zu abonnieren oder abzubestellen.
  - Administratoren: Aktivieren Sie Benachrichtigungen für Messaging-Anwender auf der Seite „Integration von Messaging-Apps“.
- Benachrichtigungsinhalt: Erstellen Sie Benachrichtigungen mit Rich Content, Bildern und Aktionsschaltflächen. Umsetzbare Benachrichtigungen ermöglichen es Empfängern, bestimmte Aktionen auszuführen und auf die Benachrichtigung zu reagieren, z. B. Hinzufügen eines Kommentars oder Anfordern eines Servicemitarbeiters.
- Benachrichtigungszustellung
  - Nachrichtenbenachrichtigungen werden Endanwendern sofort zugestellt, auch wenn der Benutzer mit einem Virtual Agent oder einem Servicemitarbeiter chattet.
  - Umsetzbare Benachrichtigungen werden nur übermittelt, wenn sich der Benutzer nicht in einer aktiven Konversation mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter befindet. Anwender können:
    - Überprüfen Sie die Benachrichtigungen später mit dem Befehl **show notification**.

      Beispielsweise können Benutzer mit dem Befehl „ **show notification** “ ihre Benachrichtigungen anzeigen.

    - Führen Sie die Aktionen für die Benachrichtigung aus, oder überspringen Sie sie. Wenn Benutzer die Aktionen überspringen möchten, können sie später mit dem Befehl **show notification** (Benachrichtigung anzeigen) zur Benachrichtigung zurückkehren.

URL-Navigation für Chat-Links

In Konversationen zwischen WorkplaceVirtual Agent und Service Desk-Mitarbeiter in der App [] werden in Basissystemportalen automatisch Links zu ServiceNow -Datensätzen geöffnet –

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

einschließlich Links, die in Ausgabekarten, Virtual Agent -Benachrichtigungen und KI-Suche -Ergebnissen angezeigt werden. Bei Bedarf können Administratoren die Portale ändern, in denen diese Links geöffnet werden. Einzelheiten zur Konfiguration finden Sie unter Konfigurieren Sie die URL-Navigation für Chat-Links.

Vertrauenswürdige Domänen

In anwenderdefinierten Chatintegrationen haben die im Feld Vertrauenswürdige Mediendomänen der Tabelle „Provider-Kanalidentitäten“ [sys_cs_provider_application] angegebenen Werte Vorrang vor der Tabelle „Verbindungen“ [sys_cs_provider] und überschreiben sie daher.

Nicht unterstützte Funktionen

- Vorgeschlagene Themen und Connect-Support werden nicht unterstützt.
- Themenblock für Positionsbestimmung wird nicht unterstützt.
- Die Vorverknüpfung von Accounts wird in Facebook Workplacenicht unterstützt.

Deinstallieren Sie Conversational Integration with Facebook Workplace

Deinstallieren Sie Conversational Integration with Facebook Workplace , und heben Sie die Zuordnung der App zu Ihrer Instanz auf.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen:

- Virtual_agent_admin und external_app_install_admin oder admin
- Administrator für Drittanbieteranwendungen

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Facebook Workplace an.
2. Klicken Sie auf **Administratorbereich**.
3. Klicken Sie auf **Integrationen**.
4. Klicken Sie in der Liste der Facebook Workplace-Integrationen auf **Now Virtual Agent**.
5. Klicken Sie im Fenster, in dem die Einstellungen für Now Virtual Agent angezeigt werden, auf **Deinstallieren**.
6. Klicken Sie im Fenster, für das Sie die Berechtigung zum Deinstallieren der App benötigen, auf **Deinstallieren**.

Ergebnisse

Now Virtual Agent wird nicht mehr in der Liste der Integrationen in Facebook Workplace angezeigt. Die Instanz erhält Deinstallationsinformationen von Facebook Workplace, und die App-Konfiguration sowie Benutzerinformationen werden innerhalb von 15 Tagen gelöscht.

Integration von Virtual Agent in Verbraucher-Messaging-Apps

Durch die Integration von Verbraucher-Messaging-Apps wie LINE, Twilio, WhatsApp, Google Business Messagesund Facebook Messenger mit ServiceNow® Virtual Agent wird die App Ihrer Instanz ServiceNow zugeordnet, um End-to-End-Konversationen zu erleichtern.

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

Richten Sie die Virtual Agent-Integration für Verbraucher-Messaging-Apps ein

Stärken Sie die Kundenbindung dort, wo sie sich befinden, mit umfassenden Konversationen indem Sie ihnen ermöglichen, jederzeit Nachrichten an den Account Ihres Unternehmens zu senden, indem Sie ihnen die Möglichkeit geben, über eine Reihe von Messaging-Apps ihrer Wahl zu verfügen.

Konversationsintegrationen sind für die Verbraucher-Messaging-Apps SMS Twilio, WhatsApp (unterstützt von Twilio), LINE, Facebook Messengerund Google Business Messages im ServiceNow Store verfügbar.

Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio

Hosten Sie Virtual Agent Konversationen auf Twilio SMS, um mit Virtual Agent oder Servicemitarbeitern zu chatten. Verwenden Sie die App ServiceNow Store, die in Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio verfügbar ist, um Ihre -Instanz mit SMS Twiliozu verknüpfen.

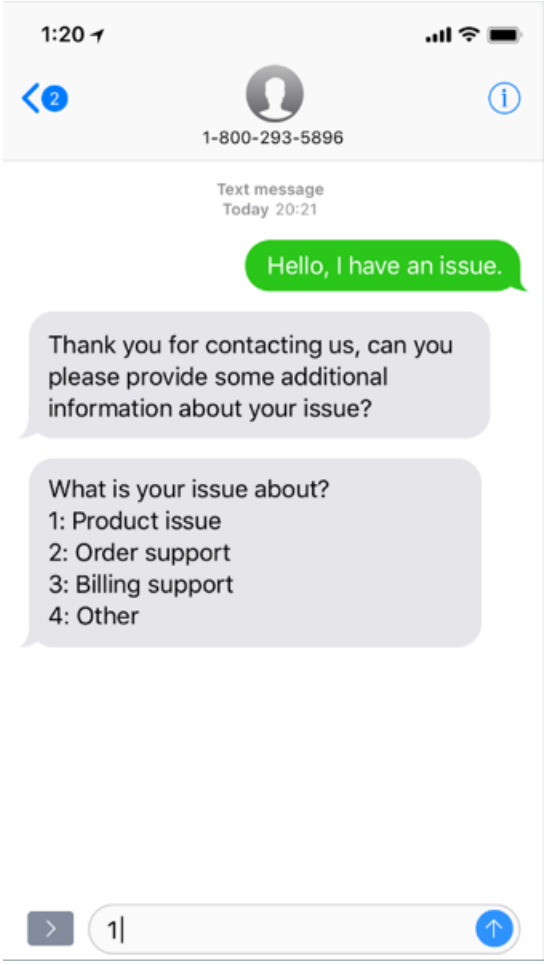
Erfassen von Informationen von einem Benutzer in einer SMS-Chatunterhaltung

Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio ermöglicht Benutzern das Einleiten von Konversationen mit Virtual Agent durch Senden einer Nachricht an Ihre Telefonnummer Twilio.

Hinweis:
Verwenden Sie nicht dieselbe ServiceNowTwilioDirect- oder Twilio Notify-Telefonnummer für Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio. Verwenden Sie stattdessen separate Twilio -Nummern für Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio und ServiceNowTwilioDirect.

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

Beispiel-SMS-Konversation mit Virtual Agent



Wenn ein Bot die Konversation an einen Servicemitarbeiter überträgt, kann der Service Desk-Mitarbeiter auf SMS-Nachrichten in Mitarbeiterbereichantworten.

Nachdem Sie Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilioeingerichtet haben, können Sie in Virtual Agent-DesignerSMS-Konversationsthemen erstellen. Weitere Informationen zur Verwendung des Tools finden Sie unter Erste Schritte mit Virtual Agent-Designer

Unterstützte Steuerungen

Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio unterstützt nicht alle in Virtual Agent-Designerverfügbaren Steuerungen.

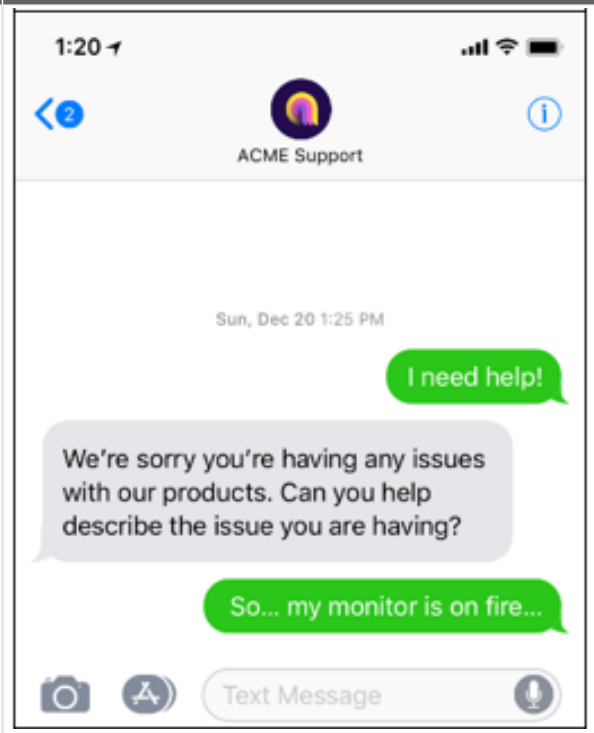
Die folgenden Steuerungen für die Anwendereingabe werden in Twilio -SMS-Konversationen unterstützt:

Unterstützte Steuerelemente für Benutzereingaben

Steuerelement für Benutzereingaben	Beschreibung
Text	Der Benutzer gibt in der Konversation eine Nur-Text-Zeichenfolge ein.

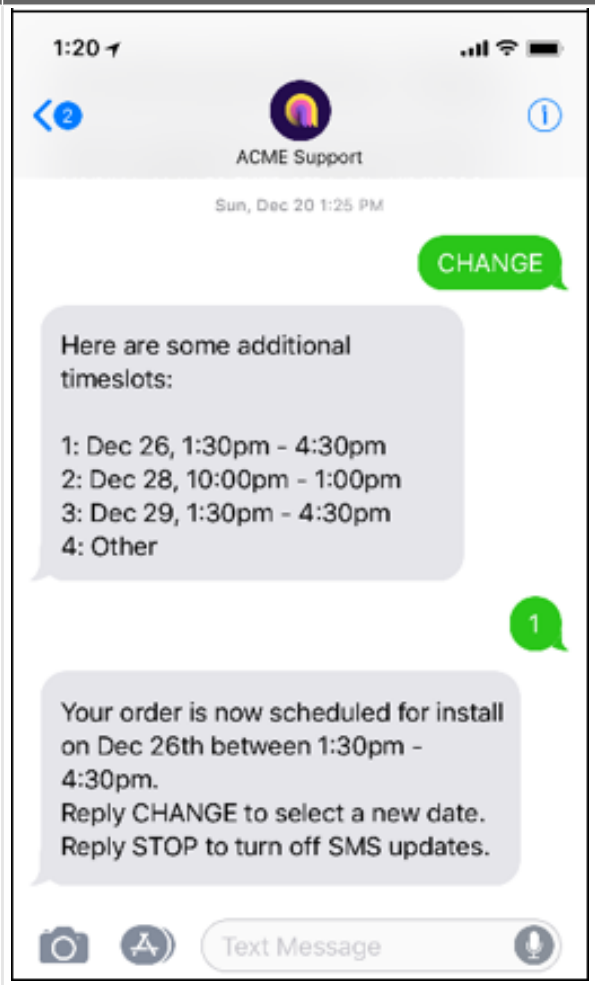
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Unterstützte Steuerelemente für Benutzereingaben (Fortsetzung)

Steuerelement für Benutzereingaben	Beschreibung
	
Statische Auswahl	Der Benutzer wählt ein Element aus einer vordefinierten Liste aus.

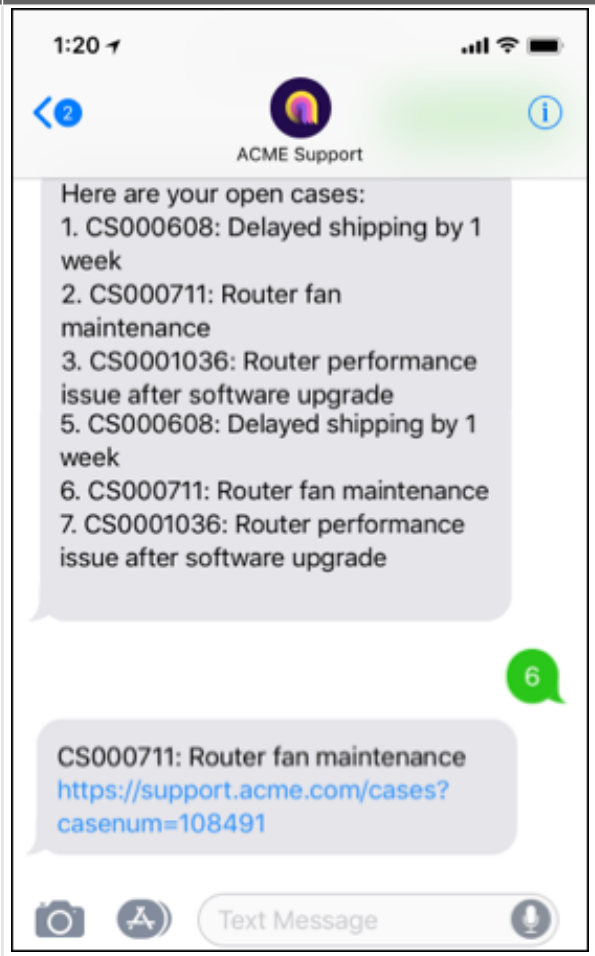
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Unterstützte Steuerelemente für Benutzereingaben (Fortsetzung)

Steuerelement für Benutzereingaben	Beschreibung
	
Dynamische Auswahl	Der Anwender wählt ein Element aus einer Liste aus, die dynamisch erstellt wird. Beispielsweise kann der Benutzer aus einer Liste von Fällen auswählen, die er geöffnet hat.

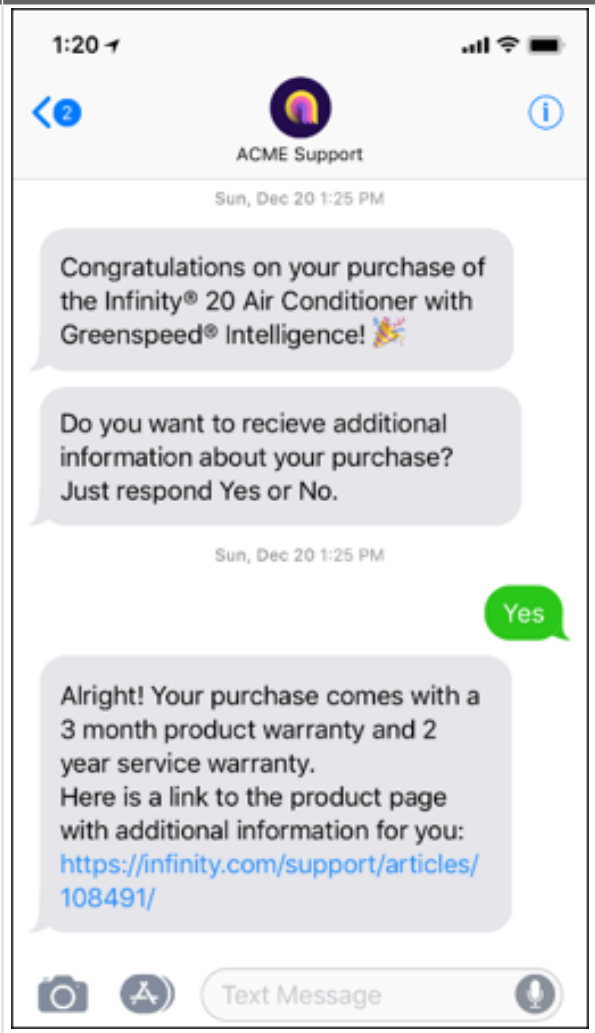
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Unterstützte Steuerelemente für Benutzereingaben (Fortsetzung)

Steuerelement für Benutzereingaben	Beschreibung
	
Boolean	Der Benutzer gibt eine boolesche Antwort an den Bot ein. Beispielsweise kann der Benutzer in der Konversation mit „Ja“ oder „Nein“ antworten.

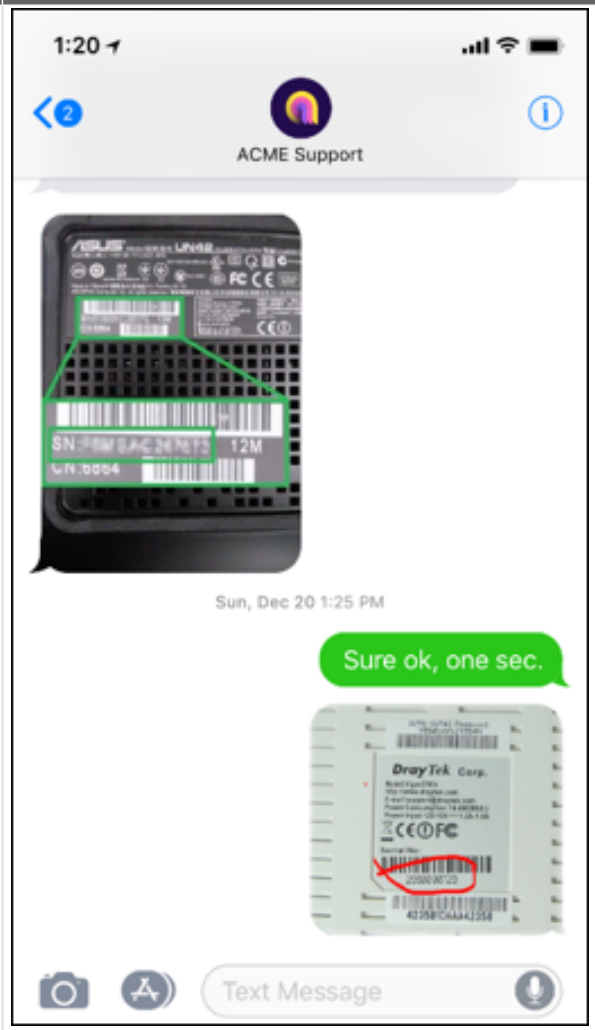
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Unterstützte Steuerelemente für Benutzereingaben (Fortsetzung)

Steuerelement für Benutzereingaben	Beschreibung
	
Dateiauswahl	Der Benutzer sendet eine Datei an den Bot. **Hinweis:** Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio unterstützt nicht alle Dateitypen. In einer SMS-Konversation können nur Bilder gesendet werden.

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

Unterstützte Steuerelemente für Benutzereingaben (Fortsetzung)

Steuerelement für Benutzereingaben	Beschreibung
	

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Benutzereingabesteuerungen finden Sie unter Benutzereingabesteuerungen in Virtual Agent-Designer.

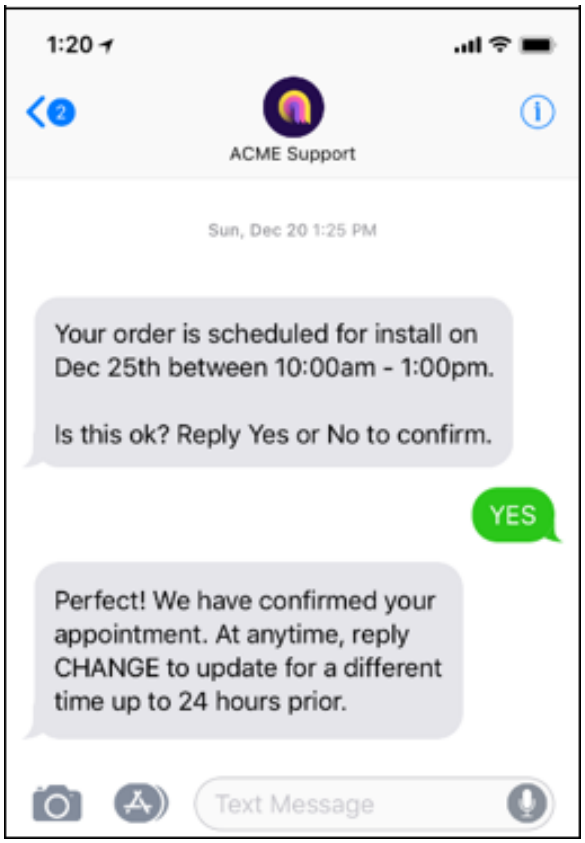
Die folgenden Bot-Antworten werden in Twilio -SMS-Konversationen unterstützt:

Unterstützte Bot-Antworten

Bot-Antwort	Beschreibung
Text	Der Bot sendet eine Nur-Text-Zeichenfolge an den Anwender.

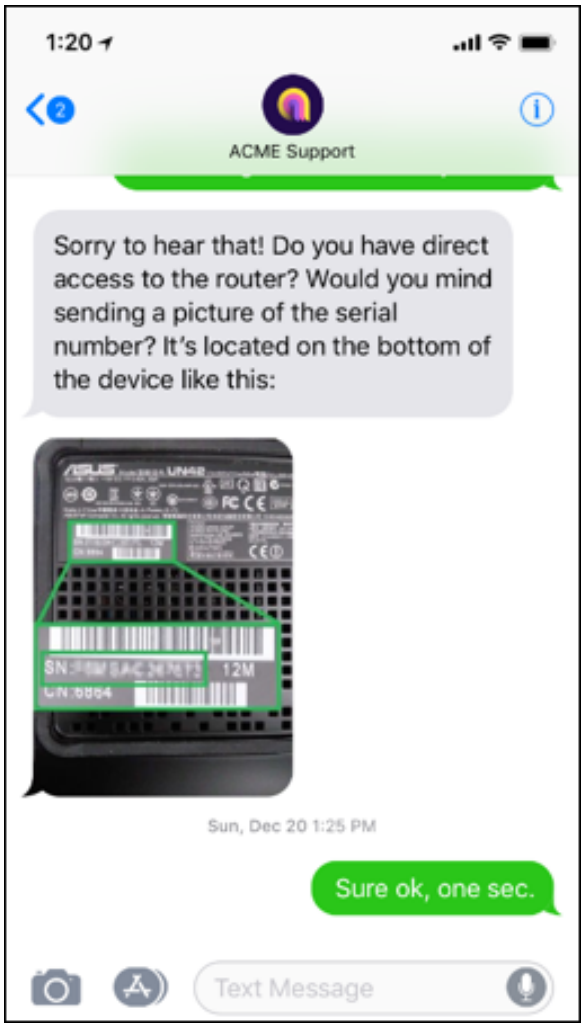
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Unterstützte Bot-Antworten (Fortsetzung)

Bot-Antwort	Beschreibung
	
Bild	Der Bot sendet ein Bild an den Anwender.

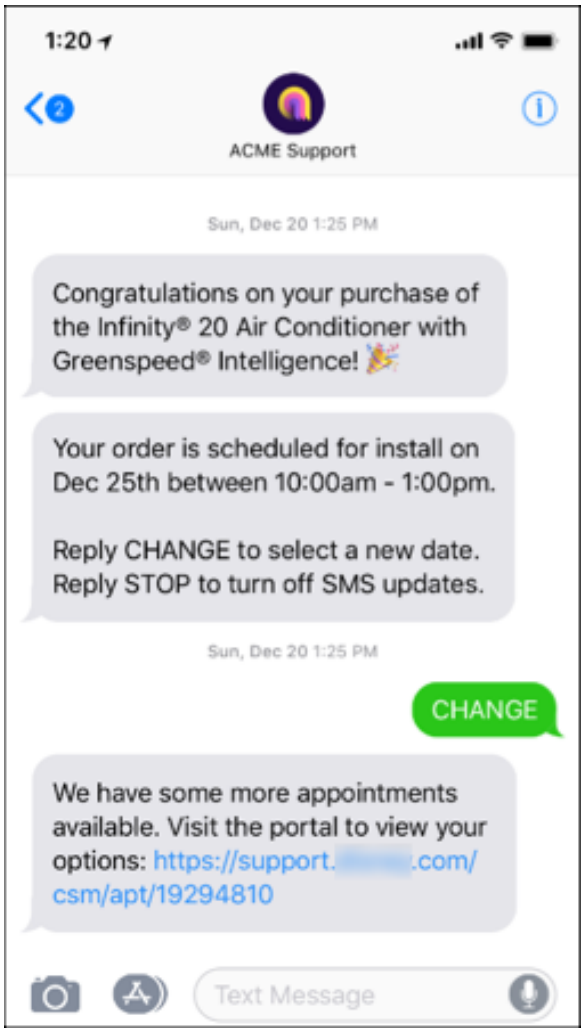
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Unterstützte Bot-Antworten (Fortsetzung)

Bot-Antwort	Beschreibung
	
Verknüpfung	Der Bot sendet einen Weblink an den Anwender.

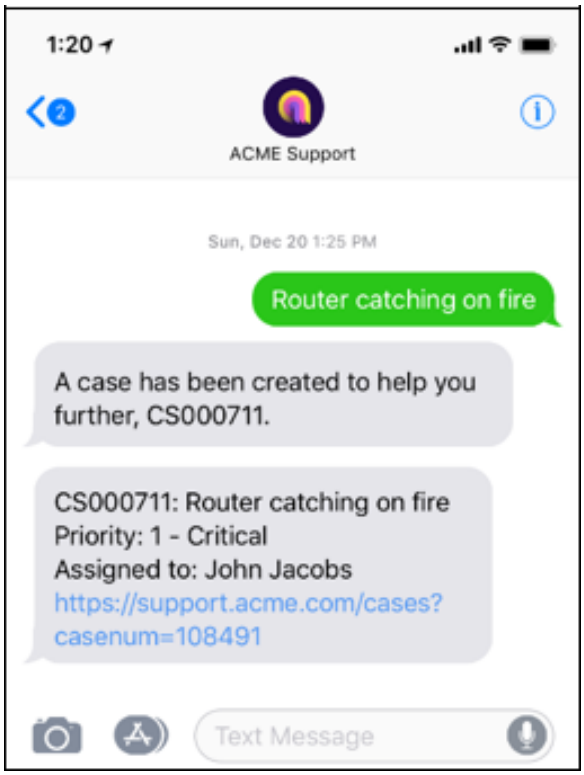
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Unterstützte Bot-Antworten (Fortsetzung)

Bot-Antwort	Beschreibung
	
Karte	Der Bot sendet ausgewählte Informationen aus einem Datensatz in Ihrer Instanz.

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

Unterstützte Bot-Antworten (Fortsetzung)

Bot-Antwort	Beschreibung
	

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Bot-Antworten finden Sie unter Virtual Agent-Designer-Bot-Antworten.

Servicemitarbeiter können mit den Antwortsteuerungen Text, Karte und Bild antworten, um Benutzern in SMS-Konversationen zu antworten.

Anwenderabonnements für SMS-Update-Benachrichtigungen

Ab Version 1.1.1 können Ihre Benutzer mit ServiceNow -Accounts (sys_user-Profile) wählen, ob sie SMS-Updates in ihren -Konversationen erhalten oder nicht mehr erhalten möchten.

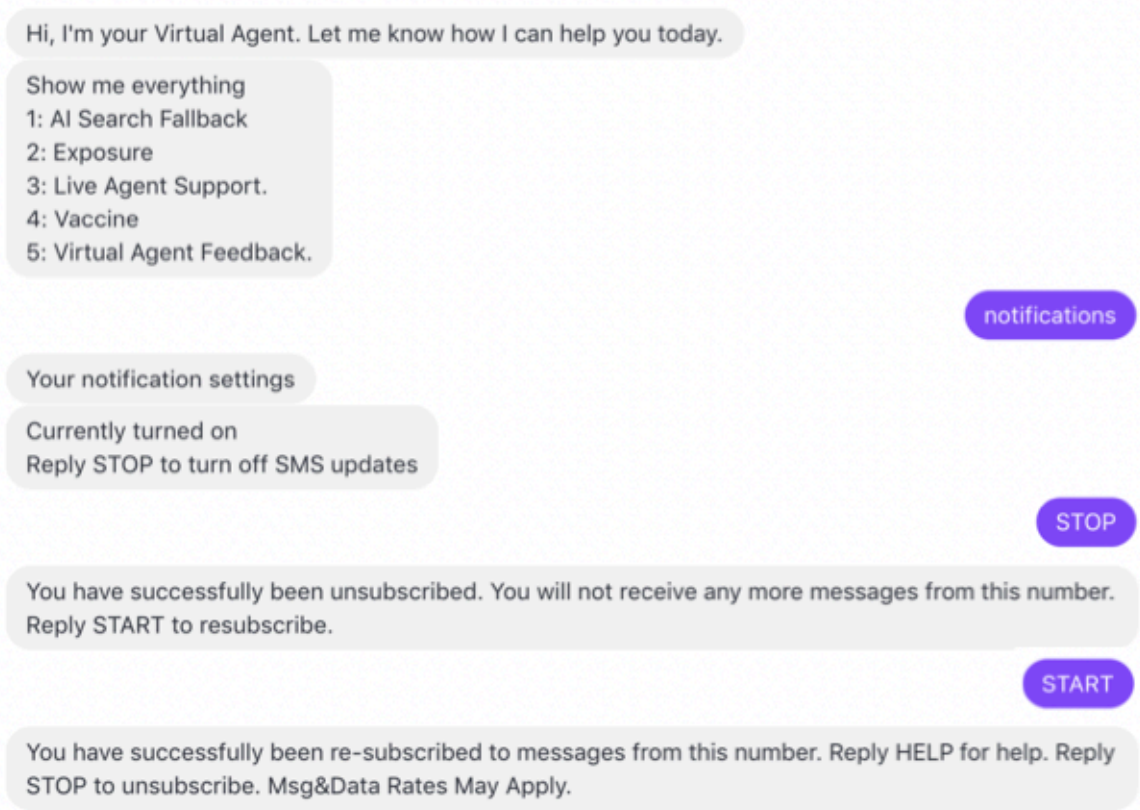
Hinweis:
Benachrichtigungen in -Messaging-Kanälen können an Benutzer mit ServiceNow-Accounts gesendet werden. Andere Empfänger, z. B. Verbraucher- und Kundenkontakte, gelten als Gäste und können über -Messaging-Kanäle keine Benachrichtigungen erhalten.

Zur Einhaltung der Datenschutzbestimmungen sind Benutzerbenachrichtigungen standardmäßig deaktiviert. Anwender können aktivieren oder ihre Einstellungen auf folgende Weise ändern:

- Um die SMS-Benachrichtigungseinstellungen für den Account zu überprüfen, senden Sie diesen Text: `Benachrichtigung`
- Um SMS-Benachrichtigungen zu erhalten, senden Sie diesen Text: `START`
- Um den Empfang von SMS-Benachrichtigungen zu beenden, senden Sie diesen Text: `stopp`

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

Ändern der Einstellungen für SMS-Benachrichtigungen



Weitere Informationen zu Virtual Agent -Benachrichtigungen finden Sie unter Virtual Agent -Benachrichtigungen werden konfiguriert.

Einzelheiten zum Erstellen von Inhalten für eine -Messaging-Benachrichtigung finden Sie unter Definieren Sie Virtual Agent -Benachrichtigungsinhalte.

Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio installieren

Sie können die Anwendung Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio (sn_va_sms_twilio) installieren, um []-Konversationen in der SMS-Anwendung Virtual AgentTwilio zu hosten.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .
- Überprüfen Sie die Anwendungsliste für die Integration von SMS-Konversationsfunktionen in Twilio in ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen sowie zur Releasekompatibilität.

Erforderliche Rolle: admin oder virtual_agent_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio (sn_va_sms_twilio).

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

Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen.

Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

Nächste Maßnahme

Richten Sie die Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio ein.

Richten Sie die Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio ein

Integrieren Sie Twilio mit Virtual Agent, um SMS-Bot-Konversationen führen zu können.

Vorbereitungen

Bevor Sie die Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio einrichten können, führen Sie die folgenden Aufgaben aus:

1. Vergewissern Sie sich, dass Sie gültige Berechtigungen ServiceNow für die folgenden -Produkte und -Anwendungen haben:
   - IntegrationHub
   - Twilio-Spoke
   - Servicekanal für SMS-Konversationsfunktionen
   - Conversational SMS Integration with Twilio

   Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .

2. Installieren Sie die folgenden Anwendungen in Ihrer -Instanz:
   - IntegrationHub
   - Twilio-Spoke
   - Servicekanal für SMS-Konversationsfunktionen
   - Conversational SMS Integration with Twilio
3. Richten Sie die Twilio-Spoke ein
4. Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Conversational Custom Chat Integration“ (com.glide.cs.custom.adapter) in Ihrer -Instanz aktiv ist.

Erforderliche Rolle: external_app_install_admin oder va_admin

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

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Datensatz für die Hash-Nachrichtenverifizierung.

   a. Geben Sie im Navigationsfilter `hash_message_verification.list` ein, und klicken Sie auf **Neu**.

   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Formular „Verifizierung der Hash-Nachricht“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Authentifizierungstokens, z. B. TwilioSMSTestAppAuthToken.
Beschreibung	Beschreibung des Authentifizierungstokens, z. B. „Authentifizierungstoken für die Twilio SMS Test-Anwendung“.
Geheimer Schlüssel	Auth-Token, das Ihrer Twilio -Telefonnummer zugeordnet ist.

   c. Klicken Sie auf **Absenden**.

2. Erstellen Sie einen Datensatz für die Nachrichtenauthentifizierung.

   a. Geben Sie im Navigationsfilter `message_auth.list` ein, und klicken Sie auf **Neu**.

   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Formular zur Authentifizierung von Nachrichten

Feld	Beschreibung
Name	Name der Nachrichtenauthentifizierung, z. B. VA Twilio SMS-Test-App-Nachrichtenauthentifizierung.
Provider	Anbieter des Authentifizierungstokens. Geben Sie `Twilio ein`.
Gruppenname	Name der Empfängergruppe. Lassen Sie dieses Feld leer.
Service Portal	Serviceportal , der der Nachrichtenauthentifizierung zugeordnet ist. Lassen Sie dieses Feld leer.
Verifizierung der eingehenden Nachricht	Von Ihnen erstelltes Hash-Nachrichten-Token.
Verifizierung der ausgehenden Nachricht	Von Ihnen erstelltes Hash-Nachrichten-Token.
Ausgehender Servicetoken	Autorisiertes ausgehendes Service-Token. Lassen Sie dieses Feld leer.

   c. Klicken Sie auf **Absenden**.

3. Erstellen Sie einen Messaging-Provider-Anwendungsdatensatz.

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

a. Navigieren zu **Konversations-Schnittstellen** > **SMS integration with Twilio** und klicken Sie auf **Neu**.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Anwendung für Messaging-Anbieter“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Entität, mit der sich die Benutzer in Verbindung setzen, z. B. IT Service Desk.
Telefonnummer	Twilio Telefonnummer, mit der Anwender Kontakt aufnehmen **Hinweis:** Achten Sie darauf, das Symbol „+“ und die Landesvorwahl vor der Telefonnummer anzugeben. Beispiel: +18185559485.
Nachrichtenauthentifizierung	Von Ihnen erstellte Nachrichtenauthentifizierung.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

4. Aktualisieren Sie in der Konsole Twilio für die Telefonnummer, die Sie in Schritt 3angegeben haben, den Webhook für eingehende SMS.
Um den Webhook zu aktualisieren, navigieren Sie zur Telefonnummer in Ihrer Twilio -Konsole: **Telefonnummern** > **Manager** > **Aktive Nummern**. Klicken Sie auf die Telefonnummer, und geben Sie im Feld Messaging-Webhook die folgende Adresse ein:

```
https://<instance-name>.service-now.com/api/sn_va_sms_twilio/message
```

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie die Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio eingerichtet haben, können Sie in Virtual Agent-DesignerSMS-Konversationsthemen erstellen. Weitere Informationen zur Verwendung des Tools finden Sie unter Virtual Agent-Designer.

Zugehörige Informationen

Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio installieren

Installieren Sie eine ServiceNow Store-Anwendung

Plugins aktivieren

Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio verwenden

Ermöglichen Sie einer anfordernden Person, sich über SMS-Konversationen mit einem Service Desk-Mitarbeiter zu unterhalten.

Ein Administrator kann die Anwendung Integration für SMS- Konversationsfunktionen mit Twilio für die Integration der SMS-Messaging-App mit einer Anwendung ServiceNow konfigurieren.

Eine anfordernde Person kann SMS-Konversationen mit einem Virtual Agent oder einem Servicemitarbeiter initiieren.

Ein Servicemitarbeiter kann:

Automatische Übersetzung

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

- Sie können SMS-Konversationen als Arbeitselemente aus dem Posteingang des Mitarbeiterbereichs akzeptieren, um sich mit einer anfordernden Person zu unterhalten.
- Starten Sie SMS-Chat-Konversationen aus Interaktionen vom Typ Chat aus dem Posteingang des Mitarbeiterbereichs, um sich mit einer anfordernden Person zu unterhalten.
- Bei angemeldeten Kunden identifiziert das System den Kunden automatisch, indem seine Telefonnummer mit dem Kundenkontakt abgeglichen wird.

SMS-Konversationen werden akzeptiert

Als Servicemitarbeiter, der mit einer anfordernden Person über den SMS-Servicekanal interagiert, können Sie:

- Unterhalten Sie sich mit der anfordernden Person über Textnachrichten.
- Geben Sie einen Wissensartikel frei, der als Link für die anfordernde Person angezeigt wird.
- Geben Sie einen Datensatz frei, z. B. einen Kundenservicefall.
- Geben Sie beliebige URLs als Links frei.
- Geben Sie beliebige Bilder als Anhänge frei.

Hinweis:
Sie akzeptieren ein Arbeitselement aus der SMS-Konversation in Ihrem Mitarbeiterbereich-Posteingang, wenn ein Administrator den SMS-Servicekanal für die Übertragung von Chatunterhaltungen konfiguriert hat. Weitere Informationen finden Sie unter Servicekanal für SMS-Konversationsfunktionen .

SMS-Konversationen werden eingeleitet

Als Servicemitarbeiter können Sie eine SMS-Konversation mit einer anfordernden Person starten, wenn die Anwendung Agent-Initiated Messaging Interface für den SMS-Messaging-Kanal konfiguriert ist. Standardmäßig ist die Anwendung so konfiguriert, dass Service Desk-Mitarbeiter SMS-Konversationen mit Verbrauchern und Kundenkontakten initiieren können. Weitere Informationen finden Sie unter Messaging-Konversationen aus dem konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich initiieren und SMS-Konversationen aus dem CSM-Mitarbeiterbereich initiieren.

Konfigurieren Sie die SMS-Authentifizierung

Authentifizieren Sie alle Anwender mit Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio mit Soft-PIN (SN) und Google-Authentifikatoren als Zwei-Faktor-Authentifizierungsmechanismen für die Account-Verknüpfung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Geben Sie in Ihrer Instanz ServiceNowsys_cs_provider.list ein, und öffnen Sie den Datensatz „ **VA SMS** Twilio-Adapteranbieter“.
2. Aktivieren Sie im Datensatz „VA-SMS-Adapteranbieter Twilio “ das Kontrollkästchen **Account-Verknüpfung zulassen**.
   Wenn Sie das Kontrollkästchen Account-Verknüpfung **zulassen** aktivieren, werden die Optionen Accountaktion verknüpfen und **Account-Verknüpfungstyp** ausgefüllt.

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

3. Wählen Sie **Verifizierungsfrage und MFA** in der Dropdown- **Liste Account-Verknüpfung zulassen** aus.

   Wenn **Verifizierungsfrage und MFA** ausgewählt sind, wird das Feld **Automatische Verknüpfungsaktion** mit dem Wert **sn_va_sms_twilio.va_sms_auto_link_account gefüllt**.

   Wenn Verifizierungsfrage und MFA ausgewählt sind, wird der Endanwender aufgefordert, die Soft-Pin zusammen mit einem MFA (Multifaktor-Authentifizierung) OTP (One Time Password) einzugeben. Der Google-Authentifikator ist die standardmäßige MFA-Methode für SMS Twilio, um die Sicherheit zu erhöhen.

   Wenn eine ungültige Eingabe/ein Fehler auftritt, können Sie die Konversation als Gastbenutzer fortsetzen. Bei Erfolg wird die Sitzung auf die Sitzung des authentifizierten Benutzers erhöht.

   Außerdem können Sie die Flow-Aktion für die automatische Verknüpfung unter Workflow-Studiosuchen.

4. Navigieren Sie im Datensatz des SMS Twilio-Anbieterkanals zum Abschnitt „ **Identität und Nachrichten für diese Verbindung definieren** “, und klicken Sie auf die Registerkarte **Anbietereigenschaften**, um die folgenden obligatorischen MFA-Anbietereigenschaften zu konfigurieren.
   - *verification_question_id*: Standard-sys_id für SoftPIN-Überprüfung. Der Standardwert kann angepasst werden.
   - *two_factor_methods*: Standardmäßig ist der Google-Authentifikator die Zwei-Faktor-Methode, wenn **Verifizierungsfrage und MFA** ausgewählt sind.

     „google_authetator“ oder „ **sms** “ sind die unterstützten Werte.

     Hinweis:
     Wenn dieser Eigenschaftswert aktualisiert wird, muss der Eigenschaftswert *mfa_question_id* auf die sys_id der entsprechenden Verifizierungs-ID aktualisiert werden.

   - *mfa_question_id*: Entspricht der Zwei-Faktor-Methode. Der Wert ist die Standard-sys_id für den Überprüfungstyp des Google-Authentifikators.

     Hinweis:
     Wenn Sie den Wert der Eigenschaft „two_factor_methods“ auf „ **sms**“ festlegen, müssen Sie die sys_id dieser Eigenschaft auf den Verifizierungstyp „SMS“ aktualisieren.

     Um die sys_id des SMS-Verifizierungstyps abzurufen, navigieren Sie zu **Überprüfungstypen**, und kopieren Sie den sys_id-Datensatz des **SMS-Code-Verifizierungstyps**.

5. Um die Accountverknüpfung in SMS Twiliozu verwenden, navigieren Sie zur Benutzertabelle [sys_user], indem Sie sys_user.list eingeben, wählen Sie einen Benutzer aus, und aktualisieren Sie die Mobiltelefonnummer des Benutzers mit einer gültigen eingehenden Mobiltelefonnummer.
   Nachdem die eingehende Telefonnummer authentifiziert wurde, authentifiziert das System den Benutzer und verknüpft die Telefonnummer mit der entsprechenden Benutzer-ID [sys_user].

6. Um die Soft-PIN zu registrieren, gehen Sie wie folgt vor:
   Wenn Sie Ihre Soft-PIN einrichten, können Sie diese PIN verwenden, um sich zu identifizieren, wenn Sie versuchen, eine Konversation per SMS zu führen.

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

a. Nehmen Sie die Identität des in Schritt 5 ausgewählten Anwenders an, und navigieren Sie zu **Passwortzurücksetzung** > **Registrieren**.

b. **Geben Sie im Datensatz „Passwortzurücksetzungs-Registrierung" auf der Registerkarte Soft-PIN-Überprüfung die Soft-PIN** im Feld Soft-PIN eingeben ein.

c. Klicken Sie auf der Registerkarte **Verifizierung der Authenticator App** auf **Neuen QR-Code** generieren, um den QR-Code für Ihren Google-Authentifikator zu generieren, falls Sie einen heruntergeladen haben.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

Wenn die Authentifizierung für SMS aktiviert ist, muss der Anwender die Soft-PIN und MFA eingeben, um die Aktion auszuführen, selbst wenn in einer SMS-Konversation eine umsetzbare Benachrichtigung für den Anwender ausgelöst wird. Beispiel: Wenn ein Incident aktualisiert wird, wird in der SMS-App eine umsetzbare Benachrichtigung ausgelöst, und Sie werden aufgefordert, Ihren Authentifizierungscode (Soft-PIN oder MFA-Code) einzugeben.

Quotenbegrenzungsrichtlinie für die SMS-Authentifizierung

Die Richtlinie zur Quotenbegrenzung sperrt einen Anwender aus, wenn innerhalb von 24 Stunden 3 Mal nacheinander eine ungültige oder falsche Soft-PIN eingegeben wird.

Quotenbegrenzungsrichtlinie

Die Richtlinie zur Quotenbegrenzung ist standardmäßig für SMS aktiviert, um die Sicherheit zu erhöhen. Um dies zu konfigurieren, navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Filter `sys_cs_provider.list` ein. Öffnen Sie den SMS-Datensatz, und konfigurieren Sie auf der Registerkarte **Anbietereigenschaften** die folgenden Eigenschaften.

- *`softpin_lockout_enabled`*: Aktiviert die Soft-PIN-Sperrfunktion. Der Standardwert ist **true**.
- *`softpin_max_invalid_attempts_interval_hrs`*: Das Fenster, in dem Anwender die maximale Anzahl von Soft-PIN-Versuchen durchführen können.

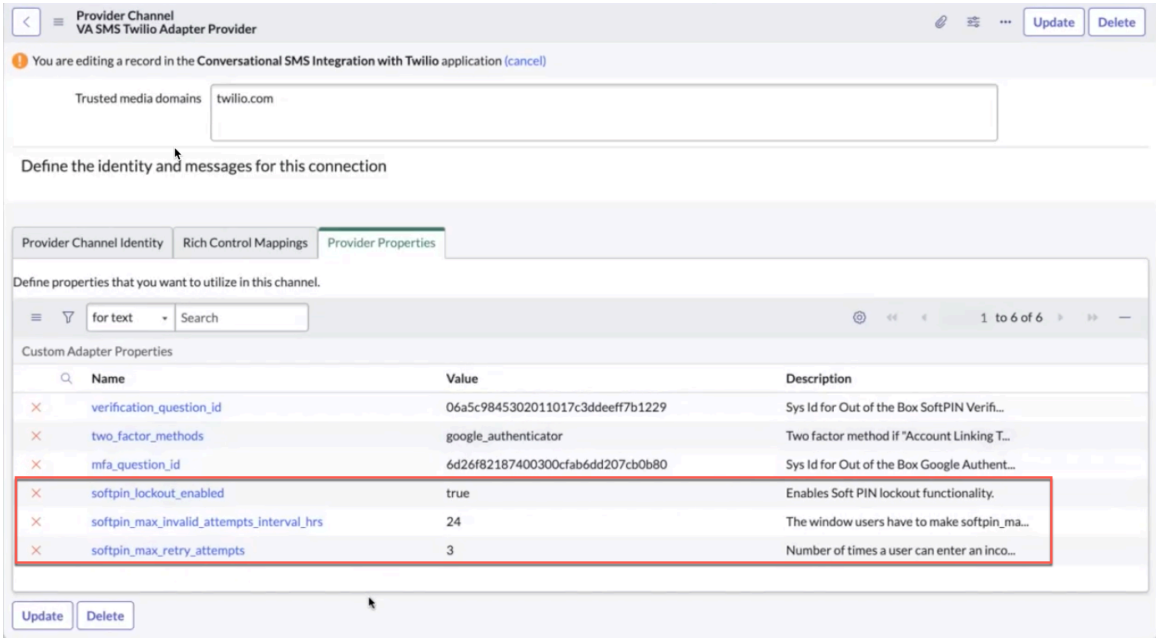
  Hinweis:
  Das maximale Fenster beträgt **24** Stunden.

- *`softpin_max_retry_attempts`*: Anzahl der Versuche des Anwenders, eine falsche Soft-PIN einzugeben, nachdem der Anwenderaccount gesperrt wurde.

  Hinweis:
  Die maximale Anzahl von Versuchen beträgt **3**.

  Wenn Ihr Account gesperrt ist, werden Sie als Gastbenutzer behandelt, wenn Sie eine neue Konversation starten. Der Bot bestätigt, dass Ihr Account gesperrt ist. Sie erhalten dann die öffentlichen Themen und können den Account auch über das Thema „ **Verifizierungsprofil einrichten/** Virtual Agent zurücksetzen" entsperren, um die Soft-PIN und den Google-Authentifikator zurückzusetzen.

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



Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)

Interagieren Sie mit anfordernden Personen, die für die Interaktion mit Ihrem Unternehmen die Messaging-App WhatsApp bevorzugen. Anfordernde Personen sind Kundenkontakte und Verbraucher.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Übersicht

Ermöglichen Sie Anforderern die Interaktion im Chat WhatsApp mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter mithilfe der Anwendung ServiceNow® Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio). Die Anwendung verbindet eine anfordernde Person mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter über die WhatsApp-fähige Twilio -TelefonnummerIhres Unternehmens. Informationen zu den ersten Schritten mit der Anwendung Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) finden Sie unter Konfigurieren Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio).

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) konfigurieren

Installieren Sie die Anwendung Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio), und richten Sie sie ein, um anfordernden Personen die Interaktion mit Virtual Agents und Servicemitarbeitern zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Aufgabe stellt die allgemeinen Schritte bereit, um die Messaging-App ServiceNow mithilfe der Anwendung WhatsApp mit einer Anwendung vom Typ Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) zu integrieren.

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

Prozedur

1. Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) installieren.
2. Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) einrichten.
3. Entwerfen Sie Virtual Agent-Themen, um Informationen aus einem zu erfassen WhatsApp Chatunterhaltung.
4. **Wahlweise:** Leerlauf schließen WhatsApp Chatunterhaltungen.
5. **Wahlweise:** Übertragen Sie Chatunterhaltungen von WhatsApp an Servicemitarbeiter.

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) installieren

Installieren Sie Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio), damit Ihr Unternehmen mit anfordernden Personen in der App WhatsApp interagieren kann. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow Store -Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Anwendungen oder Plugins werden mit Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)installiert:

Twilio-Spoke (sn_twilio_spoke)

Stellt Integration Hub-Aktionen bereit, die zum Erstellen, Aktualisieren, Löschen und Suchen von Datensätzen in der App Twilio verwendet werden können.

Weitere Informationen zum Aktivieren dieser Anwendung finden Sie unter Twilio-Spoke.

Integration eines anwenderdefinierten Konversationschats (com.glide.cs.custom.adapter)

Stellt ein anwenderdefiniertes Chat-Integrations-Framework für skriptfähige APIs bereit, um die Anwendung Virtual Agent auf jeder Konversationsschnittstelle zu aktivieren.

Weitere Informationen zu diesem Plugin finden Sie unter Erstellen von anwenderdefinierten Chatintegrationen für Konversationen in Virtual Agent.

ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

Ermöglicht die Ausführung von IntegrationHub -Aktionen und -Flows.

Komplexes Objekt (com.glide.cobject)

Aktiviert komplexe Objekte.

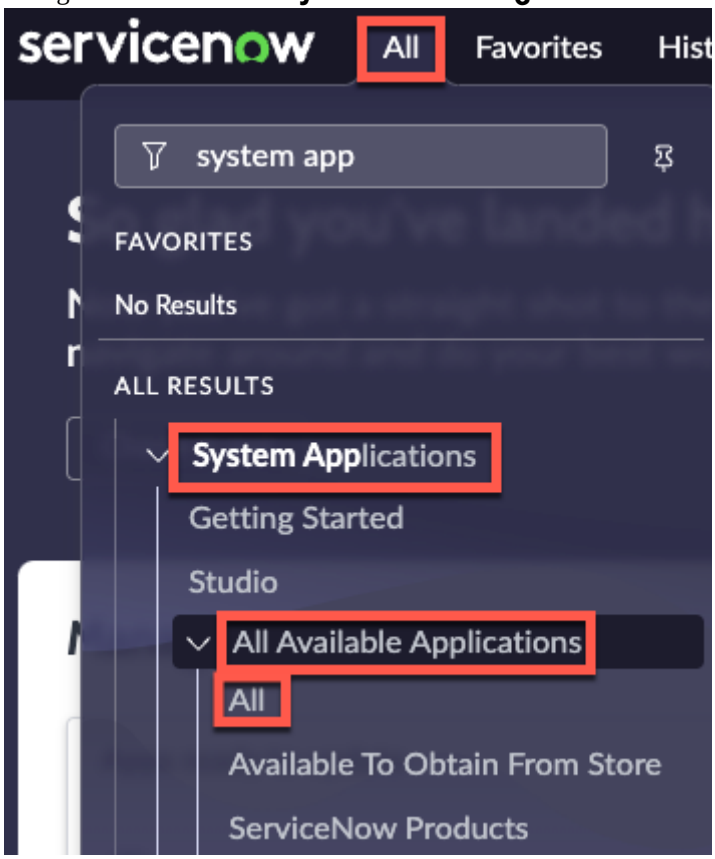
Vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Messaging-Schnittstelle (sn_agent_initiated)

Stellt Konfigurationen für die von Service Desk-Mitarbeitern initiierten Messaging-Fähigkeiten bereit.

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

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) (sn_va_chat_twi).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) installieren können.

4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

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

> **Wichtig:**
> Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) einrichten

Richten Sie die Anwendung Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) so ein, dass Sie anfordernde Personen in Bot-Konversationen einbinden können. Durch die Integration mit ServiceNow Virtual Agent können Sie im Chat von WhatsApp mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter interagieren.

Vorbereitungen

Bevor Sie beginnen, gehen Sie wie folgt vor:

- Rufen Sie ServiceNow -Berechtigungen für die folgenden -Produkte und -Anwendungen ab:
  - IntegrationHub
  - Twilio-Spoke
  - Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)

  Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Installieren Sie die folgenden Anwendungen in der Instanz ServiceNow :
  - IntegrationHub
  - Twilio-Spoke
  - Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)
- Verbinden Sie Ihre Twilio-Nummer mit Ihrem WhatsApp Business-Profil .
- Richten Sie die Twilio-Spoke ein.

Erforderliche Rolle: external_app_install_admin oder va_admin

Prozedur

1. Verbinden Sie den Account [Twilio Ihres Unternehmens mit Ihrer Instanz ServiceNow.

   a. Melden Sie sich bei Ihrer Twilio-Konsole an.

   b. Notieren Sie sich im Bereich „Projektinformationen“ der Seite „Konsolen-Dashboard“ das Authentifizierungstoken.
   Sie verwenden dieses Token später, um den Account Twilio in Ihrer Instanz ServiceNow zu authentifizieren. Weitere Informationen finden Sie in der Twilio-Dokumentation .

   c. Um die Webhook-URL anzugeben, navigieren Sie in der Twilio -Konsole zu **Programmierbares Messaging** > **Absender** > **WhatsApp-Sender**.
   Damit Ihr Account Twilio Nachrichten an Ihre Instanz ServiceNow] senden kann, geben Sie die Webhook-URL im folgenden Format ein: https://<instance-name> .service-now.com/api/sn_va_chat_twi/message .

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

d. Klicken Sie auf Ihre WhatsApp-fähige Twilio Telefonnummer.

e. Geben Sie im Feld NACHRICHT WIRD **IN** des Dialogfelds WhatsApp-Nummer konfigurieren die Webhook-URL Ihrer Instanz ServiceNow ein, und klicken Sie auf **Konfigurieren**.

2. Um eingehende Hash-Nachrichten vom Account Twilio] zu authentifizieren, erstellen Sie einen Datensatz für die Verifizierung der Hash-Nachricht, der das Authentifizierungstoken Twilio speichert.

a. Geben Sie im Navigationsfilter Ihrer Instanz ServiceNowhash_message_verification.listein.

b. Klicken Sie in der Liste Verifizierungen der Hash-Nachricht auf **Neu**.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Verifizierung der Hash-Nachricht“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes in der Tabelle „Hash-Nachrichtenverifizierung“ [hash_message_verification], in dem das Authentifizierungstoken gespeichert ist, das der WhatsApp-fähigen Telefonnummer Twilioldres Unternehmens zugeordnet ist. Beispiel: TwilioWassappTestAppAuthToken.
Beschreibung	Beschreibung des Datensatzes. Beispiel: Auth-Token der Twilio Whatsapp-Testanwendung.
Geheimer Schlüssel	Twilio-Authentifizierungstoken, das der WhatsApp-fähigen Telefonnummer Twilioldres Unternehmens zugeordnet ist.

d. Notieren Sie sich den Namen des Datensatzes der Hash-Nachrichtenverifizierung.

e. Klicken Sie auf **Absenden**.

3. Ordnen Sie Datensätze eingehender Nachrichten einem Nachrichtenauthentifizierungsdatensatz zu.

a. Geben Sie im Navigationsfilter Ihrer Instanz ServiceNowmessage_auth.list ein, und klicken Sie auf **New**(Neu).

b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular zur Authentifizierung von Nachrichten

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes in der Tabelle „Nachrichtenauthentifizierung“ [message auth]. Beispiel: VA Twilio WhatsApp Test App Message Auth.
Provider	Anbieter des Authentifizierungstokens. Geben Sie Twilio ein.

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

Feld	Beschreibung
Gruppenname	Name der von Ihnen erstellten Gruppe.
Service Portal	Von Ihnen erstelltes Kundenserviceportal.
Ausgehender Servicetoken	Autorisiertes ausgehendes Service-Token.
Verifizierung der eingehenden Nachricht	Name des Datensatzes der Hash-Nachrichtenverifizierung, den Sie für die eingehenden Hash-Nachrichten in Schritt 2erstellt haben.
Verifizierung der ausgehenden Nachricht	Name des Datensatzes der Hash-Nachrichtenverifizierung, den Sie für die eingehenden Hash-Nachrichten in Schritt 2erstellt haben. **Hinweis:** Die Werte für die Felder **Verifizierung eingehender Nachrichten und Verifizierungeingehender Nachrichten** sind identisch.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

4. Ordnen Sie den Datensatz zur Nachrichtenauthentifizierung der WhatsApp-fähigen Telefonnummer Twiliozu.

a. Geben Sie im Navigationsfilter Ihrer Instanz ServiceNowsys_cs_provider.listein.

b. Klicken Sie in der Liste Anbieterkanäle in der Spalte **Name**, die dem **WhatsApp** -Kanal entspricht, auf **Twilio**.
Wenn der **Twilio** -Eintrag nicht vorhanden ist, geben Sie im Navigationsfilter sys_cs_provider_application.list ein, um die Liste zu erstellen.

c. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Identität des Provider-Kanals“ auf **Neu**.

d. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Identität des Provider-Kanals“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Entität, mit der sich die Benutzer in Verbindung setzen, z. B. IT Service Desk.
Eingehende ID	Twilio Telefonnummer, mit der Anwender Kontakt aufnehmen **Hinweis:** Achten Sie darauf, das Symbol „+“ und die Landesvorwahl vor der Telefonnummer anzugeben. Beispiel: +18185559485.
Nachrichtenauthentifizierung	Nachrichtenauthentifizierung, die Sie in Schritt 3erstellt haben.

e. Klicken Sie auf **Absenden**.

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

Legen Sie die URL-Navigation für den Chat WhatsApp fest

Passen Sie das Portal an, auf das diese Links verweisen, wenn Service Desk-Mitarbeiter in ihren WhatsApp -Chatunterhaltungen Links freigeben. Sie können beispielsweise Links so konfigurieren, dass sie auf das -Portal Ihrer Marke oder das ServiceNow -Portal verweisen.

Vorbereitungen

Installieren Sie die Anwendung Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) in Ihrer Instanz ServiceNow.

Aktivieren Sie das Plugin „Kundenserviceportal“ (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter Ihrer Instanz ServiceNowsys_cs_provider_application_list.do ein, und klicken Sie auf **New**(Neu).
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Identität des Provider-Kanals“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des verwendeten Kanals Geben Sie WhatsApp ein.
Provider	Name des Anbieters Geben Sie WhatsApp ein.
Standardportal	Portal, das für die Zuordnung verwendet werden soll. Wählen Sie ein Portal aus der Liste der Portale aus.
Nachrichtenauthentifizierung	Von Ihnen erstellte Nachrichtenauthentifizierung.
Eingehende ID	Ihre Telefonnummer WhatsApp ID. Beispiel: +1415XXXXXX

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Weitere Informationen zum Einrichten der URL-Navigation finden Sie unter Konfigurieren Sie die URL-Navigation für Chat-Links.

Erfassen von Informationen von einem Benutzer in einer WhatsApp -Chatunterhaltung

Verwenden Sie die Sammlung von Eingabesteuerelemente, die von [] bereitgestellt werden, um Informationen von einer anfordernden Person in einer Chatunterhaltung WhatsAppVirtual Agent-Designer anzufordern und zu erfassen.

Virtual Agent-Designer ist ein Diagrammtool zum Erstellen und Verwalten von Themen, die Blaupausen für Konversationen zwischen einem Virtual Agent und einem Benutzer sind. Weitere Informationen finden Sie unter Erste Schritte mit Virtual Agent-Designer.

Einwilligung des Anwenders in die Benachrichtigung

Anwender müssen den Erhalt von Benachrichtigungen aktivieren. Es können keine Benachrichtigungen zugestellt werden, bis der Anwender seine Einwilligung erteilt hat.

Automatische Übersetzung

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

Es gibt zwei Möglichkeiten für Anwender, ihre Einwilligung zum Erhalt von Benachrichtigungen zu erteilen:

- Der Benutzer kann im WhatsApp -Chat mit Ihrem Unternehmen eine Benachrichtigung eingeben. Der Anwender erhält eine Bot-Antwort mit der Möglichkeit, den Empfang von Benachrichtigungen für Ihr Unternehmen unter WhatsAppzu abonnieren oder abzubestellen.
- Als Administrator können Sie die Option einrichten, mit der Anwender Benachrichtigungen von Ihrem Portal abonnieren oder abbestellen können. Weitere Informationen finden Sie unter Subscription-based notifications .

Steuerelemente für Benutzereingaben

Die Anwendung Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) unterstützt die folgenden Steuerelemente für Benutzereingaben in Virtual Agent-Designer.

Unterstützte Steuerelemente für Benutzereingaben

Steuerelement für Benutzereingaben	Beschreibung
Text	Der Benutzer gibt in der Konversation eine Nur-Text-Zeichenfolge ein.
Statische Auswahl	Der Benutzer wählt ein Element aus einer vordefinierten Liste aus.
Boolean	Der Benutzer gibt eine boolesche Antwort an den Bot ein. Beispielsweise kann der Benutzer in einer Chatunterhaltung mit Ja oder Nein antworten.
Dateiauswahl	Der Benutzer sendet eine Datei an den Bot.
Datum/Uhrzeit	Der Anwender wählt ein Kalenderdatum und/oder eine Uhrzeit (Stunden und Minuten) aus.
Karussell	Der Anwender wählt ein einzelnes Element aus dem Karussell aus.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Steuerelementen für Benutzereingaben finden Sie unter Virtual Agent-Designer-Steuerelemente für Benutzereingaben.

Die Anwendung Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) unterstützt die folgenden Bot-Antworten in Virtual Agent-Designer.

Unterstützte Bot-Antworten

Bot-Antwort	Beschreibung
Text	Der Bot sendet eine Nur-Text-Zeichenfolge an den Anwender.
Bild	Der Bot sendet ein Bild an den Anwender.
Verknüpfung	Der Bot sendet einen Weblink an den Anwender.
Web-UI-Bildkartenausgabe	Der Bot sendet Inhalte aus einem Datensatz in einem kompakten Format, einschließlich eines Bilds mit Text.
Tabelle	Die Bot-Antwort wird als Tabelle angezeigt.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Bot-Antworten finden Sie unter Bot-Antworten in Virtual Agent-Designer.

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

Inaktive WhatsApp Chatunterhaltungen werden geschlossen

Versetzen Sie Service Desk-Mitarbeiter in die Lage, ihre aktiven WhatsApp -Chatunterhaltungen effektiv zu verwalten, indem Sie inaktive Konversationen automatisch schließen, nachdem sie für eine vorkonfigurierte Zeit inaktiv waren.

Die Virtual Agent -Konversationen werden für die Messaging-App WhatsApp] konfiguriert. Standardmäßig bleiben alle von anfordernden Personen verworfenen -Konversationen geöffnet oder im Leerlauf, bis sie täglich automatisch von der geplanten -Aufgabe *`Time Out Abandoned VA Conversations`* geschlossen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Die Konversationen Virtual Agent und Mitarbeiterchat werden geschlossen.

Als Administrator können Sie die standardmäßige Zeitüberschreitung für inaktive Virtual Agent -Konversationen ändern, die für die Messaging-App WhatsApp] konfiguriert sind, indem Sie die Systemeigenschaft *`com.glide.cs.whatsapp_idle_timeout`* auf die Anzahl der Sekunden festlegen, die abgebrochene Konversationen nach der letzten Antwort der anfordernden Person offen bleiben. Der Wert der Systemeigenschaft muss kleiner als das Zeitintervall sein, das für die geplante Aufgabe *`Time Out Abandoned VA Conversations`* festgelegt ist. Standardmäßig ist der Wert auf zwei Stunden (7.200 Sekunden) festgelegt. Da die Systemeigenschaft *`com.glide.cs.whatsapp_idle_timeout`* standardmäßig nicht verfügbar ist, müssen Sie sie mit dem Datentyp „Ganzzahl“ hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaft hinzufügen .

Übertragen Sie Chatunterhaltungen von WhatsApp an Servicemitarbeiter

Konfigurieren Sie die Anwendung WhatsAppErweiterte Arbeitszuweisung so , dass eine von einer anfordernden Person initiierte -Chatunterhaltung [] an einen Servicemitarbeiter übertragen wird.

Vorbereitungen

Ihr Administrator muss die folgenden Aufgaben abgeschlossen haben:

- Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) installieren.
- Erweiterte Arbeitszuweisung aktivieren
- Legen Sie den Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
- Aktivieren Sie das Plugin „Conversational Messaging“ (com.glide.messaging.awa). Weitere Informationen finden Sie unter Activate Conversational Messaging .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Aktivieren Sie den Servicekanal WhatsApp.
   a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Servicekanäle**.
   b. Suchen Sie in der Spalte **Name** der Liste Warteschlangen nach WhatsApp.
   c. Klicken Sie **auf WhatsApp**.
   d. Aktivieren Sie im Formular „Servicekanal“ das Kontrollkästchen **Aktiv**.
   e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Weitere Informationen finden Sie unter Servicekanäle .

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

2. Leiten Sie Arbeitselemente für Chat-Konversationen für WhatsApp automatisch an Service Desk-Mitarbeiter weiter, indem Sie die Warteschlange für den Servicekanal WhatsApp konfigurieren.
   a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Warteschlangen**.
   b. Suchen Sie in der Spalte „ **Name** “ der Liste „Warteschlangen“ nach `Agent WhatsApp-Warteschlange`.
   c. Klicken Sie **auf WhatsApp-Warteschlange des Mitarbeiters**.
   d. Aktivieren Sie im Formular „Warteschlange“ das Kontrollkästchen **Aktiv**.
   e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

   Hinweis:
   Standardmäßig ist die Zuweisungsregel *`WhatsApp - Most Capacity`* der WhatsApp-Warteschlange des Service Desk-Mitarbeiters zugeordnet. Sie können eine andere Zuweisungsregel erstellen und sie der Warteschlange zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Zuweisungsregeln für Service Desk-Mitarbeiter konfigurieren und Arbeitselement-Warteschlangen .

3. Konfigurieren Sie Anwesenheitsstatus von Service Desk-Mitarbeitern für den Servicekanal WhatsApp.
   a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Anwesenheitsstatus**.
   b. Klicken Sie in der Spalte **Name** der Liste Anwesenheitsstatus auf einen vorhandenen Status.
   c. Klicken Sie im Abschnitt Anwenden auf Gruppen des Formulars „Anwesenheitsstatus“ auf das Hinzufügen-Symbol (>), um die **Gruppe Agent WhatsApp Group** aus der Spalte **Verfügbar** in die Spalte **Ausgewählt** zu verschieben.

      Hinweis:
      Sie können diesen Schritt ignorieren, wenn Sie das Kontrollkästchen **Auf alle Gruppen anwenden aktiviert** haben.

   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

   Weitere Informationen finden Sie unter Anwesenheitsstatus von Service Desk-Mitarbeitern konfigurieren .

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) verwenden

Ermöglichen Sie einer anfordernden Person, sich über die -Chat-Konversationen WhatsApp nach Belieben mit einem Service Desk-Mitarbeiter über Virtual Agent zu unterhalten.

Ein Administrator kann die Anwendung Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) für die Integration der Messaging-App ServiceNow in eine Anwendung WhatsApp] konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Integrieren der Messaging-App WhatsApp in andere Anwendungen.

Service Desk-Mitarbeiter und anfordernde Personen haben folgende Möglichkeiten:

- Ein Servicemitarbeiter kann Chatunterhaltungen vom Typ WhatsApp mit einer anfordernden Person initiieren.
- Eine anfordernde Person kann Chat-Konversationen vom Typ WhatsApp mit einem Virtual Agent oder einem Servicemitarbeiter initiieren.

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

- Ein Servicemitarbeiter kann Chatunterhaltungen vom Typ WhatsApp als Arbeitselemente aus dem Posteingang des Mitarbeiterbereichs akzeptieren, um sich mit einer anfordernden Person zu unterhalten.
- Bei angemeldeten Kunden identifiziert das System den Kunden automatisch, indem seine Telefonnummer mit dem Kundenkontakt abgeglichen wird.

Chatunterhaltungen WhatsApp werden initiiert

Als Servicemitarbeiter können Sie -Chatunterhaltungen WhatsApp mit einer anfordernden Person auf zwei Arten initiieren:

- Senden Sie eine Nachricht aus einem aktiven Interaktionsdatensatz, einem Kontaktdatensatz oder einem Verbraucherkontaktdatensatz. Siehe Einrichtung von Mitarbeiterchat in veralteter Arbeitsbereich.
- Richten Sie Benachrichtigungen ein, die an die anfordernde Person gesendet werden, wenn ein Geschäftsereignis stattfindet oder wenn ein Datensatz aktualisiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Anbieterbenachrichtigung.

Hinweis:
Die anfordernde Person muss den Erhalt von Benachrichtigungen abonnieren und aktivieren.

WhatsApp Chatunterhaltungen werden akzeptiert

Als Servicemitarbeiter, der mit einer anfordernden Person über den Servicekanal WhatsApp interagiert, können Sie:

- Unterhalten Sie sich mit der anfordernden Person über Textnachrichten.
- Geben Sie einen Wissensartikel frei, der als Link für die anfordernde Person angezeigt wird.
- Geben Sie einen Datensatz frei. Zum Beispiel ein Kundenservicefall.
- Geben Sie beliebige URLs als Links frei.
- Geben Sie beliebige Dateien als Anhänge frei.

Hinweis:
Wenn ein Administrator den Servicekanal WhatsApp für die Übertragung von Chatunterhaltungen konfiguriert hat, können Sie ein Arbeitselement aus der Chatunterhaltung WhatsApp im Posteingang des Mitarbeiterbereichs akzeptieren. Weitere Informationen finden Sie unter Übertragen Sie Chatunterhaltungen von WhatsApp an Servicemitarbeiter und Servicekanäle .

Erstellen Sie eine Anbieterbenachrichtigung

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Anbieterbenachrichtigung für die Anbieter Virtual Agent und Workspace zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Provider** > **Benachrichtigungen** und wählen Sie **Neu**aus.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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

Benachrichtigungsformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Benachrichtigung
Anwendung	Anwendungsbereich der Benachrichtigung
Aktiv	Option zum Aktivieren der Benachrichtigung. Die Benachrichtigung ist standardmäßig aktiv.
Auslöser	
Ausgelöst durch	Systemaktion, die die Benachrichtigung auslöst. Sie können die Benachrichtigung senden, nachdem ein Datensatz geändert oder ein Event ausgelöst wurde.
Tabelle	Tabelle, über die Benachrichtigungen empfangen werden sollen
Eingefügt	Option zum Senden der Benachrichtigung, nachdem ein Datensatz eingefügt wurde. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Datensatzänderung** im Feld **Ausgelöst durch** auswählen.
Aktualisiert	Option zum Senden der Benachrichtigung, nachdem ein Datensatz aktualisiert wurde. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Datensatzänderung** im Feld **Ausgelöst durch** auswählen.
Event	Event, das die Benachrichtigung auslöst. Um beispielsweise eine Benachrichtigung zu senden, nachdem ein Incident geschlossen oder gelöst wurde, wählen Sie das *incident.inactive*-Event aus. Standardmäßig wird dieses Event jedes Mal im System protokolliert, wenn ein Benutzer einen Incident löst oder schließt. **Hinweis:** Sie können nur ein Event auswählen, das dieselbe Tabelle teilt wie die Benachrichtigung. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie im Feld **Ausgelöst durch** die Option **Event** auswählen.
Bedingungen	Geben Sie mithilfe von Filtern die Tabellendatensätze an, über die Benutzer Benachrichtigungen erhalten. Um beispielsweise Benachrichtigungen über Incidents mit höchster Priorität zu senden, wählen Sie **Incident [incident]** im Feld **Tabelle** aus, und legen Sie die Bedingungen auf **[Priorität] [ist] [1 - Kritisch]** fest.
Empfänger	
Anwender	Benutzer, die die Benachrichtigung erhalten

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Benachrichtigungen in Messaging-Kanälen werden nur an Benutzer mit ServiceNow -Accounts (sys_user-Profile) gesendet. Verbraucher und Kundenkontakte gelten als Gäste und können in -Messaging-Kanälen keine Benachrichtigungen erhalten.
Empfänger in Feldern	Datensatzfelder, die die Benutzer enthalten, die die Benachrichtigung erhalten. Um beispielsweise die Benachrichtigung an den Beauftragten für den Datensatz zu senden, wählen Sie **Zugewiesen an** aus. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie eine Tabelle auswählen.
Ist Ursprungsanwender enthalten?	Option zum Einbeziehen des Benutzers, der den Datensatz geändert oder das Event ausgelöst hat
Enthält Ereignis-Parameter 1 Empfänger?	Option zur Auswahl, ob Parameter 1 eine Liste kommagetrennter sys_ids enthält
Enthält Ereignis-Parameter2 Empfänger?	Option zur Auswahl, ob Parameter 2 eine Liste kommagetrennter sys_ids enthält
Lösen Sie Parm1-Empfänger aus der Tabelle auf	Tabelle, die zum Auflösen der sys_id des Empfängers verwendet wird **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Ereignisparameter 1 auswählen.
Lösen Sie Parm2-Empfänger aus der Tabelle auf	Tabelle, die zum Auflösen der sys_id des Empfängers verwendet wird **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Ereignisparameter 2 auswählen.
Erweiterte Ereignisbedingung	Option zum Auswählen, wenn die Empfänger aus mehr als 2 Tabellen stammen. Dies sind dynamische Bedingungen.

3. Wählen Sie **Absenden**.

Hinweis:
Verwenden Sie die Schaltfläche **Absenden** für Virtual Agent-Benachrichtigungen. Die Schaltfläche **„Allgemeinen Inhalt übermitteln und hinzufügen“** ist für andere Anwendungsfälle vorgesehen.

Alle von verschiedenen Anbietern ausgegebenen Validierungsnachrichten werden beibehalten. Warnmeldungen eines Anbieters werden nicht durch Warnmeldungen eines anderen Anbieters überschrieben.

Integrieren der Messaging-App WhatsApp in andere Anwendungen

Andere ServiceNow -Anwendungen und -Funktionen können die Anwendung Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) verwenden.

Wenn Sie als Servicemitarbeiter eine Anforderung aus dem Servicekanal WhatsApp annehmen, können Sie mit der anfordernden Person innerhalb desselben Kanals kommunizieren.

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

Integration mit Kundenservice-Management

Integrieren Sie die Anwendung [Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) in die Anwendung ServiceNow® Kundenservice-Management, damit Ihre Kundenkontakte und Verbraucher eine Chatunterhaltung WhatsApp mit einem virtuellen oder einem Servicemitarbeiter beginnen können. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann eine -Konversation initiieren oder eine Konversation akzeptieren, die aus einer WhatsApp -Chat-Konversation initiiert wurde. Weitere Informationen finden Sie unter WhatsApp mit Customer Service Management über Twilio integrieren .

Conversational Integration with Google Business Messages

Interagieren Sie mit anfordernden Personen, die die App Google Business Messages für die Interaktion mit Ihrem Unternehmen bevorzugen. Anfordernde Personen sind Kundenkontakte und Verbraucher.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Übersicht

Ermöglichen Sie Anforderern die Interaktion in einem Google Business Messages -Chat mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter mithilfe der Anwendung ServiceNow® Conversational Integration with Google Business Messages. Die Anwendung verbindet eine anfordernde Person mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter über den Account Google Business Messages Ihres Unternehmens. Informationen zu den ersten Schritten mit der Anwendung Conversational Integration with Google Business Messages finden Sie unter Conversational Integration with Google Business Messages installieren.

Hinweis zur Verwendung durch Organisationen

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Organisation, die diese Anwendung nutzt. Die Organisationen erklären sich damit einverstanden, dass die Verwendung der Anwendung keine Stellungnahme von ServiceNow in Bezug auf die Einhaltung von Gesetzen oder Vorschriften durch die Anwendung darstellt und jede vorgeschlagene fertige Formulierung der Anwendung keine Rechtsberatung durch ServiceNow darstellt.

Organisationen sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen nach geltendem Recht obliegen (einschließlich Datenschutz- und Arbeitsrecht), und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die organisationsspezifischen Anforderungen erfüllt sind.

Hinweis zur Verwendung durch Behörden

ServiceNow bietet diese Anwendung Behörden und deren autorisierten Benutzern an, nicht Mitarbeitern von Behörden in ihren individuellen Funktionen. Die Nutzung dieser Anwendung wird für einen begrenzten oder längeren Zeitraum kostenlos und ohne Erwartung einer Zahlung der Behörde an ServiceNow für die Nutzung während dieses Zeitraums angeboten, und im Übrigen stellt die Nutzung keine tatsächliche oder implizierte zukünftige Verpflichtung seitens der Behörde dar. ServiceNow verzichtet hiermit ausdrücklich auf zukünftige Zahlungsansprüche gegenüber der Behörde im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendung. Staatliche Kunden sind allein dafür verantwortlich, sich bei der

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

Ethikabteilung der Behörde oder ihrem bevollmächtigten Vertreter zu vergewissern, dass die Annahme und Nutzung der Anwendung zulässig ist.

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Regierungsbehörde, die diese Anwendung nutzt. Die Behörden sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen den geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechend obliegen (einschließlich datenschutzbezogener und arbeitsrechtlicher Gesetze und Vorschriften) und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die spezifischen Anforderungen erfüllt sind, denen sie als Behörde unterliegen.

Conversational Integration with Google Business Messages installieren

Installieren Sie Conversational Integration with Google Business Messages , damit Ihr Unternehmen mit anfordernden Personen in der App Google Business Messages interagieren kann. Die Anwendung installiert die zugehörigen ServiceNow Store -Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Anwendungen oder Plugins werden mit Conversational Integration with Google Business Messagesinstalliert:

Integration eines anwenderdefinierten Konversationschats (com.glide.cs.custom.adapter)

Stellt ein anwenderdefiniertes Chat-Integrations-Framework für skriptfähige APIs bereit, um die Anwendung Virtual Agent auf jeder Konversationsschnittstelle zu aktivieren.

Weitere Informationen zu diesem Plugin finden Sie unter Erstellen von anwenderdefinierten Chatintegrationen für Konversationen in Virtual Agent.

ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

Ermöglicht die Ausführung von IntegrationHub -Aktionen und -Flows.

IHUB Spoke Util Pack (com.snc.ihub_spoke_util_pack)

Aktiviert Dienstprogramme oder globale Skripts, die über die Integrations-Spokes aufgerufen werden können.

Konversationsnachrichten (com.glide.messaging.awa)

Aktiviert Messaging-Aktionen, die ausgeführt werden, wenn ein Ereignis auftritt.

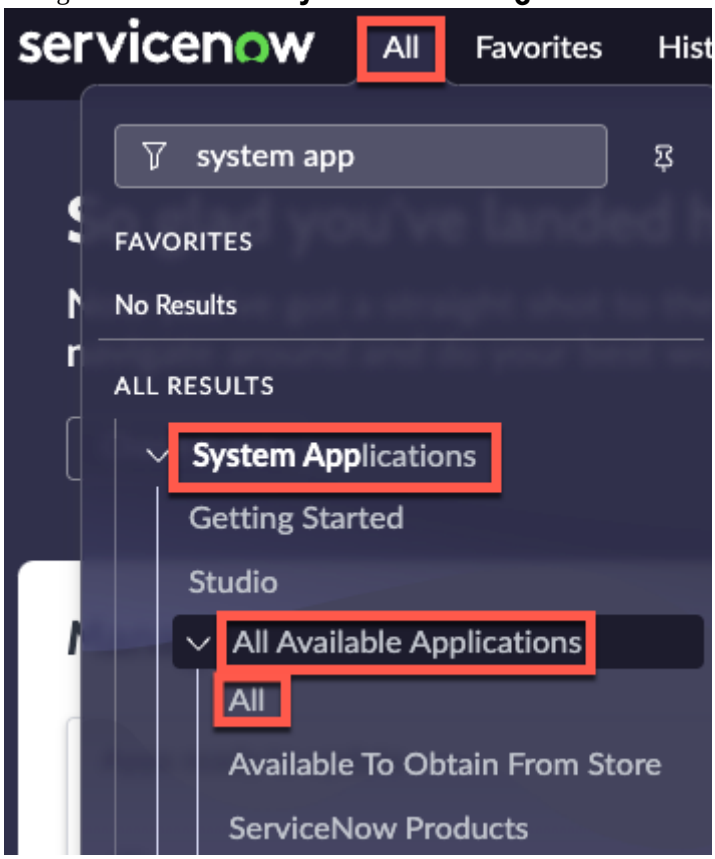
Vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Messaging-Schnittstelle (sn_agent_initiated)

Stellt Konfigurationen für die von Service Desk-Mitarbeitern initiierten Messaging-Fähigkeiten bereit.

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

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Conversational Integration with Google Business Messages (com.sn.gbm.adapter).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Conversational Integration with Google Business Messages installieren können.

4. Wählen Sie **Installieren** aus.

Richten Sie die Integration in Google Business Communications ein

Zur Integration von Google Business Messages in Ihre Instanz ServiceNow® müssen Sie Ihren Google -Partner-Account mit Ihrer Instanz ServiceNow®] verknüpfen.

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

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin
- Google Geschäftskommunikations-Account mit einem erstellten Agent.
- Eine Provider-Kanalidentität, bei der inbound_id = ist<brand_id><agent_id>

Prozedur

1. Richten Sie die ausgehende Authentifizierung ein.
   a. Erstellen Sie ein Java KeyStore-Zertifikat für Google Business Messages
   b. Hängen Sie ein Java KeyStore-Zertifikat an an Google Business Messages
   c. Erstellen Sie einen JWT-Signaturschlüssel für Google Business Messages
   d. Erstellen Sie einen JWT-Provider für Google Business Messages
   e. Fügen Sie den JWT-Provider dem oAuth-Entitätsprofil Google Business Messages hinzu
   f. Erstellen Sie das Setup der Authentifizierung ausgehender Nachrichten für Google Business Messages
2. Erstellen Sie das Setup der eingehenden Authentifizierung für Google Business Messages
3. Richten Sie die Autorisierung von Anbieteridentitätsnachrichten für Google Business Messages ein
4. Integrieren Sie den Google Business Messages-Webhook

Erstellen Sie ein Java KeyStore-Zertifikat für Google Business Messages

Verschlüsseln Sie die von Google abgerufenen Sicherheitszertifikate, indem Sie eine Java KeyStore-Datei (JKS) erstellen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin
- Laden Sie eine JSON-Datei mit dem Service-Account-Schlüssel aus Googleherunter. Informationen zum Herunterladen der JSON-Datei finden Sie in der Google -Dokumentation. Nachfolgend finden Sie eine Beispiel-JSON-Datei:


```
{
  "type": "service_account",
  "project_id": "project_id_thryf",
  "private_key_id": "8076192357512f2b4e5e2ad4525657546ef02",
  "private_key": "-----BEGIN PRIVATE
 KEY-----\nMIIEvgIBADANBgkqhkiG9w0BAQBHAASCBKgwggSkAgEAAoIBAQCvvMULbWfJ3
rUv\nUYo00jzwOAdNpdg60BjBqWIstrugCI9zVY+AwKcnhuyZ7pq+Fqlff+kBe+SLumO7\nHJtF
kemUnGrn0parppfpK7J03r6x49U/FSxUuf9S4aFu7f5JsnpySaQDV7E9SHX9\nN2CzD3D/lld802
9hY+rRY5KJVTI53PHL4vnhnhv3Fpc+1Cl+6i0EgwRgkUWa2s67\nLIS84Q7MmgNbFi50ryt5gN
mnbEbfqZdt0wzSezFPVBYCRQ1ABN6C6nf5OL/PRBEn\ncUwSpjEiGyGaQwwGavsSks6FkNw
wPZevbCN2FUWZTNOHOOh/BAZSndIIDGgQDDx4\nsWIHO0HtAgMBAAECggEABgkCUuwbQ
mIC+yC1WsE/vZMx3nFAuSt8SQYL+Ap/x7Cm\n/6qYBZQcvghgE0Fk4SEcLS72+Smb43NGaX
WDgXK9nzmaGLWqC8X8njZjNbrHS0GX\nm4fRp1GqoXWISpgT2KfdJyZqxxMJpDxkNl0Zm8
3H/P1Y81GE2Ab9qqO4mAy5pj2C\nMBy3JFfTliMfurMGioxHdeuNAHFdvVA19Z3EmOj85MMC
NMTX9XDueCVrB569Zi2p\n1DPotN+5assPE4PjTaXzSzmZSWRKvWEpPC4MsV0V+KetkSqH
TmnJu+9ciLpBur6N\n1dYap43gGO41xzLE1xn9tGgVsU2r57TYI7kZJlfk0QKBgQD2Qg9K0KA/X
wr5kkjE\naaH3bWj/gnMk2jAOhmxKL44RNtrXMR2iBtKvM58lUbd6JpuRLOF6EzFpOcVLm
FyY\nK62UsK+3grpgV2tTACSqXs+3f4IUH5uS82Quj0VKOxUw7Em+XQ6QS+4qzn/5gNYt\n5
Z9BRy/XbPiQ3yL14sy2d3hxvQKBgQC2sIXZsGxHLw54eswk99fLEjk9AT0jjB59\nhfkvwzE9P
JU/3//
eAwMCjfeauuQaRMcIC0tuydE9xz1wNfSqL3fnG8XWo82oUENU\n7jI4mN6EUvLBNzGFIS9dOe
```


Automatische Übersetzung

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

```
H4xThG3ct+UKdxtMD/o0BmQKyA33RVf5HK7BoHMD2z\n/a+HnbJb8QKBgQCNqMqrOwAz9
DSYBLKfajSl5OZ1tVEPbgQfFuzMcDbFaEzTZYmq\nX0prRsLR8QQe3H65MJw0YT4XTghUyDz
bvKSJ2Gn8otMcAK3YfUiaSRgscskdUmFo\nU2LZ9cjiPsKd9g8l1to937AOJ+QuXxLWLDVEk/L
Ndf43OGUgFWu1u1wp8QKBgH/k
\n5E+ZqrPKxZ6imPfoajHH+Do0+9A+77mAaQp+46GzH+kvr7iE8z5+lLDF1ZpuO8ft\n4EkXEF
zndqNvonDh+IbYoo+47OjAB+MVPiNRIbYRO9D4CrrgmH/zXbcCmntCGou7\nev2nRNWyPAtZ
i2pNBOw1+qLM1wvhQdEX8CJIy+yBAoGBAOugCml28tIuiD/JBCrb\nSbnqgNm1O7E2wk6pck2
SCLbqRzzvznWcul6o/s/KICUimniLX7WNEjwEWmH4Txu8\nlJSYcGFLBrbSWzflsMlihPBjK3i7
mdmg0wHixgDZZ06mK/ihdzT12rysAeSks5yI\nzpv4goFLhK7ZekHXzeWBwstk\n-----END
 PRIVATE KEY-----\n",
  "client_email":
 "service-now-gbm-adapterv1@gbc-project_id_thryf.iam.gserviceaccount.com",
  "client_id": "112140475477899507405",
  "auth_uri": "https://accounts.google.com/o/oauth2/auth",
  "token_uri": "https://oauth2.googleapis.com/token",
  "auth_provider_x509_cert_url": "https://www.googleapis.com/oauth2/v1/certs",
  "client_x509_cert_url":
 "https://www.googleapis.com/robot/v1/metadata/x509/solution-provider%40gbc-project_id
_thryf.iam.gserviceaccount.com"
}
```


Prozedur

1. Führen Sie in der JSON-Datei die folgenden Schritte für den Wert von `private_key` aus.
   a. Entfernen Sie die Escape-Zeichen für die `\n` -Zeichen, und ersetzen Sie sie durch eine neue Zeile.
   b. Speichern Sie den privaten Schlüssel in einer Datei mit der Erweiterung „.pem“.
2. Führen Sie in der JSON-Datei die folgenden Schritte für den Wert `client_x509_cert_url` aus.
   a. Öffnen Sie den für `client_x509_cert_url`angegebenen Link.
   b. Deaktivieren Sie die `\n` -Zeichen für das Zertifikat, das der in der JSON-Datei erwähnten private_key_id zugeordnet ist.
   c. Speichern Sie den Zertifikatwert in einer Datei mit der Erweiterung „.pem“.
3. Verwenden Sie den Befehl openedsl, um eine PKCS 12-Datei mit dem kürzlich erstellten privaten Schlüssel und den Zertifikatdateien zu erstellen.

   ```
   openssl pkcs12 -export -in [path to certificate] -inkey [path to private key]
   ```

   Beispiel: Wenn „gbm_cert.pem“ das Zertifikat und „private_key.pem“ der private Schlüssel ist, geschieht Folgendes:

   ```
   openssl pkcs12 -export -in gbm_cert.pem -inkey private_key.pem -certfile gbm_cert.pem -out
    gbmkeystore.p12
   ```

   Die PKCS 12-Datei gbmkeystore.p12 wird erstellt.
4. Geben Sie ein Exportpasswort oder Quellschlüsselspeicher-Passwort an.

   Hinweis:
   Notieren Sie sich das Passwort. Sie benötigen es, wenn Sie einen JWT-Schlüssel erstellen.

5. Verwenden Sie den Befehl keytool, um eine JKS-Datei aus der PKCS 12-Datei zu erstellen.

   ```
   keytool -importkeystore -srckeystore gbmkeystore.p12 -srcstoretype pkcs12 -destkeystore
    gbm.jks -deststoretype JKS
   ```


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

Hinweis:
gbmkeystore.p12 ist die PKCS 12-Datei und gbm.jks ist die JKS-Datei.

6. Geben Sie ein Zielschlüsselspeicher-Passwort an.

Hinweis:
Sie sollten dieses Passwort angeben, wenn Sie ein JKS-Zertifikat an Google Business Messages anhängen..

Hängen Sie ein Java KeyStore-Zertifikat an an Google Business Messages

Aktivieren Sie die JWT-Client-Authentifizierung, indem Sie ein gültiges Java KeyStore-Zertifikat (JKS) für Google Business Messagesanhängen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin
- Gültiges Java KeyStore-Zertifikat

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Zertifikate**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formularfelder „X.509-Zertifikat“.

Feld	Beschreibung
Name	Bezeichner des Zertifikats.
Benachrichtigung bei Ablauf	Benutzer, die benachrichtigt werden sollen, wenn das Zertifikat abläuft.
Tage vor Ablauf benachrichtigen	Anzahl der Tage zum Senden einer Benachrichtigung, bevor das Zertifikat abläuft.
Aktiv	Option zum Aktivieren des -Zertifikats.
Typ	Typ des Zertifikats. Wählen Sie **Java Key Store aus**.
Läuft in Tagen ab	Anzahl der Tage, bis das Zertifikat abläuft.
Schlüsselspeicher-Passwort	Passwort für den Zugriff auf das Zertifikat. Verwenden Sie das Zielschlüsselspeicher-Passwort, das beim Erstellen des JKS-Zertifikats angegeben wurde. Weitere Informationen zu diesem Passwort finden Sie unter Erstellen Sie ein Java KeyStore-Zertifikat für Google Business Messages.
Kurzbeschreibung	Zusammenfassung des Zertifikats.

4. Klicken Sie auf das Symbol „Anhänge verwalten“, und hängen Sie ein JKS-Zertifikat an.
5. Um das JKS-Zertifikat zu validieren, klicken Sie auf **Validate Stores/Certificates**(Speicher/Zertifikate validieren).
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

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

Erstellen Sie einen JWT-Signaturschlüssel für Google Business Messages

Weisen Sie Ihrem Java KeyStore-Zertifikat einen JSON Web Token (JWT)-Signaturschlüssel zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **JWT-Schlüssel**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formularfelder „JWT-Schlüssel“.

Feld	Beschreibung
Name	Bezeichner des JWT-Signaturschlüssels.
Signatur-Schlüsselspeicher	Gültiges JKS-Zertifikat, für das Sie den Schlüssel zuweisen möchten.
Schlüssel-ID	Schlüssel-ID, um zu identifizieren, welcher Schlüssel verwendet wird, wenn mehrere Schlüssel zum Signieren von Token verwendet werden.
Signaturalgorithmus	Algorithmus zum Signieren mit dem Schlüssel.
Signaturschlüssel-Passwort	Passwort, das dem Schlüssel zugeordnet ist. Verwenden Sie das Exportpasswort oder das Quellschlüsselspeicher-Passwort, das beim Erstellen des JKS-Zertifikats angegeben wurde. Weitere Informationen zu diesem Passwort finden Sie unter Erstellen Sie ein Java KeyStore-Zertifikat für Google Business Messages.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Schlüssels.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie einen JWT-Provider für Google Business Messages

Fügen Sie Google Business Messageseinen JSON-Web-Token-Provider (JWT) hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **JWT-Anbieter**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formularfelder des JWT-Providers

Feld	Beschreibung
Name	Bezeichner des JWT-Anbieters.
Ablaufintervall (Sek.)	Anzahl der Sekunden, die die Lebensdauer des JWT-Anbieter-Tokens angeben. Geben Sie 3600an.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Signierkonfiguration	JWT-Signaturschlüssel.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader und wählen Sie **Speichern** aus.
5. Geben Sie in der zugehörigen Liste Standardansprüche die Werte für diese Ansprüche ein.

Anspruch

Anspruchsname	Anspruchswert
aud	https://oauth2.googleapis.com/token
iss	`client_email` Wert aus `service_account_key.json` in der JSON-Datei.

6. Erstellen Sie in der zugehörigen Liste „Anwenderdefinierte Ansprüche“ die **Bereichsforderung** vom Typ „ **Zeichenfolge** “, und geben Sie ihren Wert als https://www.googleapis.com/auth/businesscommunications https://www.googleapis.com/auth/businessmessagesein
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Fügen Sie den JWT-Provider dem oAuth-Entitätsprofil Google Business Messages hinzu

Fügen Sie der Anwendungsregistrierung den JWT-Provider hinzu, um Google Business Messages -Anrufe während einer Konversation mit einem Verbraucher oder Kunden zu autorisieren. Dieser Prozess erstellt das Bearer-Token, das zum Validieren der Nachricht unter Google Business Messagesverwendet wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie dieses Verfahren, wenn Sie Ihre erste Integration durchführen. Klicken Sie für eine zweite Integration mit der rechten Maustaste auf die Titelleiste, und wählen **Sie Einfügen und**beibehalten aus, um einen neuen Datensatz zu erstellen, die eingegebenen Informationen jedoch beizubehalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-oAuth** > **Anwendungsregistrierung**.
2. Öffnen Sie den Datensatz von **Google Business Messages**.
3. Wechseln Sie zur zugehörigen Liste **„oAuth-Entitätsprofil“** und dann zu **Anfängliches Profil von Google Business Messages**.
4. Fügen Sie den hier erstellten **JWT-Provider** dem Datensatz hinzu.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Erstellen Sie das Setup der Authentifizierung ausgehender Nachrichten für Google Business Messages

Autorisieren Sie Aktionen von Google Business Messages, indem Sie die Google OAuth 2.0-Anmeldeinformationen konfigurieren.

Automatische Übersetzung

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Filter `oauth_entity_profile_verification.list` ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular zur Verifizierung des OAuth-Entitätsprofils aus.
4. Geben Sie einen **Namen** und das hier erstellte **OAuth-Entitätsprofil**ein.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Erstellen Sie das Setup der eingehenden Authentifizierung für Google Business Messages

Erstellen Sie einen Datensatz für die Hash-Nachrichtenverifizierung und einen Datensatz für die Nachrichtenauthentifizierung, um die Nachrichtenauthentifizierung für Conversational Integration with Google Business Messageseinzurichten. Die Konfiguration erfolgt in der Tabelle „Hash-Nachrichtenverifizierungen“ [hash_message_verification].

Vorbereitungen
Richten Sie die Integration in Google Business Communications ein

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Filter `hash_message_verification.list` ein.
2. Klicken Sie auf der Seite „Hash Message Verifications“ (Verifizierungen der Hash-Nachricht) auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Authentifizierungstokens, z. B. GBMAppAuthToken.
Beschreibung	Beschreibung des Authentifizierungstokens, z. B. „Authentifizierungstoken der Anwendung“.
Geheimer Schlüssel	Authentifizierungstoken (zufällige Zeichenfolge).

Hinweis:
Notieren Sie sich das **Geheimnis**, da Sie es bei der Konfiguration des Webhooks verwenden werden.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Richten Sie die Autorisierung von Anbieteridentitätsnachrichten für Google Business Messages ein

Erstellen Sie einen Datensatz zur Angabe der Kanalidentität, um eine Verbindung mit Ihrem Google Business Messages -Account herzustellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

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

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Filter message_auth.list ein.
2. Geben Sie einen **Namen** für den Datensatz ein.
   a. Geben Sie für die eingehende Verifizierung den Datensatz „hash_message_verification“ ein.
   b. Geben Sie für die ausgehende Verifizierung den Datensatz oauth_entity_profile_verification ein.
3. Ordnen Sie diesen message_auth -Datensatz dem entsprechenden provider_identity -Datensatz in der Tabelle „sys_cs_provider_application“ zu.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Integrieren Sie den Google Business Messages-Webhook

Richten Sie einen Webhook für Ihren Account Google Business Messages ein. Wenn ein Benutzer eine Nachricht an einen -Agent sendet, wird die Nachricht vom Webhook empfangen und an Ihre Instanz ServiceNow weitergeleitet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu https://business-communications.cloud.google.com/console .
2. Klicken Sie auf die Mitarbeiter-Kachel, die gerade konfiguriert wird.
3. Öffnen Sie den Webhook, und fügen Sie die folgende URL hinzu: https:// <sn_instance> /api/sn_gbm_adapter/google_business_messages_callback
4. Fügen Sie im Client-Token das Geheimnis hinzu, das beim Erstellen des Datensatzes „hash_message_verification“ in der Instanz eingegeben wurde.
5. Klicken Sie auf **Überprüfen**.

Erfassen von Informationen von einem Benutzer in einer Google Business Messages -Chatunterhaltung

Virtual Agent-Designer ist ein Diagrammtool zum Erstellen und Verwalten von Themen, die Blaupausen für Konversationen zwischen einem Virtual Agent und einem Benutzer sind.

Verwenden Sie die Sammlung von Eingabesteuerelemente, die von [] bereitgestellt werden, um Informationen von einer anfordernden Person in einer Chatunterhaltung Google Business MessagesVirtual Agent-Designer anzufordern und zu erfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Erste Schritte mit Virtual Agent-Designer.

Einwilligung des Anwenders in die Benachrichtigung

Anwender müssen den Erhalt von Benachrichtigungen aktivieren. Es können keine Benachrichtigungen zugestellt werden, bis der Anwender seine Einwilligung erteilt hat.

Es gibt zwei Möglichkeiten für Anwender, ihre Einwilligung zum Erhalt von Benachrichtigungen zu erteilen:

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

- Der Benutzer kann im Google Business Messages -Chat mit Ihrem Unternehmen eine Benachrichtigung eingeben. Der Anwender erhält eine Bot-Antwort mit der Möglichkeit, den Empfang von Benachrichtigungen für Ihr Unternehmen unter Google Business Messageszu abonnieren oder abzubestellen.
- Als Administrator können Sie die Option einrichten, mit der Anwender Benachrichtigungen von Ihrem Portal abonnieren oder abbestellen können. Weitere Informationen finden Sie unter Subscription-based notifications .

Steuerelemente für Benutzereingaben

Die Anwendung Conversational Integration with Google Business Messages unterstützt die folgenden Steuerelemente für Benutzereingaben in Virtual Agent-Designer.

Unterstützte Steuerelemente für Benutzereingaben

Steuerelement für Benutzereingaben	Beschreibung
Text	Der Benutzer gibt in der Konversation eine Nur-Text-Zeichenfolge ein.
Statische Auswahl	Der Benutzer wählt ein Element aus einer vordefinierten Liste aus.
Dynamische Auswahl	Der Anwender wählt ein Element aus einer Liste aus, die dynamisch erstellt wird. Beispielsweise kann der Benutzer aus einer Liste von Fällen auswählen, die er geöffnet hat.
Boolean	Der Benutzer gibt eine boolesche Antwort an den Bot ein. Beispielsweise kann der Benutzer in einer Chatunterhaltung mit Ja oder Nein antworten.
Dateiauswahl	Der Benutzer sendet eine Datei an den Bot.
Datum/Uhrzeit	Der Anwender wählt ein Kalenderdatum und/oder eine Uhrzeit (Stunden und Minuten) aus.
Karussell	Der Anwender wählt ein einzelnes Element aus dem Karussell aus.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Steuerelementen für Benutzereingaben finden Sie unter Virtual Agent-Designer-Steuerelemente für Benutzereingaben.

Die Anwendung Conversational Integration with Google Business Messages unterstützt die folgenden Bot-Antworten in Virtual Agent-Designer.

Unterstützte Bot-Antworten

Bot-Antwort	Beschreibung
Text	Der Bot sendet eine Nur-Text-Zeichenfolge an den Anwender.
Bild	Der Bot sendet ein Bild an den Anwender.
Verknüpfung	Der Bot sendet einen Weblink an den Anwender.
Tabelle	Der Bot sendet Informationen in einem Tabellenformat, damit Anwender Informationen besser organisiert anzeigen können. Sie können beispielsweise folgende Informationen organisieren und anzeigen: • Geplante Serviceänderungen • Betriebsfeiertage

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

Unterstützte Bot-Antworten (Fortsetzung)

Bot-Antwort	Beschreibung
	• Kontaktinformationen • Prüfungsorte
Karte	Der Bot lädt ausgewählte Informationen aus einem Datensatz in Ihre Instanz hoch und zeigt sie zusammen mit Rich Content wie einem Video oder einem Bild an.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Bot-Antworten finden Sie unter Bot-Antworten in Virtual Agent-Designer.

Übertragen Sie Chatunterhaltungen von Google Business Messages an Servicemitarbeiter

Konfigurieren Sie die Anwendung Google Business MessagesErweiterte Arbeitszuweisung so , dass eine von einer anfordernden Person initiierte -Chatunterhaltung [] an einen Servicemitarbeiter übertragen wird.

Vorbereitungen

Ihr Administrator muss die folgenden Aufgaben abgeschlossen haben:

- Erweiterte Arbeitszuweisung aktivieren
- Legen Sie den Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf Conversational Integration with Google Business Messages fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
- Aktivieren Sie das Plugin „Conversational Messaging“ (com.glide.messaging.awa). Weitere Informationen finden Sie unter Activate Conversational Messaging .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Aktivieren Sie den Servicekanal Google Business Messages.
   a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Servicekanäle**.
   b. Suchen Sie in der Spalte **Name** der Liste Warteschlangen nach Google Business Messages.
   c. Klicken Sie auf **Google Business Messages**.
   d. Aktivieren Sie im Formular „Servicekanal“ das Kontrollkästchen **Aktiv**.
   e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Weitere Informationen finden Sie unter Servicekanäle .
2. Leiten Sie Arbeitselemente für Chat-Konversationen für Google Business Messages automatisch an Service Desk-Mitarbeiter weiter, indem Sie die Warteschlange für den Servicekanal Google Business Messages konfigurieren.
   a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Warteschlangen**.
   b. Suchen Sie in der Spalte **Name** der Liste Warteschlangen nach Agent Google Business Messages Queue(Agent Google Business Messages-Warteschlange).
   c. Klicken Sie **auf Google-Geschäftsnachrichten für Service Desk-Mitarbeiter**.

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

d. Aktivieren Sie im Formular „Warteschlange“ das Kontrollkästchen **Aktiv**.

e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Hinweis:
Standardmäßig ist die Zuweisungsregel `Google Business Messages - Most Capacity` der Service Desk-Mitarbeiter-Google-Business-Nachrichtenwarteschlange zugeordnet. Sie können eine andere Zuweisungsregel erstellen und sie der Warteschlange zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Zuweisungsregeln für Service Desk-Mitarbeiter konfigurieren und Arbeitselement-Warteschlangen.

3. Konfigurieren Sie Anwesenheitsstatus von Service Desk-Mitarbeitern für den Servicekanal Google Business Messages.

a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Anwesenheitsstatus**.

b. Klicken Sie in der Spalte **Name** der Liste Anwesenheitsstatus auf einen vorhandenen Status.

c. Klicken Sie im Abschnitt Anwenden auf Gruppen des Formulars Anwesenheitsstatus auf das Hinzufügen-Symbol (>), um die Gruppe **Agent Google Business Messages Group** aus der Spalte **Verfügbar** in die Spalte **Ausgewählt** zu verschieben.

Hinweis:
Sie können diesen Schritt ignorieren, wenn Sie das Kontrollkästchen **Auf alle Gruppen anwenden aktiviert** haben.

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Weitere Informationen finden Sie unter Anwesenheitsstatus von Service Desk-Mitarbeitern konfigurieren.

Conversational Integration with Google Business Messages verwenden

Ermöglichen Sie einer anfordernden Person, sich über Chat-Konversationen Google Business Messages mit einem Service Desk-Mitarbeiter zu unterhalten. Ein Administrator kann die Anwendung Conversational Integration with Google Business Messages für die Integration der Messaging-App ServiceNow in eine Anwendung Google Business Messages] konfigurieren.

Service Desk-Mitarbeiter und anfordernde Personen haben folgende Möglichkeiten:

- Ein Servicemitarbeiter kann Chatunterhaltungen vom Typ Google Business Messages mit einer anfordernden Person initiieren.
- Eine anfordernde Person kann Chat-Konversationen vom Typ Google Business Messages mit einem Virtual Agent oder einem Servicemitarbeiter initiieren.
- Ein Servicemitarbeiter kann Chatunterhaltungen vom Typ Google Business Messages als Arbeitselemente aus dem Posteingang des Mitarbeiterbereichs akzeptieren, um sich mit einer anfordernden Person zu unterhalten.
- Ein Servicemitarbeiter kann bis zu 30 Tage lang mit einer Kundenkonversation in Google Business Messages interagieren.

Weitere Informationen finden Sie unter Die App Conversational Integration with Google Business Messages in andere Anwendungen integrieren.

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

Chatunterhaltungen Google Business Messages werden initiiert

Als Servicemitarbeiter können Sie -Chatunterhaltungen Google Business Messages mit einer anfordernden Person auf zwei Arten initiieren:

- Senden Sie eine Nachricht aus einem aktiven Interaktionsdatensatz, einem Kontaktdatensatz oder einem Verbraucherkontaktdatensatz. Siehe Einrichtung von Mitarbeiterchat in veralteter Arbeitsbereich.
- Richten Sie Benachrichtigungen ein, die an die anfordernde Person gesendet werden, wenn ein Geschäftsereignis stattfindet oder wenn ein Datensatz aktualisiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Anbieterbenachrichtigung.

Hinweis:
Die anfordernde Person muss den Erhalt von Benachrichtigungen abonnieren und aktivieren.

Google Business Messages Chatunterhaltungen werden akzeptiert

Als Servicemitarbeiter, der mit einer anfordernden Person über den Servicekanal Google Business Messages interagiert, können Sie:

- Unterhalten Sie sich mit der anfordernden Person über Textnachrichten.
- Geben Sie einen Wissensartikel frei, der als Link für die anfordernde Person angezeigt wird.
- Geben Sie einen Datensatz frei. Zum Beispiel ein Kundenservicefall.
- Geben Sie beliebige URLs als Links frei.
- Geben Sie beliebige Dateien als Anhänge frei.

Hinweis:
Wenn ein Administrator den Servicekanal Google Business Messages für die Übertragung von Chatunterhaltungen konfiguriert hat, können Sie ein Arbeitselement aus der Chatunterhaltung Google Business Messages im Posteingang des Mitarbeiterbereichs akzeptieren. Weitere Informationen finden Sie unter Übertragen Sie Chatunterhaltungen von Google Business Messages an Servicemitarbeiter und Servicekanäle .

Die App Conversational Integration with Google Business Messages in andere Anwendungen integrieren

Andere ServiceNow -Anwendungen und -Funktionen können die Anwendung Google Business Messages verwenden.

Wenn Sie als Servicemitarbeiter eine Anforderung aus dem Servicekanal Google Business Messages annehmen, können Sie mit der anfordernden Person innerhalb desselben Kanals kommunizieren.

Integration mit Kundenservice-Management

Integrieren Sie die Anwendung [Conversational Integration with Google Business Messages in die Anwendung ServiceNow® Kundenservice-Management, damit Ihre Kundenkontakte und Verbraucher eine Chatunterhaltung Google Business Messages mit einem virtuellen oder einem Servicemitarbeiter beginnen können. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann eine -Konversation initiieren oder eine Konversation akzeptieren, die aus einer Google Business Messages -Chat-Konversation initiiert wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Google Business Messages mit Customer Service Management integrieren.

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

Integration für Konversationsfunktionen mit LINE

Interagieren Sie mit anfordernden Personen, die für die Interaktion mit Ihrem Unternehmen die Messaging-App LINE bevorzugen. Anfordernde Personen sind Kundenkontakte und Verbraucher.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Übersicht

Führen Sie mit der Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit LINE vom Benutzer, vom System oder vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Konversationen. Die Anwendung verbindet eine anfordernde Person mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter über den Account LINE Ihres Unternehmens. Informationen zu den ersten Schritten mit der Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit LINE finden Sie unter KonfigurierenIntegration für Konversationsfunktionen mit LINE.

KonfigurierenIntegration für Konversationsfunktionen mit LINE

Installieren und richten Sie die Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit LINE ein, um Ihren Benutzern die Interaktion mit Virtual Agents und Servicemitarbeitern zu ermöglichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Aufgabe stellt die allgemeinen Schritte bereit, um die Messaging-App ServiceNow mithilfe der Anwendung LINE mit einer Anwendung vom Typ Integration für Konversationsfunktionen mit LINE zu integrieren.

Prozedur

1. Integration für Konversationsfunktionen mit LINE installieren.
2. Integration für Konversationsfunktionen mit LINE einrichten.
3. Entwerfen Sie Virtual Agent-Themen, um Informationen aus einem zu erfassen LINE Chatunterhaltung.
4. **Wahlweise:** Leerlauf schließen LINE Chatunterhaltungen.
5. **Wahlweise:** Übertragen Sie Chatunterhaltungen von LINE an Servicemitarbeiter.

Integration für Konversationsfunktionen mit LINE installieren

Installieren Sie Integration für Konversationsfunktionen mit LINE, damit Ihr Unternehmen mit anfordernden Personen in der App LINE interagieren kann. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow Store -Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

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

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .
- Stellen Sie bei bestehenden Kunden sicher, dass Sie die Anwendung ServiceNow auf Instanzen von [Integration für Konversationsfunktionen mit LINE installieren, die mindestens auf Release Rome aktualisiert wurden.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Anwendungen oder Plugins werden mit Integration für Konversationsfunktionen mit LINEinstalliert:

Integration eines anwenderdefinierten Konversationschats (com.glide.cs.custom.adapter)

Stellt das anwenderdefinierte Chat-Integrations-Framework von skriptfähigen APIs bereit, um die Anwendung Virtual Agent auf jeder Konversationsschnittstelle zu aktivieren.

Weitere Informationen zu diesem Plugin finden Sie unter Erstellen von anwenderdefinierten Chatintegrationen für Konversationen in Virtual Agent.

ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

Ermöglicht die Ausführung von IntegrationHub -Aktionen und -Flows.

IHUB Spoke Util Pack (com.snc.ihub_spoke_util_pack)

Aktiviert Dienstprogramme oder globale Skripts, die über die Integrations-Spokes aufgerufen werden können.

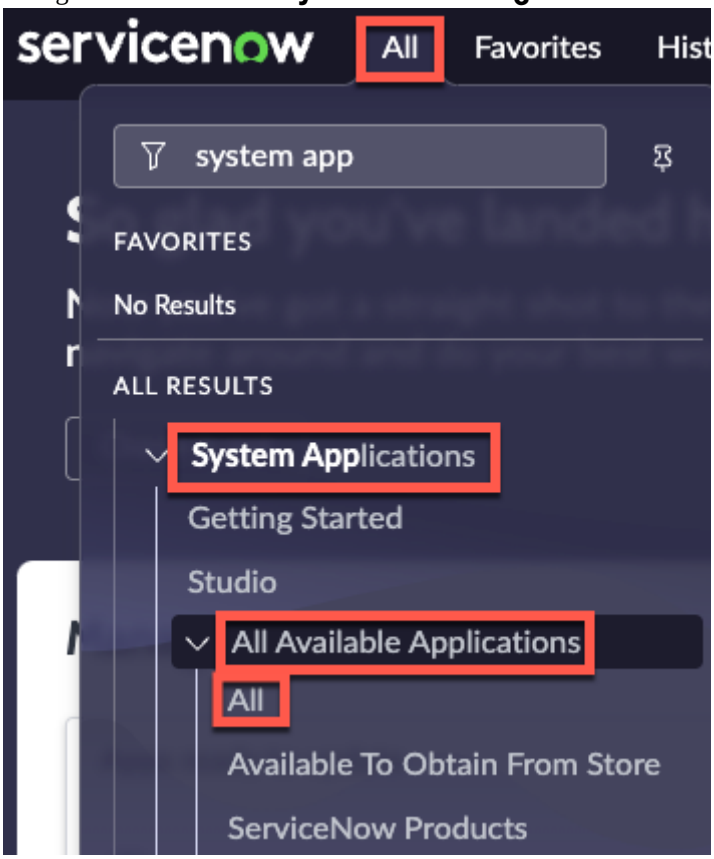
Vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Messaging-Schnittstelle (sn_agent_initiated)

Stellt Konfigurationen für die von Service Desk-Mitarbeitern initiierten Messaging-Fähigkeiten bereit.

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

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit LINE (sn_va_line).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Integration für Konversationsfunktionen mit LINE installieren können.

4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

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

Wichtig:
Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Integration für Konversationsfunktionen mit LINE einrichten

Richten Sie die Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit LINE ein, um Kunden in Konversationen mit Bots einbinden zu können.

Vorbereitungen
Bevor Sie beginnen, gehen Sie wie folgt vor:

- Rufen Sie ServiceNow -Berechtigungen für die folgenden -Produkte und -Anwendungen ab:
  - IntegrationHub
  - Integration für Konversationsfunktionen mit LINE

  Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Installieren Sie die folgenden Anwendungen in der Instanz ServiceNow :
  - IntegrationHub
  - Integration für Konversationsfunktionen mit LINE
- Aktivieren Sie das Plugin „IHUB Spoke Util Pack“ (com.snc.ihub_spoke_util_pack). Weitere Informationen finden Sie unter Plugins aktivieren .
- Rufen Sie in der LINE-Entwicklerkonsole ein Entwicklerkonto ab.

Erforderliche Rolle: external_app_install_admin oder va_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Messaging-App LINE unterstützt nur einen LINE -Kanal für eine ServiceNow -Instanz. Wenn Sie einen anderen Kanal LINE für Ihre Instanz ServiceNow konfigurieren möchten, müssen Sie zuerst den zuvor konfigurierten Kanal LINE entfernen und dann den neuen Kanal einrichten.

Prozedur
1. Verbinden Sie den Account [LINE Ihres Unternehmens mit Ihrer Instanz ServiceNow.
   a. Melden Sie sich bei Ihrer LINE-Entwicklerkonsole an.
   b. Erstellt einen Kanal in der LINE-Entwicklerkonsole.
   c. Notieren Sie sich das Kanalgeheimnis und das Kanalzugriffstoken.
   Sie verwenden diese Informationen später zur Authentifizierung des Accounts LINE in Ihrer Instanz ServiceNow.

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

d. Damit Ihr Konto LINE Daten an Ihre Instanz ServiceNow] senden kann, geben Sie die **Webhook**-URL ein, und klicken Sie auf Verifizieren
Sie geben die Webhook-URL im Feld **Webhook-URL** auf der Registerkarte Messaging API der LINE-Entwicklerkonsole an. Verwenden Sie das folgende Format für die URL: https://<instance-name> .service-now.com/api/sn_va_line/va_adapter_line

2. Wechseln Sie in Ihrer Instanz ServiceNow® zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Kanäle und Integrationen**.
3. Klicken Sie im Integrationsabschnitt LINE auf **Verwalten**.
Die Seite für die Line-Kanal-Integration wird geöffnet.
4. Klicken Sie auf die drei Punkte auf der rechten Seite, und wählen Sie **Integration bearbeiten**aus.
5. Aktualisieren Sie im Formular ggf. den Namen des Bots.
6. Geben Sie das Kanalgeheimnis und das Zugriffstoken aus Ihrem LINE -Konto ein.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.
Es wird eine Erfolgsmeldung angezeigt, die die Integration mit der App LINE bestätigt.

Erfassen von Informationen von einem Benutzer in einer LINE -Chatunterhaltung

Verwenden Sie die Sammlung von Eingabesteuerelemente, die von [] bereitgestellt werden, um Informationen vom -Benutzer in einer -Chatunterhaltung LINEVirtual Agent-Designer anzufordern und zu erfassen.

Virtual Agent-Designer ist ein Diagrammtool zum Erstellen und Verwalten von Themen, die Blaupausen für Konversationen zwischen einem Virtual Agent und einem Benutzer sind. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeiten mit Virtual Agent-Designer.

Einwilligung des Anwenders in die Benachrichtigung

Anwender müssen den Erhalt von Benachrichtigungen aktivieren. Es können keine Benachrichtigungen zugestellt werden, bis der Anwender seine Einwilligung erteilt hat.

Es gibt zwei Möglichkeiten für Anwender, ihre Einwilligung zum Erhalt von Benachrichtigungen zu erteilen:

- Der Benutzer kann im LINE -Chat mit Ihrem Unternehmen eine Benachrichtigung eingeben. Der Anwender erhält eine Bot-Antwort mit der Möglichkeit, den Empfang von Benachrichtigungen für Ihr Unternehmen unter LINEzu abonnieren oder abzubestellen.
- Als Administrator können Sie die Option einrichten, mit der Anwender Benachrichtigungen von Ihrem Portal abonnieren oder abbestellen können. Weitere Informationen finden Sie unter Subscription-based notifications .

Steuerelemente für Benutzereingaben

Die Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit LINE unterstützt die folgenden Steuerelemente für Benutzereingaben in Virtual Agent-Designer.

Unterstützte Steuerelemente für Benutzereingaben

Steuerelement für Benutzereingaben	Beschreibung
Text	Der Benutzer gibt in der Konversation eine Nur-Text-Zeichenfolge ein.

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

Unterstützte Steuerelemente für Benutzereingaben (Fortsetzung)

Steuerelement für Benutzereingaben	Beschreibung
	Die maximale Zeichenanzahl beträgt 5000 Zeichen.
Statische Auswahl	Der Benutzer wählt ein Element aus einer vordefinierten Liste aus. In einer Schnellantwort hat die Bezeichnung die maximale Zeichenbeschränkung von 20 Zeichen. Ein Anwender kann jeweils nur 13 Schnellantworten anzeigen. Wenn mehr als 13 Schnellantworten vorhanden sind, wird das Paginierungsformat verwendet, um weitere Optionen anzuzeigen. Der Standardwert der maximalen Anzahl von Antworten für eine Seite wird in der Systemeigenschaft *sn_va_line.max.picker.choices* festgelegt. Die Eigenschaft befindet sich in der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
Boolean	Der Benutzer gibt eine boolesche Antwort an den Bot ein. Beispielsweise kann der Benutzer in einer Chatunterhaltung mit Ja oder Nein antworten.
Dateiauswahl	Der Benutzer sendet eine Datei an den Bot. Die unterstützten Dateitypen sind JPG, PNG, BMP und MP4. Dateien haben eine maximale Größenbeschränkung basierend auf dem Dateityp: • Für Bilder beträgt die maximale Größenbeschränkung 10 MB. • Für Videos beträgt die maximale Größenbeschränkung 200 MB.
Datum/Uhrzeit	Der Anwender wählt ein Kalenderdatum und/oder eine Uhrzeit (Stunden und Minuten) aus.
Karussell	Der Anwender wählt ein einzelnes Element aus dem Karussell aus. In einem Karussell darf der Titel für ein Bild maximal 40 Zeichen und der Text für das Bild maximal 60 Zeichen lang sein. Ein Anwender kann jeweils nur 10 Bilder anzeigen. Wenn mehr als 10 Bilder vorhanden sind, wird das Paginierungsformat verwendet, um weitere Optionen anzuzeigen. Der Standardwert für die maximale Anzahl von Bildern im Karussell für eine Seite wird in der Systemeigenschaft *sn_va_line.max.carousel.cards* festgelegt. Die Eigenschaft befindet sich in der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Steuerelementen für Benutzereingaben finden Sie unter Virtual Agent-Designer-Steuerelemente für Benutzereingaben.

Die Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit LINE unterstützt die folgenden Bot-Antworten in Virtual Agent-Designer.

Unterstützte Bot-Antworten

Bot-Antwort	Beschreibung
Text	Der Bot sendet eine Nur-Text-Zeichenfolge an den Anwender.

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

Unterstützte Bot-Antworten (Fortsetzung)

Bot-Antwort	Beschreibung
Bild	Der Bot sendet ein Bild an den Anwender.
Verknüpfung	Der Bot sendet einen Weblink an den Anwender.
Web-UI-Bildkartenausgabe	Der Bot sendet Inhalte aus einem Datensatz in einem kompakten Format, einschließlich eines Bilds mit Text.
Tabelle	Die Bot-Antwort wird als Tabelle angezeigt.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Bot-Antworten finden Sie unter Bot-Antworten in Virtual Agent-Designer.

Inaktive LINE Chatunterhaltungen werden geschlossen

Versetzen Sie Service Desk-Mitarbeiter in die Lage, ihre aktiven LINE -Chatunterhaltungen effektiv zu verwalten, indem Sie Konversationen automatisch schließen, nachdem sie für eine vorkonfigurierte Zeit inaktiv waren.

Die Virtual Agent -Konversationen werden für die Messaging-App LINE] konfiguriert. Standardmäßig bleiben alle von anfordernden Personen verworfenen -Konversationen geöffnet oder im Leerlauf, bis sie täglich automatisch von der geplanten -Aufgabe *`Time Out Abandoned VA Conversations`* geschlossen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Die Konversationen Virtual Agent und Mitarbeiterchat werden geschlossen.

Als Administrator können Sie die standardmäßige Zeitüberschreitung für inaktive Virtual Agent -Konversationen ändern, die für die Messaging-App LINE] konfiguriert sind, indem Sie die Systemeigenschaft *`com.glide.cs.line_idle_timeout`* auf die Anzahl der Sekunden festlegen, die abgebrochene Konversationen nach der letzten Antwort der anfordernden Person offen bleiben. Der Wert der Systemeigenschaft muss kleiner als das Zeitintervall sein, das für die geplante Aufgabe *`Time Out Abandoned VA Conversations`* festgelegt ist. Standardmäßig ist der Wert auf zwei Stunden (7.200 Sekunden) festgelegt. Da die Systemeigenschaft *`com.glide.cs.line_idle_timeout`* standardmäßig nicht verfügbar ist, müssen Sie sie mit dem Datentyp „Ganzzahl“ hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaft hinzufügen .

Übertragen Sie Chatunterhaltungen von LINE an Servicemitarbeiter

Konfigurieren Sie die Anwendung LINEErweiterte Arbeitszuweisung so , dass eine von einer anfordernden Person (Kundenkontakt oder Verbraucher) initiierte Chatunterhaltung [] an einen Servicemitarbeiter übertragen wird.

Vorbereitungen

Ihr Administrator muss die folgenden Aufgaben abgeschlossen haben:

- Erweiterte Arbeitszuweisung aktivieren
- Integration für Konversationsfunktionen mit LINE installieren.
- Legen Sie den Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf Integration für Konversationsfunktionen mit LINE fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
- Aktivieren Sie das Plugin „Conversational Messaging“ (com.glide.messaging.awa). Weitere Informationen finden Sie unter Activate Conversational Messaging .

Erforderliche Rolle: admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Aktivieren Sie den Servicekanal Linie.

a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Servicekanäle**.

b. Suchen Sie in der Spalte „ **Name** “ der Liste „Warteschlangen“ nach `Position`.

c. Klicken Sie auf **Linie**.

d. Aktivieren Sie im Formular „Servicekanal“ das Kontrollkästchen **Aktiv**.

e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
Weitere Informationen finden Sie unter Servicekanäle .

2. Leiten Sie Arbeitselemente für Chat-Konversationen für LINE automatisch an Service Desk-Mitarbeiter weiter, indem Sie die Warteschlange für den Servicekanal Line konfigurieren.

a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Warteschlangen**.

b. Suchen Sie in der Spalte „ **Name** “ der Liste „Warteschlangen“ nach Service Desk-Mitarbeiter `-Warteschlange`.

c. Klicken Sie **auf Warteschlange**für Service Desk-Mitarbeiter.

d. Aktivieren Sie im Formular „Warteschlange“ das Kontrollkästchen **Aktiv**.

e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Hinweis:
Standardmäßig ist die Zuweisungsregel *`Line - Most Capacity`* mit der Service Desk-Mitarbeiter-Warteschlange verknüpft. Sie können eine andere Zuweisungsregel erstellen und sie der Warteschlange zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Zuweisungsregeln für Service Desk-Mitarbeiter konfigurieren und Arbeitselement-Warteschlangen .

3. Konfigurieren Sie Anwesenheitsstatus von Service Desk-Mitarbeitern für den Servicekanal Line.

a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Anwesenheitsstatus**.

b. Klicken Sie in der Spalte **Name** der Liste Anwesenheitsstatus auf einen vorhandenen Status.

c. Klicken Sie im Formular „Anwesenheitsstatus“ im Abschnitt Servicekanäle auf das Hinzufügen-Symbol (>), um den Servicekanal **Line** aus der Spalte **Verfügbar** in die Spalte **Ausgewählt** zu verschieben.

d. Klicken Sie im Abschnitt Anwenden auf Gruppen des Formulars „Anwesenheitsstatus“ auf das Hinzufügen-Symbol (>), um die Gruppe Service Desk-Mitarbeiter- **Line-** Gruppe aus der Spalte **Verfügbar** in die Spalte **Ausgewählt** zu verschieben.

Hinweis:
Sie können diesen Schritt ignorieren, wenn Sie das Kontrollkästchen **Auf alle Gruppen anwenden aktiviert** haben.

e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Weitere Informationen finden Sie unter Anwesenheitsstatus von Service Desk-Mitarbeitern konfigurieren .

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

Integration für Konversationsfunktionen mit LINE verwenden

Ermöglichen Sie einer anfordernden Person, sich über die Chat-Konversationen LINE mit einem Service Desk-Mitarbeiter zu unterhalten.

Ein Administrator kann die Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit LINE für die Integration der Messaging-App ServiceNow in eine Anwendung LINE] konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Integrieren der Messaging-App LINE in andere Anwendungen.

Die folgenden Optionen sind verfügbar:

- Ein -Administrator kann konfigurieren, dass vom System initiierte Nachrichten als Chat-Konversationen LINE übermittelt werden.
- Ein Servicemitarbeiter kann Chatunterhaltungen vom Typ LINE mit einer anfordernden Person initiieren.
- Eine anfordernde Person kann Chat-Konversationen vom Typ LINE mit einem Virtual Agent oder einem Servicemitarbeiter initiieren.
- Ein Servicemitarbeiter kann Chatunterhaltungen vom Typ LINE als Arbeitselemente aus dem Posteingang des Mitarbeiterbereichs akzeptieren, um sich mit einer anfordernden Person zu unterhalten.

Chatunterhaltungen LINE werden initiiert

Als Servicemitarbeiter können Sie -Chatunterhaltungen LINE mit einer anfordernden Person auf zwei Arten initiieren:

- Senden Sie eine Nachricht aus einem aktiven Interaktionsdatensatz, einem Kontaktdatensatz oder einem Verbraucherkontaktdatensatz. Weitere Informationen finden Sie unter .
- Richten Sie Benachrichtigungen ein, die an die anfordernde Person gesendet werden, wenn ein Geschäftsereignis stattfindet oder wenn ein Datensatz aktualisiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Anbieterbenachrichtigung.

Hinweis:
Die anfordernde Person muss den Erhalt von Benachrichtigungen abonnieren und aktivieren.

LINE Chatunterhaltungen werden akzeptiert

Als Servicemitarbeiter, der mit einer anfordernden Person über den Servicekanal LINE interagiert, können Sie:

- Unterhalten Sie sich mit der anfordernden Person über Textnachrichten.
- Geben Sie einen Wissensartikel frei, der als Link für die anfordernde Person angezeigt wird.
- Geben Sie einen Datensatz frei, z. B. einen Kundenservicefall.
- Geben Sie beliebige URLs als Links frei.
- Geben Sie beliebige Dateien als Anhänge frei.

Hinweis:
Wenn ein Administrator den Servicekanal Line für die Übertragung von Chatunterhaltungen konfiguriert hat, können Sie ein Arbeitselement aus der Chatunterhaltung LINE im Posteingang des Mitarbeiterbereichs akzeptieren. Weitere Informationen finden Sie unter Übertragen Sie Chatunterhaltungen von LINE an Servicemitarbeiter und Service channels .

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

Integrieren der Messaging-App LINE in andere Anwendungen

Andere ServiceNow -Anwendungen und -Funktionen können die Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit LINE verwenden.

Als Administrator können Sie die Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit LINE verwenden, um die Messaging-App [LINE in andere ServiceNow -Anwendungen zu integrieren. Sie können anfordernden Personen und Service Desk-Mitarbeitern die Konversation mit einem Service Desk-Mitarbeiter über die Messaging-App LINE ermöglichen.

Integration mit Kundenservice-Management

Integrieren Sie die Anwendung [Integration für Konversationsfunktionen mit LINE in die Anwendung ServiceNow® Kundenservice-Management, damit Ihre Kundenkontakte und Verbraucher eine Chatunterhaltung LINE mit einem virtuellen oder einem Servicemitarbeiter beginnen können. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann eine -Konversation initiieren oder eine Konversation akzeptieren, die aus einer LINE -Chat-Konversation initiiert wurde. Weitere Informationen finden Sie unter LINE in Kundenservice-Management integrieren .

Entfernen Sie die Konversationsintegration mit LINE

Benutzer können die Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit LINE entfernen, wenn sie nicht mehr benötigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Gehe zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Kanäle und Integrationen**.
2. Klicken Sie im Integrationsabschnitt LINE auf **Verwalten**.
   Die Seite für die Line-Kanal-Integration wird geöffnet.
3. Klicken Sie auf die drei Punkte auf der rechten Seite, und wählen **Sie Integration entfernen**aus.
   Eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf **Entfernen**.
   Die Anwendung Facebook Messenger und alle zugehörigen Daten werden entfernt.

Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger

Interagieren Sie mit anfordernden Personen, einschließlich Kundenkontakten und Verbrauchern, die die App Facebook Messenger für den Chat mit einem Service Desk-Mitarbeiter bevorzugen.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Übersicht

Ermöglichen Sie Ihren -Benutzern, mithilfe der Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger eine Chatunterhaltung Facebook Messenger mit einem Virtual Agent zu initiieren. Die Anwendung verbindet eine anfordernde Person mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter über den Account Facebook Messenger Ihres

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

Unternehmens. Informationen zu den ersten Schritten mit der Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger finden Sie unter KonfigurierenIntegration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger.

Hinweis zur Nutzung durch Kunden

Kunden sind allein für die Implementierung der Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger verantwortlich. Die Nutzung dieser Anwendung in einer Facebook-App erfordert eine Überprüfung der App durch das Facebook Developer Support-Team. Es liegt in der Verantwortung der Kunden, diesen App-Überprüfungsprozess durchzuführen. Die folgenden Links auf der Facebook-Website enthalten Anleitungen zur Durchführung des App-Überprüfungsprozesses:

1. Facebook Übersicht über Plattformrichtlinien: https://developers.facebook.com/docs/messenger-platform/policy/policy-overview
2. Facebook Prüfliste vor dem Start: https://developers.facebook.com/docs/messenger-platform/prelaunch-checklist
3. Facebook Überprüfungs- und Übermittlungsprozess für Anwendungen: https://developers.facebook.com/docs/messenger-platform/#review---submission-process

KonfigurierenIntegration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger

Installieren und richten Sie die Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger ein, um Ihren Benutzern die Interaktion mit Virtual Agents und Servicemitarbeitern zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Aufgabe stellt die allgemeinen Schritte bereit, um die Messaging-App ServiceNow mithilfe der Anwendung Facebook Messenger mit einer Anwendung vom Typ Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger zu integrieren.

Prozedur

1. Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger installieren.
2. Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger einrichten.
3. Entwerfen Sie Virtual Agent-Themen, um Informationen aus einem zu erfassen Facebook Messenger Chatunterhaltung.
4. **Wahlweise:** Leerlauf schließen Facebook Messenger Chatunterhaltungen.
5. **Wahlweise:** Übertragen Sie Chatunterhaltungen von Facebook Messenger an Servicemitarbeiter.

Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger (sn_va_fb_messenger) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

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

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Anwendungen oder Plugins werden mit Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messengerinstalliert:

Integration eines anwenderdefinierten Konversationschats (com.glide.cs.custom.adapter)

Stellt ein anwenderdefiniertes Chat-Integrations-Framework für skriptfähige APIs bereit, um die Anwendung Virtual Agent auf jeder Konversationsschnittstelle zu aktivieren.

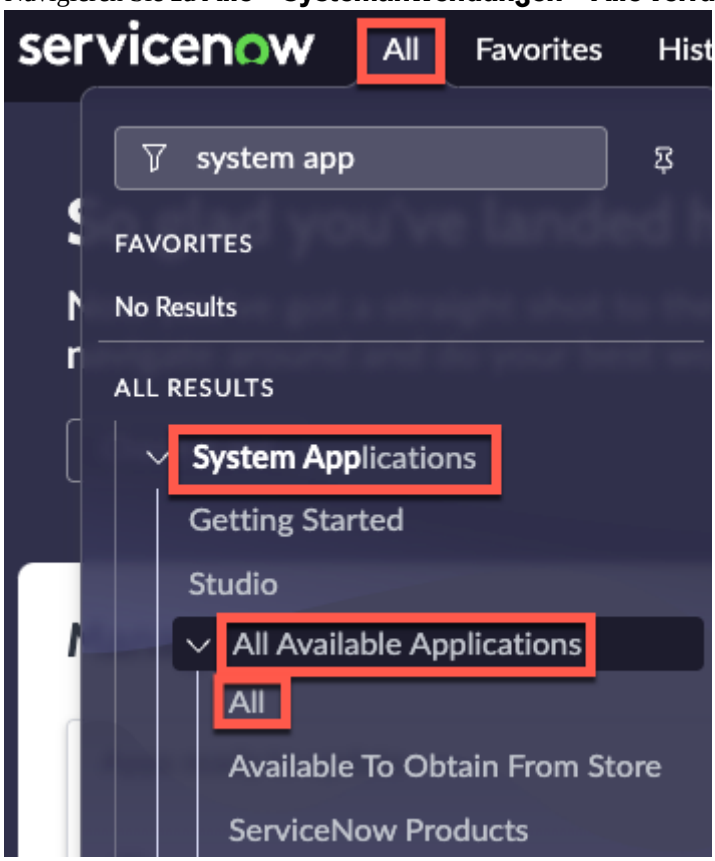
Weitere Informationen zu diesem Plugin finden Sie unter Erstellen von anwenderdefinierten Chatintegrationen für Konversationen in Virtual Agent.

ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

Ermöglicht die Ausführung von IntegrationHub -Aktionen und -Flows.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger (sn_va_fb_messenger).

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

Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger installieren können.

4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger einrichten

Integrieren Sie ServiceNow mithilfe der Anwendung Facebook Messenger in Ihre Instanz Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger. Verwenden Sie die Anwendung, um Kunden in Konversationen mit Bots zu integrieren.

Vorbereitungen

- Rufen Sie ServiceNow -Berechtigungen für die folgenden -Produkte und -Anwendungen ab:
  - IntegrationHub
  - Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger

  Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Installieren Sie die folgenden Anwendungen in der Instanz ServiceNow :
  - IntegrationHub
  - Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger
- Schließen Sie die Facebook Messenger -Einstellungen ab.
  1. Richten Sie einen ein Facebook Developer Account .
  2. Erstellen von Facebook -App .
  3. Überprüfen Sie vor der Übermittlung die Messenger-Plattformrichtlinie und die Prüfliste vor dem Start .
  4. Senden Sie die App zur Überprüfung .

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

5. Erstellen von Facebook Seite innerhalb von Facebook App, die Sie zuvor erstellt haben .
6. Aktivieren Facebook Messenger .

Erforderliche Rolle: external_app_install_admin oder va_admin

Prozedur

1. Verbinden Sie den Facebook Messenger -Service Ihres Unternehmens mit Ihrer ServiceNow -Instanz.

   a. Melden Sie sich bei an Facebook Developer Account und öffnen Sie die von Ihnen erstellte App Facebook.

   b. Aktivieren Sie Ihre App Facebook, um Daten an Ihre Instanz ServiceNow] zu senden, indem Sie die Webhook-URL eingeben.

      i. Klicken Sie im Abschnitt „Webhooks“ der App auf Rückruf- **URL** hinzufügen.

      ii. Füllen Sie im Dialogfeld „Rückruf-URL bearbeiten“ die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Callback URL	Öffentliche URL für den Webhook Geben Sie die Webhook-URL im folgenden Format ein: https://<instance-name> .service-now.com/api/now/v1/cs/adapter/messenger/message
Token	Token für Webhook Standardmäßig lautet das Token für den Webhook ServiceNownowbot. Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie die Systemeigenschaft *glide.cs.facebook_messenger_verify_token* auf den gewünschten Wert festlegen und diesen Wert dann in dieses Feld eingeben. Da die Systemeigenschaft *glide.cs.facebook_messenger_verify_token* standardmäßig nicht verfügbar ist, müssen Sie sie mit dem Datentyp „Zeichenfolge“ hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaft hinzufügen .

      iii. Klicken Sie auf **Überprüfen und speichern**.

   c. Notieren Sie sich Ihre Seiten-ID Facebook und das Zugriffstoken.

      i. Klicken **Sie auf Seiten hinzufügen oder entfernen**, und wählen Sie die Seite Facebook aus.

      ii. Notieren Sie sich die Seiten-ID, die unter dem Seitennamen angezeigt wird.

      Sie können auf die Seiten-ID klicken, um sie in die Zwischenablage zu kopieren.

      iii. Klicken Sie im Abschnitt „Zugriffstoken“ für die von Ihnen erstellte Seite Facebook auf **Token generieren**.

      Hinweis:
      Notieren Sie sich das Seitenzugriffstoken, das später zur Authentifizierung von Facebook Messenger in Ihrer Instanz von ServiceNow verwendet wird.

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

d. Abonnieren Sie Ihre App Facebook für Ihre Seite Facebook.

i. Klicken Sie im Abschnitt „Webhooks“ auf **Abonnements**hinzufügen.

Für jede autorisierte Seite enthält der Abschnitt „Webhooks“ die Felder, die die App abonnieren kann.

ii. Wählen Sie im Dialogfeld „Seitenabonnements bearbeiten“ **Nachrichten** und „ **messaging_postbacks**“ aus.

iii. Klicken Sie auf **Speichern**.

e. Notieren Sie sich das App-Geheimnis aus den Grundeinstellungen .

f. Wahlweise: Senden Sie Nachrichten mit Zeitstempel in der Zeitzone des Kunden, indem Sie zu navigieren **Seiteneinstellungen** > **Erweitertes Messaging**, indem Sie im Abschnitt „ **Angeforderte** Funktionen“ die Option **Zeitzone** auswählen und neben der ausgewählten Option auf Anforderung klicken.

2. Wechseln Sie in Ihrer Instanz ServiceNow® zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Kanäle und Integrationen**.
3. Klicken Sie im Abschnitt Facebook Messenger integration (Integration) auf **Hinzufügen**.
   Die Seite Facebook Messenger Kanalintegration wird geöffnet.
4. Klicken Sie auf die drei Punkte auf der rechten Seite, und wählen Sie **Integration bearbeiten**aus.
5. Aktualisieren Sie im Formular ggf. den Namen des Bots.
6. Geben Sie die Rückruf-URL und das Token aus Ihrem Facebook Messenger -Account ein.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Es wird eine Erfolgsmeldung angezeigt, die die Integration mit der App Facebook Messenger bestätigt.

Erfassen von Informationen von einem Benutzer in einer Facebook Messenger -Chatunterhaltung

Verwenden Sie die Sammlung von Eingabesteuerelemente, die von [] bereitgestellt werden, um Informationen vom -Benutzer in einer -Chatunterhaltung Facebook MessengerVirtual Agent-Designer anzufordern und zu erfassen.

Virtual Agent-Designer ist ein Diagrammtool zum Erstellen und Verwalten von Themen, die Blaupausen für Konversationen zwischen einem Virtual Agent und einem Benutzer sind. Weitere Informationen finden Sie unter Erste Schritte mit Virtual Agent-Designer.

Die Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger unterstützt die folgenden Steuerelemente für Benutzereingaben in Virtual Agent-Designer.

Unterstützte Steuerelemente für Benutzereingaben

Steuerelement für Benutzereingaben	Beschreibung
Text	Der Benutzer gibt in der Konversation eine Nur-Text-Zeichenfolge ein. Die maximale Zeichenanzahl beträgt 5000 Zeichen.
Statische Auswahl	Der Benutzer wählt ein Element aus einer vordefinierten Auswahlliste aus.

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

Unterstützte Steuerelemente für Benutzereingaben (Fortsetzung)

Steuerelement für Benutzereingaben	Beschreibung
	In einer Schnellantwort hat die Bezeichnung die maximale Zeichenbeschränkung von 20 Zeichen. Ein Anwender kann jeweils nur 13 Schnellantworten anzeigen. Wenn mehr als 13 Schnellantworten vorhanden sind, wird das Paginierungsformat verwendet, um weitere Optionen anzuzeigen. Der Standardwert für die maximale Anzahl von Antworten für eine Seite wird in der Systemeigenschaft *sn_va_fb_messenger.max_quick_replies* festgelegt (Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]).
Boolean	Der Benutzer gibt eine boolesche Antwort an den Bot ein. Beispielsweise kann der Benutzer in einer Chatunterhaltung mit Ja oder Nein antworten.
Dateiauswahl	Der Benutzer sendet eine Datei an den Bot. Die unterstützten Dateitypen sind JPG, PNG, BMP und MP4. Beachten Sie die folgenden Punkte bezüglich der maximalen Größenbeschränkung für einen Dateityp: • Für Bilder beträgt die maximale Größenbeschränkung 10 MB. • Für Videos beträgt die maximale Größenbeschränkung 200 MB.
Datum/Uhrzeit	Der Anwender wählt ein Kalenderdatum und/oder eine Uhrzeit (Stunden und Minuten) aus. **Hinweis:** Wenn Ihr Administrator die Option zum Anfordern der Zeitzone vom Kunden festgelegt hat, spiegeln das ausgewählte Datum und die ausgewählte Uhrzeit die Zeitzone des Kunden wider. Andernfalls werden sie in der UTC-Zeitzone angezeigt. Weitere Informationen zur Zeitzoneneinstellung finden Sie unter 1.f.
Karussell	Der Anwender wählt ein einzelnes Element aus dem Karussell aus. In einem Karussell hat der Titel für ein Bild eine maximale Länge von 40 Zeichen und der Text für das Bild eine maximale Zeichenlänge von 60 Zeichen. Ein Anwender kann jeweils nur 10 Bilder anzeigen. Wenn mehr als 10 Bilder vorhanden sind, wird das Paginierungsformat verwendet, um weitere Optionen anzuzeigen. Der Standardwert für die maximale Anzahl von Bildern in einem Karussell für eine Seite wird in der Systemeigenschaft *sn_va_fb_messenger.max_carousel_cards* festgelegt (Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]).

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Steuerelementen für Benutzereingaben finden Sie unter Virtual Agent-Designer-Steuerelemente für Benutzereingaben.

Die Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger unterstützt die folgenden Bot-Antworten in Virtual Agent-Designer.

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

Unterstützte Bot-Antworten

Bot-Antwort	Beschreibung
Text	Der Bot sendet eine Nur-Text-Zeichenfolge an den Anwender.
Bild	Der Bot sendet ein Bild an den Anwender.
Verknüpfung	Der Bot sendet einen Weblink an den Anwender. **Hinweis:** Der Weblink wird in der Konversation als URL-Schaltfläche angezeigt.
Karte	Der Bot sendet ausgewählte Informationen aus einem Datensatz in Ihrer Instanz.

Hinweis:
Sie können Suchergebnisse auch als Bot-Antworten in -Chatunterhaltungen Facebook Messenger zurückgeben, wenn keine relevanten Themen für Endanwender anzuzeigen sind. Weitere Informationen finden Sie unter Verbesserung der Anwender-Experience mit KI-Suche.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Bot-Antworten finden Sie unter Bot-Antworten in Virtual Agent-Designer.

Inaktive Facebook Messenger Chatunterhaltungen werden geschlossen

Versetzen Sie Service Desk-Mitarbeiter in die Lage, ihre aktiven Facebook Messenger -Chatunterhaltungen effektiv zu verwalten, indem Sie Konversationen automatisch schließen, nachdem sie für eine vorkonfigurierte Zeit inaktiv waren.

Die Virtual Agent -Konversationen werden für die App Facebook Messenger] konfiguriert. Standardmäßig bleiben alle von anfordernden Personen verworfenen -Konversationen geöffnet oder im Leerlauf, bis sie täglich automatisch von der geplanten -Aufgabe *`Time Out Abandoned VA Conversations`* geschlossen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Die Konversationen Virtual Agent und Mitarbeiterchat werden geschlossen.

Als Administrator können Sie die standardmäßige Zeitüberschreitung für inaktive Virtual Agent -Konversationen ändern, die für die App Facebook Messenger] konfiguriert sind, indem Sie die Systemeigenschaft *`com.glide.cs.facebook_messenger_idle_timeout`* auf die Anzahl der Sekunden festlegen, die abgebrochene Konversationen nach der letzten Antwort der anfordernden Person offen bleiben. Der Wert der Systemeigenschaft muss kleiner als das Zeitintervall sein, das für die geplante Aufgabe *`Time Out Abandoned VA Conversations`* festgelegt ist. Standardmäßig ist der Wert auf zwei Stunden (7.200 Sekunden) festgelegt. Da die Systemeigenschaft *`com.glide.cs.facebook_messenger_idle_timeout`* standardmäßig nicht verfügbar ist, müssen Sie sie mit dem Datentyp „Ganzzahl“ hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaft hinzufügen .

Übertragen Sie Chatunterhaltungen von Facebook Messenger an Servicemitarbeiter

Konfigurieren Sie die Anwendung Facebook MessengerErweiterte Arbeitszuweisung so , dass eine von einer anfordernden Person (Kundenkontakt oder Verbraucher) initiierte Chatunterhaltung [] an einen Servicemitarbeiter übertragen wird.

Vorbereitungen

Ihr Administrator muss die folgenden Aufgaben abgeschlossen haben:

- Erweiterte Arbeitszuweisung aktivieren
- Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger installieren.

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

- Legen Sie den Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
- Aktivieren Sie das Plugin „Conversational Messaging“ (com.glide.messaging.awa). Weitere Informationen finden Sie unter Activate Conversational Messaging .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Aktivieren Sie den Facebook Messenger-Servicekanal.
   a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Servicekanäle**.
   b. Suchen Sie in der Spalte „ **Name** “ der Liste „Warteschlangen“ nach `Position`.
   c. Klicken Sie auf **Facebook Messenger**.
   d. Aktivieren Sie im Formular „Servicekanal“ das Kontrollkästchen **Aktiv**.
   e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Weitere Informationen finden Sie unter Servicekanäle .
2. Leiten Sie Arbeitselemente für Chat-Konversationen für Facebook Messenger automatisch an Service Desk-Mitarbeiter weiter, indem Sie die Warteschlange für den Facebook Messenger-Servicekanal konfigurieren.
   a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Warteschlangen**.
   b. Suchen Sie in der Spalte „ **Name** “ der Liste „Warteschlangen“ nach `Agent Facebook Messenger Queue`(Service Desk-Mitarbeiter – Facebook-Messenger-Warteschlange).
   c. Klicken Sie **auf Facebook Messenger-Warteschlange des Mitarbeiters**.
   d. Aktivieren Sie im Formular „Warteschlange“ das Kontrollkästchen **Aktiv**.
   e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

   Hinweis:
   Standardmäßig ist die Zuweisungsregel *`Facebook Messenger - Most Capacity`* mit der Facebook Messenger-Warteschlange des Service Desk-Mitarbeiters verknüpft. Sie können eine andere Zuweisungsregel erstellen und sie der Warteschlange zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Zuweisungsregeln für Service Desk-Mitarbeiter konfigurieren und Arbeitselement-Warteschlangen .
3. Konfigurieren Sie Anwesenheitsstatus von Service Desk-Mitarbeitern für den Facebook Messenger-Servicekanal.
   a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Anwesenheitsstatus**.
   b. Klicken Sie in der Spalte **Name** der Liste Anwesenheitsstatus auf einen vorhandenen Status.
   c. Klicken Sie im Formular „Anwesenheitsstatus“ im Abschnitt Servicekanäle auf das Hinzufügen-Symbol (>), um den **Facebook Messenger** -Servicekanal aus der Spalte **Verfügbar** in die Spalte **Ausgewählt** zu verschieben.

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

d. Klicken Sie im Abschnitt Anwenden auf Gruppen des Formulars „Anwesenheitsstatus“ auf das Hinzufügen-Symbol (>), um die **Mitarbeiter-Facebook-Messenger-** Gruppe aus der Spalte **Verfügbar** in die Spalte **Ausgewählt** zu verschieben.

> **Hinweis:**
> Sie können diesen Schritt ignorieren, wenn Sie das Kontrollkästchen **Auf alle Gruppen anwenden aktiviert** haben.

e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Weitere Informationen finden Sie unter Anwesenheitsstatus von Service Desk-Mitarbeitern konfigurieren .

Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger verwenden

Ermöglichen Sie einer anfordernden Person, sich über die Chat-Konversationen Facebook Messenger mit einem Service Desk-Mitarbeiter zu unterhalten.

Ein Administrator kann die Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger für die Integration der App ServiceNowFacebook Messenger in eine Anwendung [] konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Integrieren der Messaging-App LINE in andere Anwendungen.

Eine anfordernde Person kann Chat-Konversationen vom Typ Facebook Messenger mit einem Virtual Agent oder einem Servicemitarbeiter initiieren.

Ein Servicemitarbeiter kann Chatunterhaltungen vom Typ Facebook Messenger als Arbeitselemente aus dem Posteingang des Mitarbeiterbereichs akzeptieren, um sich mit einer anfordernden Person zu unterhalten.

Facebook Messenger Chatunterhaltungen werden akzeptiert

Als Servicemitarbeiter, der mit einer anfordernden Person über den Facebook Messenger-Servicekanal interagiert, können Sie:

- Unterhalten Sie sich mit der anfordernden Person über Textnachrichten.
- Geben Sie einen Wissensartikel frei, der als Link für die anfordernde Person angezeigt wird.
- Geben Sie einen Datensatz frei, z. B. einen Kundenservicefall.
- Geben Sie beliebige URLs als Links frei.
- Geben Sie beliebige Dateien als Anhänge frei.

> **Hinweis:**
> Sie akzeptieren ein Arbeitselement aus der Chatunterhaltung Facebook Messenger in Ihrem Mitarbeiterbereich-Posteingang, wenn ein Administrator den Facebook Messenger-Servicekanal für die Übertragung von Chatunterhaltungen konfiguriert hat. Weitere Informationen finden Sie unter Übertragen Sie Chatunterhaltungen von Facebook Messenger an Servicemitarbeiter und Servicekanäle .

Integrieren der Messaging-App Facebook Messenger in andere Anwendungen

In diesem Thema erfahren Sie, welche ServiceNow -Anwendungen und -Funktionen die Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger verwenden können.

Als Administrator können Sie die Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger verwenden, um die Messaging-App [Facebook Messenger in andere ServiceNow

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

-Anwendungen zu integrieren und anfordernden Personen die Konversation mit Service Desk-Mitarbeitern zu ermöglichen, die die Messaging-App Facebook Messenger verwenden.

Integration mit Kundenservice-Management

Integrieren Sie die Anwendung [Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger in die Anwendung ServiceNow® Kundenservice-Management, damit Ihre Kundenkontakte und Verbraucher eine Chatunterhaltung Facebook Messenger mit einem virtuellen oder einem Servicemitarbeiter beginnen können. Weitere Informationen finden Sie unter integrieren Facebook Messenger mit Customer Service Management .

Virtual Agent -Integration mit Facebook Messenger einrichten (veraltet)

Konfigurieren Sie die Virtual Agent-Integration für Facebook Messenger, und verknüpfen Sie die App mit Ihrer Instanz.

Vorbereitungen

Sie sollten bereits Folgendes haben:

- Facebook-Seite (weitere Informationen unter https://www.facebook.com/pages/creation/)
- Facebook-Entwicklerkonto (weitere Informationen unter https://developers.facebook.com/)
- Facebook-App (weitere Informationen unter https://developers.facebook.com/quickstarts , notieren Sie sich den App-Schlüssel, der generiert wird)

Erforderliche Rollen:

- virtual_agent_admin und external_app_install_admin oder admin
- Administrator für Drittanbieteranwendungen

Prozedur

1. Navigieren Sie in Facebook Developer zu **Messenger** > **Einstellungen**.
   a. Suchen Sie den Abschnitt „Token-Generierung“.
   b. Wählen Sie in der Seitenliste die von Ihnen erstellte Facebook-Seite aus, und notieren Sie sich das generierte Seitenzugriffs-Token.
   c. Suchen Sie den Abschnitt „Webhooks“, und klicken Sie auf **Webhooks einrichten**.
   d. Füllen Sie im Popup-Fenster zur Registrierung einer neuen Seite folgende Felder aus:

Feld	Wert
Callback URL	Die URL Ihrer ServiceNow-Instanz, gefolgt von `/api/now/v1/cs/adapter/messenger/message`
Verify Token (Token überprüfen)	`nowbot`

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

Feld	Wert
Abonnementfelder	Wählen Sie **Nachrichten** und **messaging_postbacks** aus.

e. Klicken Sie auf **Überprüfen und speichern**.

2. Geben Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz `hash_message_verification.list` in den Filternavigator ein.

a. Klicken Sie im Formular „Verifizierungen der Hash-Nachricht“ auf **Neu**, um einen neuen Datensatz zu erstellen.

b. Füllen Sie folgende Felder aus:

Feld	Wert
Name	Name, mit dem sich dieser Datensatz identifizieren lässt. Dieses Feld kann standardmäßig `sample-fb-messenger-inbound-app-token` sein, aber dieser Standard kann geändert werden.
Beschreibung	Beschreibung für den Datensatz
Geheimer Schlüssel	Geheimer App-Schlüssel Ihrer Facebook Messenger-App (beim Erstellen der App generierter Schlüssel)

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

3. Geben Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz `token_verification.list` in den Filternavigator ein.

a. Klicken Sie im Formular „Token-Überprüfungen“ auf **Neu**, um einen neuen Datensatz zu erstellen.

b. Füllen Sie folgende Felder aus:

Feld	Wert
Name	Name, mit dem sich dieser Datensatz identifizieren lässt. Dieses Feld kann standardmäßig `sample-fb-messenger-outbound-app-token` sein, aber dieser Standard kann geändert werden.
Beschreibung	Beschreibung für den Datensatz
Token	Seitenzugriffs-Token Ihrer Facebook Messenger-App (aus Schritt 1b dieses Verfahrens)

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

4. Geben Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz `message_auth.list` in den Filternavigator ein.

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

a. Klicken Sie im Formular „Nachrichtenauthentifizierung“ auf **Neu**, um einen neuen Datensatz zu erstellen.

b. Füllen Sie folgende Felder aus:

Feld	Wert
Name	Name, mit dem sich dieser Datensatz identifizieren lässt. Dieses Feld kann standardmäßig `sample-fb-messenger-app` sein, aber dieser Standard kann geändert werden.
Vendor	Name des Providers
Überprüfung der eingehenden Nachricht	Name, der im Formular „Verifizierungen der Hash-Nachricht“ angegeben ist (Token zur Prüfung, ob die Anforderung tatsächlich vom Provider stammt)
Erstellung der ausgehenden Nachricht	Name, der im Formular „Token-Überprüfung“ angegeben ist (Token zur Interaktion mit dem Provider im Namen des Benutzers)

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

5. Geben Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz `sys_cs_adapter_configuration_page_messenger.list` in den Filternavigator ein.

a. Klicken Sie auf der Konfigurationsseite des Facebook Messenger-Adapters auf **Neu**, um einen neuen Datensatz zu erstellen.

b. Füllen Sie folgende Felder aus:

Feld	Wert
App-Typ	Standardwert „Facebook Messenger“ kann nicht geändert werden.
Messenger-Seiten-ID	Ihre Seiten-ID (Die Seiten-ID finden Sie in der URL der Facebook-Seite.)
Name	Name, mit dem sich dieser Datensatz identifizieren lässt. Dieses Feld kann standardmäßig `sample-fb-messenger-app` sein, aber dieser Standard kann geändert werden.
Provider-Authentifizierung	Auf Seite „Nachrichtenauthentifizierung“ angegebener Name

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

7. Konfigurieren Sie, ob Benutzer aufgefordert werden sollen, ihr Profil mit ihrem ServiceNow-Profil zu verknüpfen.

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

a. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.

b. Navigieren Sie zu *va.messenger.account.auth*, und klicken Sie darauf.

c. Geben Sie in das Feld **Wert** den Wert **Wahr** oder **Falsch** ein.

Wahr	Benutzer werden aufgefordert, ihren Account mit ihrem ServiceNow-Profil zu verknüpfen. Benutzer, die ihren Account mit ihrem ServiceNow-Profil verknüpfen, können auf alle Themen zugreifen und auch mit einem Live Agent chatten. Benutzer, die ihren Account nicht verknüpfen, können nur auf Gastthemen zugreifen.
falsch	Benutzer werden nicht aufgefordert, ihren Account mit ihrem ServiceNow-Profil zu verknüpfen. Benutzer können nur auf Gastthemen zugreifen, jedoch weiterhin mit einem Live Agent chatten.

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Hilfelink für die Virtual Agent Facebook Messenger -Integration konfigurieren (veraltet)

Mit der Systemeigenschaft *va.messenger.help.url* können Sie den Link erstellen, über den sich eine Web-Hilfeseite öffnen lässt, wenn anfordernde Personen in der Facebook Messenger-Integration von Virtual Agent den Befehl **Hilfe** verwenden.

Vorbereitungen

- Bestimmen Sie die Webseite, die die Hilfeinhalte bereitstellt, die Ihre Facebook Messenger -Anwender benötigen.
- Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Setzen Sie den Anwendungsbereich auf **Global**.
2. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Gehen Sie wie folgt vor:
   a. Geben Sie im Feld **Name** den Namen der Systemeigenschaft ein: *va.messenger.help.url*.
   b. Geben Sie im Feld **Beschreibung** eine kurze Erklärung dieser Eigenschaft ein.
   c. Geben Sie im Feld **Wert** die URL der Website ein, die sich über den Link öffnen lässt.
   d. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Wenn Ihre Facebook Messenger -Benutzer eingeben, werden sie zur URL der Website weitergeleitet, die in der Eigenschaft *va.messenger.help.url* angegeben ist.

Conversational Integration with Facebook Messenger entfernen

Benutzer können die Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger entfernen, wenn sie nicht mehr benötigt wird.

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Gehe zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Kanäle und Integrationen**.
2. Klicken Sie im Integrationsabschnitt Facebook Messenger auf **Verwalten**.
   Die Seite Facebook Messenger Kanalintegration wird geöffnet.
3. Klicken Sie auf die drei Punkte auf der rechten Seite, und wählen **Sie Integration entfernen**aus.
   Eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf **Entfernen**.
   Die Anwendung Facebook Messenger und alle zugehörigen Daten werden entfernt.

Conversational Integration with Apple Messages for Business

Die Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business ermöglicht Kunden die Interaktion mit Ihrem Unternehmen über ihre Apple -Geräte. Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business bietet Rich Messaging-Funktionen wie Apple Bezahlung, Formulare, Zeitauswahl und Authentifizierung.

Übersicht

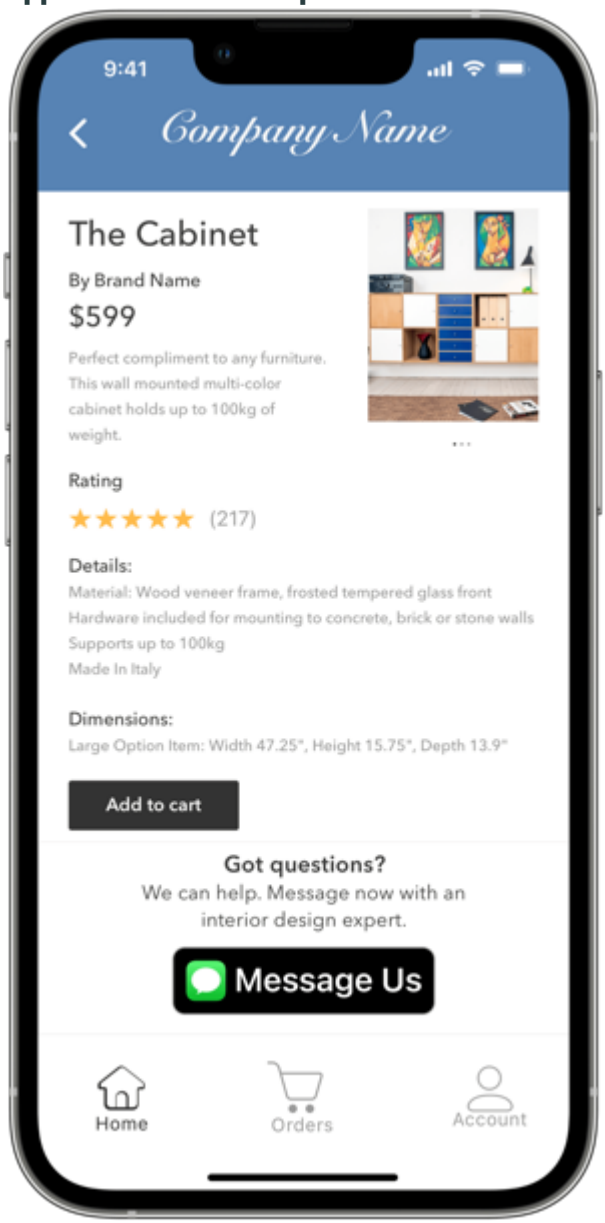
Ermöglichen Sie Anforderern die Interaktion in einem Apple Messages for Business -Chat mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter mithilfe der Anwendung ServiceNow® Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business. Die Anwendung verbindet eine anfordernde Person mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter über den Account Apple Messages for Business Ihres Unternehmens. Informationen zu den ersten Schritten mit der Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business finden Sie unter Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business installieren.

Apple Messages for Business Eingabepunkte

Kunden können über verschiedene Einstiegspunkte eine Konversation mit einem Service Desk-Mitarbeiter beginnen. Von jedem dieser Einstiegspunkte aus können Kunden die Nachrichten-App Apple starten und eine Nachricht verfassen. Sie können einer Website, einer App oder einer Social Media-Seite anwenderdefinierte Schaltflächen hinzufügen, damit Kunden eine Konversation mit einem Virtual Agent oder einem Servicemitarbeiter beginnen können. Eine vollständige Übersicht über die verfügbaren Optionen finden Sie unter Apple Dokumentation .

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

Apple Nachrichtenbeispiel



- iMessage
- Apple Karten
- Apple Bezahlen
- Suchen
- Apple Apps
- QR-Codes
- Social Media

Apple Messages for Business interaktive Funktionen

Apple Messages for Business enthält eine Reihe von interaktiven Funktionen wie Listenauswahl, Zeitauswahl, Authentifizierung und Apple Bezahlung.

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

Interaktive Funktionen

Funktion	Beschreibung
Rich-Links	Fügt einer URL eine Bild- oder Videovorschau hinzu
Schnelle Antworten	Der Benutzer kann durch einmaliges Tippen eine Inline-Auswahl treffen. Dazu gehören Antworten wie Sternebewertungen oder „Daumen hoch“ oder „Daumen runter“.
Listenauswahlen	Stellt dem Benutzer eine Liste von Optionen zur Auswahl bereit. Auf einer Reisewebsite können beispielsweise Buchungen, Buchungen und Buchungen angezeigt werden.
Zeitauswahlen	Stellt Zeitfenster bereit, die Benutzer für Termine, Lieferungen und Services auswählen können. Zur Verwendung von Zeitauswahlen muss Conversational Appointment Booking installiert sein.
Apple Bezahlen	Senden Sie Apple Zahlungsanforderungen über Nachrichten. Weitere Informationen zum Einrichten von Apple Pay finden Sie unter Apple Dokumentation.
Authentifizierung	Apple Messages for Business unterstützt das OAuth2-Protokoll zur Integration der Anmeldeauthentifizierung in der Nachrichten-App.
iMessage-App	Anwender können direkt über die Nachrichten-App auf ihrem iPhone mit Ihrem Unternehmen interagieren, wo sie es gewohnt sind, ihren Kontakten Nachrichten zu senden.
Bildfreigabe	Benutzer sowie Servicemitarbeiter und Virtual Agents können während eines Chats Fotos senden.
Videofreigabe	Benutzer, Servicemitarbeiter oder Virtual Agents können während eines Chats Videos senden.
Dokumentanhänge	Während eines Chats können -Benutzer, Servicemitarbeiter oder Virtual Agents PDF-Dokumente senden.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business konfigurieren

Installieren Sie die Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business, und richten Sie sie ein, um anfordernden Personen die Interaktion mit Virtual Agents und Servicemitarbeitern zu ermöglichen.

Diese Aufgabe stellt die allgemeinen Schritte bereit, um ServiceNow mithilfe der Anwendung Apple Messages for Business in Ihre Instanz Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business zu integrieren.

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

1. Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business installieren.
2. Richten Sie die Integration unter ein Apple Messages for Business.
3. Erfassen von Informationen von einem Benutzer in einer Apple Messages for Business -Chatunterhaltung.
4. Aktivieren Sie die Authentifizierung bei Ihrem Identitätsanbieter (IdP), indem Sie die konfigurieren OAuth-Setup für Apple Messages for Business
5. Aktivieren Sie [Apple Messages for Business Interaktionen für Apple bezahlen.
   - Weitere Informationen zur Konfiguration Ihres Apple -Händlerkontos finden Sie in der Apple -Dokumentation .
   - Beziehen Sie sich auf Schließen Sie die Konfiguration des Zahlungsanbieters ab, um Ihre Zahlungsanbieterinformationen mit Ihrer ServiceNow® -Instanz zu verbinden.

Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business installieren

Installieren Sie Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business , damit Ihr Unternehmen mit anfordernden Personen in der App Apple Messages for Business interagieren kann. Die Anwendung installiert die zugehörigen ServiceNow Store -Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Überprüfung des folgenden Elements: Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business Anwendungsliste in ServiceNow Store, um Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Releasekompatibilität zu erhalten.
- Erstellen Sie einen Apple Messages for Business -Account unter Apple Unternehmensregister .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Anwendungen oder Plugins werden mit Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Businessinstalliert:

Integration eines anwenderdefinierten Konversationschats (com.glide.cs.custom.adapter)

Stellt ein anwenderdefiniertes Chat-Integrations-Framework für skriptfähige APIs bereit, um die Anwendung Virtual Agent auf jeder Konversationsschnittstelle zu aktivieren.

Weitere Informationen zu diesem Plugin finden Sie unter Erstellen von anwenderdefinierten Chatintegrationen für Konversationen in Virtual Agent.

ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

Ermöglicht die Ausführung von IntegrationHub -Aktionen und -Flows.

IHUB Spoke Util Pack (com.snc.ihub_spoke_util_pack)

Aktiviert Dienstprogramme oder globale Skripts, die über die Integrations-Spokes aufgerufen werden können.

Konversationsnachrichten (com.glide.messaging.awa)

Aktiviert Messaging-Aktionen, die ausgeführt werden, wenn ein Ereignis auftritt.

Die folgenden Anwendungen und Plugins werden nicht mit Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Businessinstalliert, sind jedoch erforderlich, um bestimmte Funktionen zu verwenden.

Terminbuchung per Chat-Konversation (sn_va_appt_schedul)

Automatische Übersetzung

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

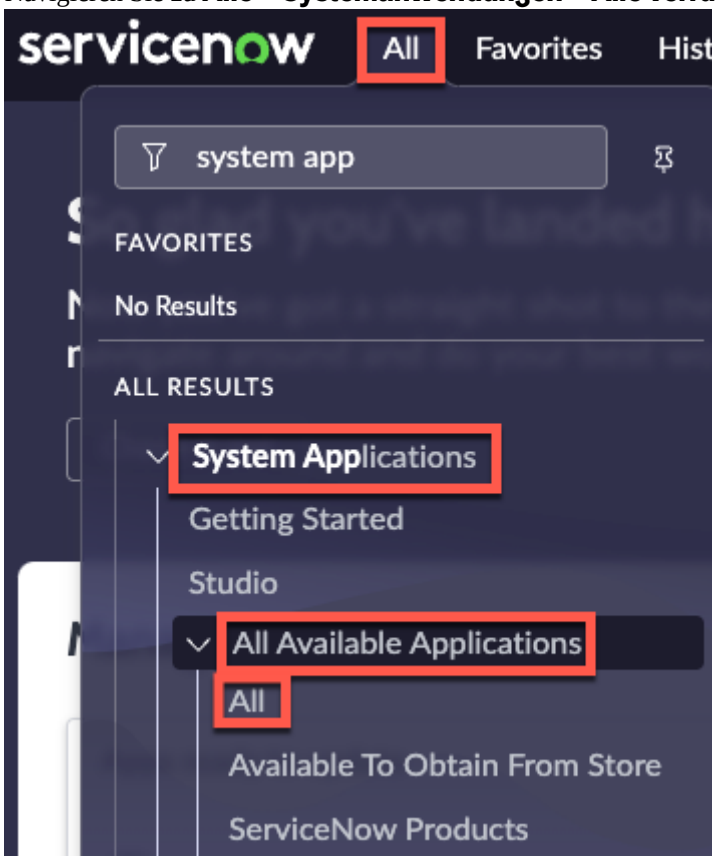
Buchen, planen und stornieren Sie Termine in Virtual Agent-Konversationen. Diese Anwendung ist erforderlich, um die Zeitauswahlfunktion in Apple Messages for Businesszu verwenden.

Zahlungs-Framework für Konversationskanäle (sn_va_payment_ctrl)

Aktiviert die anwenderdefinierte Steuerung des Zahlungs-Frameworks für Konversationen zwischen Servicemitarbeitern und Virtual Agents in Apple Messages for Business.

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass Ihr Konto Apple Messages for Business eingerichtet und aktiv ist. Siehe Apple Dokumentation , um weitere Informationen zu erhalten.
2. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



3. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business (sn.va.abc.adapter).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

4. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

5. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

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

6. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

7. Wählen Sie **Installieren** aus.

Richten Sie die Integration unter ein Apple Messages for Business

Um [] in Ihre Instanz ServiceNow®] zu integrieren, müssen Sie Ihren Account Apple Messages for Business einrichten und dann Ihren Account Ihres Messaging-Service Providers ServiceNow®Apple Messages for Business mit Ihrer Instanz Apple Messages for Business] verknüpfen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin
- Wenn Ihr Unternehmen noch keine Apple -ID hat, erstellen Sie eine. Stellen Sie sicher, dass Sie den ServiceNow® Messaging Service Provider (MSP) verwenden.

  Hinweis:
  Weitere Informationen zum Erstellen einer Geschäfts-ID Apple finden Sie unter Apple Dokumentation .

- Erstellen Sie einen Apple Messages for Business -Account.

Prozedur

1. Gehe zu Apple Messages for Business (register.apple.com).
2. Klicken Sie **auf Nachrichten für Business-Accounts**, um zu Ihrem Business-Account zu wechseln.
3. Klicken Sie auf **Verbindung Ihres Messaging-Service-Providers testen**und dann auf **Verbinden**. Sie werden zu Ihrem Now Support -Portal weitergeleitet. Melden Sie sich bei Bedarf an.
4. Stellen Sie in Ihrem Now Support -Portal die Verbindung Ihres Apple Messages for Business -Accounts mit Ihrer ServiceNow -Instanz her.

   a. Verwenden Sie die Dropdownliste, um die Instanz auszuwählen, die Sie mit Ihrem Account Apple Messages for Business verbinden möchten.
   Stellen Sie sicher, dass auf der Instanz die Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business installiert ist.

   b. Bei erfolgreicher Verbindung wird die Meldung „Ihre Anforderung an die Instanz<instance name> erfolgreich übermittelt“ angezeigt.
   Wenn die Verbindung nicht erfolgreich ist, werden Sie zur Zielseite unter Now Supportweitergeleitet. Versuchen Sie es erneut, indem Sie die Verbindungsschritte wiederholen.

5. Sobald die Verbindung hergestellt ist, klicken **Sie auf Zu Instanz wechseln**, um zu Ihrer Kundeninstanz zu wechseln, und melden Sie sich bei Bedarf an.
6. Geben Sie auf der Seite „Account Apple Messages for Business “ den Namen der Anbieteranwendung ein.

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

Dies sollte ein Name sein, mit dem Sie diese Verbindung in Ihrer Instanz identifizieren können.

7. Klicken Sie **auf Installation**abschließen .
   Wenn die Installation erfolgreich war, werden Sie zur Homepage der Instanz weitergeleitet, und die folgende Meldung wird angezeigt: „Bot-Registrierung erfolgreich. Zeigen Sie den Anbieterdatensatz hier an.“

Nächste Maßnahme

Wenn Sie Ihren Identitätsanbieter (IdP) integrieren möchten, gehen Sie zu: OAuth-Setup für Apple Messages for Business.

OAuth-Setup für Apple Messages for Business

Integrieren Sie Ihren Identitätsanbieter (IdP) mit Apple Messages for Business mithilfe der OAuth2-Authentifizierung.

Verbinden Sie Apple Messages for Business mit Ihrer Instanz ServiceNow® .

Führen Sie die folgenden Schritte auf der Website Apple Messages for Business [] aus, um Ihr Konto [] mit Ihrer Instanz Apple Messages for Business zu ServiceNow® verbinden .

1. Wechseln Sie zur Seite Apple Messages for Business (register.apple.com), und melden Sie sich bei Ihrem Nachrichten for Business-Konto an.
2. Fahren Sie mit dem Abschnitt **„Integrierte OAuth2-Authentifizierung** “ fort.
3. Fügen Sie die Autorisierungs-URL von Ihrem Identitätsanbieter (IdP) zum Feld **OAuth-URL** hinzu.
4. Fügen Sie die Token-URL von Ihrem IdP zum Feld **Token-URL** hinzu.
5. Fügen Sie die Client-ID von Ihrem IdP zum Feld **Client-Bezeichner** hinzu.
6. Siehe Apple Dokumentation , um weitere Anweisungen zur Konfiguration der OAuth2-Authentifizierung für Ihr Apple Messages for Business -Konto zu erhalten.

Richten Sie OAuth in der Instanz ServiceNow® ein

1. Wechseln Sie zu Ihrer Instanz ServiceNow®, um OAuth einzurichten.
2. Erstellen Sie anhand der folgenden Anweisungen einen neuen Datensatz in der Tabelle „Anwendung Registrierungen (oauth_entity): Use a third-party OAuth provider .
   - Verwenden Sie den **Autorisierungscode**des Erteilungstyps.
   - Fügen Sie die **Token-URL hinzu**.
3. Erstellen Sie anhand der folgenden Anweisungen einen neuen Datensatz in der Tabelle „OAuth-Entitätsbereiche“ (oauth_entity_scope): Specify an OAuth scope . Wenn Sie mehrere Bereiche haben, fügen Sie für jeden Bereich einen neuen Datensatz hinzu, und erstellen Sie für jeden Bereich einen entsprechenden Datensatz für den Entitätsprofilbereich.
4. Erstellen Sie anhand dieser Anweisungen einen neuen Datensatz in der Tabelle „Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen“ (sys_alias): Create a Connection & Credential alias . Dieser Verbindungsalias wird zum Abrufen des Verbindungsdatensatzes http verwendet, den Sie im nächsten Schritt erstellen.
5. Erstellen Sie anhand der folgenden Anweisungen einen neuen Datensatz in der Tabelle „HTTP(s)-Verbindung“ (http_connection): Create an HTTP(s) connection .

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

- Verbindungstyp – HTTP(s)
- -Verbindung auswählen Legen Sie den Verbindungsalias auf den Datensatz „sys_alias“ fest, der im vorherigen Schritt erstellt wurde.
- Legen Sie die Verbindungs-URL auf fätzen Sie die Anwenderinformations-API gemäß Ihrem IdP fest. (Beispiel: https://<your-idp-app> .com/api/v1/users)

6. Erstellen Sie eine Profil-Parser-Aktion mit Workflow-Studio. Ein Beispiel finden Sie in den hier gezeigten Code-Fragmenten: Erstellen Sie eine Profil-Parser-Aktion für Apple Messages for Business. Weitere Informationen finden Sie unter Building actions .
7. Erstellen Sie anhand der folgenden Anweisungen einen neuen Datensatz in der Tabelle „Provider-Anwendungsauthentifizierung“ (sys_cs_provider_app_authentication): Legen
   - Sie den Anbieterkanal , die Identität auf Ihre Anbieter-App (sys_cs_provider_application) fest. Legen
   - Sie das OAuth-Entitätsprofil auf den oauth_entity_profile -Datensatz fest, der mit Ihrem OAuth-Provider erstellt wurde (oauth_entity). Datensatz
   - Legen Sie die Profil-API-Verbindung auf den zuvor erstellten http_connection -Datensatz fest.
   - Legen Sie die Aktion „Profilantwort Parser auf den von Ihnen definierten Datensatz „ sys_hub_action_type_definition “ fest.

Erstellen Sie eine Profil-Parser-Aktion für Apple Messages for Business

Erstellen Sie eine Aktion, um die Antwort mit Anwenderinformationen zu analysieren und den entsprechenden Anwender in der Instanz [ServiceNow® für Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business anhand der hier bereitgestellten Informationen zu suchen.

Vorbereitungen

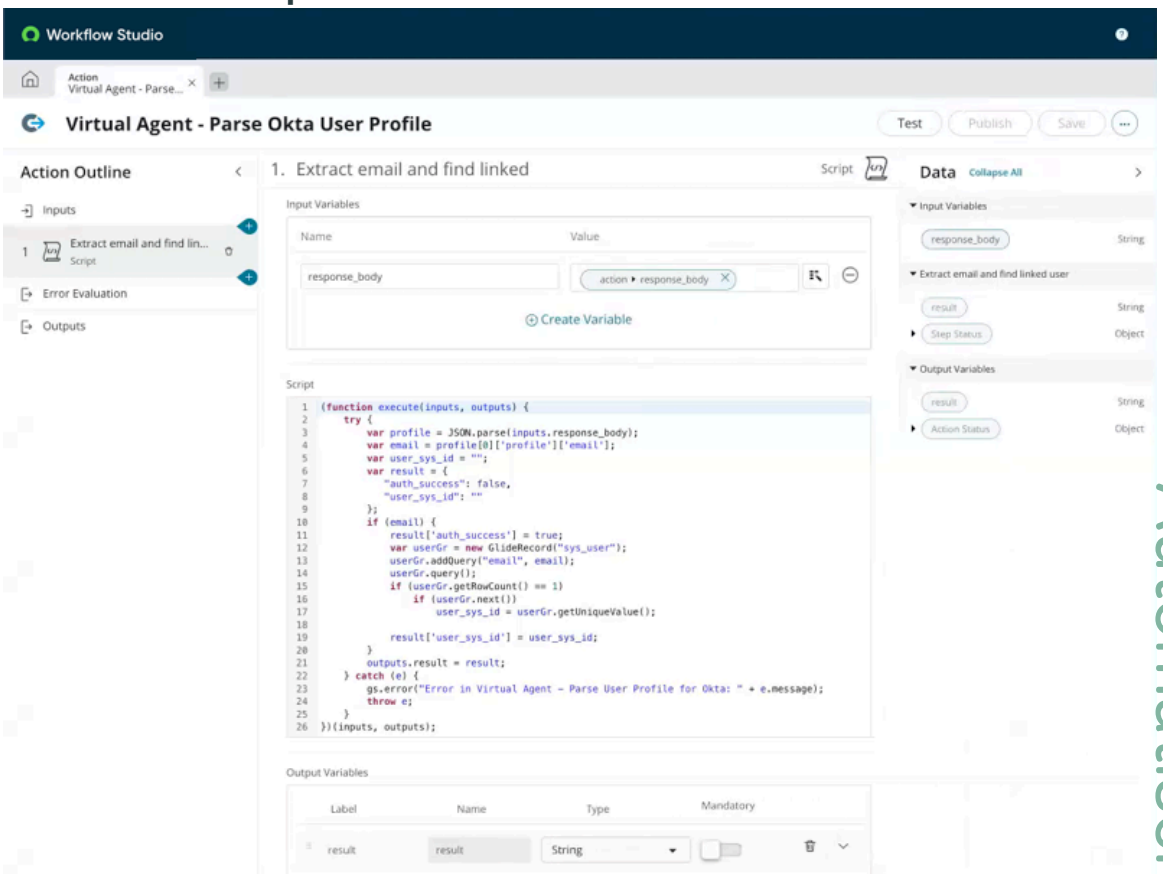
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Lesen Sie das folgende Verfahren, um eine neue Aktion zu erstellen. Create an action in Workflow Studio .
2. Legen Sie im Integrations-Hub Workflow-Studio das Feld **Eingabe** auf den Wert response_body (string)fest.

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

Workflow-Studio Beispiel



3. Sie können das folgende Beispielskript verwenden, um Ihr Skript für die Aktion zu erstellen.

```
(function execute(inputs, outputs) {
   try {
      var profile = JSON.parse(inputs.response_body);
      var email = profile[0]['profile']['email'];
      var user_sys_id = "";
      var result = {
         "auth_success": false,
         "user_sys_id": ""
      };
      if (email) {
         result['auth_success'] = true;
         var userGr = new GlideRecord("sys_user");
         userGr.addQuery("email", email);
         userGr.query();
         if (userGr.getRowCount() == 1)
            if (userGr.next())
               user_sys_id = userGr.getUniqueValue();

         result['user_sys_id'] = user_sys_id;
      }
      outputs.result = result;
   } catch (e) {
      gs.error("Error in Virtual Agent - Parse User Profile: " + e.message);
      throw e;
```

Automatische Übersetzung

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

```
    }
})(inputs, outputs);
```

4. Legen Sie das Feld **Ausgabe** auf den folgenden Wert fest:

```
result = {
   "auth_success": false,
   "user_sys_id": "1234"
   };
```

Schließen Sie die Konfiguration des Zahlungsanbieters ab

Füllen Sie die Informationen in der Konfigurationstabelle des Zahlungsanbieters aus, um Ihre Zahlungsanbieterinformationen mit Ihrer -Instanz ServiceNow® zu verbinden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jeder Zahlungsanbieter hat seine eigenen Verfahren für die Zertifizierung oder Konfiguration Ihres Händlerprofils. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation des Zahlungsanbieters.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu `sn_va_payment_ctrl_payment_provider_configuration.list`.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Alle Informationen müssen mit den Informationen übereinstimmen, die Sie beim Zahlungsanbieter eingegeben haben.

Formular „Konfigurationen für Zahlungsanbieter“.

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Zahlungsanbieters. Beispiel: Apple Pay, Google Pay, STRIPE
Händlername	Ihren Händlernamen von Ihrem Zahlungsanbieter.
Händlerbezeichner	Ihre Händler-ID von Ihrem Zahlungsanbieter.
Zahlungs-Gateway-URL	Die URL für das von Ihnen gehostete Zahlungsgateway, das die Kreditkartendetails des Kunden verarbeitet.
Händlerfähigkeiten	Die Zahlungsarten, die Sie akzeptieren können. Beispiel: Debit, Gutschrift, 3DS
Unterstützte Netzwerke	Die vom Zahlungsanbieter unterstützten Kreditkartentypen. Beispiel: Mastercard, Visa, American Express
Protokollprofil	Der Name des Profils, das Sie für die Verarbeitung von Zahlungen konfiguriert haben.

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

Feld	Beschreibung
Auftragsverfolgungs-URL	Die URL, auf die der Benutzer zugreifen kann, um seine Bestellung nachzuverfolgen.
URL zur Aktualisierung des Versandkontakts	Mit dieser URL kann der Anwender seine Versandkontaktinformationen aktualisieren.
Fallback-URL	Eine alternative URL, um dem Anwender den Zugriff auf die Bestellinformationen zu ermöglichen.
URL zur Aktualisierung der Zahlungsmethode	Mit dieser URL kann der Anwender die Einstellung für seine Zahlungsmethode aktualisieren.
Unterstützte Länder	Länder, in die Sie verkaufen.
URL zur Aktualisierung der Versandmethode	Mit dieser URL kann der Anwender seine Versandmethode aktualisieren.

3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Entfernen Sie die Integration für Apple Messages for Business

Um die Integration von Apple Messages for Business in Ihre Instanz ServiceNow® aufzuheben, müssen Sie sich bei Ihrem Account Apple Messages for Business anmelden und dann die Verknüpfung Ihres Partneraccounts Apple Messages for BusinessServiceNow® mit Ihrer Instanz [] aufheben.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Gehe zu Apple Messages for Business (register.apple.com).
2. Klicken Sie **auf Nachrichten für Business-Accounts**, um zu Ihrem Business-Account zu wechseln.
3. Wählen Sie den geschäftlichen Account aus, den Sie mit der Instanz ServiceNow® verknüpfen möchten.
4. Klicken Sie auf **Verbindung Ihres Messaging-Service-Providers testen**und dann auf **Verbinden**.
   Sie werden zu Ihrem Now Support -Portal weitergeleitet. Melden Sie sich bei Bedarf an.
5. Klicken Sie auf der Seite „ **Apple Messages for Business-Account-Verbindung entfernen** “ auf Verbindung **löschen**.
   Eine neue Registerkarte wird geöffnet, auf der Sie bestätigen, dass Sie die Verbindung entfernen möchten.
6. Klicken **Sie auf Verbindung entfernen**.
7. Nach dem erfolgreichen Löschen werden Sie zur Homepage der Instanz weitergeleitet und sehen die folgende Meldung: „Die Registrierung des Business-Accounts wurde erfolgreich gelöscht.“

Erfassen von Informationen von einem Benutzer in einer Apple Messages for Business -Chatunterhaltung

Virtual Agent-Designer ist ein Diagrammtool zum Erstellen und Verwalten von Themen, die Blaupausen für Konversationen zwischen einem Virtual Agent und einem Benutzer sind.

Verwenden Sie die Sammlung von Eingabesteuerelemente, die von [] bereitgestellt werden, um Informationen von einer anfordernden Person in einer Chatunterhaltung Apple Messages for BusinessVirtual Agent-Designer anzufordern und zu erfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Erste Schritte mit Virtual Agent-Designer.

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

Weitere Informationen zum Anzeigen von Bildern zusammen mit externen Links finden Sie unter Verwenden der Linkentfaltung in Virtual Agent.

Apple Messages for Business verfügt über eine Reihe von interaktiven Funktionen, die für die App nativ sind. Weitere Informationen zu diesen interaktiven Funktionen finden Sie unter Conversational Integration with Apple Messages for Business.

Einwilligung des Anwenders in die Benachrichtigung

Hinweis:

Benachrichtigungen sind für den Kanal Apple Messages for Business standardmäßig deaktiviert. Stellen Sie sicher, dass Sie Benachrichtigungen auf Kanalebene aktivieren.

Anwender müssen den Erhalt von Benachrichtigungen aktivieren. Es können keine Benachrichtigungen zugestellt werden, bis der Anwender seine Einwilligung erteilt hat.

Es gibt zwei Möglichkeiten für Anwender, ihre Einwilligung zum Erhalt von Benachrichtigungen zu erteilen:

- Der Anwender kann im Chat Apple Messages for BusinessBenachrichtigung eingeben, um eine Bot-Antwort mit der Option zu erhalten, Benachrichtigungen für Ihr Unternehmen am Apple Messages for Businesszu abonnieren oder abzubestellen.
- Als Administrator können Sie die Option einrichten, mit der Anwender Benachrichtigungen von Ihrem Portal abonnieren oder abbestellen können. Weitere Informationen finden Sie unter Subscription-based notifications .

Steuerelemente für Benutzereingaben

Die Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business unterstützt die folgenden Steuerelemente für Benutzereingaben in Virtual Agent-Designer.

Unterstützte Steuerelemente für Benutzereingaben

Steuerelement für Benutzereingaben	Beschreibung
Text	Der Benutzer gibt in der Konversation eine Nur-Text-Zeichenfolge ein.
Statische Auswahl	Der Benutzer wählt ein Element aus einer vordefinierten Liste aus.
Dynamische Auswahl	Der Anwender wählt ein Element aus einer Liste aus, die dynamisch erstellt wird. Beispielsweise kann der Benutzer aus einer Liste von Fällen auswählen, die er geöffnet hat.
Boolean	Der Benutzer gibt eine boolesche Antwort an den Bot ein. Beispielsweise kann der Benutzer in einer Chatunterhaltung mit Ja oder Nein antworten.
Dateiauswahl	Der Benutzer sendet eine Datei an den Bot.
Datum/Uhrzeit	Der Anwender wählt ein Kalenderdatum und/oder eine Uhrzeit (Stunden und Minuten) aus.
Karussell	Der Anwender wählt ein einzelnes Element aus dem Karussell aus.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Steuerelementen für Benutzereingaben finden Sie unter Virtual Agent-Designer-Steuerelemente für Benutzereingaben.

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

Die Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business unterstützt die folgenden Bot-Antworten in Virtual Agent-Designer.

Unterstützte Bot-Antworten

Bot-Antwort	Beschreibung
Text	Der Bot sendet eine Nur-Text-Zeichenfolge an den Anwender.
Bild	Der Bot sendet ein Bild an den Anwender.
Verknüpfung	Der Bot sendet einen Weblink an den Anwender. **Hinweis:** Alle URLs müssen der Tabelle der zulässigen Domänenliste (sys_cs_hostname_allow_list) hinzugefügt werden.
Tabelle	Der Bot sendet Informationen in einem Tabellenformat, damit Anwender Informationen besser organisiert anzeigen können. Sie können beispielsweise folgende Informationen organisieren und anzeigen: • Geplante Serviceänderungen • Betriebsfeiertage • Kontaktinformationen • Prüfungsorte
Karte	Der Bot lädt ausgewählte Informationen aus einem Datensatz in Ihre Instanz und zeigt sie dort an. Sie können eine Datensatzkarte, eine Grafikkarte oder eine kleine oder große Bildkarte wählen.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Bot-Antworten finden Sie unter Bot-Antworten in Virtual Agent-Designer.

Übertragen Sie Chatunterhaltungen von Apple Messages for Business an Servicemitarbeiter

Konfigurieren Sie die Anwendung Apple Messages for BusinessErweiterte Arbeitszuweisung so , dass eine von einer anfordernden Person initiierte -Chatunterhaltung [] an einen Servicemitarbeiter übertragen wird.

Vorbereitungen

Ihr Administrator muss die folgenden Aufgaben abgeschlossen haben:

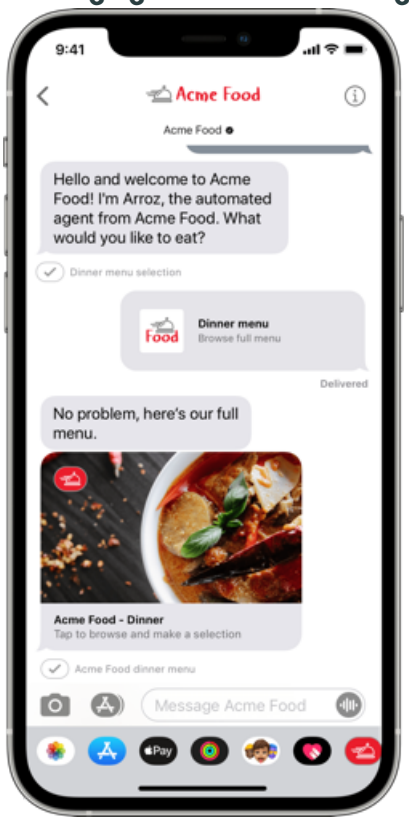
- Erweiterte Arbeitszuweisung aktivieren
- Legen Sie den Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
- Aktivieren Sie das Plugin „Conversational Messaging“ (com.glide.messaging.awa). Weitere Informationen finden Sie unter Activate Conversational Messaging .

Erforderliche Rolle: admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Messaging mit einem Virtual Agent



Messaging mit einem Servicemitarbeiter



Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Aktivieren Sie den Servicekanal Apple Messages for Business.
   a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Servicekanäle**.
   b. Suchen Sie in der Spalte „ **Name** “ der Liste „Warteschlangen“ nach `Apple Messages for Business`.
   c. Klicken Sie **auf Apple Messages for Business**.
   d. Aktivieren Sie im Formular „Servicekanal“ das Kontrollkästchen **Aktiv**.
   e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   f. Fügen Sie der `Agent Apple Messages for Business-Warteschlange`Agents hinzu.

   Weitere Informationen finden Sie unter Servicekanäle .
2. Leiten Sie Arbeitselemente für Chat-Konversationen für Apple Messages for Business automatisch an Service Desk-Mitarbeiter weiter, indem Sie die Warteschlange für den Servicekanal Apple Messages for Business konfigurieren.
   a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Warteschlangen**.
   b. Suchen Sie in der Spalte „ **Name** “ der Liste „Warteschlangen“ nach `Apple Messages for Business Queue`(Apple Nachrichten für Geschäftswarteschlange).
   c. Klicken Sie **auf Agent Apple Messages for Business Queue**(Apple-Nachrichten für Service Desk-Mitarbeiter für Geschäftswarteschlange).
   d. Aktivieren Sie im Formular „Warteschlange“ das Kontrollkästchen **Aktiv**.
   e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

   Hinweis:
   Standardmäßig ist die Zuweisungsregel *`Apple Messages for Business - Most Capacity`* der Agent Apple Messages for Business-Warteschlange zugeordnet. Sie können eine andere Zuweisungsregel erstellen und sie der Warteschlange zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Zuweisungsregeln für Service Desk-Mitarbeiter konfigurieren und Arbeitselement-Warteschlangen .
3. Konfigurieren Sie Anwesenheitsstatus von Service Desk-Mitarbeitern für den Servicekanal Apple Messages for Business.
   a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Anwesenheitsstatus**.
   b. Klicken Sie in der Spalte **Name** der Liste Anwesenheitsstatus auf einen vorhandenen Status.
   c. Klicken Sie im Abschnitt Anwenden auf Gruppen des Formulars Anwesenheitsstatus auf das Hinzufügen-Symbol (>), um die Gruppe **Agent Apple Messages for Business Group** aus der Spalte **Verfügbar** in die Spalte **Ausgewählt** zu verschieben.

      Hinweis:
      Sie können diesen Schritt ignorieren, wenn Sie das Kontrollkästchen **Auf alle Gruppen anwenden aktiviert** haben.
   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

   Weitere Informationen finden Sie unter Anwesenheitsstatus von Service Desk-Mitarbeitern konfigurieren .

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

Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business verwenden

Ermöglichen Sie einer anfordernden Person, sich über Chat-Konversationen Apple Messages for Business mit einem Service Desk-Mitarbeiter zu unterhalten. Ein Administrator kann die Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business für die Integration der Messaging-App ServiceNow in eine Anwendung Apple Messages for Business] konfigurieren.

Service Desk-Mitarbeiter und anfordernde Personen haben folgende Möglichkeiten:

- Eine anfordernde Person kann Chat-Konversationen vom Typ Apple Messages for Business mit einem Virtual Agent oder einem Servicemitarbeiter initiieren.
- Ein Servicemitarbeiter kann Chatunterhaltungen vom Typ Apple Messages for Business als Arbeitselemente aus dem Posteingang des Mitarbeiterbereichs akzeptieren, um sich mit einer anfordernden Person zu unterhalten.
- Ein Servicemitarbeiter kann in Apple Messages for Business so lange mit einer Kundenkonversation interagieren, wie der Kunde möchte.

Weitere Informationen finden Sie unter Integrating Apple Messages for Business with Customer Service Management .

Apple Messages for Business Chatunterhaltungen werden akzeptiert

Als Servicemitarbeiter, der mit einer anfordernden Person über den Servicekanal Apple Messages for Business interagiert, können Sie:

- Unterhalten Sie sich mit der anfordernden Person über Textnachrichten oder iMessages.
- Geben Sie einen Wissensartikel frei, der als Link für die anfordernde Person angezeigt wird.
- Geben Sie einen Datensatz frei. Zum Beispiel ein Kundenservicefall.
- Geben Sie beliebige URLs als Links mit Foto- oder Videovorschauen frei.
- Geben Sie Fotos oder Videos frei.
- Geben Sie beliebige Dateien als Anhänge frei.

Hinweis:
Wenn ein Administrator den Servicekanal Apple Messages for Business für die Übertragung von Chatunterhaltungen konfiguriert hat, können Sie ein Arbeitselement aus der Chatunterhaltung Apple Messages for Business im Posteingang des Mitarbeiterbereichs akzeptieren. Weitere Informationen finden Sie unter Übertragen Sie Chatunterhaltungen von Apple Messages for Business an Servicemitarbeiter und Servicekanäle .

Die App Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business in andere Anwendungen integrieren

Andere ServiceNow -Anwendungen und -Funktionen können die Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business verwenden.

Wenn Sie als Servicemitarbeiter eine Anforderung aus dem Servicekanal Apple Messages for Business annehmen, können Sie mit der anfordernden Person innerhalb desselben Kanals kommunizieren.

Integration mit Kundenservice-Management

Integrieren Sie die Anwendung [Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business in die Anwendung ServiceNow® Kundenservice-Management, damit Ihre Kundenkontakte

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

und Verbraucher eine Chatunterhaltung Apple Messages for Business mit einem virtuellen oder einem Servicemitarbeiter beginnen können. Service Desk-Mitarbeiter können Unterhaltungen akzeptieren, die aus einer Apple Messages for Business-Chatunterhaltung gestartet wurden.

Integration von SprachfunktionenVirtual Agent mit Kanälen []

Ermöglichen Sie Anwendern die Ausführung sprachbasierter Virtual Agent-Bot-Konversationen durch die Integration mit unterstützten Contact Center-Anwendungen und Sprachassistenten-Anwendungen von Drittanbietern. Verwenden Sie die unter [] verfügbaren Konversations-Integrations-Apps, um diese sprachbasierten Apps für Ihre Instanz von ServiceNowServiceNow® Store zu konfigurieren.

Conversational IVR (Interactive Voice Response) integriert Contact Center-Anwendungen von Drittparteien in Ihre -Instanz ServiceNow. Dadurch können Benutzer sprachbasierte Konversationen mit Ihrem Virtual Agent führen.

Die Integration von Virtual Agent mit Sprachassistent-Anwendungen ermöglicht Interaktionen mit Berührungs- oder Sprechbefehlen. Weitere Informationen finden Sie unter Conversational Integration with Alexa

Konversations-IVR mit Amazon Connect

ServiceNowKonversations-IVR mit Amazon Connect ermöglicht [] die Durchführung von Conversational Interactive Voice Response (IVR) durch Ihre -Instanz. Benutzer können Konversationen mit einem Bot über den -Telefonkanal führen, der von ServiceNow Virtual Agent unterstützt wird. Konversations-IVR mit Amazon Connect ist mit der Installation des Plugins Konversations-IVR mit Amazon Connect (com.sn.va.amz.connect) verfügbar.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Übersicht

Ermöglichen Sie Ihren Anwendern, eine IVR-Konversation (Interactive Voice Response) mit Ihrem Virtual Agent -Service Desk-Mitarbeiter zu initiieren, indem Sie eine Integration mit Amazon Connect erstellen . Mit Konversations-IVR mit Amazon Connectkönnen Sie einem Benutzer eine sprachbasierte Konversation mit Ihrem Virtual Agent über Amazon Connect ermöglichen, um diese Funktionalität bereitzustellen. Diese Integration bietet dem Benutzer auch die Flexibilität, sich über ServiceNow AWA Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) über SoftPhone mit einem Service Desk-Mitarbeiter zu verbinden.

Hervorhebungen für Konversations-IVR

- Verwenden Sie Virtual Agent-Themen als Konversations-IVR, um die Abwendung in Telefonkanälen zu aktivieren und eine konsistente Endanwender-Experience zu bieten.
- Aktivieren Sie einen echten Omni-Channel-Flow, einschließlich der Weiterleitung des Telefons an das Konversations-VA-IVR.
- Im Falle von Eskalationen leiten Sie Anrufe mithilfe von AWA über die Konversationsinfrastruktur reibungslos an Servicemitarbeiter weiter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zu den ersten Schritten mit der Anwendung Conversational Integration with Amazon Connect finden Sie unter Konversations-IVR mit Amazon Connect installieren.

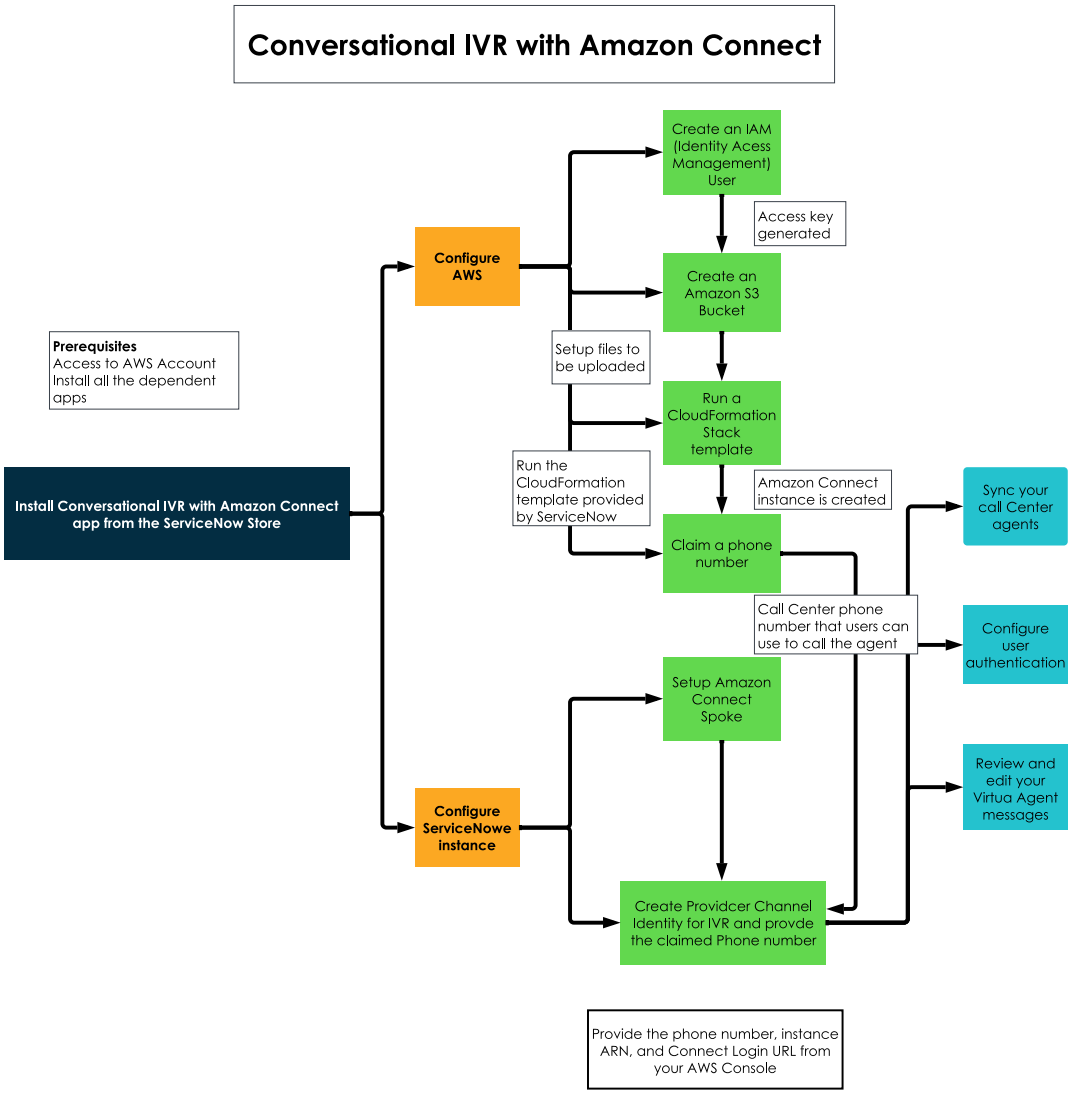
Einrichtung Conversational Integration with Amazon Connect

Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung Conversational Integration with Amazon Connect, um Benutzern eine Sprachsteuerung für Konversationen mit ihrem Virtual Agent zu ermöglichen.

1. Informationen zur Installation des vorgefertigten Adapters für Conversational Integration with Amazon Connectfinden Sie unter Konversations-IVR mit Amazon Connect installieren.
2. Informationen zum Einrichten des Kontos Amazon Connect , sofern noch nicht konfiguriert, finden Sie unter Konfigurieren Ihres AWS-Kontos für die Verwendung mit Konversations-IVR.
3. Informationen zur Konfiguration von Conversational Integration with Amazon Connectfinden Sie unter Konversations-IVR mit Amazon Connect konfigurieren.
4. Informationen zum Einrichten der Servicemitarbeiter-Übertragung für Konversations-IVR finden Sie unter Synchronisieren Sie Service Desk-Mitarbeiter, um die Servicemitarbeiter-Übertragung einzurichten.
5. Informationen zum Konfigurieren der Anwenderauthentifizierung finden Sie unter Konfigurieren Sie die Anwenderauthentifizierung für Konversations-IVR.
6. Informationen zum Ändern der Conversational Integration with Amazon Connect -Einstellungen für die beste Sprachdialogsystem finden Sie unter Verwalten Sie Bot-Nachrichten für Konversations-IVR.
7. Informationen zum Konfigurieren der Rückruffunktion finden Sie unter Configure callback behavior for a channel .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow von Konversations-IVR mit Amazon Connect



Konversations-IVR mit Amazon Connect installieren

Installieren Sie die Anwendung Konversations-IVR mit Amazon Connect, um Sprachdialogsystem (IVR) mit Virtual Agent zu verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Hinweis:

Stellen Sie vor der Installation von Konversations-IVR mit Amazon Connectsicher, dass das Plugin „Glide Virtual Agent (com.glide.cs.custom.adapter) in Ihrer Instanz ServiceNow] installiert ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie im linken Bereich **Virtual Agent**, und navigieren Sie zu **Add Virtual Agent to your Contact Center**(Virtual Agent zu Ihrem Contact Center hinzufügen).
3. Klicken Sie auf **Installieren**.
   Sie werden zu ServiceNow Store weitergeleitet , wo Sie die Anwendung Konversations-IVR mit Amazon Connect zur Verwendung von IVR suchen und abrufen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

Nächste Maßnahme
Informationen zur Konfiguration Ihres AWS-Kontos für die Aktivierung von Konversations-IVR finden Sie unter Konfigurieren Ihres AWS-Kontos für die Verwendung mit Konversations-IVR.

Mit Konversations-IVR mit Amazon Connect installierte Komponenten

Nach der Installation der Anwendung Konversations-IVR mit Amazon Connect aus ServiceNow Storewerden die zusätzlichen abhängigen Plugins und Spokes automatisch installiert, um andere Funktionen für Sprachdialogsystem zu aktivieren.

Plugin	Beschreibung
OpenFrame – (com.sn_openframe)	Eine Schnittstelle zur Integration externer Kommunikationssysteme mit einer ServiceNow -Instanz. Dieses Plugin enthält einen UI-Frame, auf den überall in Bildschirmen vom Typ ServiceNow zugegriffen werden kann.
Virtual Agent-API – (sn_va_as_service)	Verbindet einen Benutzer mit einem Virtual Agent über den Account Amazon Connect des Unternehmens.
Erweiterte Arbeitszuweisung – (com.glide.awa)	Weist Service Desk-Mitarbeitern Arbeitselemente automatisch auf Grundlage ihrer Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen zu.
Amazon Connect-Spoke – (sn_amzn_connect_spk) (ih-amazon-connect-actions)	Vereinfacht die Integration mit Amazon Connect .
Amazon S3-Spoke – (ih-amazon-s3-action-pack)(ih-s3-actions)	Vereinfacht die Integration mit Amazon S3.
Omni-Channel-Rückruf – (sn_omni_callback) (com.sn.omnichannel.callback)	Bietet anfordernden Personen eine konsistente Omni-Channel-Experience, unabhängig davon, ob sie über den digitalen Kanal oder per Telefon kommen.

Konfigurieren Ihres AWS-Kontos für die Verwendung mit Konversations-IVR

Zum Aktivieren der Konversations-IVR-Funktion in Ihrer Instanz ServiceNow müssen Sie eine Contact Center-Anwendung einer Drittpartei verwenden. Eine solche Option ist Amazon Connect, ein Teil der Amazon Web Services-Plattform (AWS). Sie müssen den AWS-Account Ihrer Organisation konfigurieren, bevor Sie ihn für die Verwendung in der Konversations-IVR-Funktion bereitstellen.

Konfigurieren Sie Ihren AWS-Account

1. Informationen zum Gewähren des Benutzers ServiceNow zum Durchführen der Integration für Konversationsfunktionen mit Amazon Connect in der AWS-Konsole finden Sie unter Gewähren Sie Zugriff auf eine IAM-Rolle (Identity and Access Management)..
2. Informationen zum Erstellen eines Amazon S3-Buckets und zum Speichern von Objekten in Ihrem AWS-Konto finden Sie unter Erstellen Sie einen Amazon S3 -Bucket.

   Dadurch werden die Dateien gehostet, die zum Abschließen der Konfiguration erforderlich sind.
3. Informationen zum Erstellen eines AWS CloudFormation-Stapels und zum Bereitstellen einer gemeinsamen Sprache zum Beschreiben und Bereitstellen aller Infrastrukturressourcen, die erforderlich sind, um die Konversations-IVR-Funktion in Ihrer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Umgebung auf sichere und wiederholbare Weisezu aktivieren, finden Sie unter Erstellen Sie einen Amazon CloudFormation-Stapel.

Sie füllen eine von ServiceNow bereitgestellte Vorlage aus, die dann die erforderliche Konfiguration generiert.

4. Informationen zum Anfordern einer Telefonnummer für die Einrichtung von Konversations-IVR finden Sie unter Fordern Sie eine Telefonnummer an.
5. Wie Sie die Anwendung Konversations-IVR mit Amazon Connect in Ihrer Instanz ServiceNow so konfigurieren, dass die Konversation zwischen dem Service Desk-Mitarbeiter und dem Benutzer über Softphone als Transkript gespeichert wird, erfahren Sie unter Richten Sie das Transkript für ein Amazon Connect.

Gewähren Sie Zugriff auf eine IAM-Rolle (Identity and Access Management).

Gewähren Sie einem Benutzer ServiceNow die erforderlichen Berechtigungen, um Conversational Integration with Amazon Connect in der Konsole AWS abzuschließen.

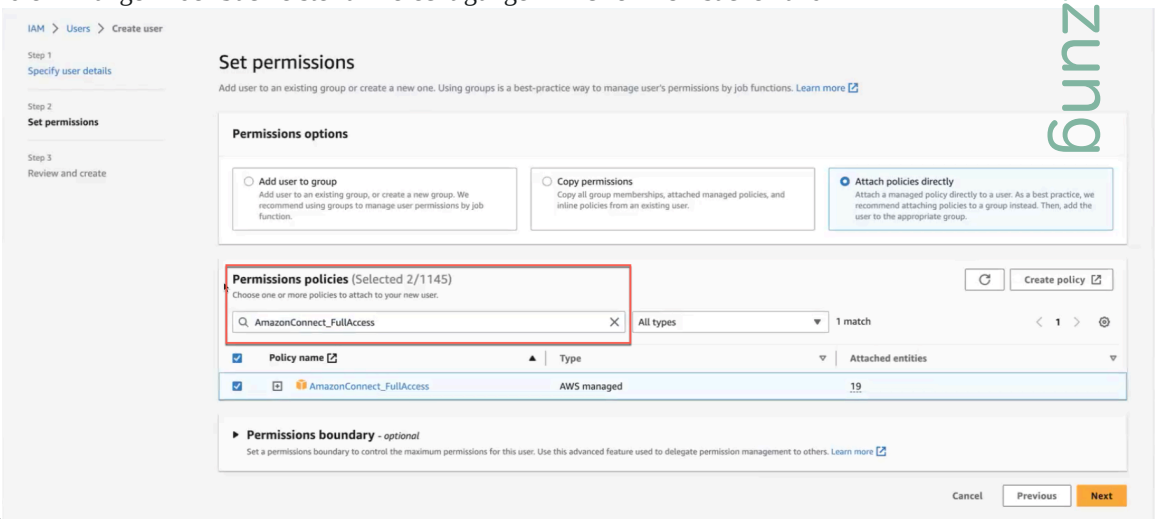
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Ihrem Konto AWS (Amazon Web Services) an, und suchen Sie nach **IAM**.
2. Navigieren Sie zu **Benutzer**.
3. Klicken Sie auf **Benutzer hinzufügen**, geben Sie den **Benutzernamen**ein, und klicken Sie auf **Weiter**.
4. Wählen Sie auf der Seite Berechtigungen festlegen unter Berechtigungsoptionen die Option **Richtlinien direkt anhängen** aus, und wählen Sie dann die folgenden Berechtigungen aus:
   - AWSLambdaExecute
   - AmazonConnect_FullAccess
   - AmazonS3FullAccess

Hinweis:
Sie können die Anhänge in der Suchleiste für Berechtigungen- **Richtlinien** suchen und auswählen.



5. Klicken Sie, nachdem Sie die erforderlichen Rollen ausgewählt haben, auf **Weiter**.
6. Klicken **Sie auf Anwender erstellen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie einen Amazon S3 -Bucket

Erstellen Sie einen Amazon S3 -Bucket, um die Dateien zu speichern, die für die Konfiguration von Konversations-IVR in Ihrem AWS -Account erforderlich sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Hinweis:
Stellen Sie vor dem Erstellen des Buckets Amazon S3 sicher, dass Sie die Dateien für die Lambda-Funktion, den Lex-Botund die HelperLambda- Dateien aus diesem Knowledge Base-Artikel heruntergeladen haben.

Weitere Informationen zu Amazon S3 -Buckets finden Sie in der Amazon S3-Dokumentation .

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der AWS -Administratorkonsole an.
2. Navigieren Sie zu **Amazon S3** und klicken Sie auf **Bucket erstellen**.
3. Geben Sie einen **Bucket-Namen** an (z. B. sn-ci-cc-amazon-connect-setup), und notieren Sie ihn.
   Dieser Bucket-Name wird bei der Erstellung eines CloudFormation-Stapels zu einem späteren Zeitpunkt verwendet.
4. Wählen Sie die **AWS-Region** aus der Dropdown-Liste aus, und stellen Sie sicher, dass diese Region während des gesamten Setup-Prozesses konsistent bleibt.
5. Klicken **Sie auf Bucket erstellen**.
   Sie werden zur Liste der Buckets Amazon S3 weitergeleitet, die Sie in Ihrer Instanz haben.
6. Suchen Sie nach dem von Ihnen erstellten Bucket, und klicken Sie auf den Namen des Buckets, um ihn zu öffnen.
   Durch Klicken auf den Namen des Bucket gelangen Sie zur Registerkarte „ **Objekte** “ des Buckets.
7. Klicken Sie auf der Registerkarte Objekte auf **Hochladen**.
8. Klicken Sie auf **Dateien** hinzufügen, und suchen Sie nach den folgenden heruntergeladenen Dateien:
   - Lambda-Funktion
   - Lex-Bot
   - HelperLambda
   - Aufforderung

   Hinweis:
   - Die Prompt-Datei wird nicht von ServiceNowbereitgestellt. Sie müssen eine eigene Prompt-Datei erstellen, sich den Namen notieren und den Namen bei der Erstellung des CloudFormation-Stapels angeben. Weitere Informationen zum Erstellen eines Prompts finden Sie unter https://docs.aws.amazon.com/connect/latest/adminguide/prompts.html .
   - Stellen Sie außerdem sicher, dass Sie Dateien beim Hochladen nicht umbenennen.
9. Wählen Sie alle Dateien aus, die Sie hochgeladen haben, und wählen Sie **Hochladen**aus.
   Sobald die Dateien hochgeladen sind, erhalten Sie die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Upload erfolgreich

Nachricht.

Erstellen Sie einen Amazon CloudFormation-Stapel

Erstellen Sie einen AWS CloudFormation-Stapel, um alle Infrastrukturressourcen bereitzustellen, die zum Aktivieren der Konversations-IVR-Funktion erforderlich sind. Sie füllen eine von ServiceNow bereitgestellte Vorlage aus, die dann die erforderliche Konfiguration generiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Stellen Sie sicher, dass Sie die YAML-Datei für die CloudFormation-Vorlage (CFT) aus diesem Wissensartikel heruntergeladen haben, bevor Sie einen Amazon CloudFormation-Stapel erstellen, und stellen Sie außerdem sicher, dass Sie dieselbe Region wie die S3-Bucket-Region auswählen.

Weitere Informationen zum Erstellen eines Amazon CloudFormation-Stapels finden Sie in der Amazon CloudFormation-Dokumentation .

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Amazon Web Services-Konsole an.
2. Navigieren zu **CloudFormation** > **Stapel**.
3. Klicken Sie auf die Dropdown- **Liste Stapel erstellen**, und wählen Sie **Mit neuen Ressourcen (Standard)**aus.
4. Wählen Sie im Formular „Stapel erstellen“ im Abschnitt „Vorlage vorbereiten“ die Option **Vorlage ist bereit**aus.
5. Wählen Sie im Abschnitt „ **Vorlagenressource“ eine Vorlagendatei hoch**, um Ihre heruntergeladene CFT-Vorlage auszuwählen, und klicken Sie auf **Weiter**.
   Sie werden zur Seite „Stapeldetails angeben“ weitergeleitet.
6. Geben Sie auf der Seite „Specify Stack Details“ (Stapeldetails angeben) einen **Stapelnamen** an (Beispiel: sn-ci-cc-amazon-connect-setup-stack), und geben Sie im Abschnitt „Parameter“ die folgenden Details an:

Parameter

Parameter	Beschreibung	Beispielwert
AWS-Konfiguration		
S3-Bucket-Name	Der Name des S3-Buckets, den Sie während des IVR-Setup-Prozesses erstellt haben. Der S3-Bucket muss die erforderlichen Dateien zum Hochladen enthalten. Füllen Sie diesen Parameter mit diesem Bucket-Namen aus.	sn-ci-cc-amazon-connect-setup
ServiceNow Instanzkonfiguration		
ServiceNow Instanz	URL der Instanz ServiceNow, die in dieser Konfiguration verwendet	https://[Instanzname].service-now.com

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Beschreibung	Beispielwert
	wird. Stellen Sie sicher, dass Sie https://einschließen.	
Anwendername	Name des Anwenders ServiceNow, der zum Erstellen einer Standardauthentifizierungskonfiguration in Ihrer Instanz ServiceNow verwendet werden soll. Der Anwender mit diesem Anwendernamen muss über die Rolle „sn_va_as_service.contact_center_api“ verfügen.	N/V
Passwort	Passwort des BenutzersServiceNow, um eine Standardauthentifizierungskonfiguration in Ihrer Instanz von ServiceNow einzurichten.	N/V
Tokentyp	Der Typ des in dieser Verbindung verwendeten Tokens. Wenn Sie den Tokentyp nicht kennen, verwenden Sie Statisch.	Statisch/Hash
Tokenwert	Der sichere Tokenwert für die Verbindung zwischen Amazon Connect und ServiceNow. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass das von Ihnen angegebene Token keine nicht alphanumerischen Werte enthält, und speichern Sie den Tokenwert zur späteren Verwendung.	rLRU5tyTHHVj39MdA
Konfiguration der Amazon Connect-Instance: (Ignorieren, wenn eine Amazon Connect-Instanz vorhanden ist)		
Alias für Amazon Connect-Instanz	Name für die zu erstellende Amazon Connect-Instanz.	N/V
S3-Dateischlüssel für Prompt-Audio	Geben Sie den Namen der Prompt-Datei an, die Sie in Erstellen Sie einen Amazon S3 -Bucket hochgeladen haben. Die Prompt-Datei ist eine Audiodatei, die den Warnton enthält, wenn der Kunde eine Verbindung	N/V

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Beschreibung	Beispielwert
	zu einem Service Desk-Mitarbeiter herstellt.	
Administratorkonfiguration der Amazon Connect-Instance (optional)		
Anwendername	Geben Sie einen Amazon Connect-Anwendernamen an, um den Administrator für die neu erstellte Amazon Connect-Instanz zu erstellen.	N/V
E-Mail	E-Mail-Adresse des Administrators für die Amazon Connect-Instanz.	N/V
Vorname	Vorname des Anwenders, der Administrator der Amazon Connect-Instanz ist.	N/V
Nachname	Nachname des Anwenders, der Administrator der Amazon Connect-Instanz ist.	N/V
Passwort	Passwort, um sich als Administrator bei der Amazon Connect-Instance anzumelden.	N/V

7. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.
8. Überprüfen Sie die Parameter, die Sie für Ihren Stapel angegeben haben, und wählen Sie **Ich bestätige, dass AWS CloudFormation IAM-Ressourcen mit anwenderdefinierten Namen erstellen kann.** Kontrollkästchen und **Absenden**.
   Der Stapel erstellt die erforderlichen Ressourcen, die für das Setup von Amazon Connect IVR erforderlich sind.
9. Überprüfen Sie den Fortschritt des CloudFormation-Stapels, um sicherzustellen, dass der Prozess mit dem Status CREATE_COMPLETE abgeschlossen wird.
   Sobald der CloudFormation-Stapel erstellt wurde, wird die Amazon Connect-Instance angezeigt.

Nächste Maßnahme

Fordern Sie eine Telefonnummer an.

Konfigurieren Sie die Lokalisierung in Konversations-IVR mit Amazon Connect

Konfigurieren Sie die Lokalisierung in Konversations-IVR, um die Lokalisierung mit Virtual Agent in anderen unterstützten Sprachen zu verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Stellen Sie sicher, dass Sie das IVR-Setup sowohl auf der AWS -Konsole als auch auf der ServiceNow -Instanz abgeschlossen haben.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der AWS -Verwaltungskonsole an, und öffnen Sie den **Amazon Lex** -Bot **SN_CI_CC_LexBot**.
2. Ändern Sie die Sprache des Amazon IVR-Kontakts.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren Sie von der AWS-Konsole zu Amazon Connect .

b. Öffnen Sie auf der Instanzseite die Verbindungsinstanz.

c. Bewegen Sie den Mauszeiger über das Weiterleitungssymbol  in der linken Navigationsleiste, und wählen Sie **Kontakt-Flows**aus.

d. Wählen **Sie SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow aus**.
SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow ist der Standardkontakt, der an den Anwender zur Verwendung mit Konversations-IVR gesendet wird.

e. Klicken Sie im Kontakt-Flow auf den **Sprach** -Flow festlegen.

f. Wählen Sie im Popup-Fenster „Sprachfunktionen festlegen“ in der Dropdown-Liste Sprache die hinzugefügte **Sprache** aus, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Sprachattribut** festlegen.
Englisch (US) ist die Standardsprachsprache, und der Sprachcode für Englisch (US) wird an den LexBot gesendet. Der LexBot sammelt dann die Absichten in der Sprache Englisch (US).

> **Hinweis:**
> Für eine Sprache sind verschiedene Dialekte verfügbar. Stellen Sie daher sicher, dass Sie die richtige Sprache mit dem zuvor hinzugefügten Dialekt auswählen.

g. Klicken Sie auf **Speichern**.

h. Klicken Sie auf Veröffentlichen, um den Kontakt-Flow mit der neuen Sprache zu veröffentlichen.

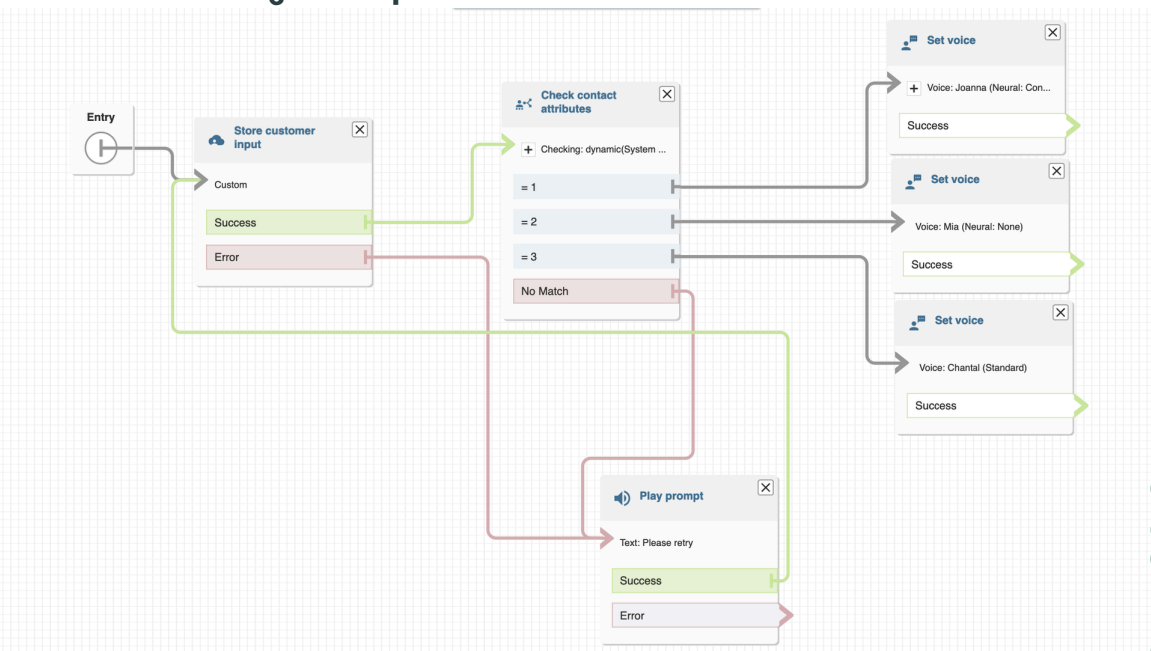
Der gesamte Prozess der Einrichtung des Sprachattributs unter „ **Sprachfunktionen** festlegen“ funktioniert nur, wenn Sie die Virtual Agent-Integration mit einer Sprache verwenden.

Wenn Sie die Sprache dynamisch für jede Konversation auswählen möchten, müssen Sie manuell eine Liste der Sprachen hinzufügen, um die Eingaben vom Benutzer zu erhalten, und mit **Sprachblock** festlegen den entsprechenden Sprachcode festlegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgende Abbildung veranschaulicht den Flow:

Workflow zum Festlegen des Sprachattributs



Passen Sie Stichwörter in Konversations-IVR an

Passen Sie die für die IVR-Integration spezifischen Schlüsselwörter an, die standardmäßig für eine bessere Konversation in einer anderen Sprache mit dem Virtual Agent bereitgestellt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Stellen Sie sicher, dass Sie das IVR-Setup sowohl auf der AWS -Konsole als auch auf der ServiceNow -Instanz abgeschlossen haben.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der AWS -Administratorkonsole an, und öffnen Sie den **Amazon Lex** -Bot **SN_CI_CC_LexBot**.
2. Wenn Sie die Standardschlüsselwörter anpassen möchten, können Sie den Slot-Typ **„amz_ivr_keywords** “ bearbeiten und bevorzugte Werte angeben. Hier erfahren Sie, wie Sie das tun.

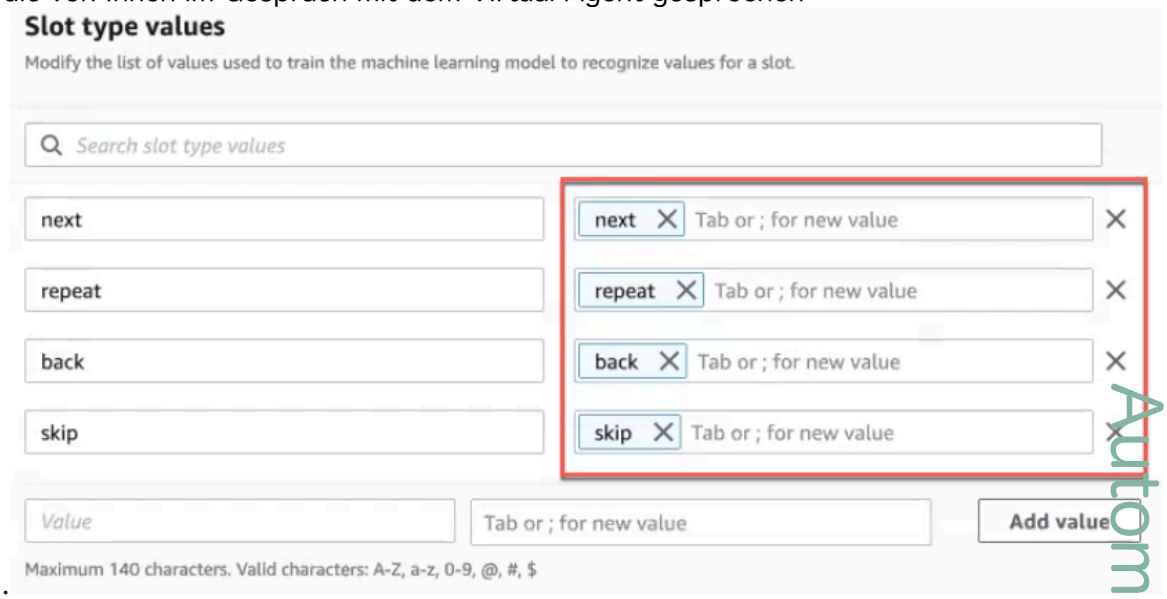
   a. Wählen Sie im Abschnitt Konversationsstruktur in Slottypen die Option **Slottypen anzeigen aus**.

   b. Wählen Sie auf der Seite Slot-Typen den Slot-Typ **AMZ_IVR_KEYWORDS aus**.
   Der Slot-Typ wird zum Anpassen der IVR-Integrationsspezifischen Schlüsselwörter verwendet, d. h. **weiter**, **wiederholen**, **zurückundüberspringen**. Diese Stichwörter können verwendet werden, wenn Sie mit Virtual Agent sprechen, um durch die paginierten Optionen/die Liste der Auswahlmöglichkeiten zu navigieren und ein Steuerelement zu überspringen.

> **Wichtig:**
> Stellen Sie sicher, dass Sie die Werte nur in der rechten Spalte bearbeiten. Bearbeiten Sie die Werte in der linken Spalte nicht, da sie unabhängig von der Sprache nicht geändert werden sollten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardmäßig sind die Werte für den Slot-Typ (in der rechten Spalte) in Englisch angegeben. Wenn die Werte auf der rechten Seite nicht für die anderen geeignet sind, ändern Sie sie in entsprechende entsprechende Werte, die von Ihnen im Gespräch mit dem Virtual Agent gesprochen



werden.

Wenn Sie die Slot-Typwerte in der rechten Spalte bearbeitet haben, müssen Sie auch die entsprechenden Bot-Nachrichten in Ihrer Instanz bearbeiten, um diese Änderungen widerzuspiegeln. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie Bot-Nachrichten für Konversations-IVR.

c. Klicken Sie auf **Slot-Typ speichern** und dann oben rechts auf der Seite auf **Build**.

Hinweis:
Sie müssen die Slot-Typen für alle neuen Änderungen erstellen, die Sie vorgenommen haben.

Die Sprache wurde erfolgreich erstellt, und auf der Seite „Alle Sprachen“ können Sie den Status **Erfolgreich** erstellt für die Sprache sehen, die Sie angepasst haben.

3. Erstellen Sie eine neue Version des Bots, die beide Sprachen enthält.

a. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Bot-Versionen**aus.

b. Wählen Sie auf der Seite „Versionen“ oben rechts **Version erstellen**.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass alle Sprachen, die Sie in diesem Bot benötigen, den Status „ **Erfolgreich** erstellt“ haben, bevor Sie die Version erstellen, da nur die erstellten Sprachen in der Version enthalten sind.

c. Geben Sie auf der Seite „Version erstellen“ eine **Beschreibung** für die Version ein, und klicken Sie auf **Erstellen**.
Eine Version wird mit der nächsten Nummer erstellt. Beispiel: Version 2, wenn in Ihrer AWS-Instanz nur die Standardversion 1 vorhanden ist.

4. Ordnen Sie die von Ihnen erstellte Version dem Produktionsalias zu.

Automatische Übersetzung

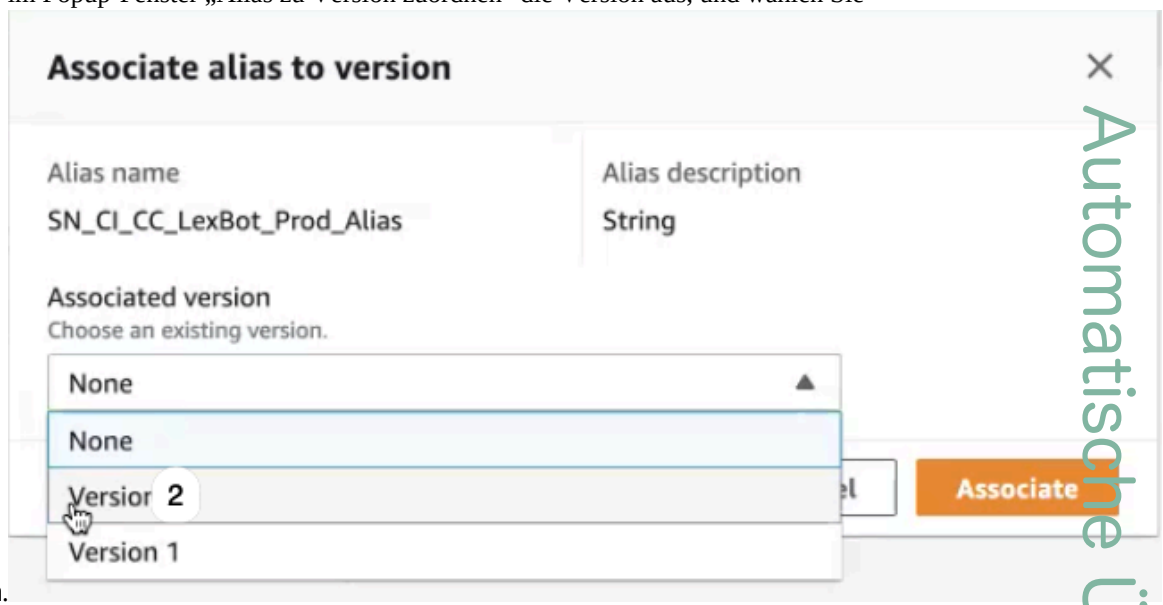
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren Sie im linken Bereich zu **Bereitstellung** > **Aliasse** und wählen **Sie SN_CI_CC_LexBot_Prod_Alias aus**, den Standard-Produktionsalias, der Version 1 für eine neu eingerichtete Integration zugeordnet ist.

b. Wählen Sie auf der Seite „Alias“ die Option **Version** dem Alias zuordnen aus, und wählen Sie die Version aus, die Sie für die anzupassende Sprache erstellt haben.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass der Produktionsalias immer auf die aktuelle Versionsnummer verweist.

c. Wählen Sie im Popup-Fenster „Alias zu Version zuordnen“ die Version aus, und wählen Sie **Zuordnen**.



In diesem Schritt ist der Bot zur Verwendung in der von Ihnen angepassten Sprache verfügbar.

Fordern Sie eine Telefonnummer an

Fordern Sie eine Telefonnummer an, um IVR (Interactive Voice Response) einzurichten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Ihrer AWS-Konsole an, und suchen Sie nach der von Ihnen erstellten Amazon Connect-Instance.
2. Melden Sie sich als Administrator bei Ihrer Amazon Connect-Instance an.
3. Navigieren zu **Kanäle** > **Telefonnummern** und klicken Sie auf **Eine Nummer beanspruchen**.
4. Wählen Sie im Formular „Telefonnummer beanspruchen“ entweder das **gebührenfreie** Land oder das **DID-Präfix (Direktdurchwahl)** und anschließend die Nummer aus.
5. Fordern Sie im Navigator im Abschnitt „Telefonnummern“ eine Telefonnummer für den SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow an.
6. Geben Sie im Feld **Beschreibung** eine Beschreibung Ihrer Wahl an, wählen Sie SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow in der Dropdownliste **Kontakt-Flow/IVR** aus, und klicken Sie auf **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachdem die Nummer veröffentlicht wurde, können Kunden Anrufe tätigen und Konversationen mit Virtual Agent beginnen.

7. Navigieren zu **Weiterleitung** > **Warteschlangen** und wählen **Sie BasicQueue aus**.
8. Geben Sie auf der Seite BasicQueue bearbeiten unter Einstellungen einen Namen für **Standardname der Anrufer-ID**ein.
9. Wählen Sie für **ID-Nummer des ausgehenden Anrufers**die Telefonnummer aus, die Sie in Schritt 4 beansprucht haben.
10. Wählen **Sie SN_CI_CC_Outbound_Contact_Flow** für den **ausgehenden Flüstern-Flow**aus.
11. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Rufen Sie eine automatisierte Anruferinteraktion mit Bots auf, um die Anforderung des Anrufers innerhalb der Instanz ServiceNow zu erfüllen. Weitere Informationen finden Sie unter Kontakt-Flow für automatisierte Anruferinteraktion konfigurieren .

Richten Sie das Transkript für ein Amazon Connect

Konfigurieren Sie die Anwendung Konversations-IVR mit Amazon Connect, um die Konversation zwischen dem Service Desk-Mitarbeiter und dem Benutzer über Softphone als Transkript zu speichern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Das Sprachtranskript wird von Amazon Connect , einem Drittanbieter, nach der Sprachkonversation in der Tabelle [sys_cs_message] gespeichert.
- Nachrichten zwischen dem Benutzer und dem Service Desk-Mitarbeiter werden von der Transkript-API abgerufen und an die Konversation angehängt. Außerdem wird die Stimmungspunktzahl von Amazon für jede Nachricht berücksichtigt, um die Gesamtstimmung der Anwender- und Service Desk-Mitarbeiter-Konversation abzuleiten.
- Ab Utahist die Sprachtranskription in Echtzeit mit den APIs verfügbar, die transkribierte Nachrichten eines laufenden Telefonanrufs in Echtzeit beibehalten. Die Nachrichten werden im Chat-Bereich des Mitarbeiterbereichs zusammen mit dem vorherigen Konversationsverlauf (falls aktiviert) angezeigt und ermöglichen es dem Service Desk-Mitarbeiter, Funktionen wie Agent Assist und Suche zu nutzen, während er aktiv mit dem Anrufer spricht. Weitere Informationen zur Verwendung der Transcript-API für die Echtzeittranskription finden Sie unter API für Sprachinteraktionsressourcen .

  Bisher stellen wir sicher, dass die Leistung für das Transaktionsvolumen akzeptabel ist, etwa 5 Millionen Äußerungen/Tag/Kunde.

  Wir haben auch das System aktualisiert, sodass alle Details, die einem Sprachanruf zugeordnet sind, in Standard-CI-Tabellen (z. B. Konversations- und Interaktionstabellen) anstatt in der Tabelle sn_openframe_phone_log gespeichert werden.

Prozedur

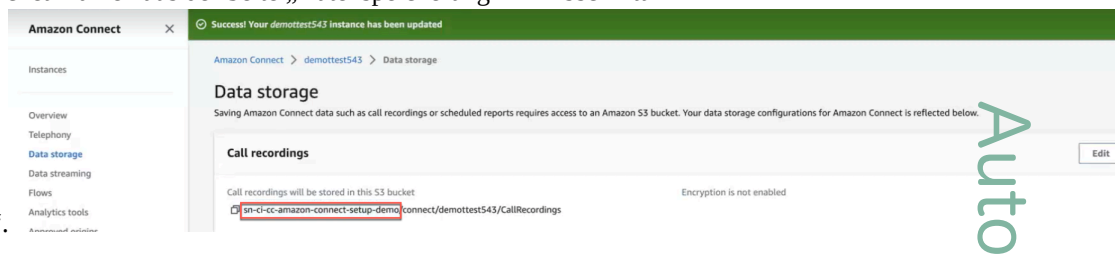
1. Öffnen Sie Ihre Amazon Connect-Instance-Seite in der AWS-Konsole.
2. Navigieren Sie zur Seite **Analytics Tools**, und klicken Sie auf **Kontaktobjektiv aktivieren**.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Navigieren zu **Datenspeicherung** > **Anrufaufzeichnungen** und klicken Sie auf **Bearbeiten**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie auf der Seite Anrufaufzeichnungen die **Option Anrufaufzeichnung aktivieren**aus. Um Anrufaufzeichnungen zu aktivieren, können Sie entweder einen neuen S3-Bucket **erstellen, indem Sie Neuen S3-Bucket erstellen (empfohlen)** wählen, oder **einen vorhandenen S3-Bucket**verwenden, indem Sie Vorhandenen S3-Bucket auswählen wählen.

> **Hinweis:**
> In diesem Verfahren wird das Erstellen eines Transkripts mit einem vorhandenen S3-Bucket erläutert.

6. Wählen Sie den **Namen** des vorhandenen S3-Buckets aus der Dropdownliste aus, und klicken Sie auf **Speichern**.
7. Kopieren Sie den S3-Bucket-Namen aus der Seite „Datenspeicherung“ im Abschnitt „Anrufaufzeichnungen“.

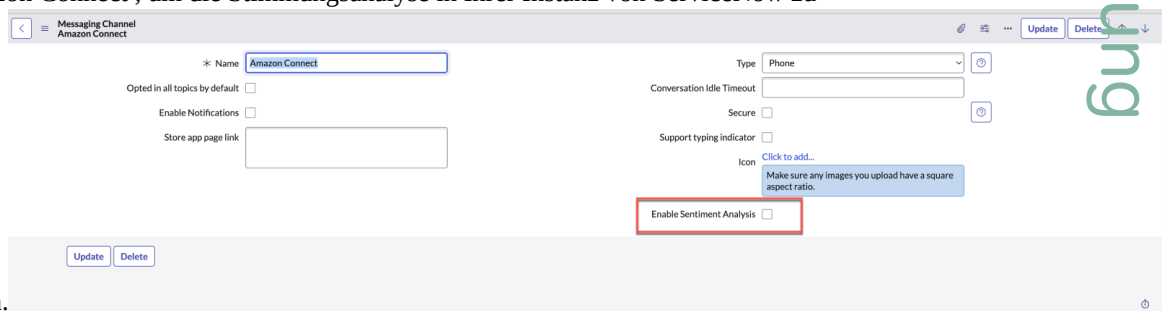


8. Navigieren zu **AWS Lambda – ARN** > **Funktionen** und wählen Sie den Funktionsnamen**SN_CI_CC_ProcessRequest aus**.
9. Klicken Sie auf **Auslöser hinzufügen,** und wählen Sie **S3** in der Dropdown-Liste Quelle auswählen aus.
10. Fügen Sie in der Dropdown-Liste **Bucket** den Namen des kopierten Buckets ein.
11. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Bestätigung“, und klicken Sie auf **Hinzufügen**.
12. Konfigurieren Sie Google Stimmungsanalyse.

    a. Melden Sie sich bei Ihrer Instanz ServiceNow an, und navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.

    b. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Stimmungsanalyse (com.glide.cs.sentiment), und klicken Sie auf **Installieren**.

    c. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Stimmungsanalyse aktivieren im Messaging- **Kanaldatensatz** von Amazon Connect , um die Stimmungsanalyse in Ihrer Instanz von ServiceNow zu aktivieren.



    d. Erstellen Sie eine Verbindung für die Google Sentiment Analysis API.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erstellen Sie ein Servicekonto in Google Cloud und der Cloud Natural Language API. Weitere Informationen finden Sie unter https://cloud.google.com/natural-language/docs/sentiment-analysis-gcloud .
- Laden Sie die JSON-Datei herunter, und erstellen Sie ein JAVA-Schlüsselspeicherzertifikat. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Java KeyStore-Zertifikat erstellen
- Navigieren zu *Workflow-Studio* > **Verbindungen** > **Google Stimmungsanalyse**.
- Legen Sie die folgenden Felder mithilfe der JSON und der generierten JKS -Datei fest.
- Klicken **Sie auf Auth-Token abrufen**.

Hinweis:
Die zuvor freigegebenen Verbindungsdetails beziehen sich auf das persönliche Google-Servicekonto. Um ein neues Konto einzurichten und die JSON-Schlüsseldatei abzurufen, verwenden Sie in der Google-Dokumentation .

Nachdem Sie diese JSON-Schlüsseldatei abgerufen haben, kann die JKS -Datei mit dem folgenden Code generiert werden:

```
createJKS() {

 cd $(dirname $1)

 cat $1 | jq -r .private_key > GCPNaturalLanguage_pk.pem;

 kid=$(cat $1 | jq -r .private_key_id);

 cert_url=$(cat $1 | jq -r .client_x509_cert_url);

 curl ${cert_url} | jq -r --arg jq_kid "$kid" '.[$jq_kid]' >
GCPNaturalLanguage_cert.pem;

 openssl pkcs12 -export -in GCPNaturalLanguage_cert.pem -inkey
GCPNaturalLanguage_pk.pem -certfile GCPNaturalLanguage_cert.pem -out
GCPNaturalLanguage_pkcs12.p12;

 keytool -importkeystore -srckeystore GCPNaturalLanguage_pkcs12.p12
-srcstoretype pkcs12 -destkeystore GCPNaturalLanguage.jks -deststoretype JKS

}

createJKS /
Users/firstname.lastname/git/ServiceAccountKey/core-period-341405-9e1ed167313
9.json (Path of JSON Key)
```

Konversations-IVR mit Amazon Connect konfigurieren

Konfigurieren Sie den Service Provider Amazon Connect für die Integration mit Virtual Agent und die Verwendung von Sprachdialogsystem.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

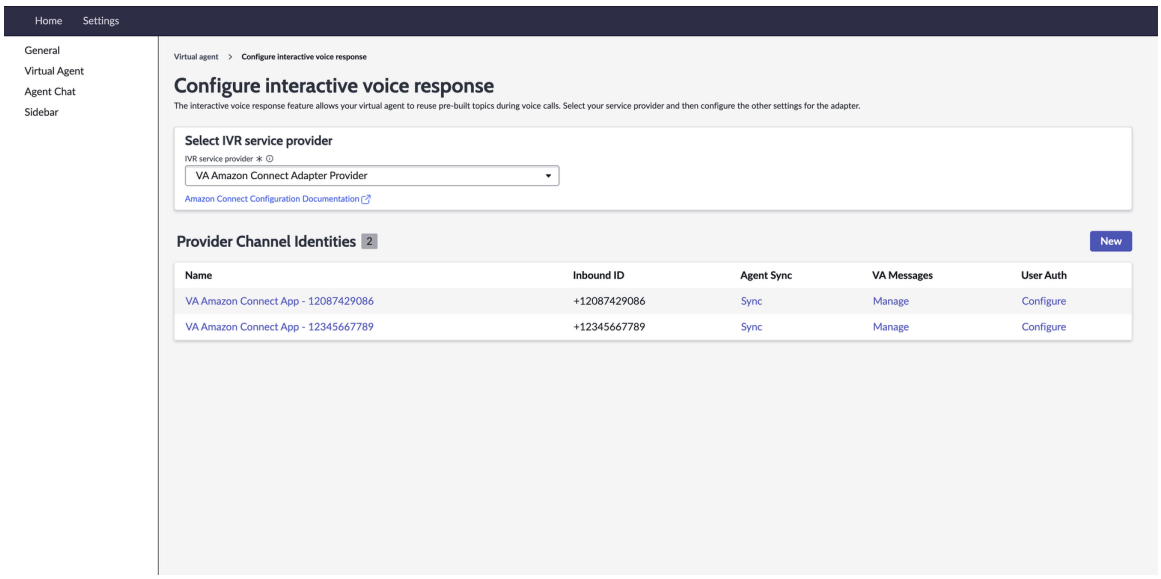
1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Virtual Agent**.
2. Navigieren Sie auf der Seite „Virtual Agent-Einstellungen“ zur Kachel **Konfigurieren Sie Ihr interaktives Sprachdialogsystem (IVR)**.

Hinweis:
Damit die Kachel **Konfigurieren Sie Ihre interaktive Sprachantwort (IVR)** auf der Seite mit den Virtual Agent-Einstellungen angezeigt wird, vergewissern Sie sich, dass Sie das Plugin „Omni-Experience – Standard-Funktionssatz“ (sn_oe_sfs) aktualisiert haben.

3. Klicken Sie im Abschnitt Vorgefertigten Adapter **konfigurieren auf IVR konfigurieren**.
4. Wählen Sie auf der Seite IVR-Service Provider auswählen in der Dropdown-Liste **VA Amazon Connect-Adapter-Provider** als IVR-Service Provider aus.

Hinweis:
VA – Adapteranbieter Amazon Connect ist standardmäßig mit der Installation der Anwendung Konversations-IVR mit Amazon Connect verfügbar. Um den Adapter Amazon Connect zu verwenden, rufen Sie die App Konversations-IVR mit Amazon Connect aus dem ServiceNow Storeab.

Konversations-IVR mit Amazon Connect unterstützt Anwendungen mehrerer Service Provider, und Sie können bei Bedarf neue erstellen.



5. Um die Einrichtung von Amazon Connect abzuschließen, wählen Sie den Anwendungsnamen im Abschnitt „Identitäten des Anbieterkanals“ aus.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Hinweis:
Kopieren Sie die Authentifizierungsinformationen für Amazon Connect aus der AWS-Konsole, und fügen Sie sie unten ein:

Informationsformular von Amazon Connect

Feld	Beschreibung
Bezeichnertyp	Gibt den Typ des Bezeichners für die Identität des Provider-Kanals an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Beispielsweise können Sie Amazon Connect in Ihrer -Instanz ServiceNow über Telefonnummer oder ARN konfigurieren.
Telefonnummer	Telefonnummer, die für diese Identität des Provider-Kanals konfiguriert wird **Hinweis:** ○ Das Feld **Telefonnummer** ist nur verfügbar, wenn Sie in der Dropdown-Liste **Bezeichnertyp** Telefonnummer auswählen. ○ Ab Release Vancouver können Sie mehrere Telefonnummern aus einem AWS-Konto verwenden und für jede Konfiguration Anbieteridentitätskanäle erstellen, um mehrere Kontaktpunkte zu berücksichtigen.
Instanz-ARN	Der Instanz-ARN aus der AWS-Konsole.
Statisches Token/Hash-Token	Ihr statisches Token oder Hash-Token aus der AWS-Konsole.
Tokentyp	Bestätigung für das im Feld **„Statisches Token/ Hash-Token“ angegebene Token**.
Connect-Anmelde-URL	Die Anmelde-URL aus der AWS-Konsole.

7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

- Synchronisieren Sie Service Desk-Mitarbeiter, um die Servicemitarbeiter-Übertragung einzurichten
- Konfigurieren Sie die Anwenderauthentifizierung für Konversations-IVR
- Verwalten Sie Bot-Nachrichten für Konversations-IVR

Registrieren Sie die Soft-PIN und das Gerät des Anwenders in der Instanz ServiceNow .

Registrieren Sie die Anwender-Soft-PIN und das Gerät in Ihrer Instanz ServiceNow, um die Rückrufauthentifizierung einzurichten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der ServiceNow-Instanz an.
2. Nehmen Sie die Identität des Anwenders an, dessen Soft-PIN und Gerät authentifiziert werden müssen.
3. Navigieren zu **Passwortzurücksetzung** > **Registrieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Geben Sie auf der Registerkarte SoftPin Verification for Amazon Connect (SoftPin-Verifizierung für Amazon Connect) die Soft- **PIN im Feld SoftPIN eingeben** ein, und klicken Sie auf **Absenden**.
5. Autorisieren Sie auf der Registerkarte SMS-Verifizierung für Amazon Connect das Benutzergerät.
   a. Wählen **Sie Gerät hinzufügen**.
   b. Tragen Sie die Details in das Formular ein.

SMS-Gerät hinzufügen Popup

Feld	Beschreibung
Gerätename	Name des Geräts, das Sie authentifizieren.
Telefonnummer	Telefonnummer des Anwenders, den Sie authentifizieren möchten.
Service Provider	Name des Service Providers, bei dem Sie das Gerät authentifizieren möchten.

   c. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Überprüfen Sie das Gerät, nachdem Sie die Telefonnummer hinzugefügt haben. Ein OTP wird an die Telefonnummer des Benutzers gesendet.

Richten Sie die Amazon Connect-Spoke für VA IVR ein

Richten Sie die Amazon Connect-Spoke für Konversations-IVR ein, um Ihre Instanz [ServiceNow mit Amazon Connect zu integrieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

Informationen zum Einrichten der Amazon Connect-Spoke für Konversations-IVR mit Amazon Connectfinden Sie unter Amazon Connect-Spoke einrichten .

Synchronisieren Sie Service Desk-Mitarbeiter, um die Servicemitarbeiter-Übertragung einzurichten

Nach der Installation und Konfiguration von Amazon Connect müssen Sie Agents synchronisieren, um die Live-Übertragung zu ermöglichen. Sie können in Amazon Connect gespeicherte Mitarbeiter mit den Mitarbeitern in Ihren ServiceNow -Agents synchronisieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Virtual Agent**.
2. Navigieren Sie auf der Seite „Virtual Agent-Einstellungen“ zum Abschnitt Konfigurieren Sie Ihr interaktives Sprachdialogsystem (IVR), und klicken Sie auf **IVR konfigurieren** unter Vorgefertigten Adapter konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie auf der Seite Sprachdialogsystem konfigurieren in der Dropdown-Liste IVR-Service Provider auswählen die **Option VA Amazon Connect-Adapteranbieter** aus.
4. Wählen Sie unter Identitäten des Anbieterkanals den Identitätsanbieter aus, für den Sie Agents synchronisieren möchten.
5. Klicken Sie im Amazon Connect-Informationsformular auf der Kachel Callcenter-Mitarbeiter synchronisieren auf **Agents synchronisieren**.
6. Fügen Sie den Service Desk-Mitarbeitern die folgenden Rollen hinzu, um sie mit Ihrer -Instanz ServiceNow und dem Account Amazon Connect] zu synchronisieren.
   - sn_va_as_service.contact_center_api
   - awa_agent
   - interaction_agent
   - agent_workspace_user
   - sn_openframe_user
   - awa_integration_user

   Fügen Sie der Service Desk-Mitarbeiter-Telefongruppe jeden Anwender hinzu, der eine Servicemitarbeiter-Übertragung verarbeiten muss, indem Sie zu navigieren **Systemsicherheit** > **Anwender und Gruppen** > **Gruppen**.
7. Geben Sie in der Filternavigationsleiste in Ihrer Instanz ServiceNowawa_presence_state.list ein, um die Tabelle „Anwesenheitsstatus“ zu finden.
8. Öffnen Sie den Status **Verfügbar**, verschieben Sie den **Telefonservicekanal** aus dem Feld Verfügbar in das Feld Ausgewählt, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Melden Sie sich als synchronisierter Anwender an, und vergewissern Sie sich, dass der Service Desk-Mitarbeiter im Mitarbeiterbereich verfügbar ist. Melden Sie sich zur Überprüfung auch bei der Instanz Amazon Connect mit demselben Anwender ServiceNow an.

Konfigurieren Sie die Anwenderauthentifizierung für Konversations-IVR

Sie müssen die Authentifizierungsebene konfigurieren, damit der Endanwender mithilfe von Sprachfunktionenals angemeldeter ServiceNow -Benutzer authentifiziert werden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Virtual Agent**.
2. Navigieren Sie auf der Seite „Virtual Agent-Einstellungen“ zum Abschnitt Konfigurieren Sie Ihr interaktives Sprachdialogsystem (IVR), und klicken Sie auf **IVR konfigurieren** unter Vorgefertigten Adapter konfigurieren.
3. Wählen Sie auf der Seite Sprachdialogsystem konfigurieren in der Dropdown-Liste IVR-Service Provider auswählen die **Option VA Amazon Connect-Adapteranbieter** aus.
4. Wählen Sie unter Anbieterkanalidentitäten den Identitätsanbieter aus, für den Sie die Anwenderauthentifizierung bearbeiten möchten.
5. Klicken Sie im Amazon Connect-Informationsformular auf der Kachel Anwenderauthentifizierung **konfigurieren auf Authentifizierung konfigurieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wischen Sie im Formular „Setup der Anwenderauthentifizierungsmethode“ den Umschalter **Authentifizierung** aktivieren nach rechts.

   Hinweis:
   Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich Ihrer Instanz ServiceNowKonversations-IVR mit Amazon Connect auf die Anwendung [] festgelegt ist, bevor Sie das Formular „Setup für Benutzerauthentifizierungsmethode“ bearbeiten.

7. Wählen Sie den **Authentifizierungsstil aus**.
   - **Telefon**: Telefonnummer des Kunden.

     Hinweis:
     Erfordert nur, dass die eingehende Telefonnummer mit dem Datensatz im Feld „Geschäftstelefonnummer“ des Profils [**sys_user**] übereinstimmt, damit sich der Anwender anmelden kann.

   - **Telefon + Soft-PIN**: Telefonnummer des Kunden, für die eine vorkonfigurierte Soft-PIN zur Authentifizierung erforderlich ist.

     Hinweis:
     Erfordert nicht nur die Abgleichung der Telefonnummer, sondern auch den Endanwender, um die persönliche Soft-PIN des Anwenders zu identifizieren, die im Datensatz ServiceNow des Kunden registriert ist.

   - **Telefon + Soft-PIN + MFA**: Telefonnummer des Kunden, die eine Soft-PIN erfordert und mit MFA (Multifaktor-Authentifizierung) eine zusätzliche Sicherheitsebene hinzufügt.

     Hinweis:
     Erfordert die Übereinstimmung der Telefonnummer und des Endanwenders, um die persönliche Soft-PIN des Anwenders zu identifizieren, die im Datensatz ServiceNow des Kunden registriert ist, und den Endanwender, der sich mit MFA authentifiziert.

   Informationen zum Einrichten Ihrer Endanwender mit Soft -PIN oder MFA finden Sie unter Prozess zum Zurücksetzen des Passworts für die automatische Registrierung von Anwendern konfigurieren .

8. Geben Sie die Authentifizierungsdetails gemäß dem ausgewählten Authentifizierungsstil an.
   - **Verifizierungsfrage**: Fügen Sie eine Verifizierungsfrage Ihrer Wahl hinzu.

     Hinweis:
     Diese Option ist nur für Telefon + Soft-PIN verfügbar.

   - **Länge der Verifizierungs-PIN**: Richten Sie die Länge Ihrer Soft-PIN ein.

     Hinweis:
     Diese Option ist nur für Telefon + Soft-PIN verfügbar.

   - Länge des**Einmalpassworts**: Richten Sie die Länge des Einmalpassworts ein

     Hinweis:
     Diese Option ist nur für Telefon + Soft-PIN und Telefon + Soft-PIN + MFA verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Ablaufzeit des Einmalpassworts**: Richten Sie die Ablaufzeit für das Passwort ein.

  Hinweis:
  Diese Option ist nur für Telefon + Soft-PIN und Telefon + Soft-PIN + MFA verfügbar.

  Durch das Ändern der Werte oder Nachrichten wird der Datensatz im Verifizierungsdatensatz für die Passwortzurücksetzung aktualisiert. Weitere Informationen finden Sie unter Prozess zum Zurücksetzen des Passworts für die automatische Registrierung von Anwendern konfigurieren

9. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwalten Sie Bot-Nachrichten für Konversations-IVR

Bearbeiten Sie Ihre anwenderdefinierten Nachrichten, um sicherzustellen, dass Ihre Konversationen für Konversations-IVR optimiert sind.

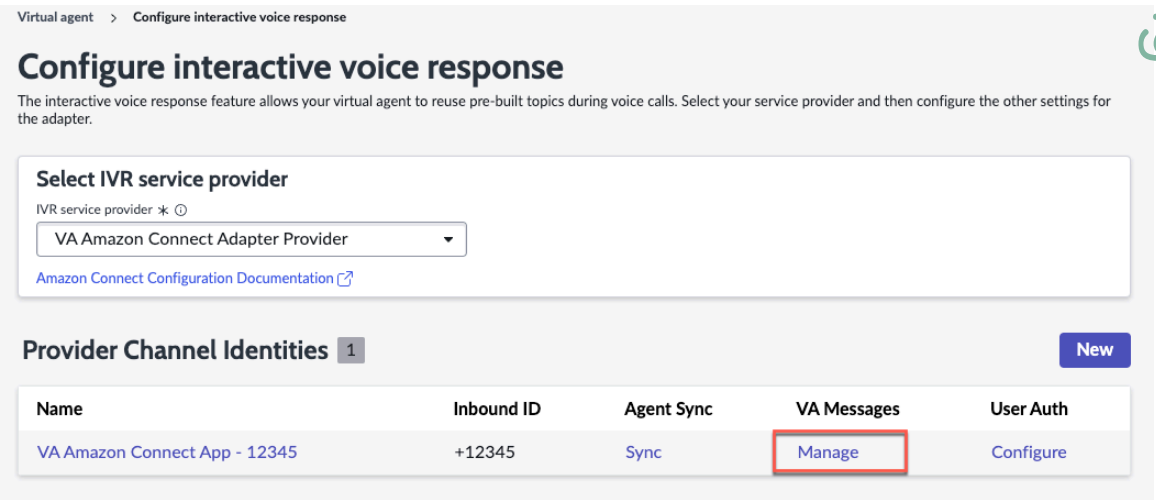
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** und wählen Sie **Virtual Agent** auf der Registerkarte Chat-Einstellungen.
2. Navigieren Sie auf der Seite „Virtual Agent-Einstellungen“ zum Abschnitt Konfigurieren Sie Ihr interaktives Sprachdialogsystem (IVR), und klicken Sie auf **IVR konfigurieren** unter Vorgefertigten Adapter konfigurieren.
3. Wählen Sie auf der Seite Sprachdialogsystem konfigurieren in der Dropdown-Liste IVR-Service Provider auswählen die **Option VA Amazon Connect-Adapteranbieter** aus.
4. Wählen Sie unter Provider Channel Identitys (Identitäten des Anbieterkanals) den Identitätsanbieter aus, für den Sie die anwenderdefinierten Nachrichten bearbeiten möchten.
5. Klicken Sie im Abschnitt Ihre Virtual Agent-Nachrichten überprüfen und bearbeiten auf **VA-Nachrichten überprüfen**.

   Darüber hinaus können Sie in der Spalte „VA-Nachrichten“ für den Identitätsanbieter auf die Schaltfläche **Verwalten** klicken.

Verwalten Sie anwenderdefinierte Nachrichten für Konversations-IVR



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie auf der Seite „Anwenderdefinierte Virtual Agent-Nachrichten“ die anwenderdefinierte Nachricht aus, die Sie aktualisieren möchten.
7. Bearbeiten Sie den **Wert** für die Nachricht, und klicken Sie auf **Aktualisieren.**

Nicht unterstützte Virtual Agent-Funktionen für Konversations-IVR

Informieren Sie sich über die nicht unterstützten Funktionen von Virtual Agent in Konversations-IVR mit Amazon Connect.

Nicht unterstützte Funktionen

Chat-Umfragen: Konversations-IVR mit Amazon Connect unterstützt Umfragen, kann jedoch den Inhalt der Umfragezusammenfassungskarte nicht lesen. Dies ist ein Kartentyp-Steuerelement, das IVR derzeit nicht unterstützt.

Um eine Umfrage effektiv mit Konversations-IVR zu verwenden, müssen Sie das Kontrollkästchen **Zusammenfassung** anzeigen deaktivieren, wenn Sie eine Umfrage erstellen oder konfigurieren, die für die IVR-Konversation geeignet ist.

Conversational Integration with Alexa

ServiceNow® Conversational Integration with Alexa ermöglicht ServiceNow® Virtual Agent die Interaktion mit anfordernden Personen über die Amazon Alexa -Sprachschnittstelle unter Verwendung der Virtual Agent -Themen. Conversational Integration with Alexa verwendet das Framework für die Integration von anwenderdefinierten Konversationschats für die Interaktion mit dem Chatbot Virtual Agent.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Übersicht

Ermöglichen Sie Ihren Benutzern, mithilfe der Anwendung Conversational Integration with AlexaAlexa eine Voice-Chat-Konversation [] mit einem Virtual Agent zu initiieren. Die Anwendung verbindet eine anfordernde Person mit einem Virtual Agent über den Account Alexa] Ihres Unternehmens. Sie können Ihrer Kompetenz Alexa einen Namen geben und sie mit dem Account Amazon Ihres Unternehmens verwalten, während Sie Endanwendern ermöglichen, ihre Accounts mit der Instanz ServiceNow zu verknüpfen. Sie können auch die Art und Weise anpassen, wie ein Virtual Agent sprachfreundlich mit Ihnen spricht, ohne das Thema ändern zu müssen.

Hinweis:
Conversational Integration with Alexa unterstützt sowohl bildschirmlose als auch bildschirmbasierte Alexa-fähige Geräte.

Informationen zu den ersten Schritten mit der Anwendung Conversational Integration with Alexa finden Sie unter Conversational Integration with Alexa konfigurieren.

Conversational Integration with Alexa konfigurieren

Installieren Sie die Anwendung Conversational Integration with Alexa, und richten Sie sie ein, damit Benutzer mit einem Virtual Agent interagieren können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie Conversational Integration with Alexa, um die Interaktion mit Virtual Agent über die Sprachschnittstelle Alexa] zu ermöglichen.

1. Informationen zur Installation von Conversational Integration with Alexafinden Sie unter Conversational Integration with Alexa installieren.
2. Informationen zum Einrichten von Conversational Integration with Alexafinden Sie unter Conversational Integration with Alexa einrichten.
3. Informationen zum Ändern der Virtual Agent -Einstellungen für eine optimale Voice-Chat-Erfahrung mit Alexafinden Sie unter Optimieren Sie die Einstellungen und Themen von [Virtual Agent für eine optimale Alexa Sprachchat-Experience.

Conversational Integration with Alexa installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Conversational Integration with Alexa (sn.va.alexa) installieren. Die Anwendung installiert die zugehörigen ServiceNow® Store -Anwendungen und -Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .
- Erforderliche Rolle: external_app_install_admin, va_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Anwendungen werden mit Conversational Integration with Alexainstalliert:

Integration eines anwenderdefinierten Konversationschats (com.glide.cs.custom.adapter)

Stellt das anwenderdefinierte Chat-Integrations-Framework von skriptfähigen APIs bereit, um die Anwendung Virtual Agent auf jeder Konversationsschnittstelle zu aktivieren.

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen von anwenderdefinierten Chatintegrationen für Konversationen in Virtual Agent.

ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

Aktiviert die Ausführung von ServiceNow® IntegrationHub -Aktionen und -Flows.

Prozedur

1. **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Conversational Integration with Alexa (sn_va_alexa).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alle abhängigen Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Conversational Integration with Alexa installieren können.

4. Klicken Sie auf **Installieren**.

Conversational Integration with Alexa einrichten

Richten Sie die Anwendung Conversational Integration with Alexa ein, um Kunden in Konversationen mit Bots einbinden zu können.

Vorbereitungen

- Rufen Sie ServiceNow -Berechtigungen für die folgenden -Produkte und -Anwendungen ab:
  - IntegrationHub
  - Conversational Integration with Alexa

  Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Installieren Sie die folgenden Anwendungen in der Instanz ServiceNow :
  - IntegrationHub
  - Conversational Integration with Alexa
- Schließen Sie die Alexa -Einstellungen ab.
  1. Erstellen Sie Ihren Amazon -Entwickleraccount.

     Weitere Informationen finden Sie unter Alexa Dokumentation .
  2. Erstellen Sie eine Kompetenz Alexa ..

     Weitere Informationen finden Sie unter Alexa Dokumentation .
  3. Erstellen Sie ein Kompetenzmodell Alexa ..

     Weitere Informationen finden Sie unter Alexa Dokumentation .
  4. Konfigurieren Sie eine Kompetenz Alexa.

     Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Kompetenz Alexa .

     .
  5. Testen Sie eine Kompetenz Alexa in der Entwicklerkonsole.

     Weitere Informationen finden Sie unter Alexa Dokumentation .
  6. Account-Verknüpfung mit Alexa.

     Weitere Informationen finden Sie unter Alexa Dokumentation .

Erforderliche Rolle: external_app_install_admin, va_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Ordnen Sie Ihrem Alexa -Account einen Datensatz mit der Identität eines Provider-Kanals zu.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Identitätsdatensatz des Provider-Kanals für Alexa.
2. Ordnen Sie Datensätze eingehender Nachrichten einem Nachrichtenauthentifizierungsdatensatz zu.
   Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie die Nachrichtenauthentifizierung für ein Alexa.

Erstellen Sie eine Kompetenz Alexa .

Erstellen Sie mit der Entwicklerkonsole Alexa eine von Alexa gehostete Kompetenz. Das Erstellen einer Kompetenz Alexa hilft Ihnen, sich auf die Verwendung der App Alexa vorzubereiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Melden Sie sich mit Ihrem Amazon -Entwicklerkonto bei der Alexa]-Entwicklerkonsole an.
2. Klicken **Sie auf Kompetenz erstellen**.
3. **Geben Sie** im Feld Kompetenzname einen Kompetenznamen ein.
4. Wählen Sie in der Liste Standardsprache eine Standardsprache aus, um Ihre Kompetenz hinzuzufügen.
5. Wählen Sie unter Modell auswählen zum Hinzufügen Ihrer Kompetenz die Option **Anwenderdefiniert**aus.
6. Wählen Sie unter Methode zum Hosten der Back-End-Ressourcen Ihrer Kompetenz die Option **Von Alexa gehostet (Node.js)**aus.
7. Klicken **Sie auf Kompetenz erstellen**.
8. Um Ihre Kompetenz hinzuzufügen, wählen Sie die Vorlage „Von Grund auf neu **beginnen“ aus**.
9. Klicken **Sie auf Mit Vorlage fortfahren**.

Hinweis:
Das Erstellen einer von Alexa gehosteten Kompetenz dauert einige Minuten.

10. Navigieren Sie in der Kompetenz zu **Interaktionsmodell** > **Zwecke** > **JSON-Editor**.
11. Ersetzen Sie den **JSON-Editor** durch das folgende JSON-Skript.

```
{
  "interactionModel": {
    "languageModel": {
      "invocationName": "now agent",
      "intents": [
        {
          "name": "AMAZON.CancelIntent",
          "samples": []
        },
        {
          "name": "AMAZON.HelpIntent",
          "samples": []
        },
        {
          "name": "AMAZON.StopIntent",
          "samples": []
        },
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
            {
               "name": "AMAZON.NavigateHomeIntent",
               "samples": []
            },
            {
               "name": "EverythingIntent",
               "slots": [
                  {
                     "name": "EverythingSlot",
                     "type": "Bag_of_words"
                  }
               ],
               "samples": [
                  "{EverythingSlot}"
               ]
            }
         ],
         "types": [
            {
               "name": "Bag_of_words",
               "values": [
                  {
                     "name": {
                        "value": "value: Hello world"
                     }
                  },
                  {
                     "name": {
                        "value": "name: bag_of_words"
                     }
                  }
               ]
            }
         ]
      }
   }
}
```


12. Klicken **Sie auf Modell speichern**.
13. Navigieren zu **Aufrufe** > **Name des Kompetenzaufrufs**.
14. **Geben Sie** im Feld Kompetenzaufrufname den Namen des Kompetenzaufrufs an.

    Hinweis:
    Der Kompetenzname ist der Name, den Sie in Ihrem Gerät Alexa verwenden, um die Kompetenz aufzurufen.

    Beispiel: <ask <skill name>.

15. Navigieren Sie zu **Schnittstellen**, und aktivieren **Sie Alexa-Präsentationssprache**.

    Hinweis:
    Diese Option aktiviert alle Bildschirmgeräte, die Sie in Alexaverwenden möchten.

16. Klicken **Sie auf Schnittstellen speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie eine Kompetenz Alexa .

Konfigurieren Sie Ihre Kompetenz Alexa so, dass sie mit Ihrer Instanz von ServiceNow kommuniziert.

Vorbereitungen

Hinweis:
Das Verknüpfen Ihres Alexa -Accounts mit Ihrer ServiceNow -Instanz ist optional, und nur die Virtual Agent -Themen mit der öffentlichen Rolle sind mit Gastbenutzerzugriff zugänglich.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Melden Sie sich mit Ihrem Amazon -Entwicklerkonto bei der Alexa]-Entwicklerkonsole an.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Code**.
3. Klicken Sie **auf Importcode**.

   Hinweis:
   Suchen Sie nach der Datei „ lambda_funtion_sn_va_alexa.zip “, die Sie aus dem Abschnitt „Begleitdokumente“ der Anwendung Conversational Integration with Alexa auf dem ServiceNow Store heruntergeladen haben, und klicken Sie auf **Importieren**.

4. Ersetzen Sie im Feld *endpoint* den Hostnamen durch den Hostnamen aus Ihrer ServiceNow -Instanz-URL, unter der Ihre Alexa -Store-App installiert ist.

   Beispielendpunkt: xxxxxxxxx.service-now.com/api/v1/alexa/message.

5. Ersetzen Sie im Feld *secretkey* durch<Provide secret key> mit Ihrem Token (statisch oder Hash-basiert).

   Verwenden Sie die folgenden Token entsprechend Ihrem Authentifizierungstyp.

   - Hash-basiertes Token

     Wenn Sie die Hash-basierte Authentifizierung verwenden, geben Sie das Hash-Token an, das Sie beim Setup der Instanz ServiceNow angegeben haben.

     ```
     `"var security = <Token>
           "var genratedHash = generateHmac(eventJSON, secretKey);
           'X-Voice-Type': 'hash',
           'X-Voice-Token': genratedHash,"
     ```

     Hinweis:
     Die Hash-basierte Authentifizierung wird standardmäßig bereitgestellt.

   - Statisches Token

     Wenn Sie die statische Authentifizierung verwenden, geben Sie das statische Token an.

     ```
     `"var security = <Token>
           'X-Voice-Type': 'static',
           `'X-Voice-Token': <Token>,`
     ```

6. Klicken Sie auf **Bereitstellen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie ein Kompetenzmodell Alexa .

Erstellen Sie Ihre von Alexa gehostete Kompetenz in der Entwicklerkonsole Alexa. Durch das Erstellen eines gespeicherten Alexa -Kompetenzmodells können Sie die Kompetenz auf Tests vorbereiten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Melden Sie sich mit Ihrem Amazon -Entwicklerkonto bei der Alexa]-Entwicklerkonsole an.
2. Wählen Sie die Kompetenz aus, die Sie erstellen möchten.

   Hinweis:
   Wenn Sie eine Kompetenz auswählen, gelangen Sie zur Entwicklerkonsole Alexa.

3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Build**.
4. Klicken Sie in der Prüfliste des Kompetenzgenerators auf **Build Model**(Modell erstellen).

   Hinweis:
   Das Erstellen des Modells dauert einige Minuten.

   Die Meldung „Build erfolgreich“ wird angezeigt, und Sie können die Beispieläußerungen testen, während der Build trainiert wird.

Rufen Sie die Kompetenz-ID Alexa ab

Rufen Sie die Kompetenz-ID AlexaAlexa aus der Entwicklerkonsole [] ab, nachdem Sie die Kompetenz konfiguriert haben. Die Kompetenz-ID ist der Bezeichner Alexa für die Anwendung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Melden Sie sich mit Ihrem Amazon -Entwicklerkonto bei der Alexa]-Entwicklerkonsole an.
   Sie können die Kompetenz-ID auf zwei Arten abrufen.
   a. In der Entwicklerkonsole Alexa :
      i. Klicken Sie auf die Registerkarte **Ihre Kompetenzen**.
      ii. Navigieren Sie zu dem Namen der Kompetenz, für die Sie die Kompetenz-ID kopieren möchten.
      iii. Klicken Sie unter dem Kompetenznamen auf **Kompetenz-ID kopieren**.
   b. Im linken Bereich Anwenderdefinierter Navigator der Entwicklerkonsole Alexa :
      i. Wählen Sie eine Kompetenz auf der Registerkarte **Ihre Kompetenzen** aus.
      ii. Navigieren zu **Assets** > **Endpunkt** im Bereich Anwenderdefinierter Navigator.
      iii. Klicken Sie im Abschnitt AWS Lambda ARN **auf In Zwischenablage kopieren**.
2. Fügen Sie im Datensatz „Identität des Anbieterkanals“ der Instanz ServiceNow die kopierte Kompetenz-ID in das Feld **Eingehende ID** ein.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Testen Sie eine Kompetenz Alexa in der Entwicklerkonsole

Testen Sie Ihre Kompetenz Alexa mit dem Simulator und dem Entwicklerkonto von Alexa, sobald die Installation abgeschlossen und die Kompetenz erstellt wurde.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Hinweis:
Die Anwendung Conversational Integration with Alexa funktioniert für Gastbenutzer. Alle veröffentlichten Virtual Agent -Themen (Setup-Themen oder Themenblöcke) werden angezeigt, auch wenn keine Account-Verknüpfung erfolgt. Für jedes reguläre Thema müssen Sie den Kanal Alexa im Feld **Zusätzliche Kanalunterstützung** auf der Seite „Themeneigenschaften“ angeben. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Kanalunterstützung zu einem Virtual Agent -Thema finden Sie unter Virtual Agent -Themen in anderen Kanälen bereitstellen.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Melden Sie sich mit Ihrem Amazon -Entwicklerkonto bei der Alexa]-Entwicklerkonsole an.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Test**.
3. Geben Sie im Simulator Alexa den Aufrufnamen Ihrer Kompetenz ein, oder sprechen Sie ihn.

   Beispiel: `Fragen Sie Now Virtual Agent`.

   Alexa antwortet auf Virtual Agent und gibt eine Begrüßungsnachricht zurück.

Testen Sie eine Kompetenz in der mobilen App Alexa .

Testen Sie Ihre Kompetenzen Alexa mit der mobilen App Alexa.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der mobilen Anwendung Alexa mit der E-Mail-Adresse an, die Sie für die Anmeldung bei der Entwicklerkonsole verwendet haben.
2. Sprechen Sie den Aufrufnamen Ihrer Kompetenz aus.

   Beispiel: `Alexa Now Virtual Agent`.

   Alexa antwortet auf Virtual Agent und gibt eine Begrüßungsnachricht zurück.

Testen Sie eine Kompetenz auf dem Bildschirmgerät Alexa Echo oder Echoanzeige

Testen Sie Ihre Kompetenzen Alexa mit dem Bildschirmgerät Alexa Echo oder Echoanzeige.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Alexa Echo oder Echo Show mit der E-Mail-Adresse an, die Sie für die Anmeldung bei der Entwicklerkonsole verwendet haben.
2. Sprechen Sie den Aufrufnamen Ihrer Kompetenz, oder verwenden Sie die Option auf dem Touchscreen, um die Listenoption auszuwählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel: Alexa Now Virtual Agent.

Alexa antwortet auf Virtual Agent und gibt eine Begrüßungsnachricht zurück.

Unterstützte Alexa Absichten

Verwenden Sie die von Alexa unterstützten Absichten Conversational Integration with Alexa [], um bei anwenderdefinierten Chatintegrationen mit Alexaeine entsprechende Antwort zu erhalten.

Unterstützte anwenderdefinierte Absichten

Anwenderdefinierte Absichten

Zweck	Äußerung	Sprachverständnis
AMAZON.YesIntent	Ja, ja	Sendet die Nachricht „Ja“
AMAZON.NoIntent	Nein, Nein	Sendet die Nachricht „Nein“
AMAZON.HilfeAbsicht	Hilfe, helfen Sie mir, und können Sie mir helfen?	Hilfemeldung wird angezeigt
AMAZON.PauseIntent	pausieren	Konversation beenden; Sitzung Alexa beenden
AMAZON.StoppAbsicht	anhalten, ausschalten und den Kopf klappen	Konversation beenden; Sitzung Alexa beenden
AMAZON.AbbrechenAbsicht	Abbrechen, schon gut, und vergessen	Konversation beenden; Sitzung Alexa beenden

Erstellen Sie einen Identitätsdatensatz des Provider-Kanals für Alexa

Erstellen Sie einen Identitätsdatensatz für den Provider-Kanal, um eine Verbindung mit Ihrem Alexa -Konto herzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: va_admin oder admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter Ihrer Instanz ServiceNowsys_cs_provider_application.listein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Identität des Provider-Kanals“.

Feld	Beschreibung
Name	Name Ihres Anbieters
Provider	Von Ihnen erstellter Anbieterkanal. Wählen Sie **VA Alexa-Adapteranbieter** als Anbieterkanal aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Der Anbieter ist mit der Installation des Plugins Conversational Integration with Alexa (sn_va_alexa) verfügbar.
Standardportal	Standardportal, das in der Zuordnung verwendet wird.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung für Ihren Kanalbezeichner. Aus Sicherheitsgründen überprüft Virtual Agent, ob die URLs für Anhänge in -Konversationen aus hier angegebenen vertrauenswürdigen Domänen stammen. Wenn die URL nicht aus einer vertrauenswürdigen Domäne stammt, lädt Virtual Agent den Anhang nicht hoch. Wenn das Hochladen eines Anhangs fehlschlägt, weil Virtual Agent der Domäne nicht vertraut hat, informiert Virtual Agent den Endanwender nicht über den Fehler beim Hochladen des Anhangs.
Nachrichtenauthentifizierung	Nachrichtenauthentifizierung für den Kanalbezeichner. Wählen Sie einen Nachrichtenauthentifizierungstyp aus den folgenden Optionen aus: ○ ServiceNow Virtual Agent Alexa-App – Statisch ○ ServiceNow Virtual Agent Alexa-App: Hash
Eingehende ID	Bezeichner für Ihren Bot. Geben Sie in diesem Feld Ihre Alexa Kompetenz-ID an, die Sie aus der Entwicklerkonsole Amazon kopiert haben. Beispiel: `amzn1.ask.skill.XXXXXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXXXXX`.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Richten Sie die Nachrichtenauthentifizierung für ein Alexa

Definieren Sie ein Token in der Instanz ServiceNow, um eine Nachrichtenauthentifizierung mit dem Account Alexa] einzurichten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter Ihrer Instanz ServiceNowmessage_auth.list ein, und klicken Sie auf **New**(Neu).
2. Wählen Sie einen Nachrichtenauthentifizierungstyp für Alexa aus, und öffnen Sie den Datensatz.

   Ihre Instanz ServiceNow bietet Ihnen standardmäßig die folgenden Authentifizierungstypen.

   - **ServiceNow Virtual Agent Alexa-App – Statisch**
   - **ServiceNow Virtual Agent Alexa-App: Hash**
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular zur Authentifizierung von Nachrichten

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes in der Tabelle „Nachrichtenauthentifizierung“ [message auth]. Zum Beispiel **ServiceNow Virtual Agent Alexa App – Hash** oder **ServiceNow Virtual Agent Alexa App – Statisch**
Provider	Anbieter des Authentifizierungstokens. Geben Sie Alexa ein.
Verifizierung der eingehenden Nachricht	Name des Hash-Datensatzes oder des Verifizierungsdatensatzes statischer Nachrichten, den Sie für die eingehenden Hash-Nachrichten oder statischen Nachrichten erstellt haben. Wählen Sie eine Verifizierungsoption für eingehende Nachrichten entsprechend dem ausgewählten Authentifizierungstyp aus. Ihre Instanz ServiceNow bietet Ihnen standardmäßig die folgenden Authentifizierungstoken: ○ **Statisches Token für die Alexa-App von ServiceNow Virtual Agent** ○ **Hash-Token der Alexa-App von ServiceNow Virtual Agent**
Erstellung der ausgehenden Nachricht	Name, der im Formular „Tokenverifizierung“ angegeben ist (dieses Token interagiert mit dem Anbieter im Namen des Anwenders). Wählen Sie eine Option für ausgehende Nachrichten entsprechend dem ausgewählten Authentifizierungstyp aus. Ihre Instanz ServiceNow bietet Ihnen standardmäßig die folgenden Authentifizierungstoken:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **Statisches Token für die Alexa-App von ServiceNow Virtual Agent** ○ **Hash-Token der Alexa-App von ServiceNow Virtual Agent** **Hinweis:** Für Alexaist keine Verifizierung der ausgehenden Nachricht erforderlich. Wählen Sie jedoch dieselbe Option wie für die Verifizierung eingehender Nachrichten aus, da dies ein Pflichtfeld ist.
Ausgehender Servicetoken	Autorisiertes ausgehendes Service-Token. Navigieren Sie zum Datensatz Verifizierung eingehender Nachrichten, um das Ausgehende Servicetoken aus dem Setup Alexa zu beziehen und im Feld **Ausgehendes Servicetoken** bereitzustellen.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Account-Verknüpfung mit Alexa

Verknüpfen Sie Ihren Alexa -Account mit Ihrer ServiceNow -Instanz, um Informationen aus Ihrer anwenderdefinierten Kompetenz abzurufen.

Verknüpfen Sie Ihren Account Alexa mit Ihrer Instanz ServiceNow® .

1. Konfigurieren Sie Ihre Instanz ServiceNow so, dass sie mit Ihrem Account Alexa] verknüpft wird.

   Weitere Informationen finden Sie unter OAuth-API-Endpunkte für externe Clients erstellen .

2. Informationen zur Konfiguration Ihres Alexa-Accounts für die Accountverknüpfung finden Sie unter Konfigurieren Sie Ihren Account Alexa ..
3. Informationen zum Verknüpfen von Alexa-Ereignissen mit Ihrer Instanz ServiceNow über Ihr macOS -Terminal finden Sie unter Verknüpfen Sie Alexa -Ereignisse mit dem macOS -Terminal.
4. Informationen zur Verknüpfung Ihrer Instanz ServiceNow mit Ihrem Konto Alexa mithilfe der App Alexa finden Sie unter Verknüpfen Sie Ihren Account mit der App Alexa ..

Konfigurieren Sie Ihren Account Alexa .

Konfigurieren Sie Ihren Account Alexa, um ihn mit Ihrer Instanz ServiceNow] zu verknüpfen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Melden Sie sich mit Ihrem Alexa -Entwicklerkonto bei der Alexa -Entwicklerkonsole an.
2. Navigieren Sie zu **Build** > **MODELLE** > **KONTOVERknüpfUNG**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wischen Sie im Formular „Account-Verknüpfung“ über das Feld Erlauben **Sie Benutzern, einen Account zu erstellen oder eine Verknüpfung zu einem vorhandenen Account mit Ihnen herzustellen?** schieben Sie den Umschalter nach rechts.
4. Wischen Sie im Abschnitt „Einstellungen“ des Formulars den Umschalter **Zulassen, dass sich Anwender mit Ihrer mobilen Anwendung authentifizieren** nach rechts.
5. Klicken Sie im Abschnitt „Informationen zum Sicherheitsanbieter“ des Formulars auf **Gewährung**des Autorisierungscodes.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Code Gewährung authentifizieren“.

Feld	Beschreibung
Ihr Webautorisierungs-URI	Der URI, der Ihren Webzugriff autorisiert. Beispiel: https://<instance-name> .service-now.com/oauth_auth.do **Hinweis:** Der Instanzname für Alexa lautet „ voice“.
Ihr iOS App-Autorisierungs-URI	Der URI, der Ihre App iOS autorisiert. Geben Sie „ Sprache “ als Wert an.
Ihr Android App-Autorisierungs-URI	Der URI, der Ihre App Android autorisiert. Geben Sie „ Sprache “ als Wert an.
Zugriffstoken-URI	Der URI, der den Zugriff auf die API-Anforderungen autorisiert. Beispiel: https://<instance-name> .service-now.com/oauth_token.d o **Hinweis:** Der Instanzname für Alexa lautet „ voice“.
Ihre Client-ID	Automatisch generierte eindeutige ID der Client-Anwendung, die das Zugriffstoken anfordert. **Hinweis:** Geben Sie die Client-ID an, die beim Erstellen eines OAuth-API-Endpunkts für externe Clients generiert wurde.
Ihr Geheimnis	Die gemeinsame geheime Zeichenfolge, die die Instanz und die OAuth-Anwendung verwenden, um die Kommunikation miteinander zu autorisieren.

7. Klicken Sie auf **Speichern**.
8. Kopieren Sie eine der URLs aus dem Feld „ **Alexa-Umleitungs-URLs** “ im Abschnitt „Gewährung des Autorisierungscodes“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Fügen Sie die kopierte URL in das Feld Umleitungs-URL des OAuth-API-Datensatzes ein, der in Ihrer Instanz ServiceNow erstellt wurde.

Wenn Sie ein Problem mit einer der URLs haben, versuchen Sie, die nächste verfügbare URL zu verwenden, und wählen Sie die geeignete aus.

9. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verknüpfen Sie Alexa -Ereignisse mit dem macOS -Terminal

Verknüpfen Sie [Alexa -Ereignisse mit Ihrem macOS -Terminal, um den Verknüpfungsprozess des Alexa -Accounts mit Ihrer ServiceNow]-Instanz abzuschließen.

Vorbereitungen

Hinweis:
Kopieren Sie die Kompetenz-ID Ihrer Kompetenz aus der Entwicklerkonsole Alexa. Die Kompetenz-ID ist dieselbe eingehende ID, die im Datensatz „sys_cs_provider_application“ verwendet wird.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Öffnen Sie auf Ihrem macOSdas Terminal.
2. Führen Sie den Befehl *`npm install -g Fragen-cli aus`*.
   Durch Ausführen dieses Befehls wird die Befehlszeilenschnittstelle Alexa auf Ihrem Computer installiert, sofern sie nicht zuvor installiert wurde.
3. Führen Sie den Befehl „ *`askconfigure“ aus`*.
4. Melden Sie sich mit den Anmeldeinformationen Ihres Amazon -Entwicklerkontos an, wenn Sie dazu aufgefordert werden.

   Hinweis:
   Wählen Sie „ **Nein** “, wenn Ihnen die Frage **„Möchten Sie Ihren AWS-Account verknüpfen, um Ihre Alexa-Kompetenzen zu hosten?“ angezeigt wird.**

5. Um die Manifestdatei herunterzuladen, führen Sie den *`Befehl „ask smapi get-skill-manifest -s“ {`* <provide skillId> } > Befehl skill.json .
6. Um die Datei *`skill.json`* zu bearbeiten, fügen Sie das folgende JSON-Skript im Manifestobjekt hinzu.

```
"events": {
    "endpoint": {
      "uri": <provide lambda ID>.
    },
    "subscriptions": [
      {
        "eventName": "SKILL_ENABLED"
      },
      {
        "eventName": "SKILL_DISABLED"
      },
      {
        "eventName": "SKILL_PERMISSION_ACCEPTED"
      },
      {
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
      "eventName": "SKILL_PERMISSION_CHANGED"
    },
    {
      "eventName": "SKILL_ACCOUNT_LINKED"
    }
  ]
},
```

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie den URL-Endpunkt mit der Lambda-ID bearbeiten. Sie können einen der Endpunkte aus der Datei *skill.json kopieren* und durch die Lambda-ID ersetzen. Sie können dies auch über die -Konsole Alexa unter abrufen **Build** > **Endpunkte**.

7. Um die aktualisierte Manifestdatei hochzuladen, führen Sie den *Befehl „ask smapi update-skill-manifest -s“ {* <provide skillId> } --manifest „$(cat skill.json) Befehl“.

Ergebnisse
Ihr Account Alexa ist mit Ihrer Instanz ServiceNow] verknüpft.

Ihr Account Alexa ist mit Ihrer Instanz ServiceNow] verknüpft.

Verknüpfen Sie Ihren Account mit der App Alexa .

Verknüpfen Sie Ihren ServiceNow -Account mit Ihrer Alexa -Mobile-Anwendung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Laden Sie die App Alexa auf Ihr Gerät Android oder iOS herunter.
2. Melden Sie sich mit derselben E-Mail-Adresse an, die Sie für den Entwickleraccount Amazon verwendet haben.
3. Klicken Sie unten rechts in der App auf **Mehr**.
4. Wählen Sie **Skills & Plays aus**.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Ihre Kompetenzen**.
6. Klicken Sie auf **Entw**.
7. Wählen Sie die von Ihnen erstellte Kompetenz aus.
8. Wenn die Schaltfläche „ **Kompetenz** aktivieren“ nicht angezeigt wird, klicken Sie auf **Kompetenz deaktivieren**.
9. Klicken Sie auf **Aktivieren**.
10. Melden Sie sich mit den Instanzanmeldeinformationen ServiceNow® eines beliebigen Benutzers der Instanz an.
    Sie sollten sehen, dass der Account verknüpft ist.

Hinweis:
Fügen Sie den Anwenderdatensatz in den Datensatz provider_user_map ein, um die Accountverknüpfung abzuschließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optimieren Sie die Einstellungen und Themen von [Virtual Agent für eine optimale Alexa Sprachchat-Experience

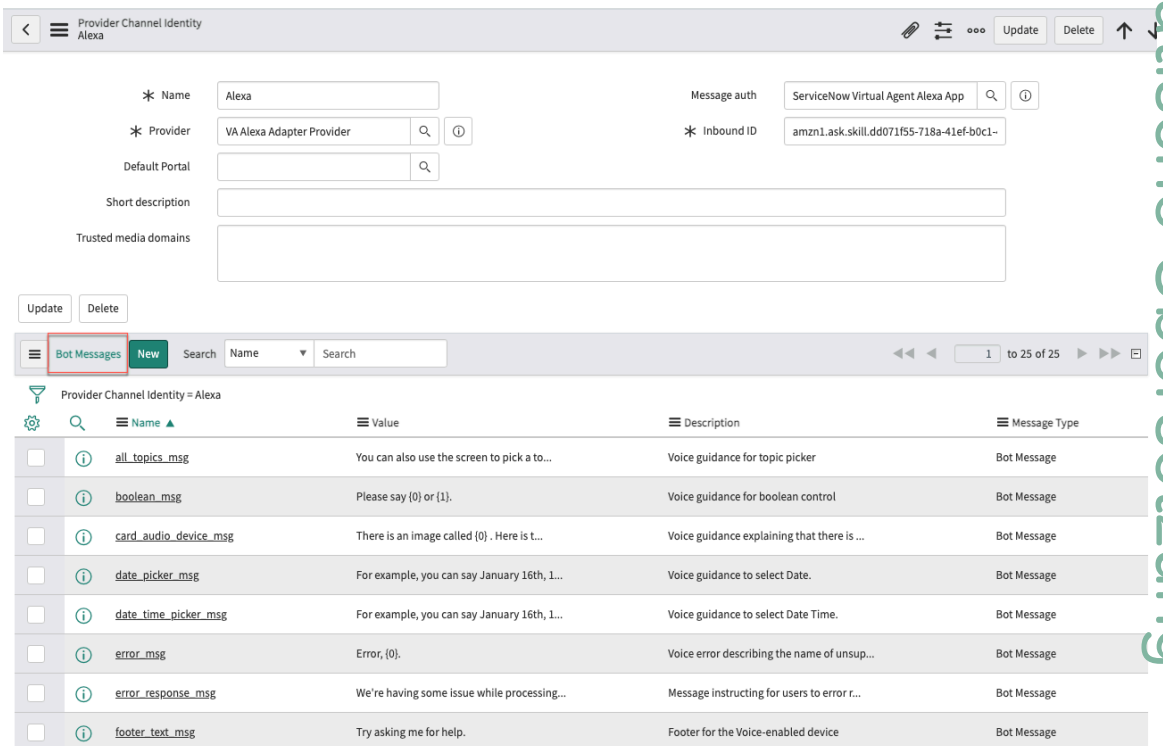
Optimieren Sie Ihre Virtual Agent -Einstellungen und die von Virtual Agent-Designer bereitgestellten Themen für eine optimale Voice-Chat-Experience mit Alexa.

- Virtual Agent-Designer ist ein Diagrammtool zum Erstellen und Verwalten von Themen, die Blaupausen für die Konversation zwischen einem Virtual Agent und einem Benutzer sind. Weitere Informationen finden Sie unter Erste Schritte mit Virtual Agent-Designer.

  Hinweis:
  Stellen Sie sicher, dass Sie Alexa als entsprechenden Kanal im Feld **Zusätzlicher Kanalsupport** angeben, wenn Sie möchten, dass die Themen, die Sie mit Virtual Agent-Designer entworfen haben, auf Alexa] funktionieren. Weitere Informationen zur Kanalauswahl finden Sie unter Virtual Agent -Themen in anderen Kanälen bereitstellen.

- Bot-Nachrichten helfen Ihnen bei der Interaktion mit Alexa. Sie können die Bot-Nachrichten für die Interaktion in einer Voice Chat-Konversation ändern. Um auf die Bot-Nachrichten zuzugreifen, geben Sie im Navigationsfilter sys_cs_provider_application.list ein, und navigieren Sie zu Ihrem Anwendungsprofil Alexa, um die Bot-Nachrichten zu finden.

Bot-Nachrichten für Alexa



- Auf der Seite „Anwenderdefinierte Begrüßung und Setup“ können Sie die Begrüßungsnachricht und andere Nachrichten nur für die Sprachkanäle ändern. Sie können beispielsweise ein anwenderdefiniertes Thema erstellen, bearbeiten und zuweisen, damit es verwendet wird, wenn sich der Endanwender in einem Sprachkanal befindet. Weitere Informationen zum Zugriff auf den anwenderdefinierten Chat und zum Ändern des Begrüßungsabschnitts der Nachricht finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Virtual Agent -Chat-Experience.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sie können auch die vom System generierten Nachrichten ändern, indem Sie im Navigationsfilter sys_properties.list eingeben und sie nach den Kriterien com.glide.cs filtern, um zu bestätigen, dass diese Nachrichten für Sprachkanäle funktionieren. Sie können die folgenden Kernnachrichten überprüfen:
  - com.glide.cs.topic_picker_msg
  - com.glide.cs.no_topic_found_message
  - com.glide.cs.no_topic_sorry_message
  - com.glide.cs.link_account_msg
  - com.glide.cs.topic_choice_list_message
  - com.glide.cs.topic_confirmation_message

  Hinweis:
  Die meisten der für die Sprachkanäle eindeutigen Nachrichten sind im Abschnitt „Bot-Nachrichten“ des Datensatzes „Identität des Anbieterkanals“ aufgeführt.

  Weitere Informationen finden Sie unter Ändern Sie die Virtual Agent -Begrüßungsnachrichten im Thema „Begrüßungs-Setup“..

- Die meisten Komponenten funktionieren für bildschirmbasierte und bildschirmlose Geräte, auf die in Alexazugegriffen wird. Einige Komponenten sind jedoch insbesondere bei Geräten ohne Bildschirm nicht kompatibel.

  Hinweis:
  Auf den bildschirmbasierten Alexa -fähigen Geräten ist die Darstellung von Karten und Bildern gemäß der Spezifikation des Kompetenzkits Alexa eingeschränkt.

  Die Anwendung Conversational Integration with Alexa unterstützt die folgenden Steuerelemente für Benutzereingaben in Virtual Agent-Designer.

  Hinweis:
  Conversational Integration with Alexa unterstützt auch die Berührungseingabe für bildschirmbasierte Geräte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Steuerelemente für Benutzereingaben**

Steuerelement für Benutzereingaben	Beschreibung	Bildschirm	Kein Bildschirm
Texteingabe/-ausgabe	Textformat, das validiert wird, wenn ein Anwender bestimmte Textelemente eingibt.	Ja.	Ja.
Statische Auswahl	Der Benutzer wählt ein Element aus einer vordefinierten Liste aus.	Ja, Scrollen durch Tippen.	Ja, Sprachpaginierung.
Dynamische Auswahl	Der Anwender wählt eine Auswahl aus der Liste der dynamisch erstellten Auswahlmöglichkeiten aus.	Ja, kein Klicken auf Links.	Ja, Sprachpaginierung.
Boolean	Der Benutzer gibt eine boolesche Antwort an den Bot ein. Beispielsweise kann der Benutzer in einer Chatunterhaltung mit Ja oder Nein antworten.	Ja.	Ja.
Datum/Uhrzeit	Der Anwender wählt ein Kalenderdatum und/oder eine Uhrzeit (Stunden und Minuten) aus.	Ja (NLU am Knoten empfohlen).	Ja (NLU am Knoten empfohlen).
Dateiauswahl	Der Benutzer sendet eine Datei an den Bot.	Nein.	Nein.
Pause	Bricht die Konversation mit Alexaab .	Nein.	Nein.
Karussell	Der Anwender wählt ein einzelnes Element aus dem Karussell aus.	Ja, Scrollen durch Tippen.	Ja, Bezeichnungen werden gelesen.
Bild-/Link-/HTML-Ausgabe	Der Bot sendet ein Bild, einen Link oder eine HTML-Datei an den Anwender.	Ja, kein Klicken auf Links.	error_msg
Video	Benutzer können eine Grafikkarte auf der Headerkarte auswählen.	„video_screen_device_msg“	„video_audio_device_msg“
Karte	Typ der Headerkarte. Wählen Sie die Inhalte aus:	Ja, kein Klicken.	Ja, Bezeichnungen werden gelesen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Steuerelement für Benutzereingaben	Beschreibung	Bildschirm	Kein Bildschirm
	○ Großes Bild mit Text ○ Kleines Bild mit Text ○ YouTube-Videokarte Die Felder im Dialogfeld ändern sich je nach Ihrer Auswahl.		
Tabelle	Wenn Sie Datensatz als **Referenztyp** ausgewählt haben, Sie die zu durchsuchende Tabelle aus.	Ja Zeigt die Tabellenheader an, gefolgt von Zeilen mit Spaltenheader: Wertepaar, Sprechen (Tabellenheader). Sagen Sie „Fertig“, um fortzufahren.	Nein, Bezeichnungen werden gelesen Leider kann der Inhalt auf diesem Gerät nicht angezeigt werden. Sagen Sie „Fertig“, um fortzufahren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Hinweis:**
  Um eine der folgenden Bot-Nachrichten zu bearbeiten oder zu ändern, geben Sie im Navigationsfilter Ihrer Instanz ServiceNow sys_cs_provider_application.list ein, und wählen Sie **Alexa** > **Bot-Nachrichten**, und klicken Sie auf den Namen der Bot-Nachricht, die Sie bearbeiten möchten.
  - error_msg
  - „video_screen_device_msg“
  - „video_audio_device_msg“
  - table_msg

  Wenn Sie den Nachrichtennamen finden<EMPTY> und möchten den Endanwendern eine boolesche Bestätigungsnachricht hinzufügen, können Sie die Bot-Nachricht mit dem Wert [0] oder [1] konfigurieren.
- Conversational Integration with Alexa unterstützt kontextbezogene Aktionen, die eine angemessene Antwort von anwenderdefinierten Chatintegrationen bereitstellen, wenn ihnen Benutzereingaben zugeordnet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Kontextbezogene Aktionen für Alexa.

Kontextbezogene Aktionen für Alexa

Verwenden Sie die von Conversational Integration with Alexa unterstützten kontextbezogenen Aktionen, um während anwenderdefinierter Chatintegrationen mit Alexaeine entsprechende Antwort zu erhalten.

Hallo

Sie können den Befehl hi eingeben oder sprechen, um eine Konversation, mitten in einer Konversation oder sogar innerhalb eines bestimmten Themas zu beginnen.

Wenn Sie mitten im Thema Text eingeben oder sagen, wird die Option **Konversation** beenden oder **Abbrechen**angezeigt. Wenn Sie die Konversation beenden, wird die Kompetenz Alexa zurückgesetzt, und Sie können sie neu starten, indem Sie Ihren Aufrufnamen sprechen. Wenn Sie die Konversation abbrechen, werden Sie zum letzten Thema weitergeleitet, bei dem Sie sich zuletzt befanden.

Tschüss

Mit dem Befehl „Bye “ wird eine Konversation beendet.

Sie können mitten in einer Konversation bye eingeben oder diesen Befehl sprechen, um die Konversation zu beenden.

Hilfe

Der Befehl „ help “ wird verwendet, um mithilfe des Bots Hilfe anzufordern.

Sie können Hilfe eingeben oder diesen Befehl sprechen, um Ihrer Kompetenz Alexa Fragen zu stellen. Wenn Sie die Konversation neu starten möchten, sagen Sie Hallo, oder starten Sie die Konversation neu.

Neu starten

Der Befehl „ restart “ wird verwendet, um eine laufende Bot-Konversation zu beenden oder einen Fehler zu verursachen und dann eine neue Konversation zu beginnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können „ restart “ eingeben oder diesen Befehl an einer beliebigen Stelle mitten in einer Konversation sprechen.

Inaktive Alexa Chatunterhaltungen werden geschlossen

Versetzen Sie Virtual Agents in die Lage, ihre aktiven Alexa -Chatunterhaltungen effektiv zu verwalten, indem Sie sie automatisch schließen, nachdem sie für eine vorkonfigurierte Zeit inaktiv waren.

Virtual Agent Konversationen werden für die Anwendung Alexa] konfiguriert. Standardmäßig wird jede Konversation geschlossen, sobald die Sitzung mit Alexa geschlossen wird. Jede Konversation, die von anfordernden Personen verworfen wurde, bleibt offen oder im Leerlauf, bis sie täglich von der geplanten -Aufgabe *`Time Out Abandoned VA Conversations`* automatisch geschlossen wird. Weitere Informationen finden Sie unter Die Konversationen Virtual Agent und Mitarbeiterchat werden geschlossen.

Conversational Integration with Google Assistant

ServiceNow® Conversational Integration with Google Assistant ermöglicht ServiceNow® Virtual Agent die Interaktion mit anfordernden Personen über die Google -Sprachschnittstelle unter Verwendung der Virtual Agent -Themen. Conversational Integration with Google Assistant verwendet das Framework für die Integration von anwenderdefinierten Konversationschats für die Interaktion mit dem Chatbot Virtual Agent.

Wichtig:
Conversational Integration with Google Assistant wird nicht mehr bereitgestellt, erweitert, unterstützt oder ist für eine neue Aktivierung verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Leistung von Virtual Agent wird analysiert

Analysieren Sie die Leistung von Virtual Agent mithilfe vorkonfigurierter Dashboards.

Eine neue Version des Dashboards für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics ist ab Washington DC verfügbar. Das Dashboard bietet viele der gleichen Visualisierungen in Form von Indikatoren und Aufgliederungen, ohne Abhängigkeit von User Experience Analytics für Datenzusammenfassungen. Das Dashboard erfüllt auch die Compliance-Anforderungen von datenregulierten Marktumgebungen, z. B. Government Community Cloud (GCC), und ist somit von FedRAMP autorisiert. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics.

Das vorhandene Legacy - Dashboard für Konversationsanalysen wird in Yokohama als veraltet markiert.

Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics

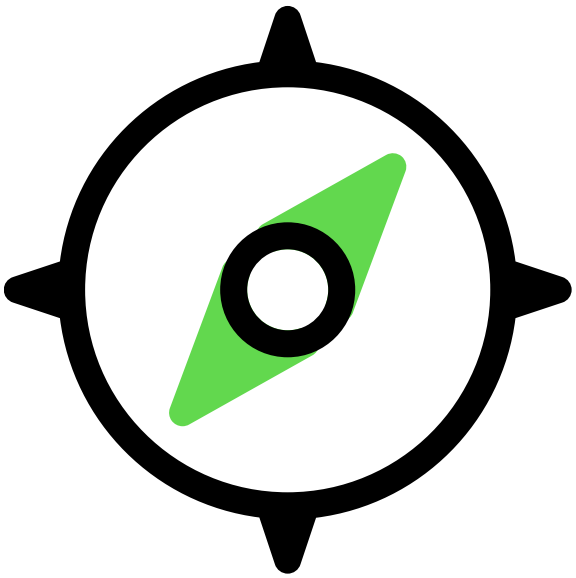
Das Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics hilft Ihnen, die Interaktionen von Virtual Agent (VA) mit Benutzern zu verbessern, indem Einblicke in Konversationsdaten bereitgestellt werden. Das Dashboard hilft Ihnen, Themen zu verfeinern und die Abwendungsrate von VA zu verbessern.

Erste Schritte

Wählen Sie eine Kachel aus, um mit dem Dashboard für Konversationsanalysen zu beginnen.

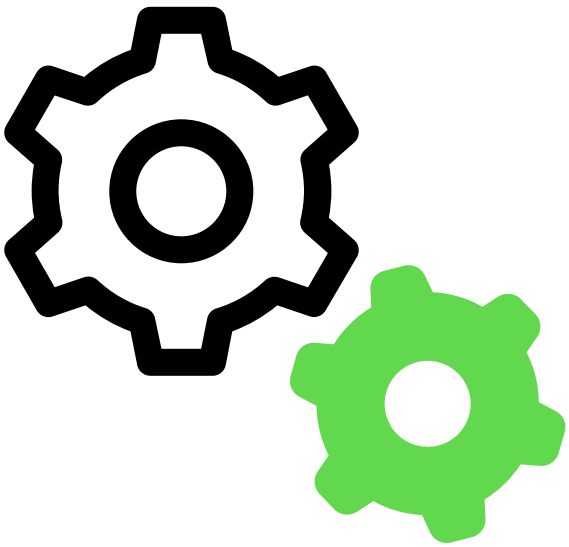
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Untersuchen



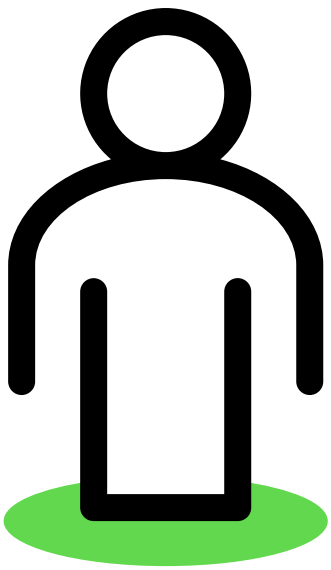
Für VA-Benutzer und Systemadministratoren, die mehr über das Dashboard erfahren möchten.

Einrichten



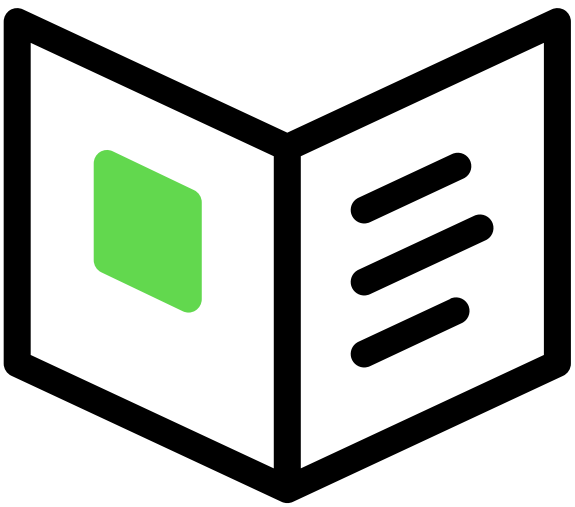
Für Systemadministratoren zum Einrichten des Dashboards.

Verwenden



Für VA-Benutzer, die erfahren, wie das Dashboard verwendet wird.

Referenz



Rufen Sie Informationen zu den Dashboard-Rollen und Systemparametern ab

Automatische Übersetzung

Erkunden des Dashboards für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics

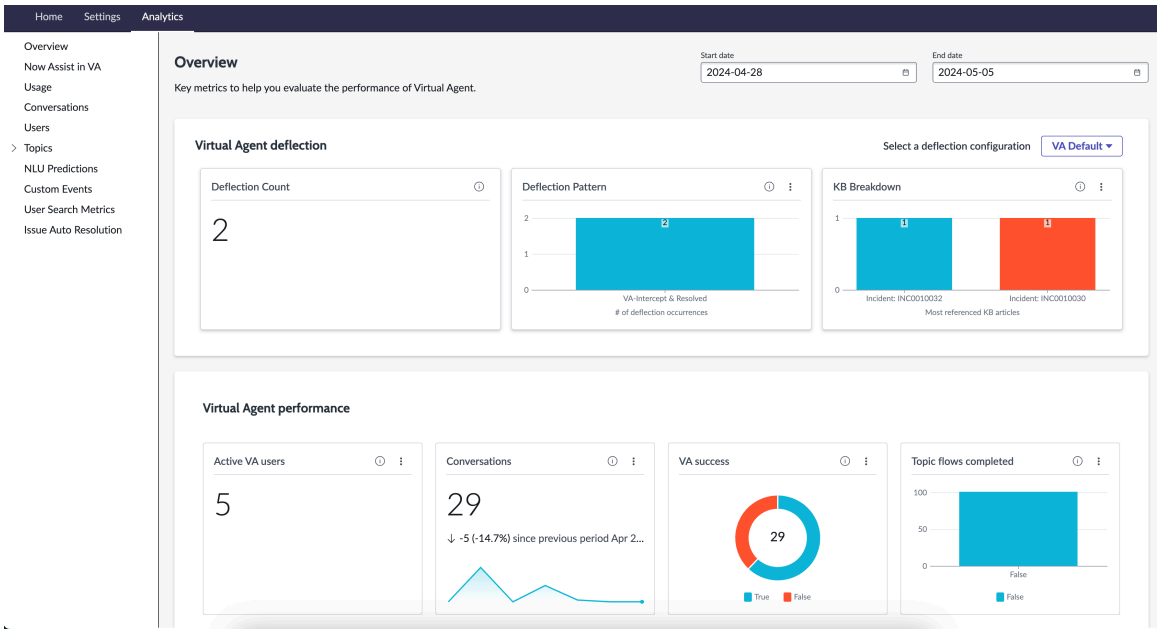
Verwenden Sie das Dashboard für Konversationsanalysen, um die Interaktionen von Virtual Agent (VA) mit Benutzern zu verbessern. Das Dashboard bietet Einblicke in Konversationsdaten und hilft Ihnen, Themen zu verfeinern und die Abwendungsrate von VA zu verbessern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard für Konversationsanalysen

Das Dashboard für Konversationsanalysen bietet Einblicke in Konversationen, sodass Sie sehen können, wie gut Virtual Agent Benutzerprobleme verstanden und gelöst hat. Virtual Agent speichert Konversationsdaten, also Aufzeichnungen von Konversationen mit den Benutzern, und Analysedaten bis zu zwei Jahre lang. Das Dashboard enthält Indikatoren, die zum Beispiel Folgendes anzeigen:

- Wie viel Prozent der Anwender von VA zu einem Servicemitarbeiter wechseln
- So erhöhen Sie die Interaktionsrate und reduzieren die Zahl der Anwenderabbrüche
- Gibt an, ob der Anwender den letzten Knoten in einem Thema erreicht hat
- Am häufigsten und am wenigsten verwendete Themen
- Konversationsdetails mit erweiterten Filtern
- Optimieren Sie das Konversationsdesign



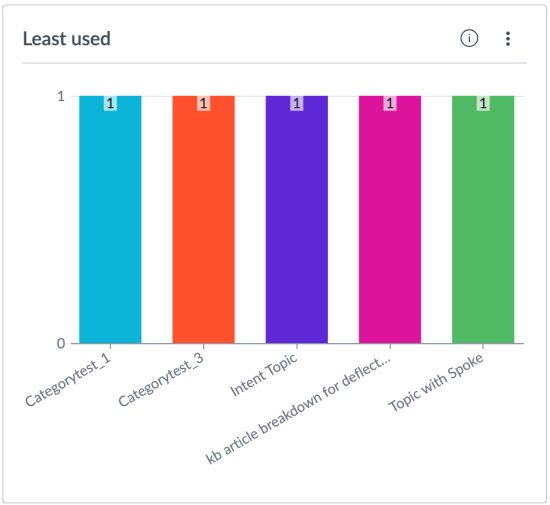
Schlüsselfunktionen

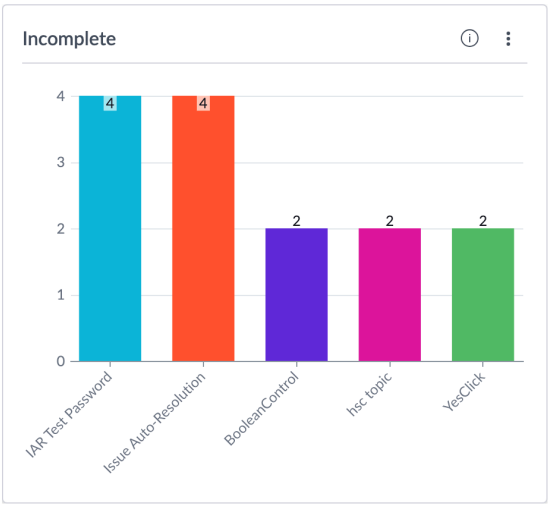
Themen mit unterdurchschnittlicher Leistung

Sehen Sie sich die unterdurchschnittlichen VA-Themen an, um die Leistung des Themas zu untersuchen und zu verbessern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

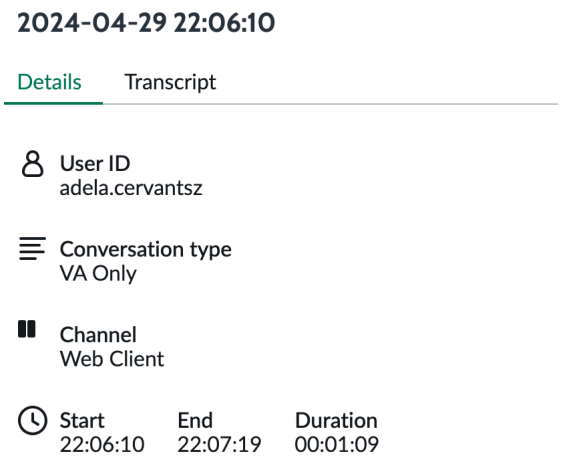
Underperforming topics





Konversationsdetails

Erkennen Sie Metadaten zu jeder VA-Interaktion, einschließlich Anwender, Chat-Dauer, Konversationstyp und Kanal.

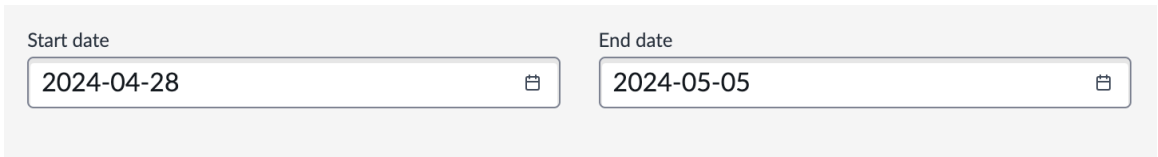


Übersicht

Die folgenden Abschnitte bieten einen allgemeinen Überblick über die Verwendung der einzelnen Abschnitte des Dashboards (von oben nach unten).

Datumsbereich der angezeigten Daten

Die Felder **Startdatum** und **Enddatum** oben im Dashboard geben den Datenbereich der auf jeder Seite zusammengefassten Daten an.



Alle Daten werden von Virtual Agent kontinuierlich in Echtzeit an das Dashboard übertragen und bis zu zwei Jahre lang gespeichert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zum Festlegen des Datumsbereichs finden Sie unter Datumsbereich der Daten festlegen.

Für bestimmte Datenvisualisierungen sind für das Startdatum und das Enddatum, die in den Feldern **Startdatum** und **Enddatum** ausgewählt sind, möglicherweise keine Daten verfügbar. In diesem Fall zeigt das Widget ein Startdatum und ein Enddatum für die Visualisierung basierend auf der Datenverfügbarkeit innerhalb des ausgewählten Datumsbereichs an.

Detaillierte Daten werden abgerufen

Die Registerkarte **Übersicht** enthält Schlüsselindikatoren, mit denen Sie die Leistung von VA bewerten können. Sie können wie folgt weitere Details anzeigen:

- Wählen Sie eine Registerkarte aus, z. B. **Verwendung**.
- Wählen Sie einen Indikator aus, z. B. **Aktive VA-Benutzer**.

Dashboard-Registerkarten

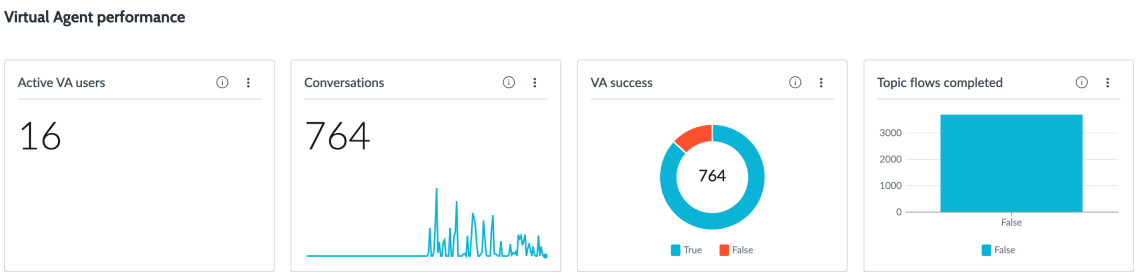
Dashboard-Registerkarten

Registerkarte	Beschreibung
Übersicht	Zeigen Sie die wichtigsten Leistungskennzahlen von VA an.
Now Assist in VA	Zeigen Sie Schlüsselindikatoren an, um die Leistung von Now Assist in Virtual Agentzu überwachen. Dies ist nur sichtbar, wenn Now Assist in Virtual Agent aktiviert ist.
Monatlich	Zeigen Sie die Nutzung der VA-Konversation an, z. B. Sprache und Konversationstyp.
Konversationen	Zeigen Sie Konversationsdetails an, und beheben Sie Probleme bei einzelnen Konversationen. Mithilfe der erweiterten Filterfunktion können Sie die Liste der Konversationen nach Konversationstyp, Dauer, Benutzer und Sprache filtern.
Anwender	Sehen Sie, wie Ihre Anwender mit VA kommunizieren. Mithilfe der erweiterten Filterfunktion können Sie die Liste nach Anwender, Kanal und letzter Konversation filtern.
Themen	Zeigen Sie Leistungsindikatoren für Themen an. Einige der Indikatoren sind am häufigsten und am wenigsten verwendete Themen, Themen, die VA-Konversationen entsprechen, die an einen Servicemitarbeiter übertragen wurden, die durchschnittliche Länge der Konversationen pro Thema und verwendete Themenblöcke.
NLU-Vorhersage	Zeigen Sie NLU-Leistungsindikatoren an, z. B. wie oft das NLU-Vorhersagemodell die Absicht der Anwenderkonversation genau verstanden oder ein Thema automatisch ausgewählt hat. Der Indikator wird mit NLU-Workbench verknüpft, wenn Ihre Instanz NLUenthält.
Anwenderdefinierte Ereignisse	Zeigen Sie die Anzahl der anwenderdefinierten Chatereignisse an, die Sie auf der Seite „Ereignisse“ erstellt haben.
Automatische Problemlösung	Zeigen Sie Details zur Anzahl der Anwenderprobleme an, die vom Service für die automatische Lösung abgefangen und von Virtual Agentgelöst wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Virtual Agent Leistung

Dieser Bereich des Dashboards enthält wichtige VA-Leistungsindikatoren, zu denen Sie Detailinformationen anzeigen können.



Die -Indikatoren zeigen Datentrends an, z. B. den Anstieg oder Rückgang der Datenwerte in dem im Dashboard angegebenen Datumsbereich. Durch Klicken auf das Infosymbol wird die Beschreibung des Indikators angezeigt.

Bestimmte Trendvisualisierungen im Dashboard, z. B. die Trends beim Abgleich von Absichten und Themen, unterstützen die Anzeige monatlicher, wöchentlicher und täglicher Daten nicht.

Dashboard für Konversationsanalysen einrichten

Richten Sie anwenderdefinierte Ereignisse und Formeldefinitionen ein, um gezieltere Analysen zu erstellen.

Im Dashboard für Konversationsanalysen können Sie die überwachten Daten folgendermaßen anpassen:

- Datumsbereich– Geben Sie den Datumsbereich für die im Dashboard angezeigten Daten an.
- Anwenderdefinierte Ereignisse– Das Dashboard kann Analysen zu von Ihnen erstellten anwenderdefinierten Ereignisse anzeigen. Alle Ereignisse müssen sich auf Konversationen beziehen. Sie können beispielsweise Daten zu jeder Konversation speichern, die einen bestimmten Kanal verwendet hat, z. B. Slack.
- Formelüberschreibung: Passen Sie die in Analyseberichten verwendeten Parameterdefinitionen an. Standardmäßig ist die *Dauer* die Gesamtzeit vom ersten bis zum letzten Wortwechsel in einer Konversation. Sie können diese Formel überschreiben, indem Sie inaktive Zeiten aus der Konversation subtrahieren.

Rollenanforderungen

Informationen zu Rollen finden Sie unter Rollen im Dashboard für Konversationsanalysen.

Abhängigkeiten

Für das Dashboard für Konversationsanalysen ist eine Quebec-Version oder höher von Virtual Agenterforderlich.

Installieren Sie das Dashboard für Konversationsanalysen

Rufen Sie Aktualisierungen für das Dashboard für Konversationsanalysen von ServiceNow Storeab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Hinweis:
Ab Release San Diego wird die App „Conversational Analytics“ automatisch installiert, wenn Sie das Plugin „Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) zum ersten Mal aktivieren. Nachfolgende Updates für diese App müssen von ServiceNow Storeheruntergeladen und installiert werden.

Erforderliche Rolle: Chat Analytics-Administrator

Prozedur

1. Vergewissern Sie sich, dass für Ihre -Instanz das Plugin „Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot] aktiviert ist.
   Ab Release San Diego wird die App Dashboard für Konversationsanalysen automatisch installiert, wenn Sie das Plugin „Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot] aktivieren.
2. Wechseln Sie zum ServiceNow Store , und suchen Sie nach *Analytics*.
3. Wählen Sie die aktuelle Version der App „Conversational Analytics“ aus.
   Der Store installiert die Updates für die App „Conversational Analytics“ und die Analytics-Datenkonfigurationstools. Der Name des Plugins lautet com.sn.conversational.analytics, und der Bereichsname lautet sn_ci_analytics. Zu den wichtigsten Tabellen für das Dashboard für Konversationsanalysen gehören:

Tabelle	Beschreibung
sn_ci_analytics_conversation	Die Haupttabelle für -Konversationen. Listet Virtual Agent Konversationen auf.
sn_ci_analytics_event	Liste der Ereignisse. Ein Ereignis ist etwas, das stattfindet, beispielsweise eine umsetzbare Benachrichtigung. Das Dashboard kann Analysen zu Standardereignissen oder zu von Ihnen erstellten Ereignissen anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderdefinierte Ereignisse einrichten.
sn_ci_analytics_event_prop	Liste der in Ereignissen verwendeten Werte.
sn_ci_analytics_formula_overrides	Listet Formelüberschreibungen für Eigenschaften auf, die vom Dashboard verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderdefinierte Definitionen einrichten.

Hinweis:
Sie benötigen keine Lizenz und kein Plugin für Performance Analytics.

Automatische Übersetzung

Erstellen Sie anwenderdefinierte Ereignisse zur Überwachung

Erstellen Sie anwenderdefinierte Ereignisse, und überwachen Sie sie im Dashboard für Konversationsanalysen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Chat Analytics-Administrator.

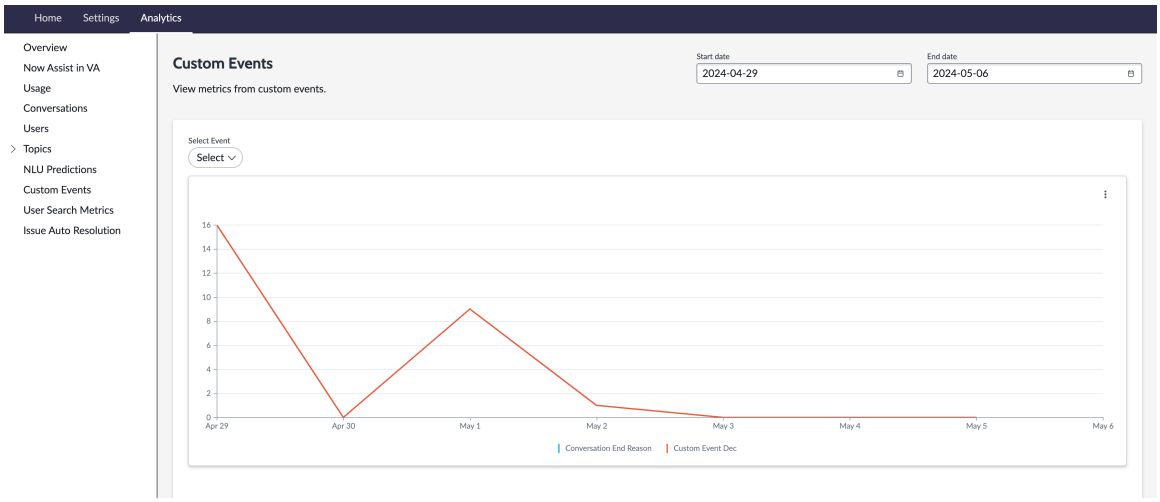
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Ereignis ist eine Kombination von Bedingungen, die für eine Teilmenge von Virtual Agent (VA)-Konversationen gelten. Ein Ereignis kann beispielsweise eine Konversation sein, die aus einem Slack-Kanal stammt und von VA an einen Servicemitarbeiter übertragen wurde.

Die meisten im Dashboard angezeigten Metriken (z. B. Themen- und Konversationsdetails) werden aus vorgefertigten Ereignissen abgeleitet. Diese Ereignisse werden im Dashboard

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

auf den Registerkarten **Themen** und **Konversationen** angezeigt. Um anwenderdefinierte Ereignisse zu erstellen, können Sie die Funktion „Anwenderdefinierte Ereignisse“ verwenden. Verwenden Sie anwenderdefinierte Ereignisse, um Analysen zu Daten zu erstellen, an denen Sie interessiert sind, z. B.:

- Anzahl der Konversationen in einem Slack-Kanal, die an einen Servicemitarbeiter übertragen wurden.
- Anzahl der Konversationen in einem Slack-Kanal, zu denen der Anwender nie zurückgekehrt ist.

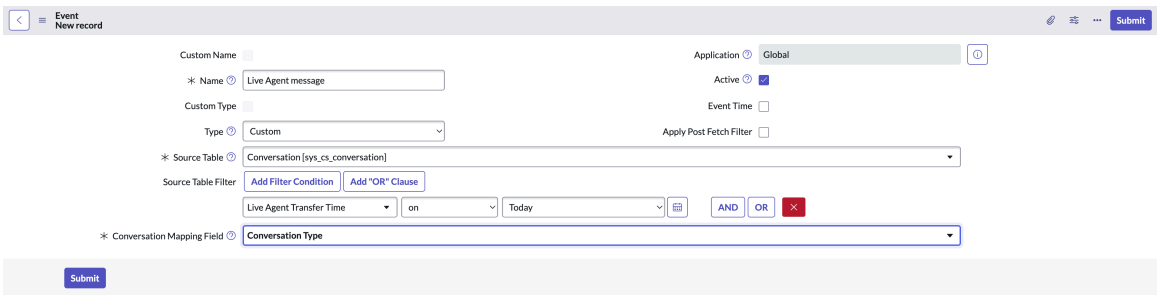


Anwenderdefinierte Events werden auf der Registerkarte **Custom Events** angezeigt. Wenn Sie keine anwenderdefinierten Ereignisse konfiguriert haben, werden im Dashboard keine angezeigt. Sie können bis zu 20 anwenderdefinierte Ereignisse erstellen.

Anwenderdefinierte Ereignisse werden wirksam, wenn Sie sie erstellen. Sie können sie nicht verwenden, um Daten zu analysieren, die vor der Erstellung des anwenderdefinierten Ereignisses erfasst wurden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversationsanalysen** > **Ereigniskonfiguration** und wählen Sie **Neu**aus.
   Die Datensatzseite „Neues Ereignis“ wird angezeigt.



2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

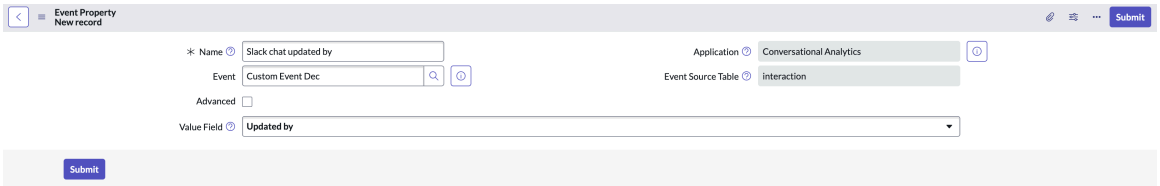
3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Seite Ereignisse wird angezeigt, auf der alle anwenderdefinierten Ereignisse aufgelistet sind. Sie haben die Tabelle für die Suche nach anwenderdefinierten Ereignisse angegeben. Jetzt müssen Sie die Parameterwerte angeben, die das anwenderdefinierte Ereignis auslösen.

4. Klicken Sie auf das von Ihnen erstellte anwenderdefinierte Ereignis.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Ereigniseigenschaften **Neu**aus.
   Die Seite „Neuer Datensatz für Ereigniseigenschaft“ wird angezeigt, in der Sie die Eigenschaften für ein anwenderdefiniertes Ereignis angeben, das Sie im Dashboard nachverfolgen möchten.



   In diesem Beispiel zeigt die Registerkarte **Custom Event** Metriken für *`Updated by`* für das anwenderdefinierte Event Messages-from-Slack.

6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Seite Ereignis wird angezeigt.

8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Die Seite Ereignisse wird angezeigt, auf der alle anwenderdefinierten Ereignisse aufgelistet sind. Sie können die Registerkarte „Anwenderdefinierte Ereignisse“ im Dashboard öffnen, um das **anwenderdefinierte Ereignis** anzuzeigen. Dieses anwenderdefinierte Ereignis ist nicht rückwirkend. zeigt das Dashboard nur neue Ereignisse an, die die anwenderdefinierten Ereigniskriterien erfüllen.

Erstellen Sie anwenderdefinierte Überschreibungsdefinitionen

Verwenden Sie Skripts, um die Standardformeln zu überschreiben, die zum Erstellen der Analysen im Dashboard für Konversationsanalysen verwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Chat Analytics-Administrator

Achten Sie darauf, den Anwendungsbereich auf Konversationsanalysen festzulegen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Dashboard für Konversationsanalysen verwendet Formeln, um Analysen zu bestimmen, z. B. wie die Dauer berechnet wird. Sie können die Standardformeln überschreiben, um die Analysen an Ihre Bedürfnisse anzupassen. Beispielsweise ist die Standardformel für die Dauer im Dashboard die Zeit zwischen dem ersten und dem letzten Wortwechsel in einer Konversation. Sie können diese Formel überschreiben, indem Sie inaktive Zeiten aus der Konversation subtrahieren.

Die Standardformeln und Formelüberschreibungen befinden sich in der Tabelle sn_ci_analytics_formula_override. Sie können nur die vorhandenen Formeln in der Tabelle ändern, indem Sie die Standardformel deaktivieren und einen neuen Formelüberschreibungsdatensatz erstellen. Einige Formeln können Sie nicht überschreiben, da sie systemabhängig sind. Sie können jedoch anwenderdefinierte Ereignisse erstellen, um ein ähnliches Ziel zu erreichen.

Die Standarddefinitionen sind:

- Dauer: Zeit vom Start einer Konversationssitzung bis zum Senden der letzten Nachricht (nicht bis zum Ende der Konversationssitzung). Sie können das bereitgestellte Skript für die Dauer nicht ersetzen. Sie können es nur aktivieren oder deaktivieren. Wenn Sie das Kontrollkästchen **Aktiv** deaktivieren, wird die Dauer bis zum Ende der Sitzung berechnet. Wenn Sie das Kontrollkästchen **Aktiv** aktivieren, wird die Dauer ab der letzten gesendeten Nachricht berechnet.

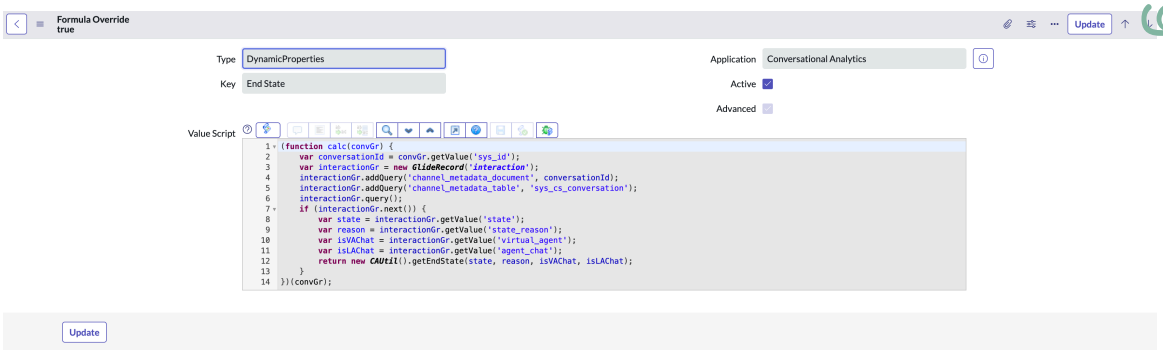
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Selbstlösungsrate: Anzahl der Konversationen, die kein negatives Feedback hatten, die ein Thema enthielten, das bis zum letzten Knoten durchgegangen ist und nicht an einen Servicemitarbeiter eskaliert wurden. Das Dashboard dividiert diese Zahl durch die Anzahl aller Konversationen, um die Quote zu erhalten.
- Feedback: Definiert als positiv, neutral und negativ. Um dieses Verhalten beispielsweise zu überschreiben, verwenden Sie zuerst den Virtual Agent (VA) Designer, um eine Rangliste von 1 bis 10 zu erstellen. Dann können Sie ein Skript verwenden, um das Standardverhalten des Dashboards zu überschreiben, indem Sie 1–4 als negativ, 5–7 als neutral und 8–10 als positiv gruppieren.
- Endstatus: Standardmäßig auf 12 Arten definiert. Weitere Informationen finden Sie unter Beispiele für Formelüberschreibung.
- Gültige Konversation: Definiert als Konversationsdatensatz, der in den Dashboard-Ergebnissen enthalten ist, um mindestens eines der folgenden Kriterien zu erfüllen.
  - Nicht umsetzbare Benachrichtigungskonversationen, für die keine Validierung durch den Anwender erforderlich ist, werden als aktive Konversationen gezählt.
  - Umsetzbare Benachrichtigungen, die nicht Teil einer vorhandenen Konversation sind, gelten als gültige Konversationen, wenn der Status der Benachrichtigung entweder Gesendet oder Abgeschlossen lautet.
  - Die Konversation beinhaltet die Themen-Discovery von Virtual Agent oder eine direkte Konversation mit einem Servicemitarbeiter.

Hinweis:
Durch Formelüberschreibungen werden die gespeicherten Daten nicht geändert. Sie ändern nur die Art und Weise, wie das Dashboard die Daten anzeigt, indem vorhandene Daten auf andere Weise berechnet werden.

Prozedur

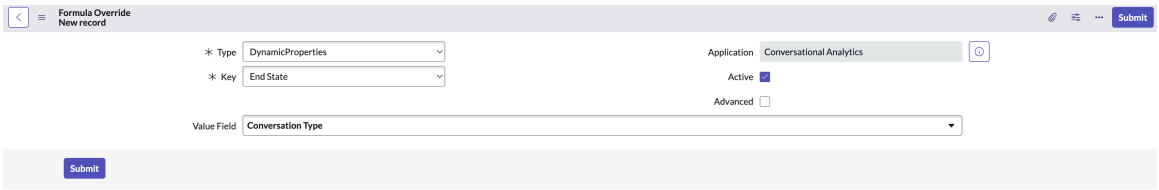
1. Navigieren zu **Alle** > **Konversationsanalysen** > **Formelüberschreibung**.
   Alternativ können Sie im `Filternavigator sn_ci_analytics_formula_override.list` eingeben, um die Tabelle sn_ci_analytics_formula_override anzuzeigen.
2. Wählen Sie die Formel aus, die Sie überschreiben möchten.
   Sie können die Formel für die Dauer nicht überschreiben, sondern nur aktivieren oder deaktivieren. Sie können die Skripts für andere Definitionen ändern. Dies sind die einzigen Definitionen, die Sie ändern können.
   Die Seite „Formelüberschreibung“ wird angezeigt und zeigt die vorhandene Formel an.



3. Kopieren Sie das Skript im Feld Wertskript.
   Die Standardformeln sind schreibgeschützt. Um sie zu ändern, müssen Sie eine Kopie erstellen.
4. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, um die Standardformel zu deaktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
6. Klicken Sie auf **Neu**, um einen Formelüberschreibungsdatensatz zu erstellen, der die Standardformel überschreibt.
   Die Seite „Neuen Datensatz mit Formelüberschreibung“ wird angezeigt.



7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
8. Klicken Sie auf **Absenden**.

Beispiel für Formelüberschreibung

Verwenden Sie das folgende Formelüberschreibungsbeispiel, um Ihre eigenen Formelüberschreibungen zu erstellen.

Gruppenendstatusdefinitionen

Der Endstatus einer Konversation gibt an, wie eine Konversation beendet wurde. Sie könnte beispielsweise damit enden, dass der Anwender nicht antwortet oder der Anwender das Chatfenster geschlossen hat. Es gibt 12 Standarddefinitionen für den Endstatus. Weitere Informationen zu den Endstatus von Konversationen finden Sie unter Virtual Agent-Interaktionsdatensätze. Das folgende Skript gruppiert sie wie folgt:

- VA hat die Chatsitzung geschlossen
  - System hat VA geschlossen – keine Antwort vom Anwender
  - System hat VA geschlossen – Thema abgeschlossen
  - System hat VA geschlossen – mit KI-Suche verlassen
  - System hat VA geschlossen – automatisch geschlossen
  - System hat VA geschlossen – Anwender hat nie interagiert
- Der Servicemitarbeiter hat die Chatsitzung geschlossen
  - System hat LA geschlossen – keine Antwort vom Anwender
  - System hat LA geschlossen – Thema abgeschlossen
  - Service Desk-Mitarbeiter hat LA geschlossen – auf Ende/X geklickt
  - System hat LA geschlossen – vor Interaktion mit Service Desk-Mitarbeiter
- Der Anwender hat die Chatsitzung geschlossen
  - Anwender hat LA geschlossen – auf Ende/X geklickt
  - Anwender hat VA geschlossen – auf Ende/X geklickt
  - Anwender hat LA geschlossen – vor Interaktion mit Service Desk-Mitarbeiter

Um diese Gruppierungen der 12 Endstatus zu erstellen, befolgen Sie die Anweisungen zum Erstellen einer Formelüberschreibung, und verwenden Sie das folgende Skript.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
(function calc(convGr) {
   // Returns 'System Closed VA', 'System Closed LA', 'User Closed' states.
   function getFinalEndState(state) {
      var arrayUtil = new global.ArrayUtil();
      VA_END_STATE = ['System Closed VA – User No Response',
         'System Closed VA – Topic Complete',
         'System Closed VA – Left With AI Search',
         'System closed VA – Auto Closed',
         'System Closed VA – User Never Engaged'
      ];
      LA_END_STATE = ['System Closed LA – User No Response',
         'System Closed LA – Chat Complete',
         'Agent Closed LA – Clicked End/X',
         'System Closed LA – Before Agent Engagement'
      ];
      USER_CLOSED_END_STATE = ['User Closed LA – Clicked End/X',
         'User Closed VA – Clicked End/X',
         'User Closed LA - Before Agent Engagement'
      ];
      if (state) {
         if (arrayUtil.contains(VA_END_STATE, state))
            return 'System Closed VA';

         if (arrayUtil.contains(LA_END_STATE, state))
            return 'System Closed LA';

         if (arrayUtil.contains(USER_CLOSED_END_STATE, state))
            return 'User Closed';
      }
      return state;
   }

   var conversationId = convGr.getValue('sys_id');
   var interactionGr = new GlideRecord('interaction');
   interactionGr.addQuery('channel_metadata_document', conversationId);
   interactionGr.addQuery('channel_metadata_table', 'sys_cs_conversation');
   interactionGr.query();
   if (interactionGr.next()) {
      var state = interactionGr.getValue('state');
      var reason = interactionGr.getValue('state_reason');
      var isVAChat = interactionGr.getValue('virtual_agent');
      var isLAChat = interactionGr.getValue('agent_chat');
      var endState = new CAUtil().getEndState(state, reason, isVAChat, isLAChat);
      return getFinalEndState(endState);
   }
})(convGr);
```

Mit dem Dashboard für Konversationsanalysen

Verwenden Sie das Dashboard für Konversationsanalysen, um Einblicke in Konversationen von Virtual Agent (VA) zu erhalten.

In den folgenden Abschnitten wird erläutert, wie Sie mit dem Dashboard VA-Interaktionen mit Benutzern untersuchen. Sie müssen über die Rolle „Chat Analytics-Betrachter“ (chat_analytics_viewer) verfügen, um das Dashboard für Konversationsanalysen verwenden zu können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

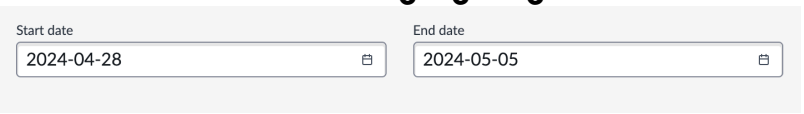
Legen Sie den Datumsbereich der Daten fest

Legen Sie die Felder **Startdatum** und **Enddatum** oben auf der Registerkarte Übersicht fest, um den Datumsbereich der Datenvisualisierungen auf der Seite anzugeben. Der auf dieser Registerkarte festgelegte Datumsbereich gilt für alle anderen Registerkarten im Dashboard.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Chat Analytics-Betrachter (chat_analytics_viewer)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

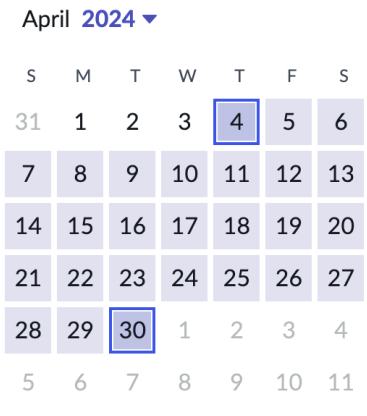


Sie können den Datumsbereich auf zwei Arten festlegen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Analytics**.
2. **Wahlweise:** Verwenden Sie die Felder **Startdatum** und **Enddatum**, um den Datumsbereich festzulegen.
   a. Wählen Sie das Symbol **Startdatum** Kalender ( ).
   b. Wählen Sie das Startdatum im Kalender doppelt aus.
   c. Wählen Sie **OK**.
   d. Wählen Sie das Symbol „ **Enddatum** Kalender“ ( ).
   e. Wählen Sie das Enddatum im Kalender doppelt aus.
   f. Wählen Sie **OK**.
   Die im Dashboard angezeigten Daten werden entsprechend den Daten im neuen Datumsbereich angepasst.
3. **Wahlweise:** Verwenden Sie den **Datumskalender Startdatum**, um den Datumsbereich festzulegen.
   a. Wählen Sie das Symbol **Startdatum** Kalender ( ).
   b. Wählen Sie das Startdatum des Datumsbereichs doppelt aus.
   c. Halten Sie die Strg-Taste gedrückt, und wählen Sie das Enddatum doppelt aus.
   Der Datumsbereich wird im Dashboard hervorgehoben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



(Optional)

d. Wählen Sie **OK**.

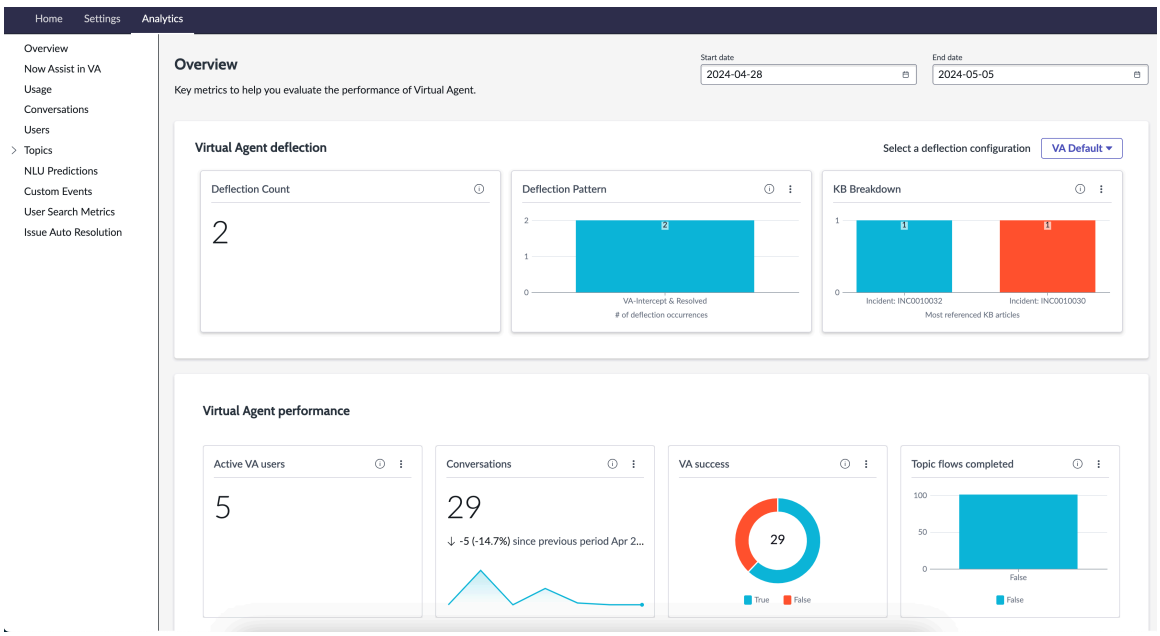
(Optional) Die im Dashboard angezeigten Daten werden entsprechend dem neuen Datumsbereich angepasst.

Registerkarte „Übersicht“

Verwenden Sie die Registerkarte Übersicht, um Schlüsselindikatoren anzuzeigen, mit denen Sie die Leistung von Virtual Agentbewerten können.

Die Registerkarte „ **Übersicht** “ ist die Zielseite des Dashboards. Die Visualisierungen auf der Registerkarte „ **Übersicht** “ sind wichtige Indikatoren für die Leistung von VA. Sie müssen über die Rolle „Chat Analytics-Betrachter“ (chat_analytics_viewer) verfügen, um die Registerkarte „ **Übersicht** “ verwenden zu können.

Hinweis:
Now Assist in Virtual Agent Analytics wird nur dann in der linken Navigation angezeigt, wenn Sie Now Assist in Virtual Agent aktiviert haben.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Leistungskennzahlen (KPIs)

Indikatoren	Beschreibungen
Abwendungsanzahl	Anzahl der Abwendungsereignisse, gemessen durch die Ausführungsanzahl des Abwendungsthemenblocks. Eine Abwendung liegt vor, wenn Virtual Agent ein Problem für einen Benutzer löst oder dabei hilft.
Abwehrmuster	Anzahl der Abwendungen pro Abwendungsmuster.
KB-Aufgliederung	Titel von KB-Artikeln mit der Anzahl der Male, die sie als Teil von Abwendungen präsentiert wurden.
Aktive VA-Anwender	Kumulative Anzahl eindeutiger aktiver Endanwender (nicht Service Desk-Mitarbeiter), die die Konversations-Schnittstelle verwendet haben.
Konversationen	Anzahl aller interaktiven Konversationen, die von Virtual Agentaus initiiert wurden.
VA-Erfolg	Prozentsatz der Konversationen, die ohne Eskalation und mit einem beabsichtigten Themen-Flow abgeschlossen wurden. Abgeschlossene Konversationen sind diejenigen, die das Ende eines Virtual Agent -Themas oder einer Konversation erreichen, vom Anwender geschlossen werden oder automatisch geschlossen werden. „Ohne Eskalation abgeschlossen“ bedeutet, dass die Konversation nicht an einen Servicemitarbeiter weitergeleitet wurde und der Benutzer kein negatives Feedback gegeben hat. (Feedbacktypen sind negativ, positiv, neutral und kein Feedback.)
Abgeschlossene Themen-Flows	Prozentsatz der Themen, die Endanwender bis zum letzten Knoten aller aufgerufenen und ausgeführten Themen abgeschlossen haben.
Themenkategorie: Abgeschlossen	Anzahl der abgeschlossenen Konversationen, die pro Themenkategorie angezeigt werden.
Themenkategorie – Unvollständig	Anzahl der pro Themenkategorie angezeigten unvollständigen Konversationen.
Thema: Abgeschlossen	Anzahl der Vorkommen pro Thema, wenn der Anwender den letzten Knoten erreicht hat.
Thema – Unvollständig	Anzahl der Vorkommen pro Thema, bei denen Anwender die Konversation verlassen haben, bevor das Thema den letzten Knoten erreicht hat.
Anwenderfeedback	Feedback-Ergebnisse werden als gut, schlecht und neutral kategorisiert. Die Feedback-Ergebnisse werden anhand des Feedback-Setups berechnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Leistungskennzahlen (KPIs) (Fortsetzung)

Indikatoren	Beschreibungen
	Hinweis: Ein Anwender mit der Rolle „Chat Analytics-Administrator“ kann mithilfe der Systemeigenschaften ändern, wie häufig das Thema „Feedback-Setup“ nach Abschluss des Chats angezeigt wird.
Kanäle	Anzahl der Konversationen, die über die konfigurierten Kanäle des Virtual Agent ausgeführt wurden.
Endstatus der Konversation	Anzahl der Konversationen, die im sofort einsatzbereiten Konversationsendstatus beendet wurden.

Typische Aktionen auf der Registerkarte „ **Übersicht** “ sind:

- Durch Auswahl einer Abwendungskonfiguration werden Abwendungsindikatoren wie Abwendungsanzahl, Abwendungsmuster und KB-Aufgliederung angezeigt.
- Auswahl der visualisierten Daten, z. B. eines Balkens in einem Balkendiagramm, um zusätzliche Informationen zu den Daten zu erhalten.
- Ändern des Datumsbereichs der angezeigten Daten.

Registerkarte „Nutzung“.

Die Registerkarte **Nutzung** enthält Nutzungsinformationen im Zusammenhang mit dem Konversationstyp, der in den Konversationen verwendeten Sprache und der Interaktionsrate der von Virtual Agent (VA) übermittelten umsetzbaren Benachrichtigungen.

Die Indikatoren auf der Registerkarte **Nutzung** liefern die folgenden Informationen.

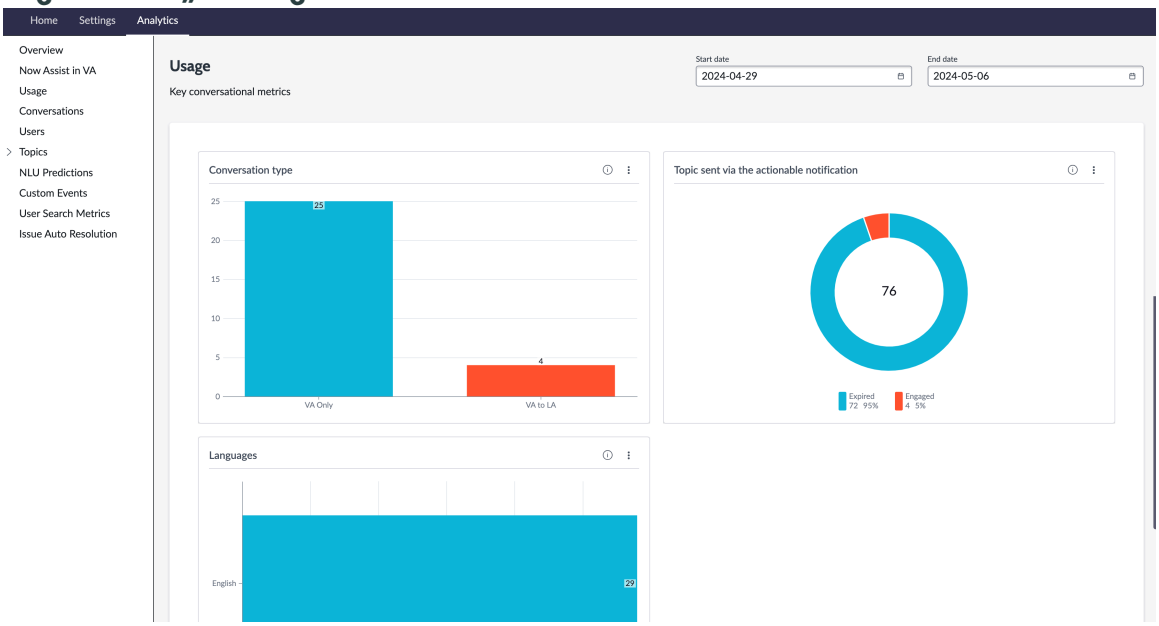
Nutzungsindikatoren

Indikatoren	Beschreibungen
Konversationstyp	Anzahl der Konversationen, die von VA zu einem Servicemitarbeiter eskaliert wurden, die nur in VA initiiert und abgeschlossen wurden oder von einem Servicemitarbeiter initiiert und abgeschlossen wurden.
Thema, das über die umsetzbare Benachrichtigung gesendet wird	Die Anzahl der umsetzbaren Benachrichtigungen, die von Virtual Agent an die Anwender für den ausgewählten Zeitraum übermittelt werden, sowie die Anzahl und der Prozentsatz der umsetzbaren Benachrichtigungen, mit denen Anwender interagiert haben und mit denen sie nicht interagiert haben.
Sprachen	Von Anwendern verwendete Sprachen und Anzahl der Konversationen in jeder Sprache.

Sie müssen über die Rolle „Chat Analytics-Administrator“ oder „Chat Analytics-Betrachter“ verfügen, um auf die Registerkarte **„Nutzung** “ zugreifen zu können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Nutzung“.



Registerkarte „Konversationen“.

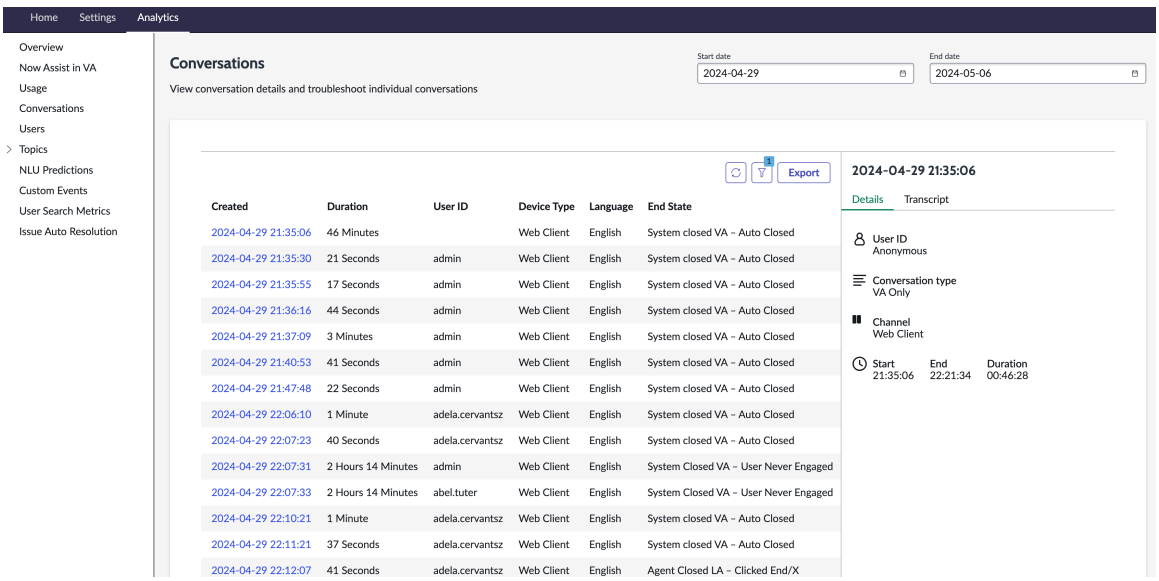
Verwenden Sie die Registerkarte **Konversationen**, um die Liste der Virtual Agent Konversationen und Details zu den Konversationen anzuzeigen, die im ausgewählten Datumsbereich stattgefunden haben.

Alle Konversationen aus der Konversationstabelle [sys_cs_conversation], die auf dem Virtual Agent-Designer ausgeführt werden, werden auf der Seite „Konversationen“ aufgelistet, mit Ausnahme von Benachrichtigungen, offenen (laufenden) Konversationen und Vorschauen.

Virtual Agent -Konversations- und -Analytics-Daten werden zwei Jahre lang aufbewahrt.

Um auf die Registerkarte „ **Konversationen** “ zuzugreifen, benötigen Sie die Rolle „Chat Analytics-Betrachter“ (chat_analytics_viewer).

Konversationsseite



Vorteile der Registerkarte „Konversationen“.

Auf der Registerkarte **Konversationen** können Sie:

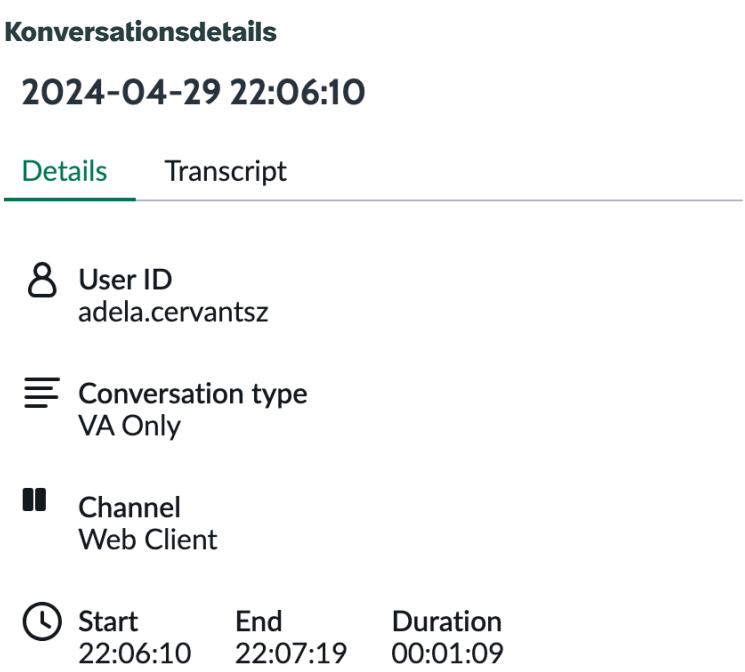
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Filtern Sie die Liste der Konversationen mithilfe des Filter-Editors basierend auf bestimmten Bedingungen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie Filter auf der Registerkarte Konversation
- Erfahren Sie mehr über jede Konversation, indem Sie Konversationsdetails anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie Konversationsdetails ab.
- Exportieren Sie die Liste der Konversationen in eine Datei. Weitere Informationen finden Sie unter Exportieren Sie die Konversationsliste.
- Laden Sie das Konversationstranskript herunter, um Probleme bei einzelnen Konversationen zu beheben. Weitere Informationen finden Sie unter Laden Sie das Transkript der Konversation herunter.

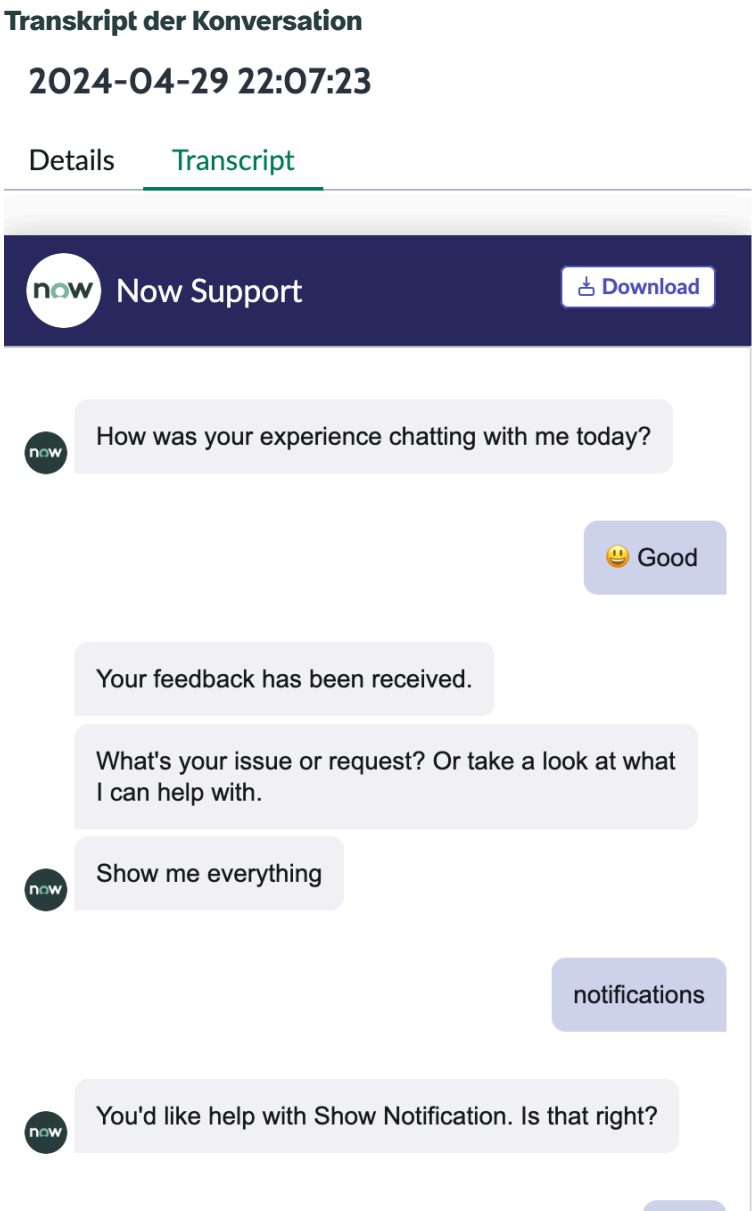
Rufen Sie Konversationsdetails ab

Um weitere Informationen zu einer Konversation zu erhalten, wählen Sie eine der Konversationen in der Liste aus. Die Informationen werden im Seitenbereich angezeigt.



Um das Transkript der Konversation anzuzeigen und herunterzuladen, wählen Sie die Registerkarte **Transkript**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Exportieren Sie die Konversationsliste

Um die Konversationsliste auf der Seite „Konversationen“ in eine Datei zu exportieren, wählen Sie **Exportieren**. Geben Sie im Popup-Fenster „Export“ das Format für die Datei an, z. B. Excel, CSV, JSON oder PDF, und den Bereitstellungstyp wie E-Mail oder Download.

Hinweis:
Sie können bis zu 1000 Datensätze nur aus der Liste auf der Seite exportieren. Dieser Grenzwert ist nicht konfigurierbar.

Konversationsinformationen

In der folgenden Tabelle werden Details zu Konversationen beschrieben, die auf der Registerkarte **Konversationen** aufgeführt sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwenderinformationen

Spalte	Beschreibung
Erstellt	Datum der Konversation.
Dauer	Dauer der Konversation.
Anwender-ID	Eindeutiger Bezeichner, den das System erstellt und einem Benutzer Virtual Agent dauerhaft zuweist. Die ID wird zu einem Teil von Konversationsdatensätzen. Diese Nummer ist nicht mit der Systemanwender-ID identisch.
Gerätetyp	Für den Chat verwendeter Konversationskanal.
Sprache	Für die Konversation verwendete Sprache.
Endstatus	Wie die Konversation geendet hat. Weitere Informationen zu verschiedenen Endstatus von Konversationen finden Sie unter Virtual Agent-Interaktionsdatensätze.
Typ	Typ der Konversation, z. B. Nur VA (Konversation in VA initiiert und abgeschlossen).
Konversation	

Laden Sie das Transkript der Konversation herunter

Um das Transkript der Konversation herunterzuladen, wählen Sie eine Konversation aus der Konversationsliste aus, und klicken Sie auf **Herunterladen**.

Die .txt-Datei des Konversationstranskripts enthält verschiedene Datenelemente wie Benutzereingabe, Virtual Agent -Antwort, Flow Designer-Integrations-Hub, Flow-Aktion, anwenderdefinierte Steuerelemente und Themenblockinformationen für die ausgewählte Konversation. Diese Informationen helfen Administratoren von Virtual Agent bei der Behebung von Problemen bei Konversationen, z. B. bei Konversationen, bei denen Fehler aufgetreten sind, oder bei Übertragungen an einen Servicemitarbeiter. Weitere Informationen zur .txt-Datei finden Sie unter Transkriptvorlage für Konversation.

Transkriptvorlage für Konversation

Die TXT-Datei des Konversationstranskripts enthält Informationen, die zur Behebung von Problemen bei einzelnen Konversationen verwendet werden.

Datenelement	Beschreibung
Konversations-ID (sys_id)	Eindeutiger Bezeichner der Konversation, automatisch generiert von Virtual Agent.
Startzeit der Konversation	Startzeit der Konversation.
Kanal	Kanal, von dem die Konversation initiiert wurde. Zum Beispiel die Anwendung [Slack, Microsoft Teamsusw.
Anwendername	Name des Anwenders, der die Konversation initiiert hat.
Anwenderstatus	Status des Anwenders in der Instanz Now Platform®. Zum Beispiel Aktiv oder Inaktiv.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenelement	Beschreibung
Bot-Antwort	Steuerelement, das Virtual Agent Antworten in einer Konversation anzeigt.
Anwendereingabe	Steuerung, die in einer Konversation Informationen vom Benutzer anfordert und erfasst.
Datum und Uhrzeit der Nachricht	Zeitstempel einzelner Nachrichten.
FDIH-Protokolle	Aktion oder Subflow • ID: sys_id der Aktion oder des Subflows. • Eingaben: Eingaben, die an die Aktion oder den Subflow übergeben wurden. • Ausgaben: Ausgabe, die von der Aktion oder dem Subflow empfangen wurde.
Themenblock	Name des im aktuellen Thema definierten Themenblocks • ID: sys_id des aufgerufenen Themenblocks. • Eingaben: Eingabe, die an den Themenblock übergeben wurde. • Ausgaben: Ausgabe, die vom Themenblock empfangen wurde.

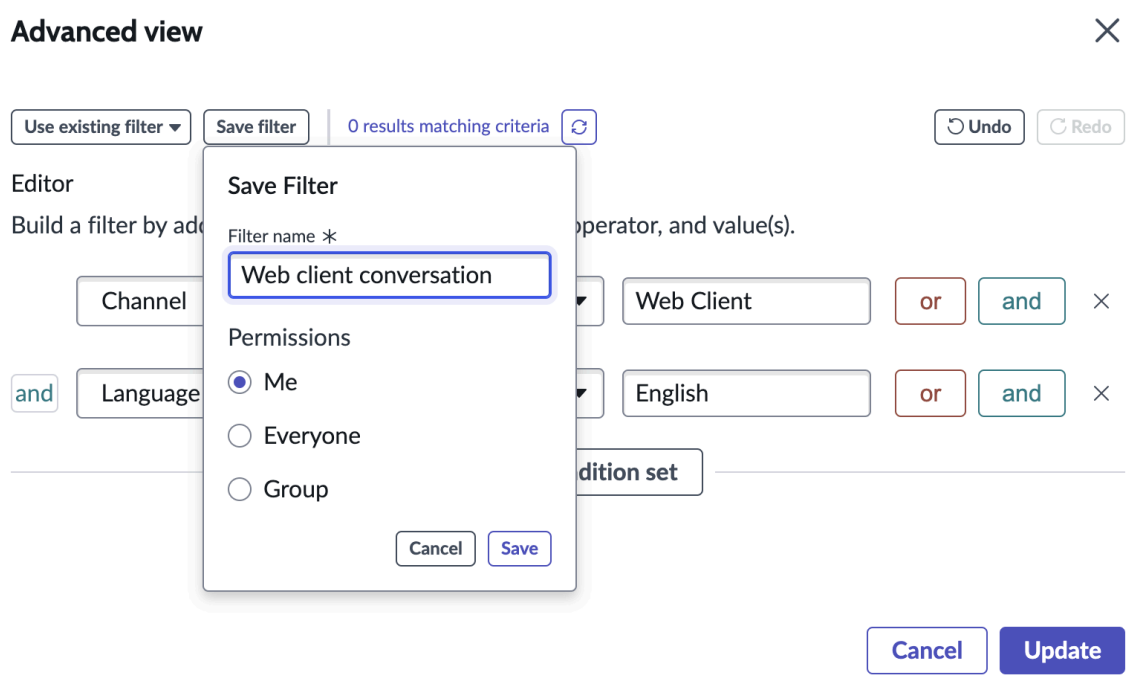
Verwenden Sie Filter auf der Registerkarte Konversation

Sie können -Konversationen herausfiltern, um ein besseres Verständnis zu erhalten.

Filtern mit dem Filtereditor

Um die Konversationen zu filtern, klicken Sie auf das Filtersymbol, und wählen Sie die Schaltfläche **Erweiterte Ansicht**, um den Filtereditor zu verwenden. Sie können entweder einen vorhandenen Filter aus der Liste auswählen oder eine neue Filterbedingung erstellen.

Erstellen von Filtern im Filtereditor



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Filtereditor besteht aus:

- Feld: Eine Liste basierend auf relevanten Tabellen. Weitere Informationen zu den Feldoptionen finden Sie unter Feldoptionen im Filtereditor.
- Operator: Eine Liste von Operatoren, die basierend auf dem ausgewählten Feld kontextabhängig generiert wird.
- Wert: Ein Texteingabefeld oder eine Liste, die basierend auf dem ausgewählten Feld kontextabhängig generiert wird.

Um eine abhängige Bedingung im Filtereditor hinzuzufügen, klicken Sie entweder auf **oder** oder **und**. Um die Konversationsliste anhand der Bedingung zu filtern, klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Um eine Bedingung zu entfernen, klicken Sie auf das Löschsymbol ( ) neben der Bedingung.

Um eine im Bedingungsgenerator erstellte Bedingung zu speichern, klicken Sie auf **Filter speichern**. Geben Sie im Popup-Fenster „Filter speichern“ einen Namen für den Filter an. Sie können Berechtigungen für den Filter auch im Fenster „Filter speichern“ festlegen. Benutzer mit der Rolle „Chat Analytics-Betrachter“ (chat_analytics_viewer) können gespeicherte Filter auswählen und ändern.

Feldoptionen im Filtereditor

Feldoptionen

Option	Beschreibung
Kanal	Konversationen, die den angegebenen Kanal verwendet haben.
Zeitpunkt der Konversation	Konversationen innerhalb des angegebenen Datums und der angegebenen Uhrzeit.
Dauer	Konversationen innerhalb der angegebenen Zeitdauer. Sie können die Definition der Dauer so bearbeiten, dass sie eine Sitzungsdauer und nicht eine aktive Messaging-Dauer ist. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie anwenderdefinierte Überschreibungsdefinitionen.
Endstatus	Konversationen mit dem angegebenen Status, der darauf basiert, wie die Konversationen geendet haben. Die Werte für die Endstatus werden in der Tabelle „Interaktionen“ [interactions] gespeichert. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Interaktionsdatensätze.
Ereignisse	Bestimmte Ereignisse, die in einer Konversation ausgelöst werden.
Feedback-Ergebnis	Konversationen für den angegebenen Feedback-Typ.
Sprache	Konversationen für die angegebene Sprache basierend auf der Spracheinstellung des Anwenders.
Nachrichtenanzahl	Konversationen für die angegebene Nachrichtenanzahl im Chat.
Providername	Konversationen für den angegebenen Anbieter
VA-Erfolg	Von Virtual Agentgelöste Konversationen.
Thementypen einrichten	Konversationen, bei denen der angegebene Setup-Thementyp verwendet wurde.
Themenblöcke	Konversationen, bei denen der angegebene Themenblock verwendet wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldoptionen (Fortsetzung)

Option	Beschreibung
Themenkategorien	Konversationen mit Themen, die zu einer angegebenen Themenkategorie gehören.
Themenanzahl	Konversationen, bei denen die angegebene Themenanzahl verwendet wurde. Jede Konversation kann mehrere Themen verwenden, und diese Option filtert Konversationen basierend auf der Anzahl der darin verwendeten Themen.
Themen	Konversationen, bei denen die angegebenen Themen im Chat verwendet wurden.
Typ	Konversationen, die den angegebenen Typ aufweisen, z. B. „Nur Servicemitarbeiter“ oder „Nur Virtual Agent “ .

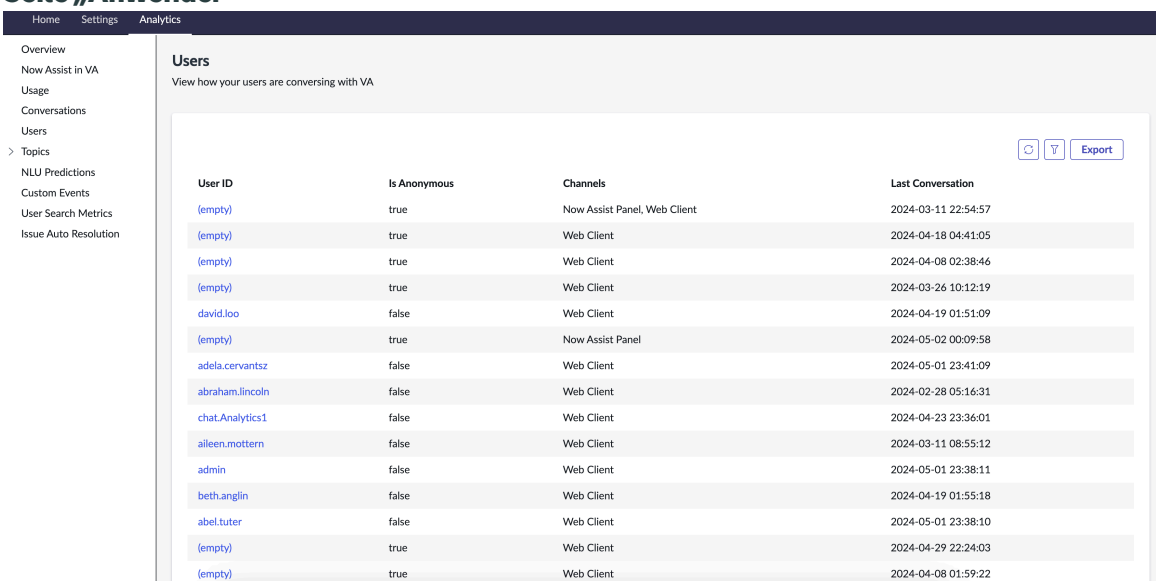
Registerkarte „Benutzer“.

Rufen Sie detaillierte Informationen zu Virtual Agent -Benutzern ab, z. B. die Zeit der letzten Konversation und die Dauer der Konversation.

Die Registerkarte „ **Benutzer** “ enthält Informationen zu Benutzern, die mit Virtual Agentinteragieren.

Um auf die Registerkarte „ **Benutzer** “ zuzugreifen, benötigen Sie die Rolle „Chat Analytics-Betrachter“ (chat_analytics_viewer).

Seite „Anwender“



Vorteile der Registerkarte „Benutzer“.

Auf der Registerkarte „ **Benutzer** “ können Sie:

- Filtern Sie die Liste der Benutzer mithilfe des Filter-Editors basierend auf bestimmten Bedingungen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie Filter auf der Registerkarte Anwender
- Zeigen Sie Benutzerdetails an. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Benutzerinformationen“ auf dieser Seite.
- Exportieren Sie die Liste der Anwender in eine Datei. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Liste der Anwender exportieren auf dieser Seite.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Exportieren Sie die Liste der Benutzer

Um die Liste der Benutzer auf der Seite „Benutzer“ in eine Datei zu exportieren, wählen Sie **Exportieren**. Geben Sie im Popup-Fenster „Export“ das Format für die Datei an, z. B. Excel, CSV, JSON oder PDF, und den Bereitstellungstyp wie E-Mail oder Download.

Hinweis:
Sie können bis zu 1000 Datensätze nur aus der Liste auf der Seite exportieren. Dieser Grenzwert ist nicht konfigurierbar.

Anwenderinformationen

In der folgenden Tabelle werden die Anwenderdetails beschrieben, die auf der Registerkarte Anwender aufgeführt sind.

Anwenderinformationen

Spalte	Beschreibung
Anwender-ID	Anwender-ID des angemeldeten Anwenders Wenn sich Benutzer nicht anmelden, werden sie in -Sitzungen als **Anonym angezeigt**.
Ist anonym	Wenn sich Benutzer nicht angemeldet haben, werden sie in den Sitzungen als anonym angezeigt.
Kanal	Konversationskanal, den der Benutzer verwendet.
Letzte Konversation	Zeitstempel der letzten Konversation des Anwenders mit Virtual Agent.

Verwenden Sie Filter auf der Registerkarte Anwender

Sie können Filter verwenden, um ein besseres Verständnis der Benutzerdaten zu erhalten.

Filtern Sie mit dem Filtereditor

Mit dem Filtereditor können Sie Benutzer basierend auf einer oder mehreren Bedingungen filtern. Sie können entweder einen vorhandenen Filter aus der Liste auswählen oder mit dem Editor einen neuen Filter erstellen.

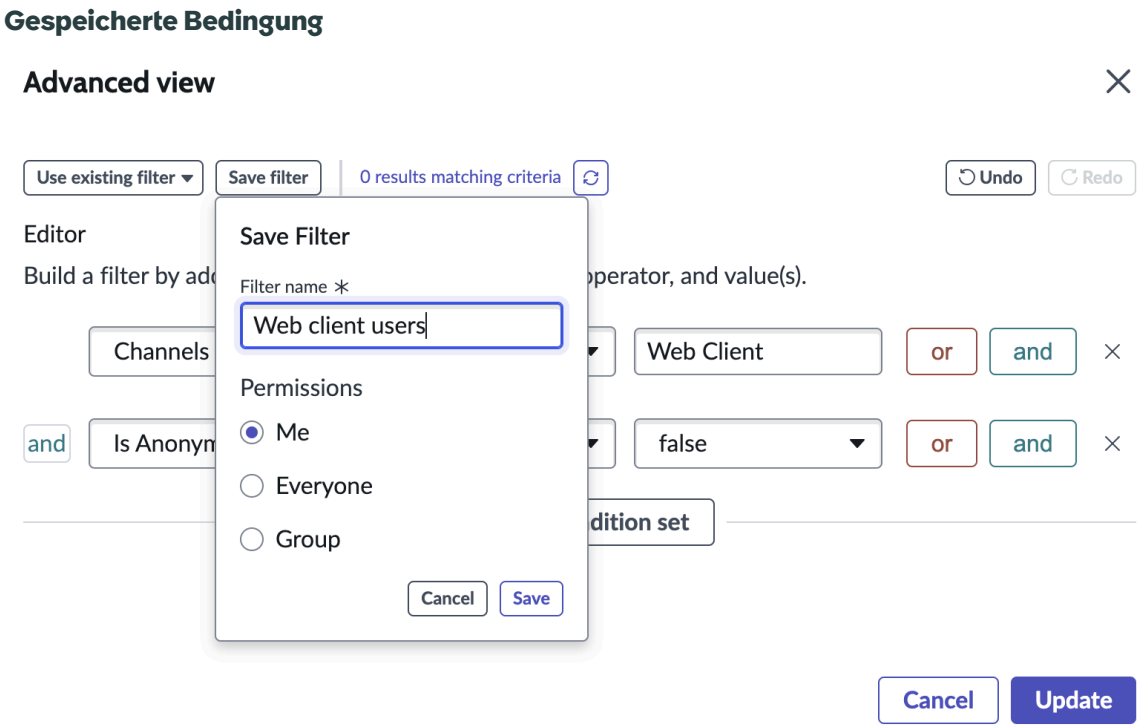
Der Filtereditor besteht aus:

- Feld: Eine Liste basierend auf relevanten Tabellen.
- Operator: Eine Liste von Vorgängen, die basierend auf dem ausgewählten Feld kontextabhängig generiert wird.
- Wert: Ein Texteingabefeld oder eine Liste, die basierend auf dem ausgewählten Feld kontextabhängig generiert wird.

Um eine Bedingung zu entfernen, klicken Sie auf das Löschsymbol ( ) neben der Bedingung. Um im Bedingungsgenerator abhängige Bedingungen hinzuzufügen, klicken Sie entweder auf **oder** oder **und**. Um die Konversationsliste anhand der Bedingung zu filtern, klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Um eine im Filtereditor erstellte Bedingung zu speichern, klicken Sie auf **Filter speichern**. Geben Sie im Popup-Fenster „Filter speichern“ einen Namen für den Filter an. Sie können Berechtigungen für den Filter auch im Fenster „Filter speichern“ festlegen. Anwender mit der Rolle „Chat Analytics-Betrachter“ (chat_analytics_viewer) können Ihre gespeicherten Filter auswählen und ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Feldoptionen im Filtereditor

Anwenderfilter

Option	Beschreibung
Anwender-ID	Anwender-ID des angemeldeten Anwenders
Anwenderindex	Eindeutige Nummer, die vom System erstellt und einem Benutzer Virtual Agent dauerhaft zugewiesen wird. Diese Nummer wird Teil von Konversationsdatensätzen.
Konversation vorhanden	Container für Unterfiltereigenschaften. In der vorherigen Abbildung lautet der Unterfilter beispielsweise **Duration**(Dauer).
Kanalanzahl	Anzahl der von einem Anwender verwendeten Kanäle. Ein Kanal ist die vom Benutzer verwendete Client-App, z. B. Slack. Wenn beispielsweise alle Benutzer nur einen Kanal für den Chat mit Virtual Agentverwendet haben, werden durch das Festlegen des Filterwerts auf 2 alle Benutzer in der Liste entfernt.
Kanäle	Zeigt nur Anwender an, die den angegebenen Kanal für den Chat verwendet haben.
Konversationsanzahl	Zeigt nur Anwender mit der im Filter angegebenen Anzahl von Konversationen an.
Zeitpunkt der ersten Konversation	Zeigt nur Anwender an, bei denen die erste Konversation innerhalb des angegebenen Zeitraums stattfindet.
Sprache	Zeigt nur Anwender an, die in der angegebenen Sprache chatten.
Zeitpunkt der letzten Konversation	Zeigt nur Anwender an, bei denen die letzte Konversation innerhalb des angegebenen Zeitraums stattgefunden hat.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

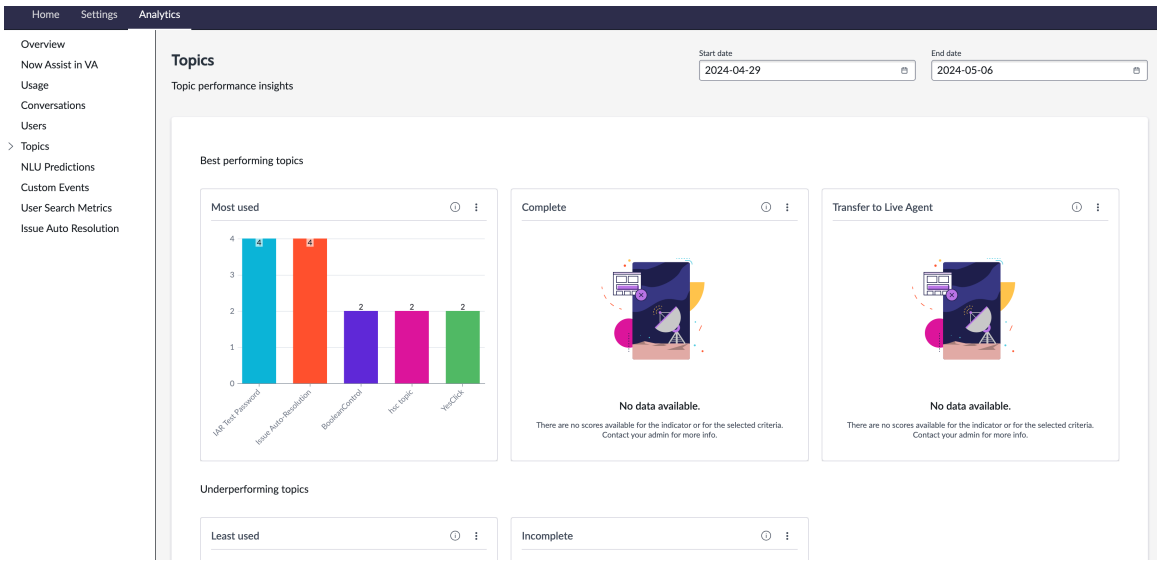
Anwenderfilter (Fortsetzung)

Option	Beschreibung
Zeit im Chat	Zeigt nur Anwender an, deren Chatdauer innerhalb des angegebenen Zeitraums liegt, z. B. mehr als 30 Sekunden.

Registerkarte „Themen“.

Verwenden Sie die Registerkarte **Themen** im Dashboard für Konversationsanalysen, um die besten und leistungsschwache Themen zu identifizieren.

Die Registerkarte „ **Themen** “ bietet Einblicke, welche Virtual Agent (VA)-Themen eine gute Leistung bringen und welche nicht. Zur Verwendung der Registerkarte „Themen“ benötigen Sie die Rolle „Chat Analytics-Betrachter“ (chat_analytics_viewer).



Themen mit bester Leistung

Der Indikator „Themen mit bester Leistung“ zeigt Themen mit guter Leistung. Die horizontale Achse listet die Themen auf. Die Anzahl auf der vertikalen Achse bezieht sich auf die Anzahl der Aufrufe des Themas durch VA.

- Am häufigsten verwendet: Themen, die von VA in Konversationen am wenigsten aufgerufen wurden.
- Abgeschlossen: Anzahl der Fälle, in denen VA das Thema abgeschlossen hat, ohne es an einen Servicemitarbeiter zu übertragen.
- An Servicemitarbeiter übertragen: Die Themen, die an einen Servicemitarbeiter übertragen wurden, da VA die Abfrage des Anwenders nicht lösen konnte.

Themen mit unterdurchschnittlicher Leistung

Der Indikator „Unterdurchschnittliche Themen“ zeigt Themen an, die keine gute Leistung zeigten. Die horizontale Achse listet die Themen auf. Die Anzahl auf der vertikalen Achse bezieht sich auf die Anzahl der Aufrufe des Themas durch VA.

- Am wenigsten verwendet: Themen, die von VA in Konversationen am wenigsten aufgerufen wurden.
- Unvollständig – Die Themen, die der Anwender ohne Lösung verworfen hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

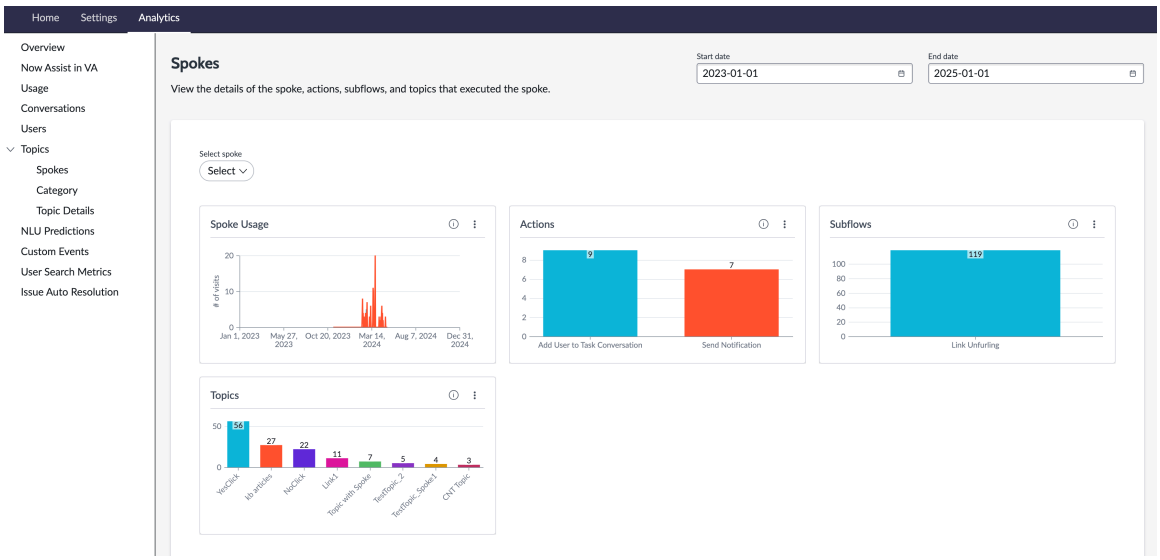
Spokes

Der Indikator „Spokes“ enthält Details zur Spoke, zu den Aktionen, zu den Subflows und zu den Themen, die die Spoke ausgeführt haben. Weitere Informationen finden Sie unter Spokes.

Spokes

Verwenden Sie die Spokes-Indikatoren, um Details wie Spoke-Nutzung, Spoke-Aktionen und Subflows für die ausgewählte Spoke anzuzeigen.

In Virtual Agententhalten Konversationen Themen, Themen enthalten Spokes und Spokes Spoke-Aktionen oder Subflows. Die **Spokes** -Indikatoren zeigen an, welche Spokes, Aktionen und Subflows wie oft verwendet wurden.



Registerkarte „Spokes“.

Die Registerkarte „Spokes“ enthält die folgenden Indikatoren.

- **Spoke-Nutzung**: Der Indikator „Spoke-Nutzung“ zeigt an, wie oft die ausgewählte Spoke im Datumsbereich ausgeführt wurde.
- **Aktionen**: Der Indikator „Aktionen“ zeigt an, welche Aktionen für die ausgewählte Spoke ausgeführt wurden.
- **Subflows**– Der Indikator „Subflows“ zeigt an, welche Subflows für die ausgewählte Spoke ausgeführt wurden.
- **Themen**: Der Themenindikator zeigt an, welche Themen die ausgewählte Spoke ausgeführt hat. Die horizontale Achse zeigt die Themen, die die Spoke ausgelöst haben. Die vertikale Achse zeigt an, wie oft die Spoke in einem Thema ausgelöst wurde.

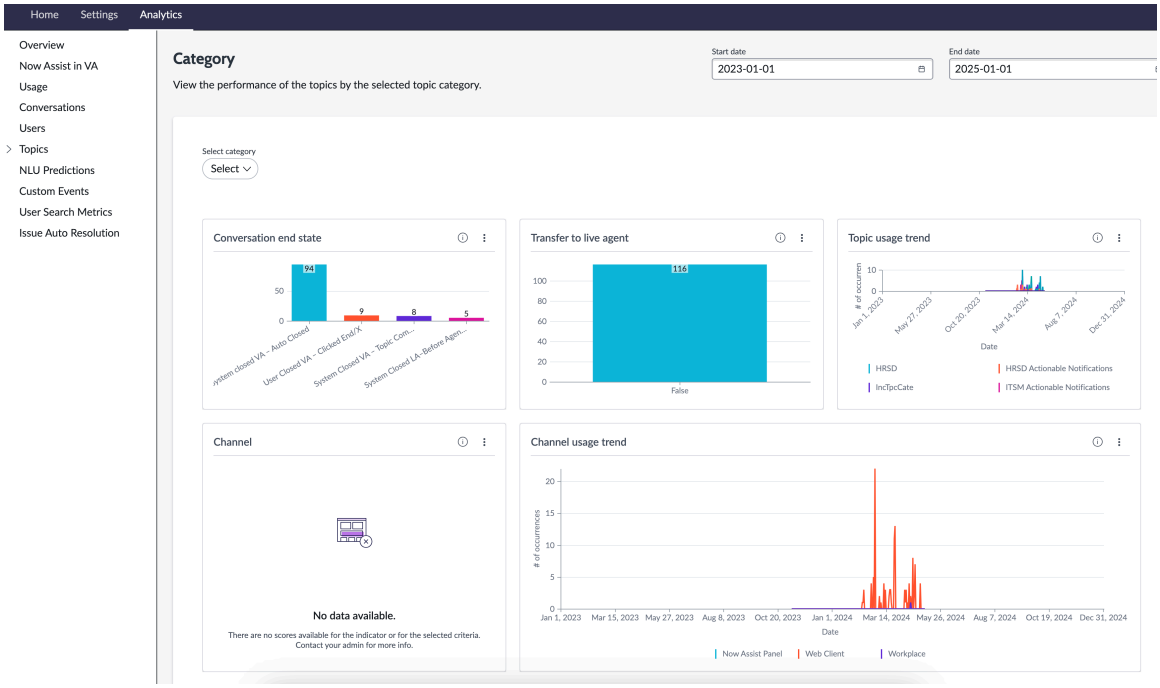
Themakategorien

Verwenden Sie die Seite Kategorie im Dashboard für Konversationsanalysen, um die Leistung von Virtual Agent (VA)-Themen nach der ausgewählten Themenkategorie anzuzeigen.

Themenkategorien gruppieren zugehörige Konversationsthemen. Themen können zu mehr als einer Kategorie gehören. Wählen Sie die Dropdown-Liste aus, um die Kategorien anzuzeigen, die Sie in den Visualisierungen anzeigen können. Die Visualisierungen zeigen die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gesamtleistung von Virtual Agent Konversationen, die in den Themen ausgeführt wurden, die zu einer Kategorie gehören.



Weitere Informationen zum Erstellen oder Ändern von VA-Kategorien finden Sie unter Anwenderdefinierte Kategorien erstellen oder ändern.

Visualisierungen der Themenkategorie

Visualisierung	Beschreibung
Endstatus der Konversation	Die Anzahl der Anwender, die einen bestimmten Knoten in einem Thema in der VA-Kategorie erreicht haben. Im Beispiel erreichten sechs Benutzer den Knoten mit der Bezeichnung **System closed VA - Auto Closed**(System hat VA geschlossen – Automatisch geschlossen). Verwenden Sie dieses Feld, um zu sehen, wo Themen für Anwender nicht mehr funktionieren. Definitionen der einzelnen Endstatus für Konversationen finden Sie unter Virtual Agent-Interaktionsdatensätze.
An Servicemitarbeiter übertragen	Anzahl der Anwender, die von VA zu einem Servicemitarbeiter in dieser VA-Kategorie gewechselt sind. Eine hohe Zahl zeigt an, dass das Thema die Benutzeranforderungen nicht erfüllt.
Themennutzungstrend	Anzahl der Themen, die Anwender in einer angegebenen Themenkategorie im Verlauf des Datumsbereichs verwendet haben. Das Beispiel zeigt die Anzahl der Themen pro Tag, die Benutzer in der Kategorie IT verwenden. Verwenden Sie dieses Feld, um Aktualisierungen von Themen zu überwachen.
Kanal	Die Anwendung, die der Benutzer für den Chat mit VA in dieser Themenkategorie verwendet hat, z. B. Slack oder Webclient.
Kanalnutzungstrend	Anzahl der Anwender, die einen angegebenen Kanal im Laufe des Datumsbereichs für Themen in dieser VA-Kategorie verwenden.

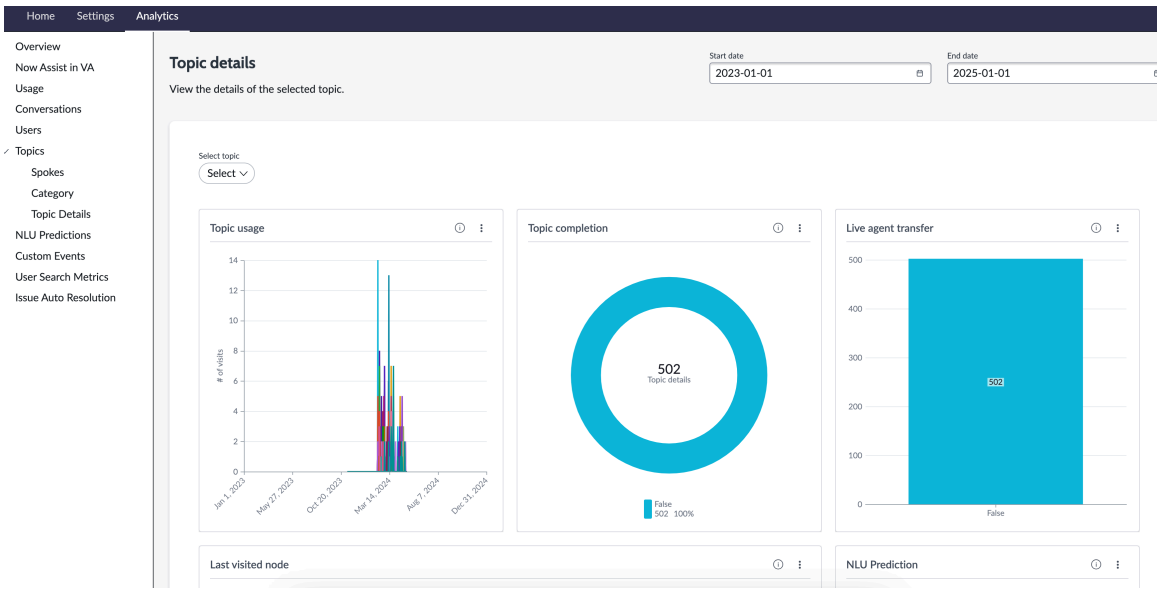
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Themendetails

Verwenden Sie die Seite „Themendetails“ im Dashboard für Konversationsanalysen, um Leistungskennzahlen von Virtual Agent (VA)-Themen anzuzeigen.

Rufen Sie zusätzliche Informationen zu den -Themen ab

Wählen Sie ein Thema aus der Dropdown-Liste aus, um die mit dem Thema verknüpften Indikatoren anzuzeigen.



Die Seite „Themendetails“ enthält die folgenden Indikatoren.

- **Themennutzung** – Wie oft das Thema pro Tag verwendet wurde.
- Themenabschluss – Anzahl der Male, die der Anwender zum letzten Knoten im**Thema**gewechselt ist.
- Servicemitarbeiter-**Übertragung**: Anzahl der VA-Chats, die an einen Servicemitarbeiter übertragen wurden.
- **Zuletzt besuchter Knoten**: Die letzten Knoten, die Anwender vor dem Verlassen des Chats besucht haben.

  Die Annahme ist, dass die Anwender nach dem letzten besuchten Knoten aufgegeben haben.

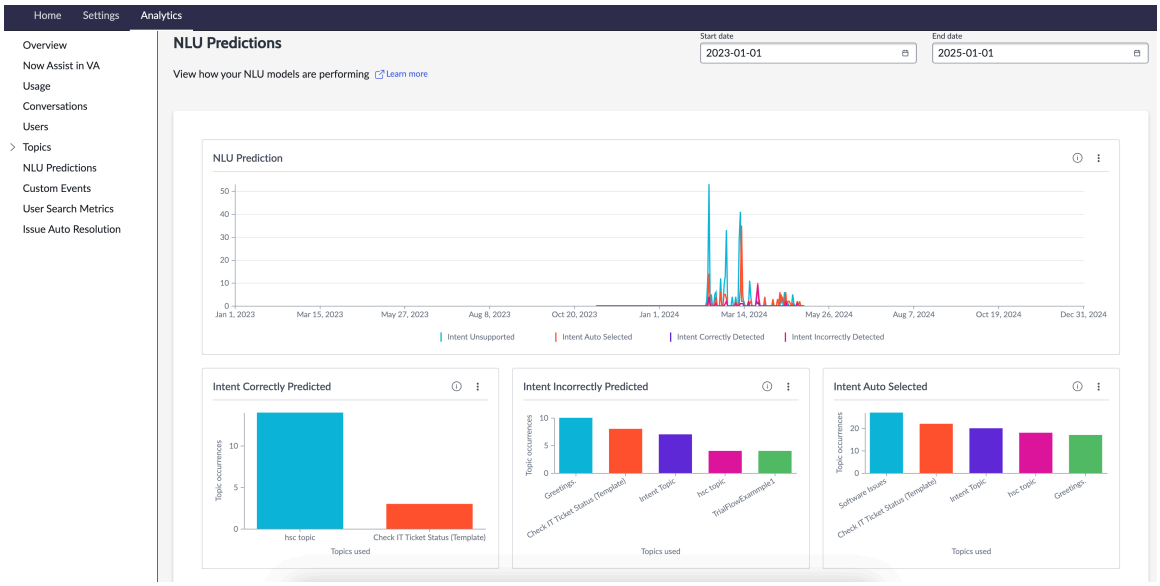
- **NLU-Vorhersage**– NLU-Vorhersagestatistiken für das ausgewählte Thema.
- **Aufgliederung**des Themenblocks – Ausführungsanzahl des ausgewählten Themenblocks in verschiedenen Themen. Verwenden Sie diesen Indikator, um anzuzeigen, welcher Themenblock thematisch am häufigsten ausgeführt wird.

Natural Language Understanding von Virtual Agent Antworten

Verwenden Sie die Registerkarte **NLU-Vorhersage**, um zu sehen, wie gut NLU Absichten vorhersagt, und um die Absichten zu verbessern, damit NLU bessere Vorhersagen trifft.

Virtual Agent (VA) verwendet den Service Natural Language Understanding (NLU), um Benutzereingaben zu verstehen. Die Registerkarte**„NLU-Vorhersage** “ im Dashboard für Konversationsanalysen zeigt, wie gut NLU Benutzereingaben in VA-Konversationen versteht. Virtual Agent enthält NLU-Modelle, Sie können jedoch verwenden Aktivieren Sie die NLU-Workbench um Modelle zu ändern oder neue zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zur Verwendung der Registerkarte „NLU-Vorhersage“ benötigen Sie die Rolle „Chat Analytics-Betrachter“ (chat_analytics_viewer).

NLU-Vorhersageindikator

Der Indikator NLU-Vorhersage zeigt die tägliche Leistung von NLU-Vorhersagen an, die der Anwenderabsicht zugeordnet sind.

- **Absicht**nicht unterstützt – NLU hat die Anwenderabsicht nicht erkannt.
- Automatisch**ausgewählte**Absicht: NLU hat eine einzelne Absicht basierend auf einer Vorhersage vorhergesagt, und der Anwender hat diese ausgewählt. Manchmal gibt NLU mehrere Themen zurück, jedes aus einer separaten Absicht, und der Benutzer wählt eines aus.
- **Absicht korrekt vorhergesagt** – NLU hat mehrere Absichten vorhergesagt, und der Anwender hat eine davon ausgewählt.
- **Absicht**nicht korrekt vorhergesagt – NLU hat mehrere Absichten vorhergesagt, und der Anwender hat angegeben, dass keine davon das war, wonach er gesucht hat.

Hinweis:

Die vertikale Achse kann doppelte Werte enthalten, da die Achse 10 Schritte hat. Wenn die Anzahl der Absichten kleiner als 10 ist, werden einige Werte auf der vertikalen Achse mehrmals angezeigt.

Um zu den -Indikatoren zu gelangen, sammelt das Dashboard die folgenden Datenpunkte.

1. Hat das NLU-Vorhersagemodell eine Absicht bestimmt?
2. Entsprach die vorhergesagte Absicht dem Thema, das im Modell an die Absicht gebunden ist?
3. Wie lautet die Vorhersagepunktzahl? Hat das Dashboard dem Endanwender mehrere Optionen angezeigt, um die richtige Absicht anzugeben, oder hat das Dashboard nur das Thema angezeigt, das einer Absicht zugeordnet ist?
4. Hat der Anwender eine ausgewählt, nachdem er dem Anwender mehrere Absichten angezeigt hat?

Absichten können in mehreren Kategorien angezeigt werden. Beispielsweise kann eine Absicht in den Feldern „ **Absicht richtig erkannt** “ und „ **Absicht automatisch ausgewählt** “

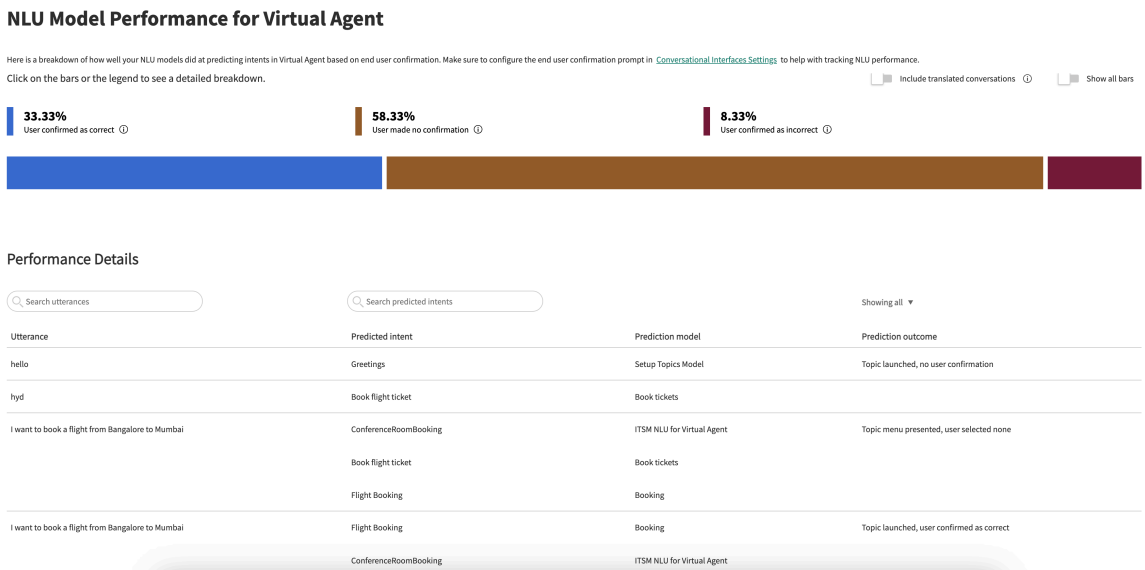
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

angezeigt werden, da NLU die Absicht richtig vorhergesagt und nur eine einzige Antwort angezeigt hat, die vom Anwender akzeptiert wurde.

Verbesserung der NLU-Vorhersagen

Durch Klicken auf eine beliebige Stelle des NLU-Vorhersageindikators wird die Seite „Modellleistung“ geöffnet. Es zeigt eine Zusammenfassung der Absichten, die über den im Diagramm angegebenen Datumsbereich vorhergesagt oder nicht vorhergesagt wurden.



Siehe Aktivieren Sie die NLU-Workbench Informationen zur Verwendung der NLU-Workbench zur Verbesserung von NLU-Vorhersagen.

Ändern Sie -Modelle

Testen und ändern Sie die Virtual Agent -Modelle, damit sie die Benutzerabsichten genauer vorhersagen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Chat Analytics-Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

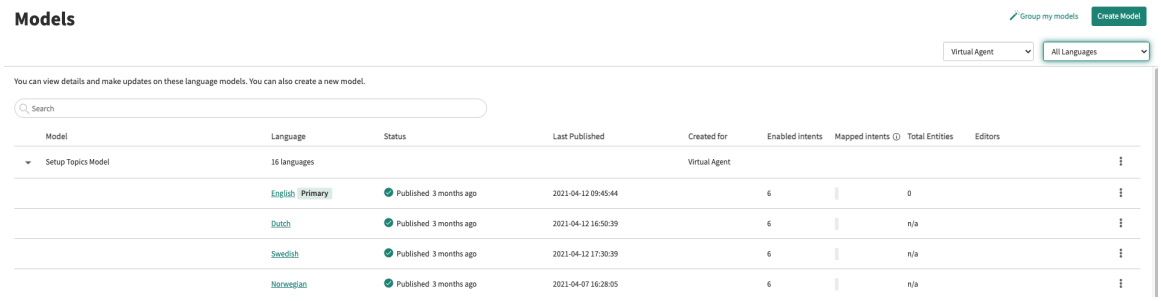
Viele ServiceNow -Produkte wie ITSM, HRSD und CSM enthalten NLU-Modelle für Virtual Agent (VA)-Themen. Das NLU-Plugin enthält Entitäten, die allen -Produkten gemeinsam sind. Sie können diese Modelle ändern. Informationen zum Trainieren und Testen der für VA-Konversationen verwendeten Modelle finden Sie unter Natural Language Understanding .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Analytics** und wählen Sie die Registerkarte **NLU-Vorhersage**.
2. Wählen Sie **anzeigen Mehr** anzeigen aus.

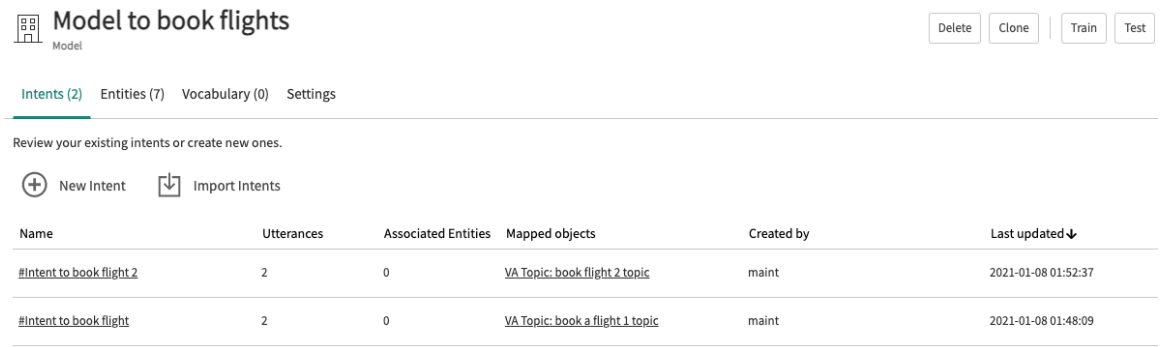
   Die Seite „Modelle“ wird geöffnet und zeigt die Modelle an, die Absichten in Ihrem Setup vorhersagen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

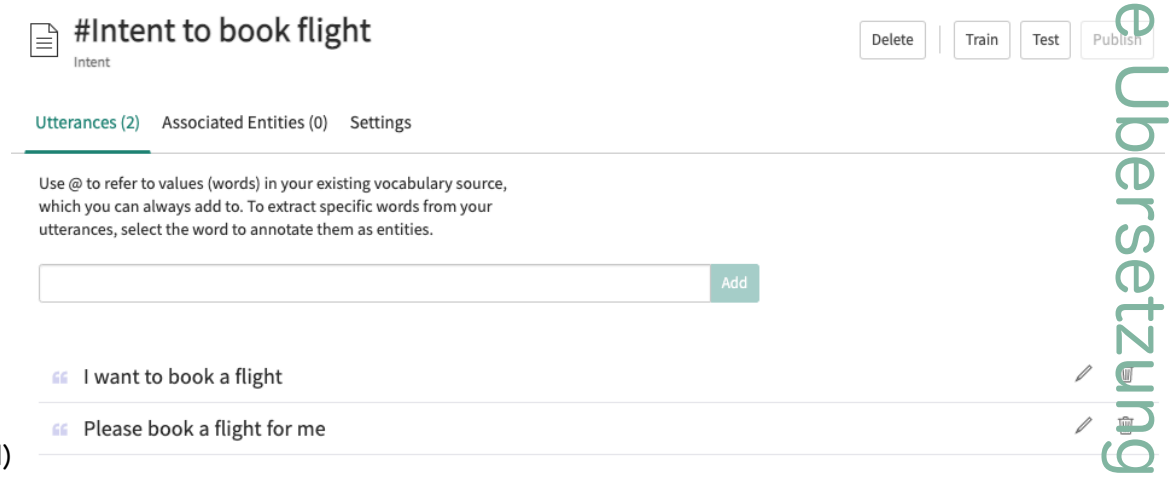


3. **Wahlweise:** Wenn keines der Modelle Absichten und Äußerungen enthält, die Sie in Ihrem Setup möchten, wählen **Sie Modell erstellen**, und befolgen Sie die Anweisungen unter NLU-Modell erstellen .

4. Klicken Sie auf ein Modell, um die vom Modell vorhergesagten Absichten anzuzeigen.



5. **Wahlweise:** Klicken Sie auf eine Absicht, um die zugehörigen Äußerungen anzuzeigen.



(Optional)

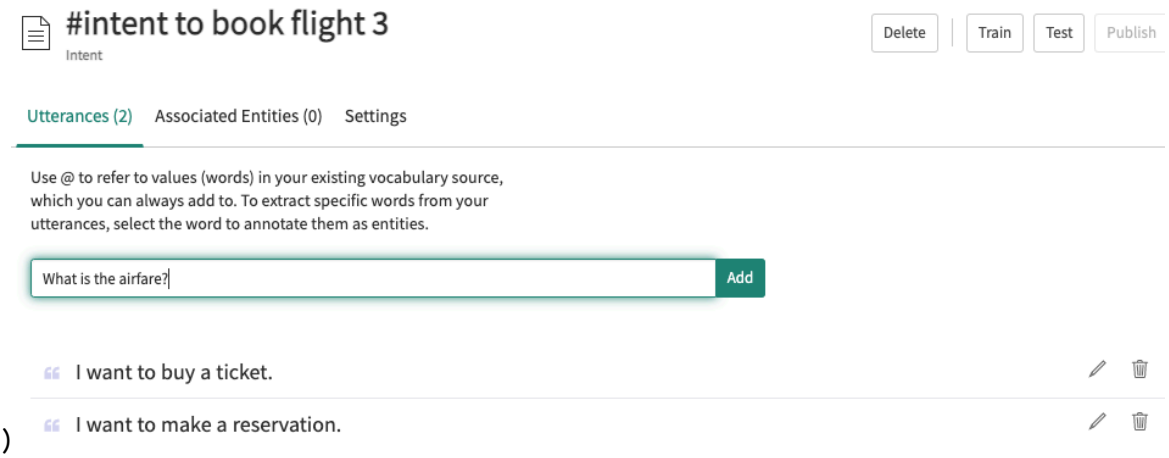
6. **Wahlweise:** So erstellen Sie eine neue Absicht und fügen sie dem Modell hinzu:

   a. Wählen Sie **Neue Absicht aus**.
   Das Dialogfeld „ **Neue Absicht erstellen** “ wird geöffnet.

   b. Geben Sie den Namen der neuen Absicht unter **Absichtsname**und eine Beschreibung im Feld **Beschreibung** ein, und wählen **Sie Speichern**aus.
   Eine Seite für Ihre neue Absicht wird geöffnet.

Automatische Übersetzung

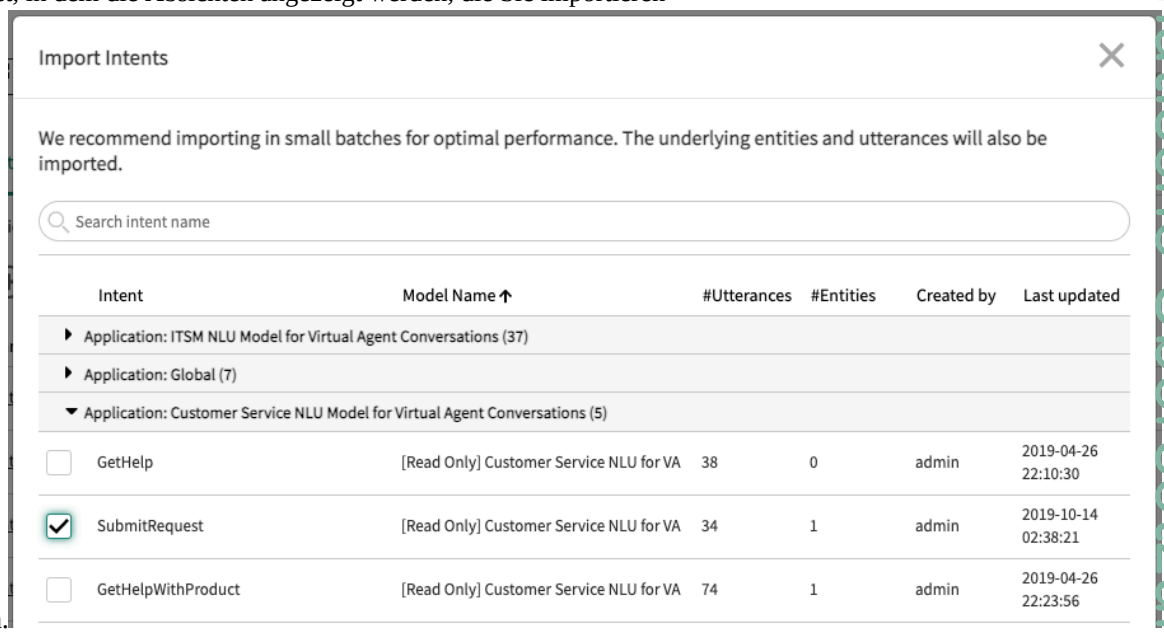
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



(Optional)

c. Geben Sie eine Äußerung für Ihre neue Absicht ein, und wählen **Sie Hinzufügen**aus.
Sie können diesen Schritt mehrmals wiederholen, um mehrere Äußerungen hinzuzufügen.

7. Wahlweise: **Importieren**Sie eine oder mehrere Absichten, indem Sie Absichten importieren auswählen.
Das Dialogfeld „ **Import Intents** “ (Absichten importieren) wird geöffnet, in dem die Absichten angezeigt werden, die Sie importieren können.



a. Suchen Sie die zu importierende(n) Absicht(en) durch Eingabe eines Suchbegriffs oder durch Klicken auf einen Pfeil, um die Absichten in einem Ordner anzuzeigen, und anschließendes Aktivieren eines oder mehrerer Kontrollkästchen.

b. Wählen Sie **Importieren**.

8. Wahlweise: Wenn Sie Absichten hinzugefügt oder importiert haben:

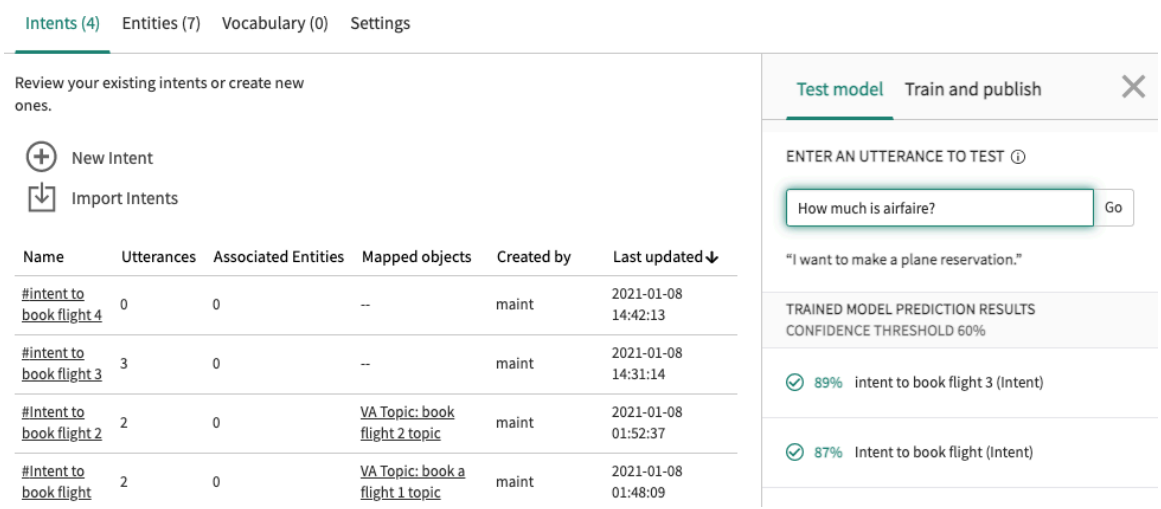
a. Wählen Sie **Trainieren** aus, um dem Modell die Absichten hinzuzufügen.

b. Wählen Sie **Trainieren** aus, um das Modell zu trainieren.
Bei Erfolg wird oben in einem Banner Folgendes angezeigt: **Das Modell wurde erfolgreich trainiert.**

9. Um alle Äußerungen zu testen, wählen Sie **Test**, und geben Sie einen Satz ein, den ein Benutzer in einem Chat eingeben könnte, um zu sehen, ob NLU die Absicht Ihres Satzes versteht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



10. Wenn die Modelle die Absicht nicht vorhersagen können, fügen Sie dem Modell zusätzliche Absichten oder Äußerungen zu den Absichten hinzu, wie in Schritt 6 beschrieben.

Verwenden von Benutzersuchmetriken mit Virtual Agent

Durch die Verwendung von Benutzersuchmetriken mit der Anwendung Virtual Agent können Sie die Abfragen der Benutzer und die Ergebnisse aus ihren Suchen anzeigen. Mit diesen Metriken können Sie die Bereiche identifizieren, in denen Sie Virtual Agent verbessern können, um aussagekräftigere Suchergebnisse anzubieten.

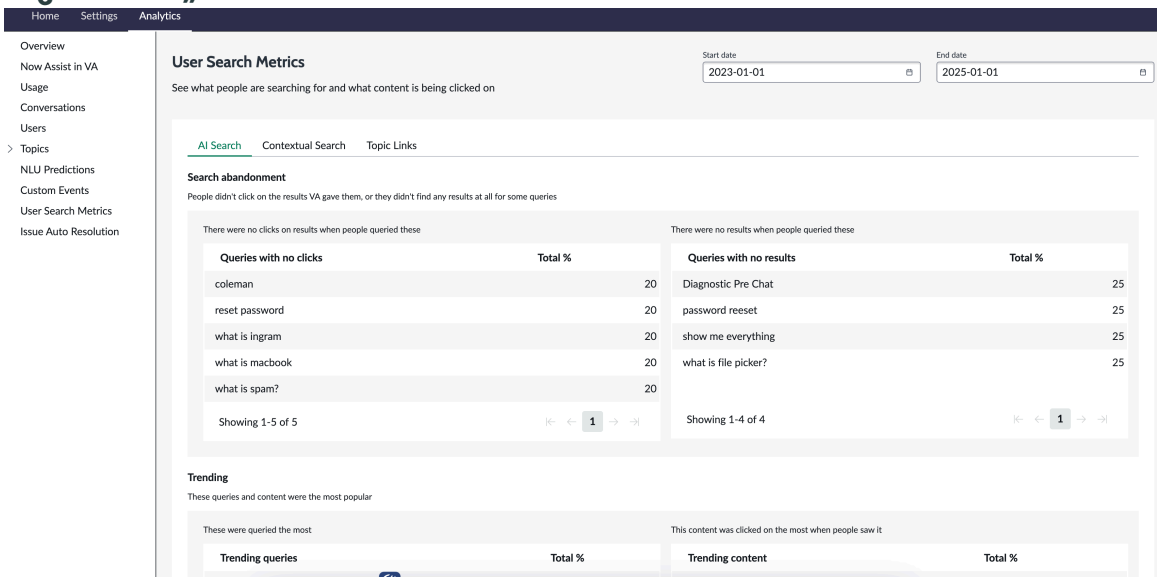
Verwenden Sie die Registerkarte **„Anwendersuchmetriken“** im Dashboard für Konversationsanalysen, um wichtige Indikatoren zu den Abfragen anzuzeigen, mit denen Anwender gesucht haben, und zu den entsprechenden Suchergebnissen. Auf dieser Registerkarte erhalten Sie Antworten auf die folgenden Fragen:

- Welche Suchergebnisse waren für die Anwender nicht hilfreich?
- Welche Abfragen hatten keine Suchergebnisse?
- Was waren die häufigsten Fragen von Anwendern?
- Welche Suchergebnisse haben die Anwender am häufigsten ausgewählt?

Für den Zugriff auf die Registerkarte „ **Anwendersuchmetriken** “ benötigen Sie die Rolle „Chat Analytics-Administrator“ oder die Rolle „Chat Analytics-Betrachter“. Das folgende Beispiel zeigt die Daten, die auf der Registerkarte **Anwendersuchmetriken** enthalten sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Anwendersuchmetriken“.



KI-Suche

Virtual Agent In -Themen wird möglicherweise die KI-Suche verwendet, um dem Anwender hilfreiche Ressourcen vorzuschlagen. Wenn ein Anwender eine Abfrage eingibt, liefert die KI-Suche mithilfe intelligenter Abfragefunktionen die relevantesten Ergebnisse. Weitere Informationen zur KI-Suche finden Sie unter KI-Suche . Informationen zur Integration von Virtual Agent in die KI-Suche finden Sie unter Verbesserung der Anwender-Experience mit KI-Suche.

Kontextsuche

Die Kontextsuche gleicht Stichwörter mit einer vorhandenen Datenbanksuche ab, um mögliche Übereinstimmungen mit einer Abfrage zu finden. Virtual Agent In -Themen wird möglicherweise die Kontextsuche verwendet, um Abfragen zu lösen. Weitere Informationen finden Sie unter Wiederverwendung von Code mit Themenblöcken maximieren.

Themenlinks

Einige Virtual Agent -Themen enthalten Links zu nützlichen Ressourcen, die darin eingebettet sind. Wenn ein Benutzer eines dieser Themen aufruft, wird der Link angezeigt, ohne dass eine Back-End-Suche durchgeführt werden muss.

Informationen zur Anwendersuche

In der folgenden Tabelle werden Anwendersuchindikatoren beschrieben, die auf der Registerkarte Anwendersuchmetriken **visualisiert** werden.

Benutzersuchindikatoren

Visualisierung	Beschreibung
Abfragen ohne Klicks	Fragt ab, ob Anwender auf keines der Suchergebnisse geklickt haben.
Abfragen ohne Ergebnisse	Abfragen, die zu keinem Suchergebnis geführt haben.
Abfragen im Trend	Abfragen, die von Anwendern am häufigsten gestellt wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

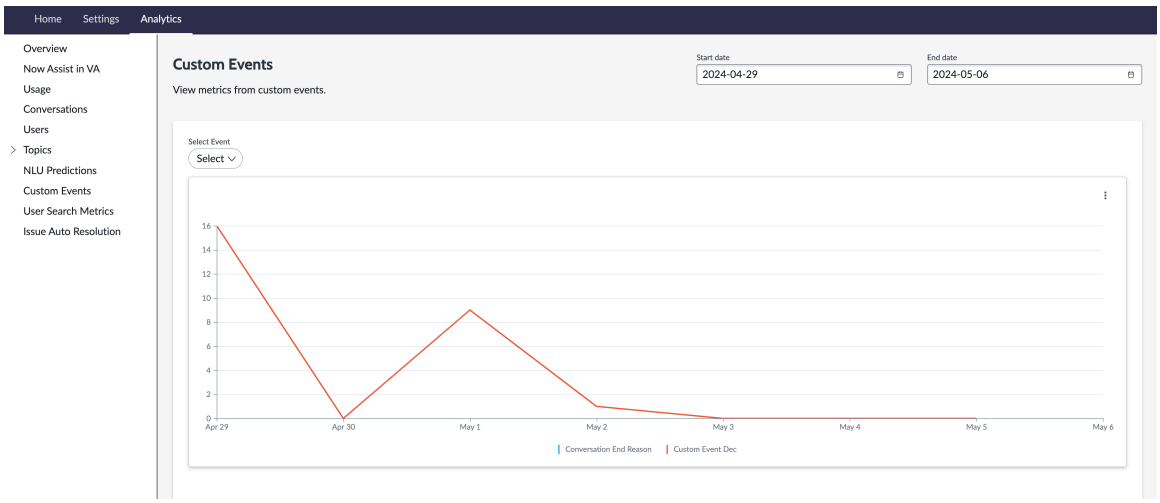
Benutzersuchindikatoren (Fortsetzung)

Visualisierung	Beschreibung
Inhalt im Trend	Suchergebnisse, auf die Anwender am häufigsten geklickt haben.

Registerkarte „Anwenderdefinierte Ereignisse“.

Verwenden Sie die Registerkarte Anwenderdefinierte Ereignisse, um die Liste der anwenderdefinierten Ereignisse anzuzeigen, die für Virtual Agenterstellt wurden.

Zur Verwendung der Registerkarte „Anwenderdefinierte Ereignisse“ benötigen Sie die Rolle „Chat Analytics-Betrachter“ (chat_analytics_viewer).



Die Registerkarte Custom Events (Anwenderdefinierte Ereignisse) zeigt die Daten an, an denen anwenderdefinierte Ereignisse ausgelöst wurden. Wenn niemand anwenderdefinierte Ereignisse erstelltat, ist die Liste der anwenderdefinierten Ereignisse leer. Es werden maximal 20 anwenderdefinierte Ereignisse angezeigt.

Verwenden Sie die Dropdown-Liste, um das anwenderdefinierte Ereignis anzugeben, für das Sie Analysen anzeigen möchten.

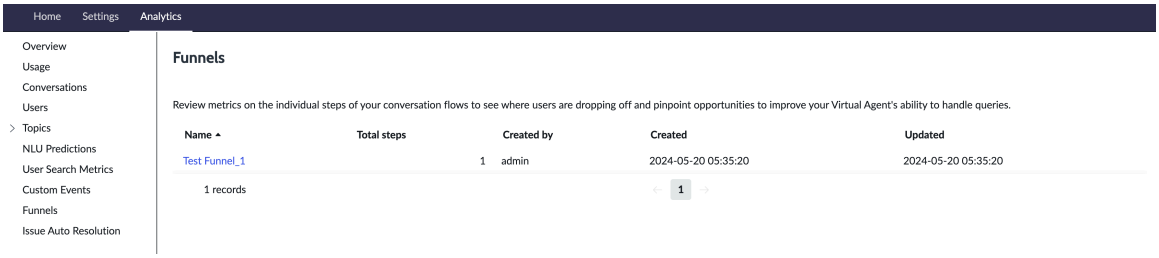
Registerkarte „Trichter“.

Trichter bieten eine kumulative Filterung von Konversations-Flows. Mithilfe von Trichtern können Sie ermitteln, ob Ihre Konversations-Flows eine effektive Leistung erbringen, wenn Benutzer mit Virtual Agentchatten.

Hinweis:
Trichter sind nur für Anwender zugänglich, die vor dem Upgrade auf das neue Dashboard Trichter erstellt haben. Anwender mit Trichtern, die im veralteten Dashboard erstellt wurden, können die Analysen im Zusammenhang mit Trichtern anzeigen und die Trichter im neuen Dashboard bearbeiten. Die Erstellung von Trichtern wird jedoch nicht mehr unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Seite „Trichter“.



Trichter-Demo Sehen Sie sich dieses Video an, um einen Überblick über Trichter zu erhalten.

Übersicht über Trichter

Trichter filtern Konversations-Flows anhand von Schritten, die definiert werden, wenn ein Anwender den Trichter erstellt.

Ein Trichter kann bis zu 10 Filterschritte für einen Konversations-Flow enthalten. Jeder nachfolgende Schritt verfeinert die Ergebnisse aus dem vorherigen Schritt weiter. Diese Art der kumulativen Filterung hilft Ihnen, bei jedem Schritt des Konversations-Flows einfach die relevanten Daten einzugrenzen.

Wenn Sie einen Trichter für einen bestimmten Datumsbereich ausführen, zeigt das System die folgenden Metriken an, die die Anzahl der Benutzer bei jedem Schritt zeigen:

- Prozentsatz und Anzahl der Benutzer, die den angegebenen Konversations-Flow verwendet haben.
- Prozentsatz und Anzahl der Anwender, die zum nächsten im Trichter angegebenen Konversationsschritt übergegangen sind.
- Prozentsatz der Anwender, die bei einem bestimmten Konversationsschritt abgebrochen haben.
- Prozentsatz und Anzahl der Benutzer, die alle angegebenen Konversationsschritte im Flow abgeschlossen haben.
- Der größte Abgabepunkt oder Schritt, an dem Anwender den Konversations-Flow verlassen haben.

Jeder Schritt in einem Trichter besteht aus:

- Feld: Das Element, für das der Schritt ausgewertet wird.
- Operator: Eine Liste von Operatoren, die basierend auf dem ausgewählten Feld kontextabhängig generiert wird.
- Wert: Ein Texteingabefeld oder eine Liste, die basierend auf dem ausgewählten Feld kontextabhängig generiert wird.

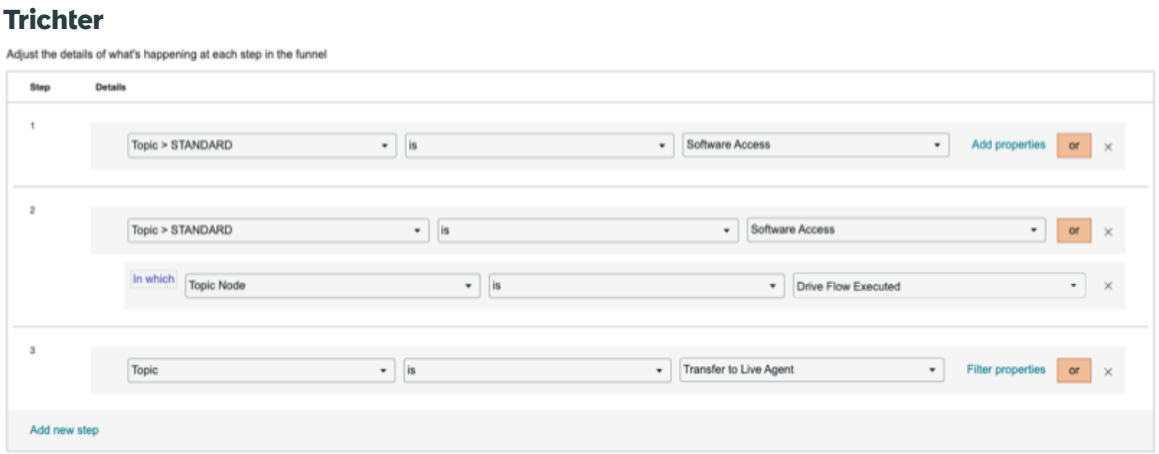
Anwendungsfall für Trichter

Stellen Sie sich ein Beispielszenario vor, in dem ein Administrator Einblicke darüber erhalten muss, wie Virtual Agent Benutzerabfragen in einem Konversations-Flow behandelt. Um die Effizienz des Konversations-Flows zu überprüfen, kann der Administrator nach Informationen wie den folgenden suchen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Prozentsatz bzw. Anzahl der Anwender, die mit Virtual Agentinteragiert haben.
- Welcher Prozentsatz bzw. welche Anzahl von Anwendern von den Anwendern, die mit Virtual Agentinteragiert haben, sind während der Konversation einem bestimmten Knoten im Thema gefolgt?
- Von den Anwendern, die den spezifischen Knoten verwendet haben, welche Anzahl von Anwendern hat eine Übertragung an einen Servicemitarbeiter angefordert?

Betrachten Sie beispielsweise den folgenden Trichter zum Abrufen von Metriken für einen Konversations-Flow, der Softwarezugriff bereitstellt.



Hier hat der Trichter drei Filterschritte:

- Mit Schritt 1 werden Anwender abgerufen, die das Thema „ **Softwarezugriff** “ während der Interaktion mit Virtual Agentverfolgt haben.
- Von den in Schritt 1 abgerufenen Anwendern ruft Schritt 2 die Anwender ab, die im Knoten **„Laufwerks-Flow ausgeführt“** einen Laufwerkszugriff angefordert haben.
- Von den in Schritt 2 abgerufenen Anwendern werden in Schritt 3 die Anwender abgerufen, die die Übertragung an einen Servicemitarbeiter angefordert haben.

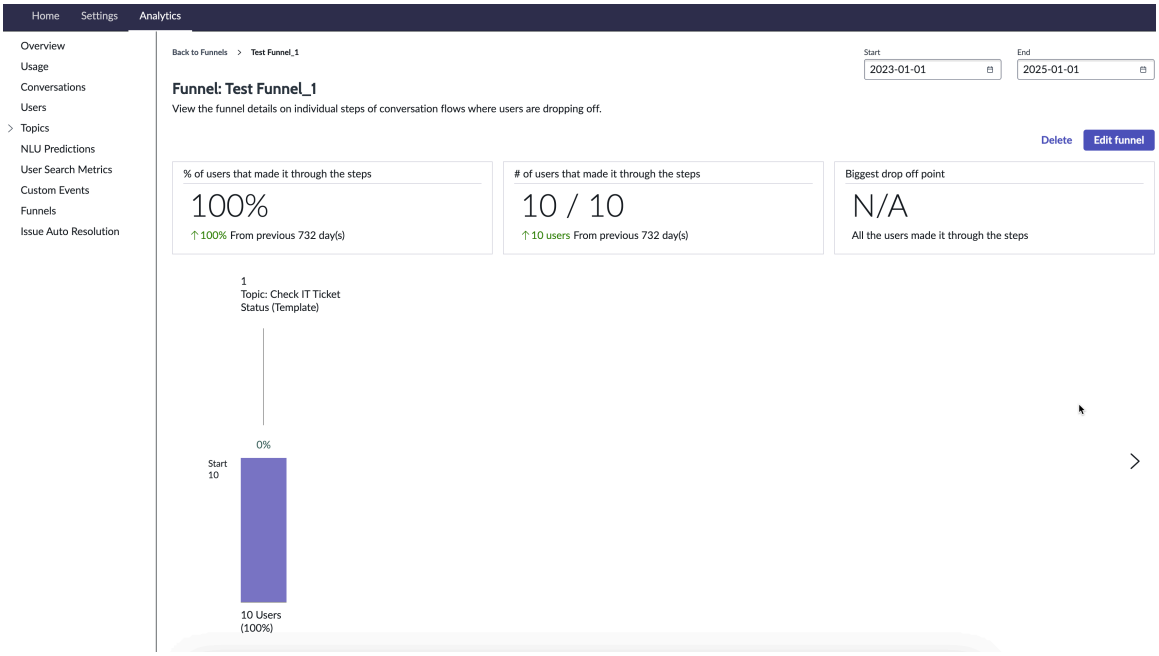
Metriken für Trichter

Mit Trichtern können Sie Konversations-Flows einfach filtern und Informationen als Metriken abrufen. Metriken geben an, wie viel Prozent oder wie viele Benutzer bei jedem Schritt des Konversations-Flows aktiv sind.

Sie können die Konversations-Flows basierend auf den Leistungsmetriken verbessern, die aus der Verwendung von Trichtern abgeleitet wurden. Die Metriken helfen dabei, Möglichkeiten zur Verbesserung der Konversations-Flows zu identifizieren, damit Virtual Agent Ihre Benutzerabfragen besser bearbeiten kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Metriken für Trichter



Weitere Vorteile der Verwendung von Trichtern

Sie können die Leistung vorheriger und aktueller Konversations-Flows vergleichen. Trichter zeigen Metriken für den angegebenen Datumsbereich an. Außerdem wird der Vergleich für die gleiche Anzahl von Tagen im Datumsbereich vor dem angegebenen Startdatum angezeigt. Sie können die Zunahme oder Abnahme der Anzahl von Benutzern erfahren, die alle Schritte durchlaufen haben.

Vorherige Metriken



Registerkarte „Automatische Problemlösung“

Auf der Registerkarte **Automatische** Problemlösung können Sie nachvollziehen, wie gut Ihr Chatbot Virtual Agent (VA) die Benutzerbedürfnisse vorhersieht. Zeigt Informationen zur Anzahl der Benutzerprobleme an, die vom Service für die automatische Lösung abgefangen und von VA gelöst wurden.

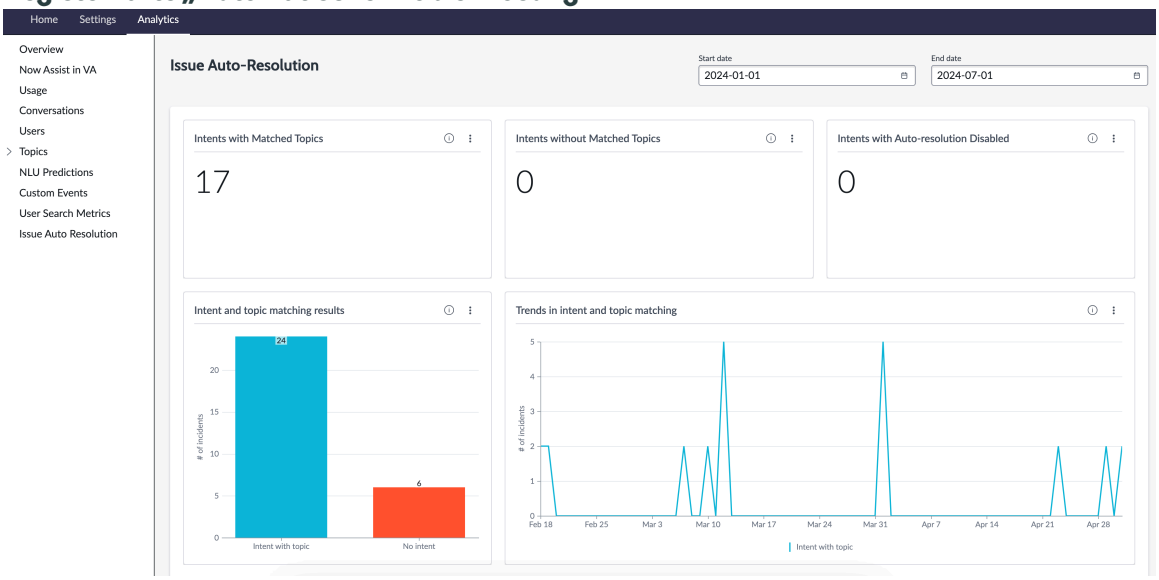
Die automatische Problemlösung findet statt, wenn ein Benutzer von einer Nicht-Konversations-Schnittstelle zu VA weitergeleitet wird. Beispielsweise kann ein Benutzer über ein Serviceportal oder per E-Mail eine neue Tastatur anfordern. Der Service für automatische Auflösungen kann die Anwenderanfrage erkennen und VA verwenden, um die Anwenderanfrage in einer VA-Chatbot-Sitzung zu lösen. Weitere Informationen finden Sie unter Automatische Auflösung für Virtual Agent.

Die Indikatoren auf der Registerkarte **Automatische** Problemlösung zeigen an, wie gut der Service für die automatische Lösung funktioniert. Diese Registerkarte ist nur verfügbar, wenn Automatische Problemlösung aktiviert ist und der Datensatz für die **Konfiguration der automatischen Lösung** als aktiv festgelegt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um auf die Registerkarte **Automatische Problemlösung zuzugreifen, benötigen Sie die Rolle „Chat Analytics-** Administrator“ oder die Rolle „Chat Analytics-Betrachter“.

Registerkarte „Automatische Problemlösung“



Wenn Sie die Daten auswählen oder auf die Daten in den Visualisierungen zeigen, werden zusätzliche Informationen zu den Daten angezeigt.

Visualisierungen mit automatischer Auflösung

Visualisierung	Beschreibung
Absichten mit übereinstimmenden Themen	Anzahl der Absichten, die mit Themen übereinstimmen, die für die automatische Lösung aktiviert sind.
Absichten ohne übereinstimmende Themen	Anzahl der Absichten ohne übereinstimmende Themen.
Absichten mit automatischer Lösung deaktiviert	Anzahl der Absichten, die mit Themen übereinstimmen, die nicht für die automatische Lösung von Problemen aktiviert sind.
Ergebnisse des Absichts- und Themenabgleichs	Aufgliederung der Incidents nach Absichtsübereinstimmung. Zum Beispiel Incidents mit übereinstimmenden Absichten und Themen sowie Incidents ohne übereinstimmende Absichten.
Trends bei der Übereinstimmung von Absichten und Themen	Trend, der Incidents zeigt, die Absichten mit oder ohne übereinstimmende Themen aufweisen.
Konversationen mit automatischer Lösung	Konversationen zur automatischen Problemlösung, die gelöst oder ungelöst wurden. Gelöst bedeutet, dass Incidents sich im Status „Gelöst“ befinden, nachdem der Benutzer mit VA interagiert hat.
Konversationstrends mit automatischer Lösung	Nutzungstrend, der alle Konversationen zur automatischen Problemlösung und die Anzahl der erfolgreich gelösten Incidents zeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Visualisierungen mit automatischer Auflösung (Fortsetzung)

Visualisierung	Beschreibung
Annahmerate der automatischen Problemlösung	Zeigt die Benachrichtigungen zur automatischen Problemlösung an, die von Anwendern akzeptiert und abgelehnt wurden.
Top-Themen in Konversationen mit automatischer Lösung	Häufig verwendete Themen in Konversationen mit automatischer Lösung.

Referenz des Dashboards für Konversationsanalysen

Referenzthemen enthalten Beschreibungen der Rollen des Dashboards für Konversationsanalysen und der Systemparameter zum Konfigurieren des Dashboards.

Rollen im Dashboard für Konversationsanalysen

Das Dashboard für Konversationsanalysen wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management , und wenden Sie sich an Ihren -Kundenbetreuer.

Virtual Agent-Administrator [virtual_agent_admin]

Bietet Lese- und Schreibzugriff auf alle Dashboard-bezogenen Tabellen, z. B. sys-conversation.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- chat_analytics_admin
- ui_builder_admin
- chat_analytics_viewer

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Chat Analytics-Administrator [chat_analytics_admin]

Bietet Zugriff auf das Anzeigen von Tabellen im Zusammenhang mit dem Dashboard, das Erstellen anwenderdefinierter Ereignisse, das Erstellen anwenderdefinierter Formelüberschreibungen, das Neukonfigurieren des Dashboards mit UI Builderund das Festlegen von Systemparametern.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind: chat_analytics_viewer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

UI Builder-Administrator [ui_builder_admin]

Ermöglicht Ihnen das Hinzufügen, Entfernen und Neuanordnen von Dashboard-Inhalten. Benötigt UI Builder, ein separates Produkt ServiceNow.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- workspace_admin
- canvas_user

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Chat Analytics-Betrachter [chat_analytics_viewer]

Gewährt Lesezugriff zum Anzeigen des Dashboards.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind: sn_ace.ace_user

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Systemparameterkonfiguration

Verwenden Sie Systemparameter, um einige Elemente des Dashboards für Konversationsanalysen zu konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie die folgenden Systemparameter, um die Funktionalität des Dashboards für Konversationsanalysen neu zu konfigurieren. Sie müssen über die Rolle „Chat Analytics-Administrator“ verfügen.

Dashboard-Systemparameter

Funktionalität	Systemparameter	Beschreibung
Debuggen	sn_ci_analytics.logging.verbosity	Legen Sie diesen Parameter auf „debuggen“ fest, um die Debug-Protokolle für Konversationsanalysen anzuzeigen. Durch diese Einstellung werden die Protokolle mit Debug-Informationen ausführlich dargestellt.
Gründe	sn_ci_analytics.ca.reason_max	Legt die maximale Länge von Ursachenzeichenfolgen fest. Der Standardwert ist 1000 Zeichen.

Legacy - Dashboard für Konversationsanalysen

Das Dashboard für Konversationsanalysen hilft Ihnen, die Interaktionen von Virtual Agent (VA) mit Benutzern zu verbessern, indem es umfassende Einblicke in Konversationsdaten bietet. Über das Dashboard können Sie Themen verfeinern und den Prozentsatz der durch VA gelösten Probleme erhöhen.

Wichtig:

Das Dashboard für Konversationsanalysen wird auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird bis zur Einstellung unterstützt, kann jedoch nicht mehr installiert werden. Ein neues Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics, das die Compliance-Anforderungen von Government Community Cloud (GCC) erfüllt und somit von FedRAMP autorisiert ist, ist verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics.

Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

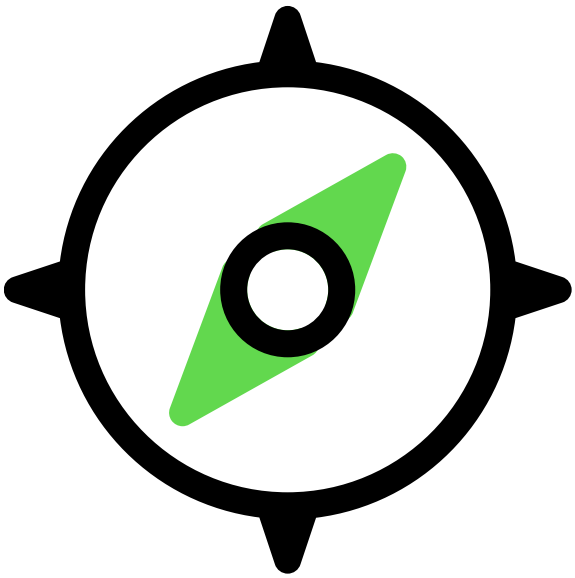
Wenn Sie bereits Benutzer dieses Dashboards sind und Analytics-Daten in das neue Dashboard migrieren möchten, finden Sie weitere Informationen unter Migrieren Sie Daten zum Dashboard für Konversationsanalysen in Platform Analytics Experience von [KB1651556] an.

Erste Schritte

Wählen Sie eine Kachel aus, um mit dem VA Analytics-Dashboard zu beginnen.

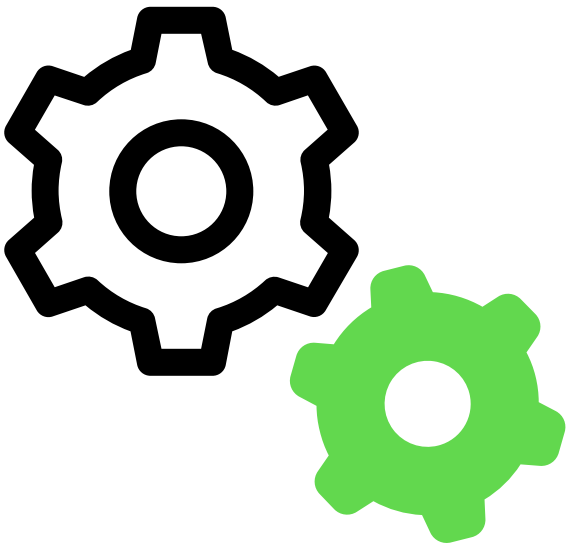
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Untersuchen



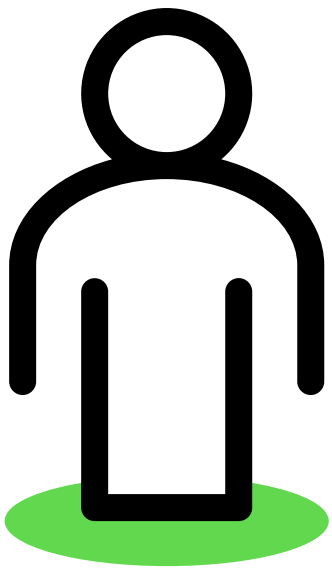
Für VA-Benutzer und Systemadministratoren, die mehr über das Dashboard erfahren möchten.

Einrichten



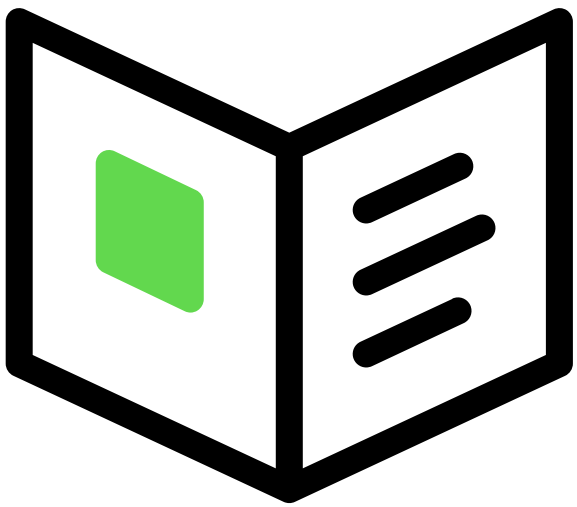
Für Systemadministratoren zum Einrichten des Dashboards.

Verwenden



Für VA-Benutzer, die erfahren, wie das Dashboard verwendet wird.

Referenz



Rufen Sie Informationen zu den Dashboard-Rollen und Systemparametern ab

Automatische Übersetzung

Legacy: Das Dashboard für Konversationsanalysen erkunden

Verwenden Sie das Dashboard für Konversationsanalysen, um die Interaktionen von Virtual Agent (VA) mit Benutzern zu verbessern. Das Dashboard bietet umfassende Einblicke in Konversationsdaten und hilft Ihnen, Themen zu verfeinern und den Prozentsatz der durch VA gelösten Probleme zu erhöhen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

Das Dashboard für Konversationsanalysen wird auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird bis zur Einstellung unterstützt, kann jedoch nicht mehr installiert werden. Ein neues Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics, das die Compliance-Anforderungen von Government Community Cloud (GCC) erfüllt und somit von FedRAMP autorisiert ist, ist verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics.

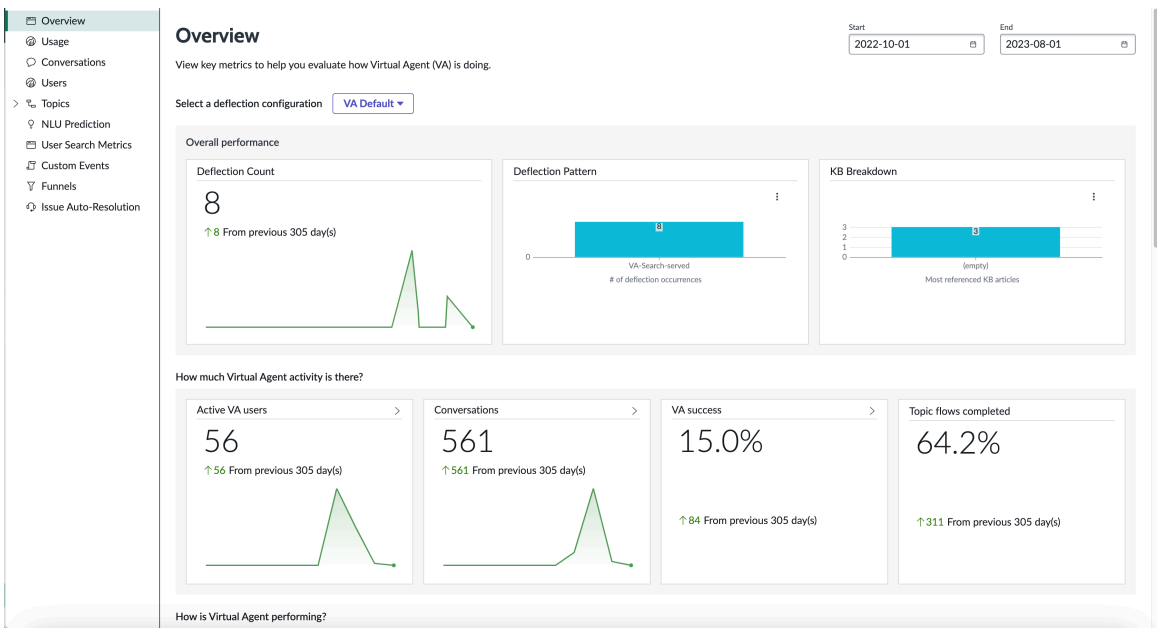
Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Wenn Sie bereits Benutzer dieses Dashboards sind und Analytics-Daten in das neue Dashboard migrieren möchten, finden Sie weitere Informationen unter Migrieren Sie Daten zum Dashboard für Konversationsanalysen in Platform Analytics Experience von [KB1651556] an.

Virtual Agent Analytics

Virtual Agent speichert bis zu 90 Tage lang Aufzeichnungen über Interaktionen mit Benutzern. Die aus den -Konversationen extrahierten Metriken werden zwei Jahre lang gespeichert. Das Dashboard für Konversationsanalysen bietet Einblicke in diese Interaktionen, sodass Sie sehen können, wie gut Virtual Agent Benutzerprobleme verstanden und gelöst hat. Dashboard-Metriken zeigen beispielsweise:

- Wie viel Prozent der Anwender von VA zu einem Servicemitarbeiter wechseln
- So erhöhen Sie die Interaktionsrate und reduzieren die Zahl der Anwenderabbrüche
- Gibt an, ob der Anwender den letzten Knoten in einem Thema erreicht hat
- Am häufigsten und am wenigsten verwendete Themen
- Konversationsdetails mit erweiterten Filtern
- Optimieren Sie das Konversationsdesign

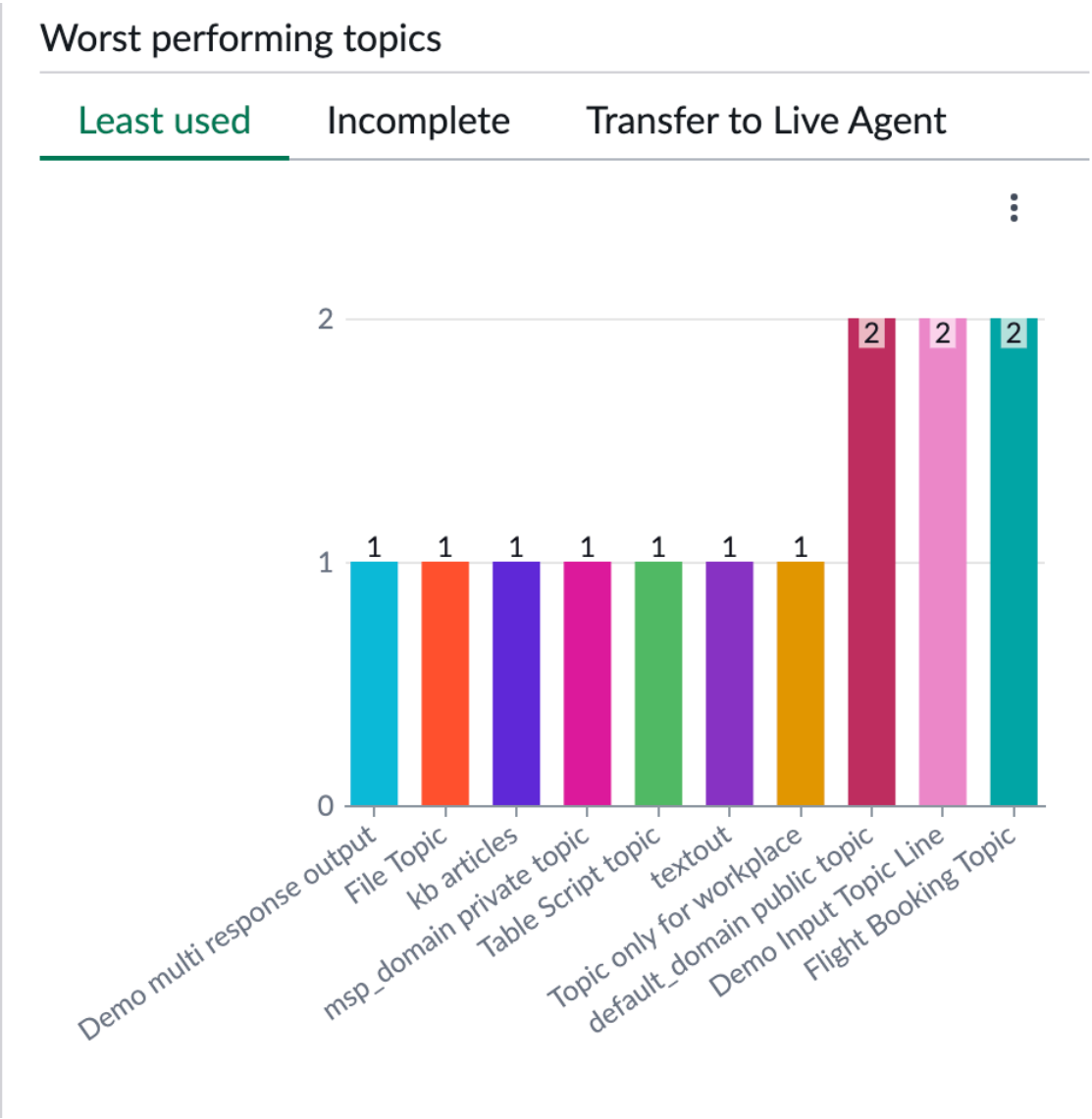


Schlüsselfunktionen

Themen mit schlechtester Leistung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

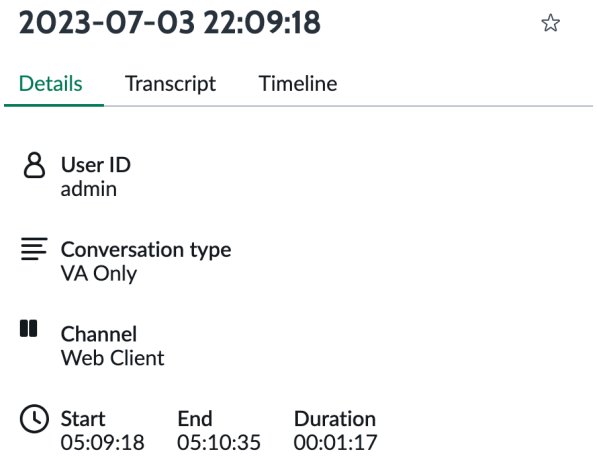
Sehen Sie sich die VA-Themen mit der schlechtesten Leistung über einen bestimmten Zeitraum an.



Konversationsdetails

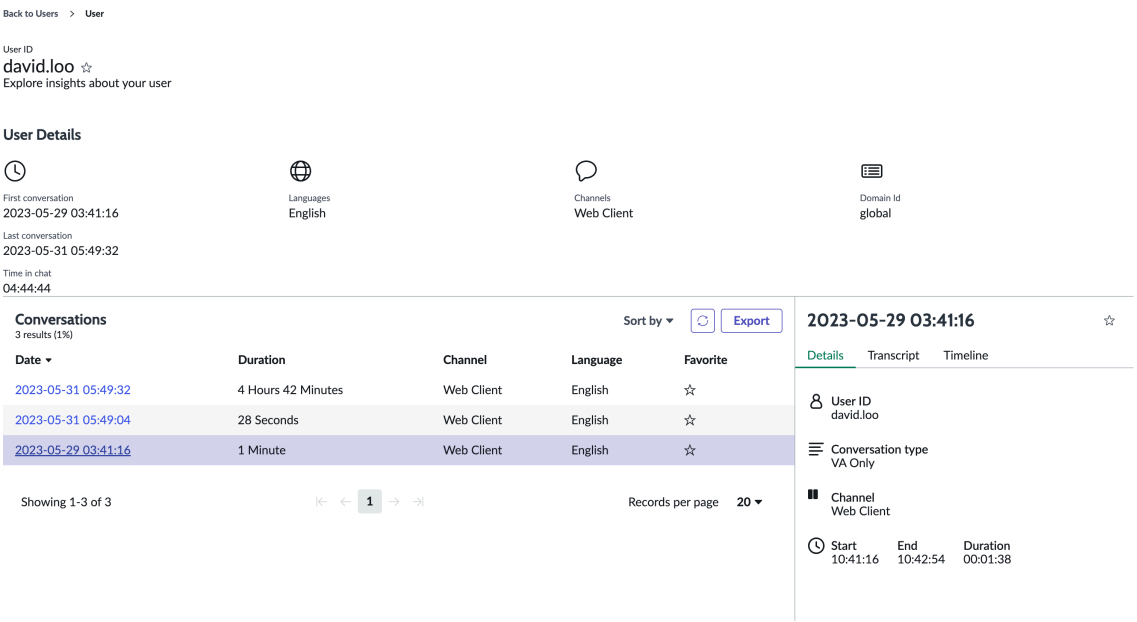
Erkennen Sie Metadaten zu jeder VA-Interaktion, einschließlich des Anwenders, der Chat-Dauer und des Knotens, auf dem ein Anwender in einem Thema angehalten hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Benutzereinblicke

Rufen Sie den Verlauf der Chats eines Anwenders ab.

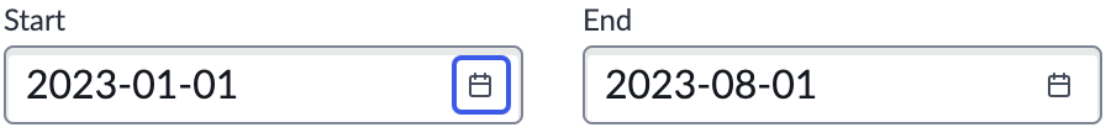


Übersicht

Die folgenden Abschnitte bieten einen allgemeinen Überblick über die Verwendung der einzelnen Abschnitte des Dashboards (von oben nach unten).

Datumsbereich der angezeigten Daten

Das **Startdatum** und das **Enddatum** oben im Dashboard geben den Datenbereich der auf jeder Seite zusammengefassten Daten an.



Alle Daten werden von Virtual Agent kontinuierlich in Echtzeit an das Dashboard übertragen und bis zu 3 Monate lang gespeichert. Das Analytics-Dashboard

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

kann auch bis zu 30 Tage alte Konversationsdaten akzeptieren, um Szenarien mit vorübergehenden technischen Problemen zu unterstützen.

Alle Datums- und Uhrzeitangaben im Dashboard sind UTC-Werte. Obwohl in der Konversationstabelle Konversationsdaten und -uhrzeiten in verschiedenen Zeitzonen aufgeführt sind, konvertiert Virtual Agent (VA) sie bei der Anzeige im Dashboard in UTC. Wenn Sie außerdem einen voreingestellten Datumsbereich auswählen, z. B. *letzte Woche*, können die Daten geringfügig von Ihren Erwartungen abweichen.

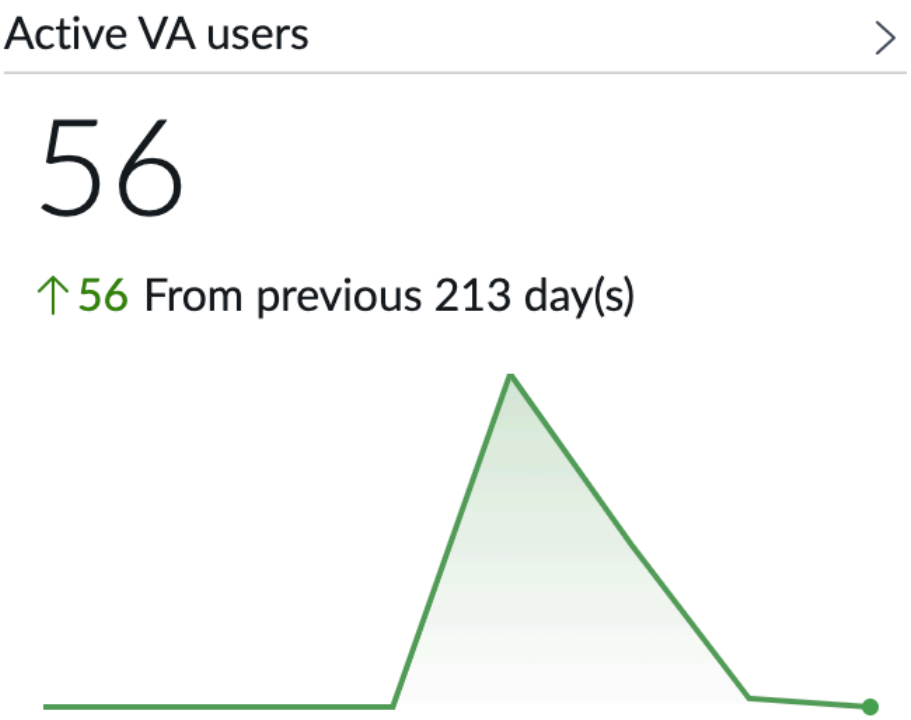
Informationen zum Festlegen des Datumsbereichs finden Sie unter Datumsbereich der Daten festlegen.

Für bestimmte Datenvisualisierungen sind für das Startdatum und das Enddatum, die in den Feldern **„Start** “ und **„Ende** “ ausgewählt sind, möglicherweise keine Daten verfügbar. In diesem Fall zeigt das Widget ein Startdatum und ein Enddatum für die Visualisierung basierend auf der Datenverfügbarkeit innerhalb des ausgewählten Datumsbereichs an.

Detaillierte Daten werden abgerufen

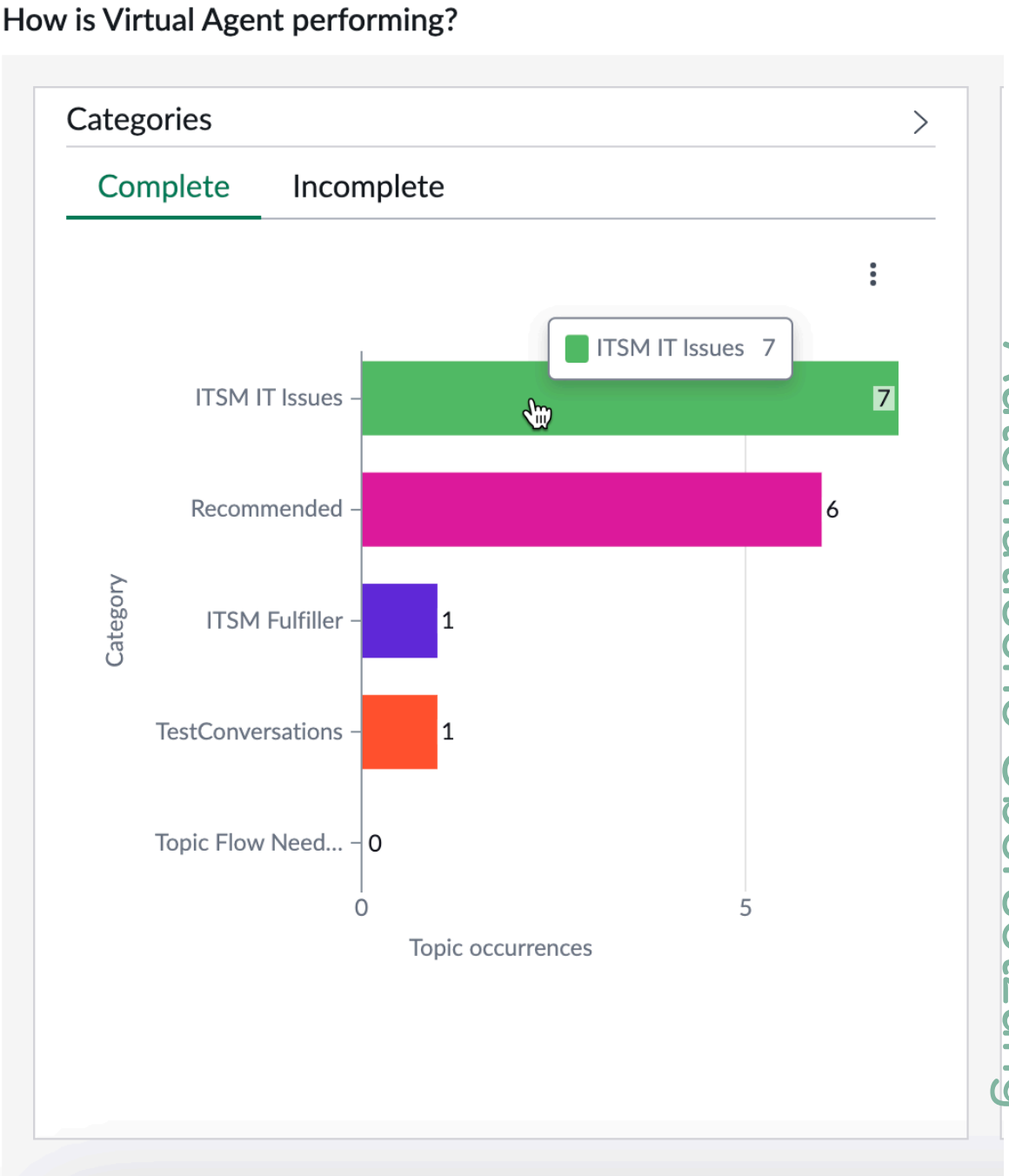
Die Registerkarte **Übersicht** enthält Zusammenfassungen der Daten, die auf anderen Registerkarten angezeigt werden. Sie können auf verschiedene Arten zu detaillierteren Daten gelangen:

- Klicken Sie auf eine Registerkarte, z. B. auf **Nutzung**.
- Klicken Sie auf die Pfeiltaste auf einer der Karten.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Klicken Sie auf eine Visualisierung.



Automatische Übersetzung

Dashboard-Registerkarten

Dashboard-Registerkarten

Registerkarte	Beschreibung
Übersicht	Zielseite für das Dashboard, auf der Zusammenfassungsinformationen für alle anderen Registerkarten angezeigt werden.
Monatlich	Beschreibt die Nutzung der VA-Konversation, z. B. die Sprache der Konversationen, ihre Dauer und die Konversationstypen.

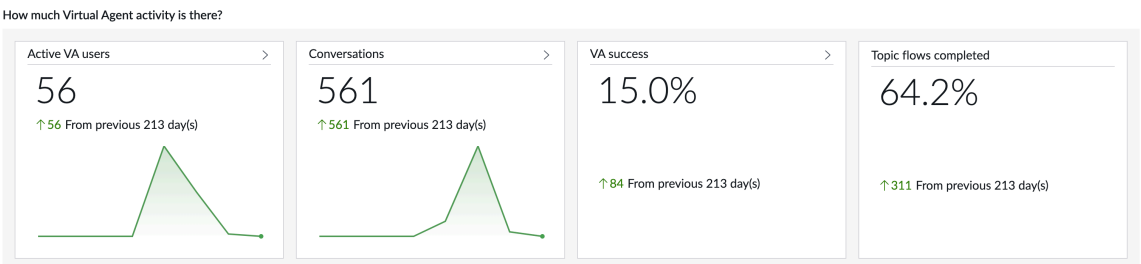
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard-Registerkarten (Fortsetzung)

Registerkarte	Beschreibung
Konversationen	Zusammenfassungsinformationen für die Konversationen eines Anwenders. Mithilfe der erweiterten Filterfunktion können Sie nach Konversationsknoten oder Themen filtern und Details zur Konversationsdauer, zum Kanal, in dem die Konversation stattgefunden hat, und zur Anzahl der ausgetauschten Nachrichten abrufen. Sie können auf dieser Registerkarte Verknüpfungen zu Details zu jeder Konversation erstellen.
Anwender	Listet die Anwender auf, die VA-Konversationen geführt haben. Die erweiterte Filterung bietet Analysen zur Nutzungshäufigkeit, nach Konversation, zur Dauer der Konversation für jeden Benutzer, zur ersten und letzten Konversation des Benutzers und zur verwendeten Sprache. Auf dieser Registerkarte können Sie Links zu Anwenderdetails erstellen, einschließlich deren Konversationen.
Themen	Zeigt Metriken zu Themen an, die von VA in Konversationen verwendet werden. Zu den Metriken gehören die Anzahl der VA-Konversationen, die an einen Servicemitarbeiter verschoben wurden, die durchschnittliche Länge der Konversationen pro Thema und die verwendeten Themenblöcke.
NLU-Vorhersage	Zeigt an, wie oft das NLU-Vorhersagemodell die Absicht der Anwenderkonversation genau verstanden oder ein Thema automatisch ausgewählt hat. Das Diagramm wird mit NLU-Workbench verknüpft, wenn Ihre Instanz NLUenthält.
Anwenderdefinierte Ereignisse	Zeigt die Anzahl der anwenderdefinierten Chat-Ereignisse an, die Sie auf der Seite „Ereignisse“ erstellt haben. Wenn Sie keine anwenderdefinierten Ereignisse erstellen, ist der Registerkarteninhalt leer.
Trichter	Stellt Metriken für Konversations-Flows bereit.
Automatische Problemlösung	Zeigt Informationen zur Anzahl der Benutzerprobleme an, die vom Service für die automatische Lösung abgefangen und von Virtual Agentgelöst wurden.

Trends und Punktzahlen

Viele Registerkarten verwenden Bewertungslisten, die den aktuellen Wert für einen Datenpunkt anzeigen, z. B. die Anzahl der gerade online geführten Konversationen.



Bewertungslisten zeigen auch Datentrends an, z. B. den Anstieg oder Rückgang der Datenwerte über den im Dashboard angegebenen

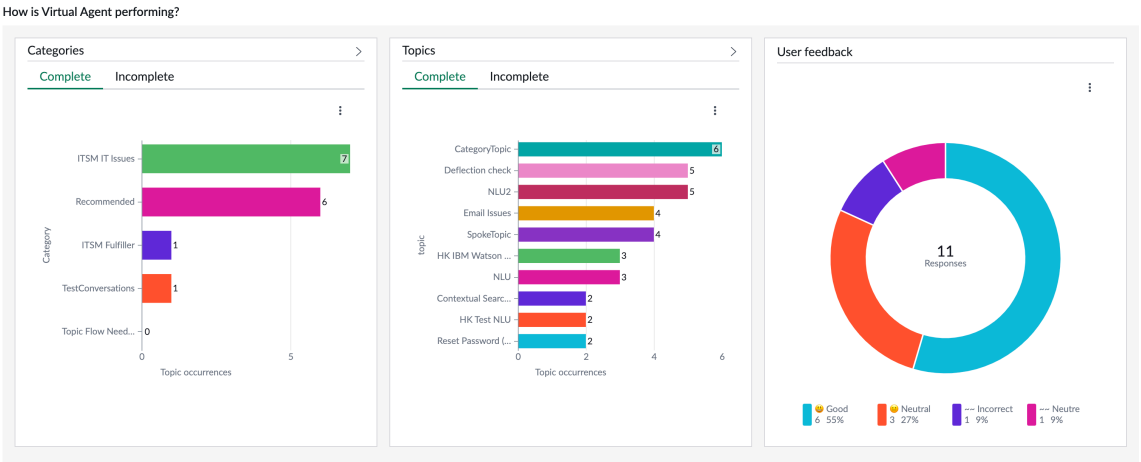
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datumsbereich. Wenn Sie den Mauszeiger über den Titel einer Bewertungsliste bewegen, wird eine Beschreibung der Bewertungsliste angezeigt.

Bestimmte Trendvisualisierungen im Dashboard, z. B. die Trends beim Abgleich von Absichten und Themen, unterstützen die Anzeige monatlicher, wöchentlicher und täglicher Daten nicht.

Visualisieren von Daten

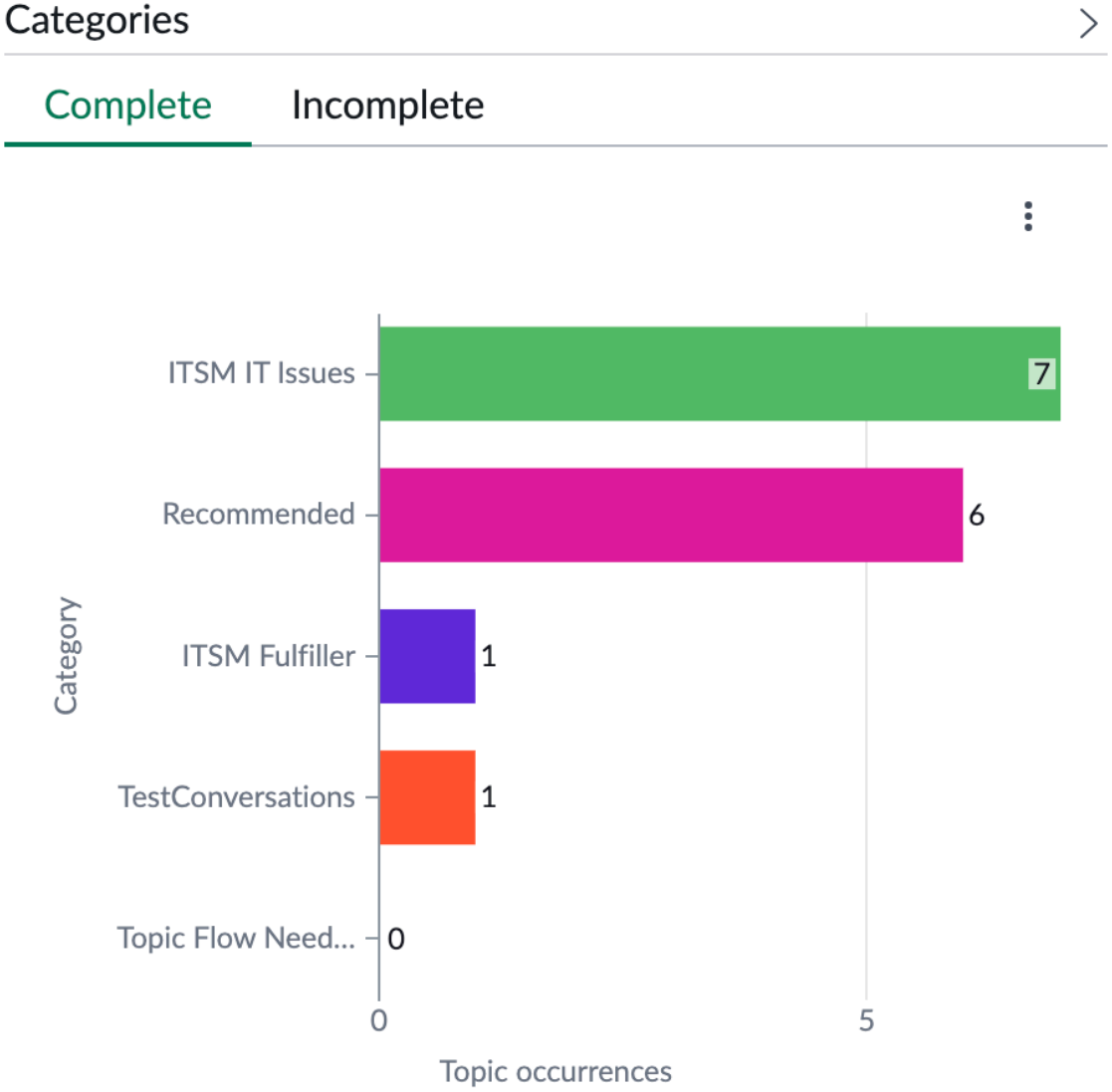
Viele Registerkarten zeigen Visualisierungen der aufgezeichneten VA-Daten.



Die Karten haben ein gemeinsames Setup.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



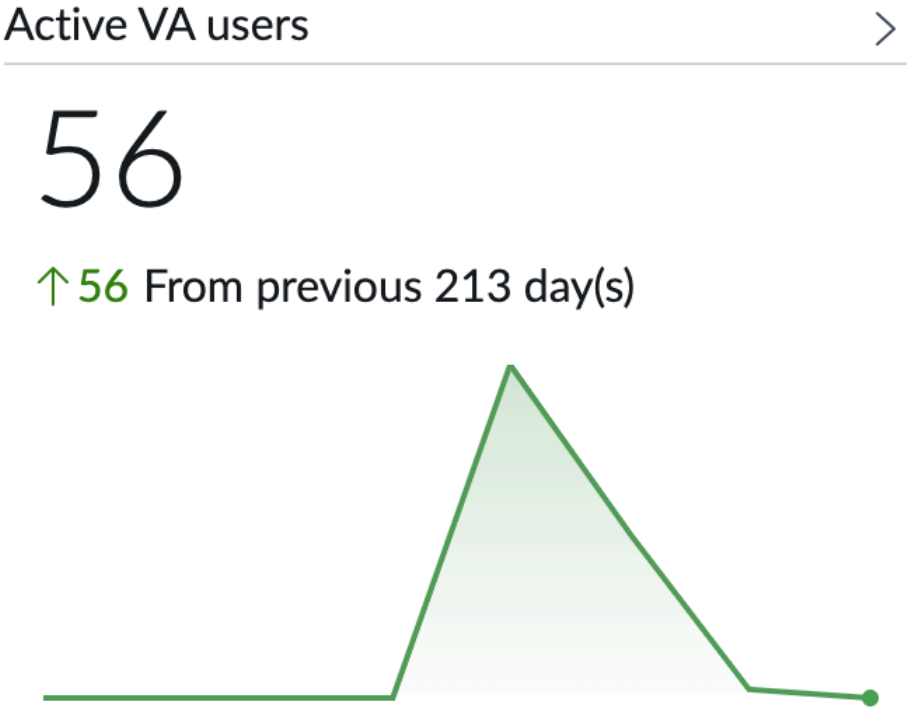
In jeder Visualisierung können Sie Folgendes auswählen:

- Unterregisterkarten zum Visualisieren verschiedener Datensätze in der Visualisierung.
- Pfeilspitzensymbol ( ), das Sie zur entsprechenden Registerkarte führt, die detailliertere Informationen enthält.

  Wählen Sie beispielsweise die Pfeiltaste in der **Bewertungsliste Aktive Benutzer** aus, um zur Registerkarte **Benutzer** zu wechseln, auf der eine Liste der Benutzer angezeigt wird, die derzeit den VA-Chat verwenden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



- Klicken Sie auf angezeigte Daten, z. B. einen Balken in einem Balkendiagramm, um detaillierte Informationen zu diesen Daten anzuzeigen.

Tutorial

Nachdem Sie sich nun mit der Anwenderoberfläche von vertraut sind, können Sie das Lernprogramm ausprobieren. Es zeigt, wie die Teile des Dashboards zusammenarbeiten, um Einblicke zur Verbesserung von VA zu gewinnen.

Das Dashboard wird getestet

Verwenden Sie dieses Tutorial, um sich mit dem Dashboard für Konversationsanalysen vertraut zu machen.

Vorbereitungen

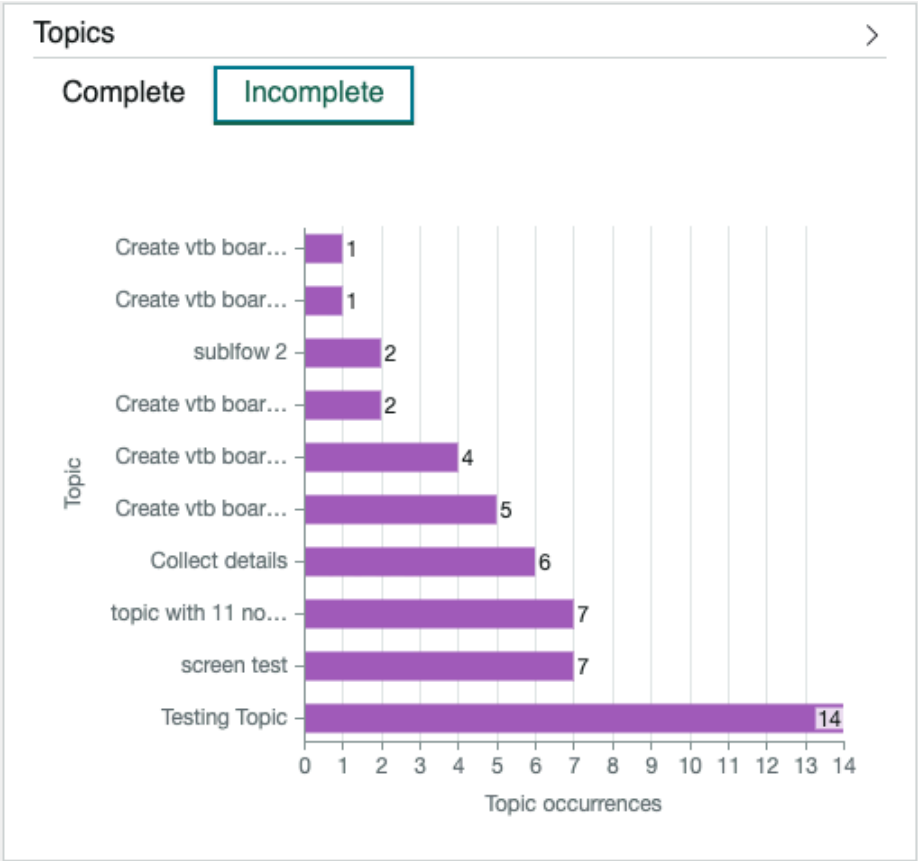
Erforderliche Rolle: Chat Analytics-Betrachter (chat_analytics_viewer)

Hinweis:
Dieses Tutorial ist für die Verwendung in Ihrer eigenen Instanz vorgesehen. Testinstanzen können verwendet werden, geben jedoch möglicherweise kein aussagekräftiges Feedback, es sei denn, sie enthalten vorab geladene Daten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Konversationsanalysen** > **Virtual Agent-Dashboard**.
   Die Registerkarte **Übersicht** im Dashboard wird angezeigt. Die Bewertungsliste für **abgeschlossene Themen-Flows** zeigt, dass die Anzahl der Benutzer, die alle Knoten in einem Thema abschließen, abgenommen hat. Ich möchte wissen, warum.
2. **Klicken** Sie in der Themenvisualisierung auf **Unvollständig**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

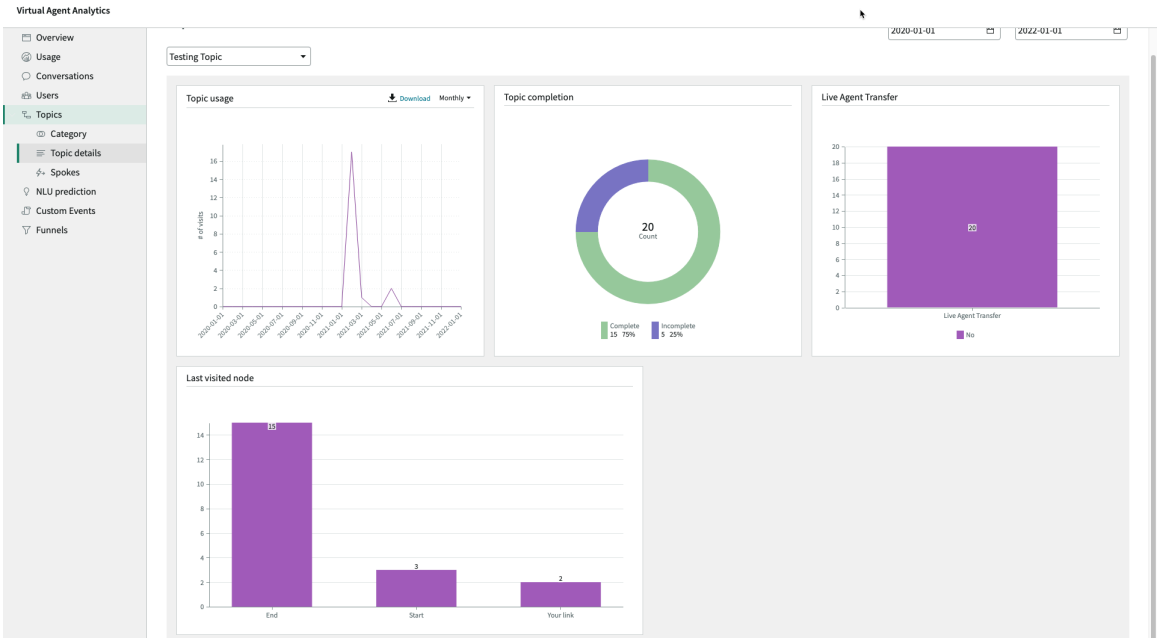


Ich sehe, dass Anwender das **Testthema** in den meisten Fällen nicht abgeschlossen haben, 14. Ich möchte herausfinden, wo der Anwender den Fehler gemacht hat.

3. Klicken Sie auf die Leiste **Testthema**, um Detailinformationen zu diesem Thema anzuzeigen.

   Die Seite mit Themendetails wird geöffnet. Das Beispiel in der **Bewertungsliste für den Abschluss** zeigt, dass Virtual Agent (VA) 15 Konversationen gelöst hat, 5 Konversationen jedoch nicht lösen konnte. Die **Bewertungsliste für die Übertragung** von Aufgaben an Service Desk-Mitarbeiter zeigt, dass niemand an einen Servicemitarbeiter übertragen hat. Die Bewertungsliste **Zuletzt besuchter Knoten** zeigt die drei Knoten im Thema, bei denen der Benutzer die Konversation verlassen hat: **Starten**, **Test**, und **Link zum angeforderten Bildschirm**. Überprüfen Sie diese Knoten, um die Kommunikation zu klären, oder fügen Sie eine andere Absicht hinzu.

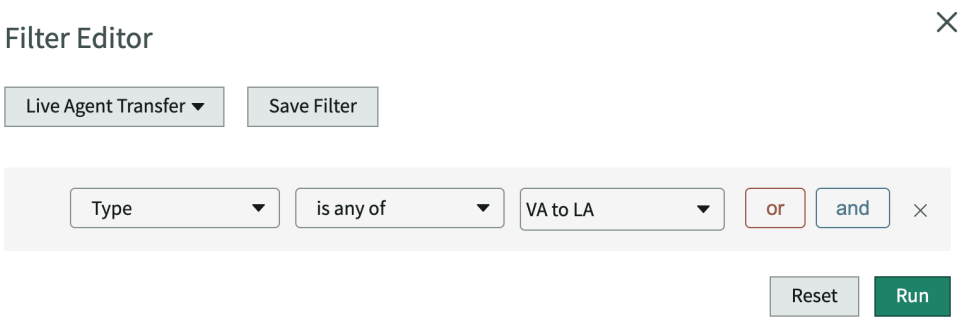
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Keine Konversationen in diesem Thema wurden von VA an einen Servicemitarbeiter übertragen. Aber ich frage mich, ob es Themen gibt, zu denen Anwender übertragen haben.

4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Konversationen**.
   Auf der Registerkarte **Konversationen** werden alle Konversationen innerhalb des angegebenen Datumsbereichs angezeigt. Ich entscheide mich, Filter zu verwenden, um nur die Konversationen anzuzeigen, die VA an einen Servicemitarbeiter übertragen hat.
5. Wählen Sie **Servicemitarbeiter-Übertragung aus**.

   Ich stelle fest, dass der Bedingungsgenerator die Filterparameter automatisch eingegeben und den **Typ** auf **VA to LA gesetzt**hat.



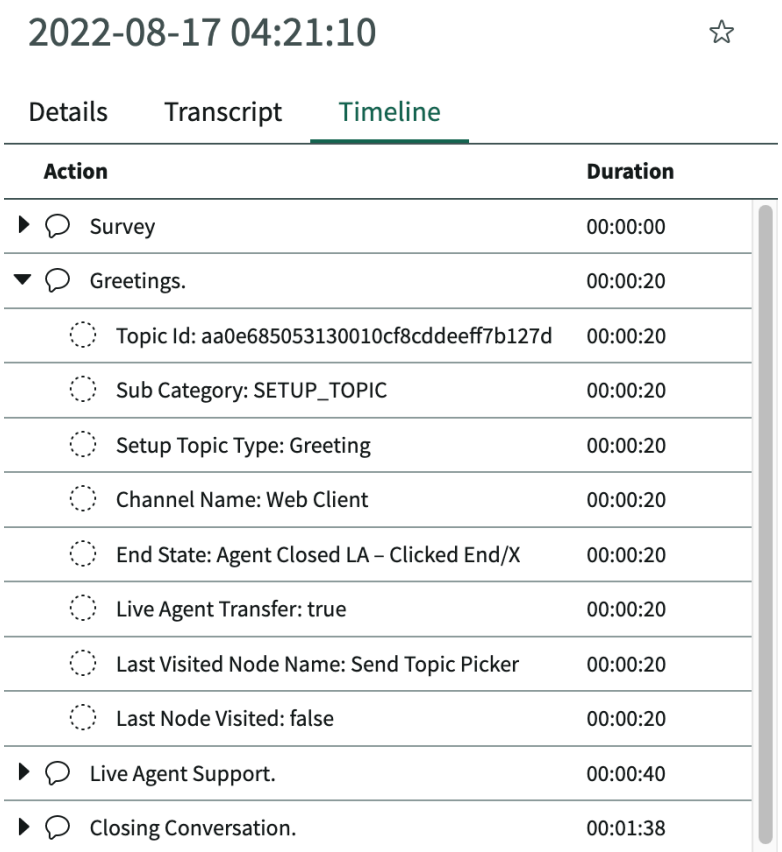
Ich möchte wissen, welchen Themenknoten der Anwender zuletzt besucht hat, bevor er an einen Servicemitarbeiter übergeben wurde.

6. Klicken Sie auf ein Konversationsdatum.

   Die Konversationsdetails werden angezeigt.
7. Erweitern Sie die Aktion „ **Begrüßungen** “ auf der Registerkarte **Zeitleiste**.

   Ich sehe, dass der letzte vom Anwender aufgerufene Knoten „ **Themenauswahl senden**“ war. Jetzt weiß ich, dass ich diesen Knoten in diesem Thema überarbeiten sollte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Ich entscheide, um zu sehen, welche Themen besser funktionieren.

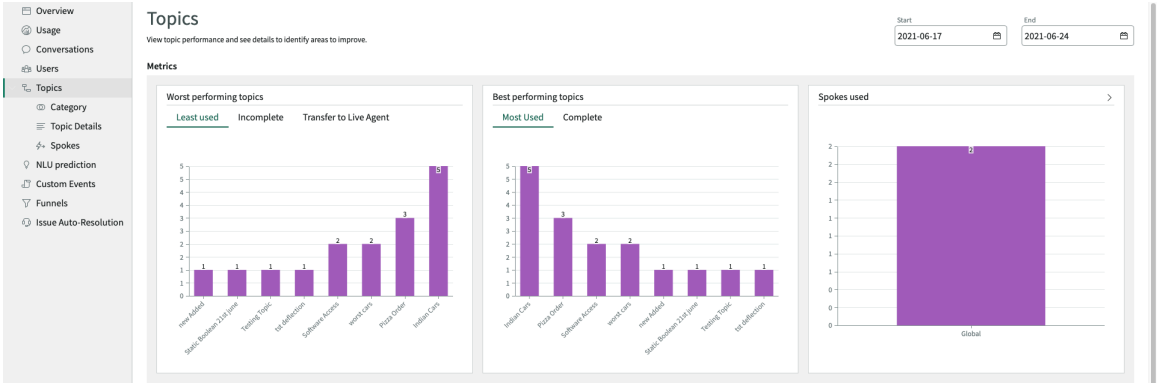
8. Wählen Sie den **VA-Erfolgsfilter** aus.
   Die Liste enthält Konversationen, die VA lösen konnte. Vielleicht möchte ich herausfinden, ob die Lösung des Problems zu lange gedauert hat.
9. Um eine Bedingung hinzuzufügen, klicken Sie auf **Filter anzeigen/bearbeiten** und verwenden Sie den Bedingungsgenerator im Popup-Fenster Filter-Editor. Sie können entweder einen Standardfilter aus der Liste auswählen oder eine neue Filterbedingung erstellen.
10. Wählen Sie für die Bedingung **Dauer** und für den Operator das Größer-als-Zeichen aus, geben Sie für die Anzahl der Sekunden 180 ein, und klicken Sie auf **Ausführen**.
    In der Liste werden VA-Konversationen angezeigt, die länger als drei Minuten dauerten. Es handelt sich um einen kleinen Prozentsatz aller Konversationen. Ich komme daher zu dem Schluss, dass das Thema gut funktioniert.

    Abschließend möchte ich wissen, welche Themen am häufigsten und am wenigsten verwendet werden, damit ich weiß, welche Themen priorisiert werden müssen.

11. Klicken Sie auf die Registerkarte **Themen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auf der Seite „Themen“ werden die Themen mit der besten und der schlechtesten Leistung angezeigt.



Legacy: Einrichten des Dashboards für Konversationsanalysen

Richten Sie anwenderdefinierte Ereignisse und Formeldefinitionen ein, um gezieltere Analysen zu erstellen.

Wichtig:

Das Dashboard für Konversationsanalysen wird auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird bis zur Einstellung unterstützt, kann jedoch nicht mehr installiert werden. Ein neues Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics, das die Compliance-Anforderungen von Government Community Cloud (GCC) erfüllt und somit von FedRAMP autorisiert ist, ist verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics.

Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Wenn Sie bereits Benutzer dieses Dashboards sind und Analytics-Daten in das neue Dashboard migrieren möchten, finden Sie weitere Informationen unter Migrieren Sie Daten zum Dashboard für Konversationsanalysen in Platform Analytics Experience von [KB1651556] an.

Im Dashboard für Konversationsanalysen können Sie die überwachten Daten folgendermaßen anpassen:

- Datumsbereich– Geben Sie den Datumsbereich für die im Dashboard angezeigten Daten an.
- Anwenderdefinierte Ereignisse– Das Dashboard kann Analysen zu von Ihnen erstellten anwenderdefinierten Ereignisse anzeigen. Alle Ereignisse müssen sich auf Konversationen beziehen. Sie können beispielsweise Daten zu jeder Konversation speichern, die einen bestimmten Kanal verwendet hat, z. B. Slack.
- Formelüberschreibung: Passen Sie die in Analyseberichten verwendeten Parameterdefinitionen an. Standardmäßig ist die *Dauer* die Gesamtzeit vom ersten bis zum letzten Wortwechsel in einer Konversation. Sie können diese Formel überschreiben, indem Sie inaktive Zeiten aus der Konversation subtrahieren.

Rollenanforderungen

Informationen zu Rollen finden Sie unter Legacy – Dashboard-Rollen für Konversationsanalysen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abhängigkeiten

Für das Dashboard für Konversationsanalysen ist eine Quebec-Version oder höher von Virtual Agenterforderlich.

Legacy: Installieren Sie das Dashboard für Konversationsanalysen

Rufen Sie Aktualisierungen für das Dashboard für Konversationsanalysen von ServiceNow Storeab. Verwenden Sie dieses Dashboard, um Einblicke in Chats von Virtual Agent (VA) mit Kunden zu gewinnen.

Vorbereitungen

Wichtig:

Das Dashboard für Konversationsanalysen wird auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird bis zur Einstellung unterstützt, kann jedoch nicht mehr installiert werden. Ein neues Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics, das die Compliance-Anforderungen von Government Community Cloud (GCC) erfüllt und somit von FedRAMP autorisiert ist, ist verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics.

Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Wenn Sie bereits Benutzer dieses Dashboards sind und Analytics-Daten in das neue Dashboard migrieren möchten, finden Sie weitere Informationen unter Migrieren Sie Daten zum Dashboard für Konversationsanalysen in Platform Analytics Experience von [KB1651556] an.

Hinweis:

Ab Release San Diego wird die App „Conversational Analytics“ automatisch installiert, wenn Sie das Plugin „Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) zum ersten Mal aktivieren. Nachfolgende Updates für diese App müssen von ServiceNow Storeheruntergeladen und installiert werden.

Das Dashboard für Konversationsanalysen ist für die lokale Installation nicht verfügbar.

Bei der Verwendung des Dashboards für Konversationsanalysen können IntegrationHub Transaktionskosten anfallen. Diese Transaktionsmessung war unbeabsichtigt und wird in einem der nächsten Release entfernt. Wenn das Problem weiterhin besteht, erstellen Sie einen Fall für unser Kundenservice und Support -Team.

Erforderliche Rolle: Chat Analytics-Administrator

Prozedur

1. Vergewissern Sie sich, dass für Ihre -Instanz das Plugin „Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot] aktiviert ist.
   Ab Release San Diego wird die App Dashboard für Konversationsanalysen automatisch installiert, wenn Sie das Plugin „Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot] aktivieren.
2. Wechseln Sie zum ServiceNow Store , und suchen Sie nach *Analytics*.
3. Wählen Sie die neueste Version des Dashboards für Konversationsanalysen aus.
   Der Store installiert die Updates für das Analytics-Dashboard Virtual Agent und die Analytics-Datenkonfigurationstools. Der Name des Plugins lautet com.sn.conversational.analytics, und der Bereichsname lautet sn_ci_analytics. Zu den wichtigsten Tabellen für das Dashboard für Konversationsanalysen gehören:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
sn_ci_analytics_conversation	Die Haupttabelle für -Konversationen. Listet Virtual Agent Konversationen auf.
sn_ci_analytics_event	Liste der Ereignisse. Ein Ereignis ist etwas, das stattfindet, beispielsweise eine umsetzbare Benachrichtigung. Das Dashboard kann Analysen zu Standardereignissen oder zu von Ihnen erstellten Ereignissen anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderdefinierte Ereignisse einrichten.
sn_ci_analytics_event_prop	Liste der in Ereignissen verwendeten Werte.
sn_ci_analytics_formula_overrides	Listet Formelüberschreibungen für Eigenschaften auf, die vom Dashboard verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderdefinierte Definitionen einrichten.

Hinweis:
Sie benötigen keine Lizenz und kein Plugin für Performance Analytics.

Legacy: Erstellen Sie anwenderdefinierte Ereignisse zur Überwachung

Erstellen Sie anwenderdefinierte Ereignisse, und überwachen Sie sie im Dashboard für Konversationsanalysen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig:

Das Dashboard für Konversationsanalysen wird auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird bis zur Einstellung unterstützt, kann jedoch nicht mehr installiert werden. Ein neues Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics, das die Compliance-Anforderungen von Government Community Cloud (GCC) erfüllt und somit von FedRAMP autorisiert ist, ist verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics.

Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Wenn Sie bereits Benutzer dieses Dashboards sind und Analytics-Daten in das neue Dashboard migrieren möchten, finden Sie weitere Informationen unter Migrieren Sie Daten zum Dashboard für Konversationsanalysen in Platform Analytics Experience von [KB1651556] an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Chat Analytics-Administrator.

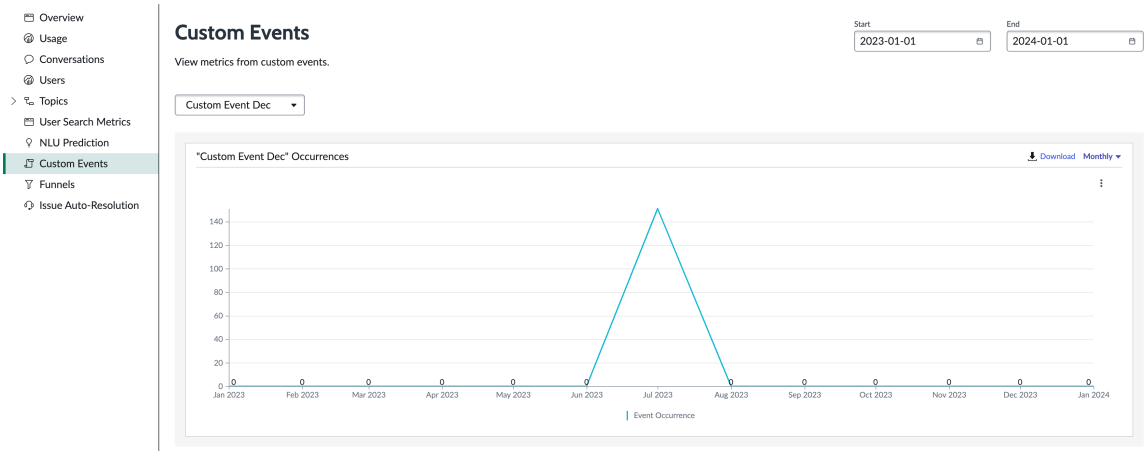
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Ereignis ist eine Kombination von Bedingungen, die für eine Teilmenge von Virtual Agent (VA)-Konversationen gelten. Ein Ereignis kann beispielsweise eine Konversation sein, die aus einem Slack-Kanal stammt und von VA an einen Servicemitarbeiter übertragen wurde.

Die meisten im Dashboard angezeigten Metriken (z. B. Themen- und Konversationsdetails) werden aus vorgefertigten Ereignissen abgeleitet. Diese Ereignisse werden im Dashboard auf den Registerkarten **Themen** und **Konversationen** angezeigt. Um anwenderdefinierte Ereignisse zu erstellen, können Sie die Funktion „Anwenderdefinierte Ereignisse“ verwenden. Verwenden Sie anwenderdefinierte Ereignisse, um Analysen zu Daten zu erstellen, an denen Sie interessiert sind, z. B.:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Anzahl der Konversationen in einem Slack-Kanal, die an einen Servicemitarbeiter übertragen wurden.
- Anzahl der Konversationen in einem Slack-Kanal, zu denen der Anwender nie zurückgekehrt ist.

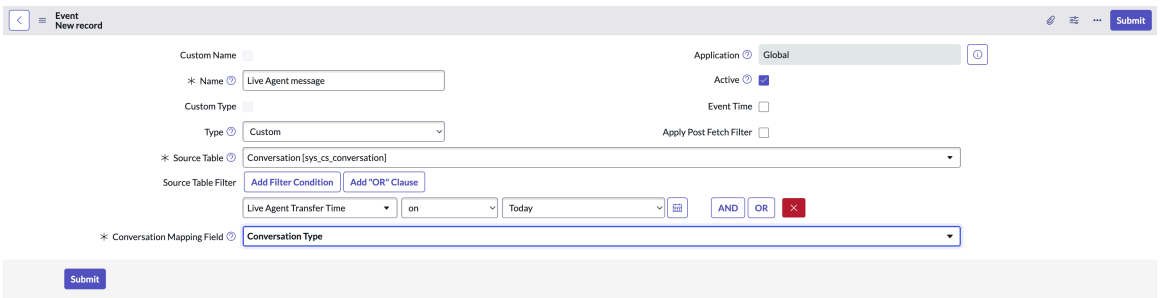


Anwenderdefinierte Events werden auf der Registerkarte **Custom Events** angezeigt. Wenn Sie keine anwenderdefinierten Ereignisse konfiguriert haben, werden im Dashboard keine angezeigt. Sie können bis zu 20 anwenderdefinierte Ereignisse erstellen.

Anwenderdefinierte Ereignisse werden wirksam, wenn Sie sie erstellen. Sie können sie nicht verwenden, um Daten zu analysieren, die vor der Erstellung des anwenderdefinierten Ereignisses erfasst wurden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversationsanalysen** > **Ereigniskonfiguration** und wählen Sie **Neu**aus.
   Die Datensatzseite „Neues Ereignis“ wird angezeigt.



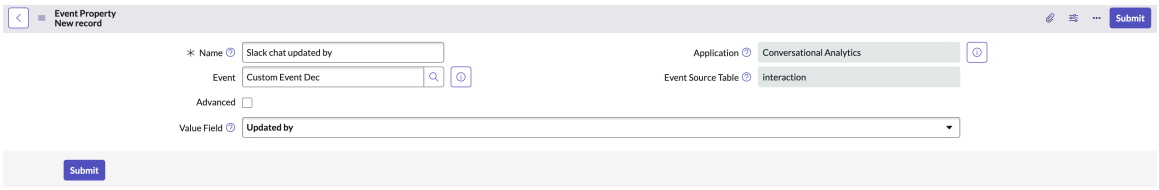
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Seite Ereignisse wird angezeigt, auf der alle anwenderdefinierten Ereignisse aufgelistet sind. Sie haben die Tabelle für die Suche nach anwenderdefinierten Ereignisse angegeben. Jetzt müssen Sie die Parameterwerte angeben, die das anwenderdefinierte Ereignis auslösen.

4. Klicken Sie auf das von Ihnen erstellte anwenderdefinierte Ereignis.

5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Ereigniseigenschaften **Neu**aus.
   Die Seite „Neuer Datensatz für Ereigniseigenschaft“ wird angezeigt, in der Sie die Eigenschaften für ein anwenderdefiniertes Ereignis angeben, das Sie im Dashboard nachverfolgen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



In diesem Beispiel zeigt die Registerkarte **Custom Event** Metriken für `Updated by` für das anwenderdefinierte Event Messages-from-Slack.

6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Seite Ereignis wird angezeigt.

8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Die Seite Ereignisse wird angezeigt, auf der alle anwenderdefinierten Ereignisse aufgelistet sind. Sie können die Registerkarte „Anwenderdefinierte Ereignisse“ im Dashboard öffnen, um das **anwenderdefinierte Ereignis** anzuzeigen. Dieses anwenderdefinierte Ereignis ist nicht rückwirkend. zeigt das Dashboard nur neue Ereignisse an, die die anwenderdefinierten Ereigniskriterien erfüllen.

Legacy: Erstellen Sie anwenderdefinierte Überschreibungsdefinitionen

Verwenden Sie Skripts, um die Standardformeln zu überschreiben, die zum Erstellen der Analysen im Dashboard für Konversationsanalysen verwendet werden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig:

Das Dashboard für Konversationsanalysen wird auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird bis zur Einstellung unterstützt, kann jedoch nicht mehr installiert werden. Ein neues Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics, das die Compliance-Anforderungen von Government Community Cloud (GCC) erfüllt und somit von FedRAMP autorisiert ist, ist verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics.

Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Wenn Sie bereits Benutzer dieses Dashboards sind und Analytics-Daten in das neue Dashboard migrieren möchten, finden Sie weitere Informationen unter Migrieren Sie Daten zum Dashboard für Konversationsanalysen in Platform Analytics Experience von [KB1651556] an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Chat Analytics-Administrator

Achten Sie darauf, den Anwendungsbereich auf Konversationsanalysen festzulegen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Dashboard für Konversationsanalysen verwendet Formeln, um Analysen zu bestimmen, z. B. wie die Dauer berechnet wird. Sie können die Standardformeln überschreiben, um die Analysen an Ihre Bedürfnisse anzupassen. Beispielsweise ist die Standardformel für die Dauer im Dashboard die Zeit zwischen dem ersten und dem letzten Wortwechsel in einer Konversation. Sie können diese Formel überschreiben, indem Sie inaktive Zeiten aus der Konversation subtrahieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Standardformeln und Formelüberschreibungen befinden sich in der Tabelle sn_ci_analytics_formula_override. Sie können nur die vorhandenen Formeln in der Tabelle ändern, indem Sie die Standardformel deaktivieren und einen neuen Formelüberschreibungsdatensatz erstellen. Einige Formeln können Sie nicht überschreiben, da sie systemabhängig sind. Sie können jedoch anwenderdefinierte Ereignisse erstellen, um ein ähnliches Ziel zu erreichen.

Die Standarddefinitionen sind:

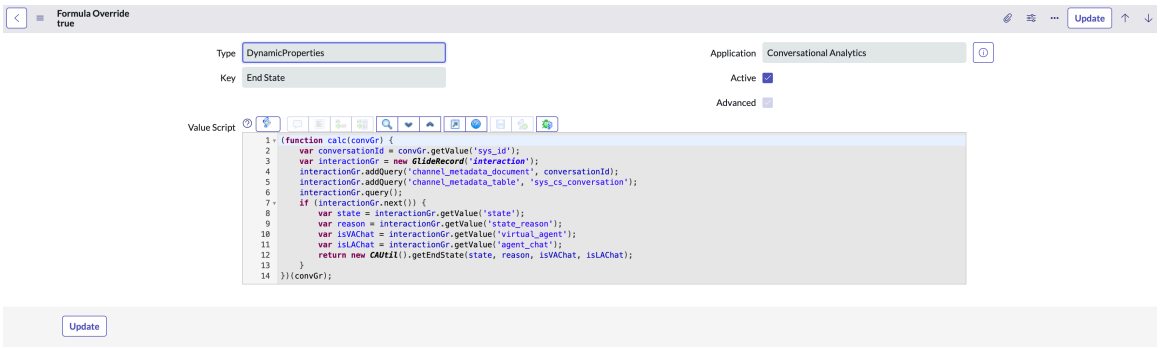
- Dauer: Zeit vom Start einer Konversationssitzung bis zum Senden der letzten Nachricht (nicht bis zum Ende der Konversationssitzung). Sie können das bereitgestellte Skript für die Dauer nicht ersetzen. Sie können es nur aktivieren oder deaktivieren. Wenn Sie das Kontrollkästchen **Aktiv** deaktivieren, wird die Dauer bis zum Ende der Sitzung berechnet. Wenn Sie das Kontrollkästchen **Aktiv** aktivieren, wird die Dauer ab der letzten gesendeten Nachricht berechnet.
- Selbstlösungsrate: Anzahl der Konversationen, die kein negatives Feedback hatten, die ein Thema enthielten, das bis zum letzten Knoten durchgegangen ist und nicht an einen Servicemitarbeiter eskaliert wurden. Das Dashboard dividiert diese Zahl durch die Anzahl aller Konversationen, um die Quote zu erhalten.
- Feedback: Definiert als positiv, neutral und negativ. Um dieses Verhalten beispielsweise zu überschreiben, verwenden Sie zuerst den Virtual Agent (VA) Designer, um eine Rangliste von 1 bis 10 zu erstellen. Dann können Sie ein Skript verwenden, um das Standardverhalten des Dashboards zu überschreiben, indem Sie 1–4 als negativ, 5–7 als neutral und 8–10 als positiv gruppieren.
- Endstatus: Standardmäßig auf 12 Arten definiert. Weitere Informationen finden Sie unter Beispiele für Formelüberschreibung.
- Gültige Konversation: Definiert als Konversationsdatensatz, der in den Dashboard-Ergebnissen enthalten ist, um mindestens eines der folgenden Kriterien zu erfüllen.
  - Nicht umsetzbare Benachrichtigungskonversationen, für die keine Validierung durch den Anwender erforderlich ist, werden als aktive Konversationen gezählt.
  - Umsetzbare Benachrichtigungen, die nicht Teil einer vorhandenen Konversation sind, gelten als gültige Konversationen, wenn der Status der Benachrichtigung entweder Gesendet oder Abgeschlossen lautet.
  - Die Konversation beinhaltet die Themen-Discovery von Virtual Agent oder eine direkte Konversation mit einem Servicemitarbeiter.

Hinweis:
Durch Formelüberschreibungen werden die gespeicherten Daten nicht geändert. Sie ändern nur die Art und Weise, wie das Dashboard die Daten anzeigt, indem vorhandene Daten auf andere Weise berechnet werden.

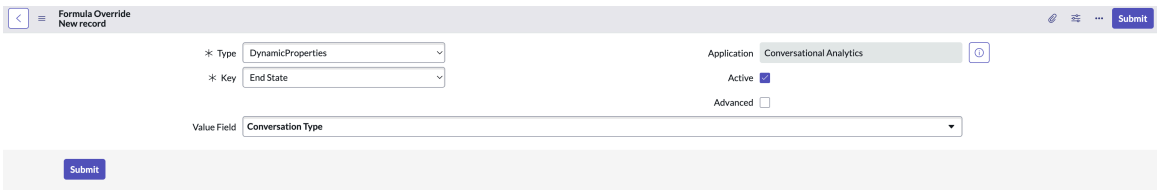
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversationsanalysen** > **Formelüberschreibung**.
   Alternativ können Sie im `Filternavigator sn_ci_analytics_formula_override.list` eingeben, um die Tabelle sn_ci_analytics_formula_override anzuzeigen.
2. Wählen Sie die Formel aus, die Sie überschreiben möchten.
   Sie können die Formel für die Dauer nicht überschreiben, sondern nur aktivieren oder deaktivieren. Sie können die Skripts für andere Definitionen ändern. Dies sind die einzigen Definitionen, die Sie ändern können.
   Die Seite „Formelüberschreibung“ wird angezeigt und zeigt die vorhandene Formel an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Kopieren Sie das Skript im Feld Wertskript.
   Die Standardformeln sind schreibgeschützt. Um sie zu ändern, müssen Sie eine Kopie erstellen.
4. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, um die Standardformel zu deaktivieren.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
6. Klicken Sie auf **Neu**, um einen Formelüberschreibungsdatensatz zu erstellen, der die Standardformel überschreibt.
   Die Seite „Neuen Datensatz mit Formelüberschreibung“ wird angezeigt.



7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
8. Klicken Sie auf **Absenden**.

Legacy – Beispiel für Formelüberschreibung

Verwenden Sie das folgende Formelüberschreibungsbeispiel, um Ihre eigenen Formelüberschreibungen zu erstellen.

Wichtig:

Das Dashboard für Konversationsanalysen wird auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird bis zur Einstellung unterstützt, kann jedoch nicht mehr installiert werden. Ein neues Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics, das die Compliance-Anforderungen von Government Community Cloud (GCC) erfüllt und somit von FedRAMP autorisiert ist, ist verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics.

Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Wenn Sie bereits Benutzer dieses Dashboards sind und Analytics-Daten in das neue Dashboard migrieren möchten, finden Sie weitere Informationen unter Migrieren Sie Daten zum Dashboard für Konversationsanalysen in Platform Analytics Experience von [KB1651556] an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gruppenendstatusdefinitionen

Der Endstatus einer Konversation gibt an, wie eine Konversation beendet wurde. Sie könnte beispielsweise damit enden, dass der Anwender nicht antwortet oder der Anwender das Chatfenster geschlossen hat. Es gibt 12 Standarddefinitionen für den Endstatus. Weitere Informationen zu den Endstatus von Konversationen finden Sie unter Virtual Agent-Interaktionsdatensätze. Das folgende Skript gruppiert sie wie folgt:

- VA hat die Chatsitzung geschlossen
  - System hat VA geschlossen – keine Antwort vom Anwender
  - System hat VA geschlossen – Thema abgeschlossen
  - System hat VA geschlossen – mit KI-Suche verlassen
  - System hat VA geschlossen – automatisch geschlossen
  - System hat VA geschlossen – Anwender hat nie interagiert
- Der Servicemitarbeiter hat die Chatsitzung geschlossen
  - System hat LA geschlossen – keine Antwort vom Anwender
  - System hat LA geschlossen – Thema abgeschlossen
  - Service Desk-Mitarbeiter hat LA geschlossen – auf Ende/X geklickt
  - System hat LA geschlossen – vor Interaktion mit Service Desk-Mitarbeiter
- Der Anwender hat die Chatsitzung geschlossen
  - Anwender hat LA geschlossen – auf Ende/X geklickt
  - Anwender hat VA geschlossen – auf Ende/X geklickt
  - Anwender hat LA geschlossen – vor Interaktion mit Service Desk-Mitarbeiter

Um diese Gruppierungen der 12 Endstatus zu erstellen, befolgen Sie die Anweisungen zum Erstellen einer Formelüberschreibung, und verwenden Sie das folgende Skript.

```
(function calc(convGr) {
   // Returns 'System Closed VA', 'System Closed LA', 'User Closed' states.
   function getFinalEndState(state) {
      var arrayUtil = new global.ArrayUtil();
      VA_END_STATE = ['System Closed VA – User No Response',
         'System Closed VA – Topic Complete',
         'System Closed VA – Left With AI Search',
         'System closed VA – Auto Closed',
         'System Closed VA – User Never Engaged'
      ];
      LA_END_STATE = ['System Closed LA – User No Response',
         'System Closed LA – Chat Complete',
         'Agent Closed LA – Clicked End/X',
         'System Closed LA – Before Agent Engagement'
      ];
      USER_CLOSED_END_STATE = ['User Closed LA – Clicked End/X',
         'User Closed VA – Clicked End/X',
         'User Closed LA - Before Agent Engagement'
      ];
      if (state) {
         if (arrayUtil.contains(VA_END_STATE, state))
            return 'System Closed VA';
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
        if (arrayUtil.contains(LA_END_STATE, state))
            return 'System Closed LA';

        if (arrayUtil.contains(USER_CLOSED_END_STATE, state))
            return 'User Closed';
    }
    return state;
  }

  var conversationId = convGr.getValue('sys_id');
  var interactionGr = new GlideRecord('interaction');
  interactionGr.addQuery('channel_metadata_document', conversationId);
  interactionGr.addQuery('channel_metadata_table', 'sys_cs_conversation');
  interactionGr.query();
  if (interactionGr.next()) {
    var state = interactionGr.getValue('state');
    var reason = interactionGr.getValue('state_reason');
    var isVAChat = interactionGr.getValue('virtual_agent');
    var isLAChat = interactionGr.getValue('agent_chat');
    var endState = new CAUtil().getEndState(state, reason, isVAChat, isLAChat);
    return getFinalEndState(endState);
  }
})(convGr);
```

Legacy - Verwenden des Dashboards für Konversationsanalysen

Verwenden Sie das Dashboard für Konversationsanalysen, um Einblicke in Konversationen von Virtual Agent (VA) zu erhalten.

Wichtig:

Das Dashboard für Konversationsanalysen wird auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird bis zur Einstellung unterstützt, kann jedoch nicht mehr installiert werden. Ein neues Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics, das die Compliance-Anforderungen von Government Community Cloud (GCC) erfüllt und somit von FedRAMP autorisiert ist, ist verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics.

Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Wenn Sie bereits Benutzer dieses Dashboards sind und Analytics-Daten in das neue Dashboard migrieren möchten, finden Sie weitere Informationen unter Migrieren Sie Daten zum Dashboard für Konversationsanalysen in Platform Analytics Experience von [KB1651556] an.

In den folgenden Abschnitten wird erläutert, wie Sie mit dem Dashboard VA-Interaktionen mit Benutzern untersuchen. Sie müssen über die Rolle „Chat Analytics-Betrachter“ (chat_analytics_viewer) verfügen, um das Dashboard für Konversationsanalysen verwenden zu können.

Legacy: Legt den Datumsbereich der Daten fest

Legen Sie das **Start-** und **Enddatum** oben auf der Registerkarte Übersicht fest, um den Datumsbereich der auf einer Seite zusammengefassten Daten anzugeben. Der auf dieser Registerkarte festgelegte Datumsbereich gilt für alle anderen Registerkarten im Analytics-Dashboard Virtual Agent.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Wichtig:

Das Dashboard für Konversationsanalysen wird auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird bis zur Einstellung unterstützt, kann jedoch nicht mehr installiert werden. Ein neues Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics, das die Compliance-Anforderungen von Government Community Cloud (GCC) erfüllt und somit von FedRAMP autorisiert ist, ist verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics.

Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Wenn Sie bereits Benutzer dieses Dashboards sind und Analytics-Daten in das neue Dashboard migrieren möchten, finden Sie weitere Informationen unter Migrieren Sie Daten zum Dashboard für Konversationsanalysen in Platform Analytics Experience von [KB1651556] an.

Erforderliche Rolle: Chat Analytics-Betrachter (chat_analytics_viewer)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird



Alle Datums- und Uhrzeitangaben im Dashboard sind UTC-Werte. Obwohl in der Konversationstabelle Konversationsdaten und -uhrzeiten in verschiedenen Zeitzonen aufgeführt sind, konvertiert Virtual Agent (VA) sie bei der Anzeige im Dashboard in UTC. Wenn Sie außerdem einen voreingestellten Datumsbereich auswählen, z. B. *letzte Woche*, können die Daten von Ihren Erwartungen abweichen.

Sie können den Datumsbereich auf zwei Arten festlegen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversationsanalysen** > **Dashboard**.
2. **Wahlweise:** Verwenden Sie das **Startdatum** und das **Enddatum**, um den Datumsbereich festzulegen.
   a. Wählen Sie das Symbol „Kalender **starten** “ ( ).
   b. Wählen Sie das Startdatum im Kalender doppelt aus.
   c. Wählen Sie **OK**.
   d. Wählen Sie das Symbol „ **Endkalender** “ ( ).
   e. Wählen Sie das Enddatum im Kalender doppelt aus.
   f. Wählen Sie **OK**.
   Die im Dashboard angezeigten Daten werden entsprechend den Daten im neuen Datumsbereich angepasst.
3. **Wahlweise:** Verwenden Sie den **Startdatumskalender**, um den Datumsbereich festzulegen.

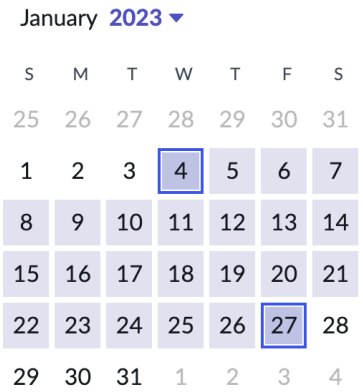
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie das Symbol „Kalender **starten** “ ( ).

b. Wählen Sie das Startdatum des Datumsbereichs doppelt aus.

c. Halten Sie die Strg-Taste gedrückt, und wählen Sie das Enddatum doppelt aus.
Der Datumsbereich wird im Dashboard hervorgehoben.



(Optional)

d. Wählen Sie **OK**.

(Optional) Die im Dashboard angezeigten Daten werden entsprechend dem neuen Datumsbereich angepasst.

Legacy – Registerkarte Übersicht

Verwenden Sie die Registerkarte Übersicht, um einen Snapshot einiger der im Dashboard für Konversationsanalysen gesammelten Informationen zu erhalten.

Wichtig:

Das Dashboard für Konversationsanalysen wird auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird bis zur Einstellung unterstützt, kann jedoch nicht mehr installiert werden. Ein neues Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics, das die Compliance-Anforderungen von Government Community Cloud (GCC) erfüllt und somit von FedRAMP autorisiert ist, ist verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics.

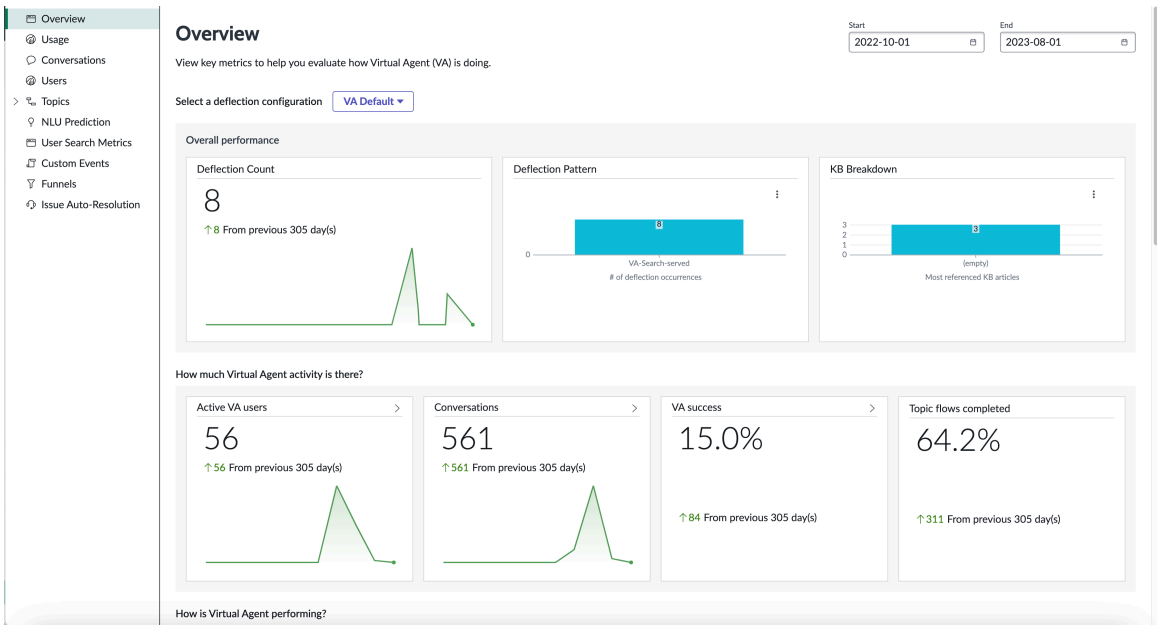
Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Wenn Sie bereits Benutzer dieses Dashboards sind und Analytics-Daten in das neue Dashboard migrieren möchten, finden Sie weitere Informationen unter Migrieren Sie Daten zum Dashboard für Konversationsanalysen in Platform Analytics Experience von [KB1651556] an.

Die Registerkarte „ **Übersicht** “ ist die Zielseite des Dashboards. Sie bietet eine Zusammenfassung der Informationen auf allen anderen Dashboard-Registerkarten. Zur Verwendung der Registerkarte „ **Übersicht** “ benötigen Sie die Rolle „Chat Analytics-Betrachter“ (chat_analytics_viewer).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Now Assist in Virtual Agent Analytics wird nur dann in der linken Navigation angezeigt, wenn Sie Now Assist in Virtual Agent aktiviert haben.



Anweisungen zur Verwendung der Widgets auf der Registerkarte **Übersicht** finden Sie unter Virtual Agent Analytics Dashboard erkunden.

Visualisierte Gesamtdaten

Visualisierung	descriptions
Abwendungsanzahl	Anzahl der Abwendungsereignisse, gemessen durch die Ausführungsanzahl des Abwendungsthemenblocks. Eine Abwendung liegt vor, wenn Virtual Agent ein Problem für einen Benutzer löst oder dabei hilft.
Abwehrmuster	Anzahl der Abwendungen pro Abwendungsmuster.
KB-Aufgliederung	Titel von KB-Artikeln mit der Anzahl der Male, die sie als Teil von Abwendungen präsentiert wurden.
Aktive VA-Anwender	Kumulative Anzahl eindeutiger aktiver Endanwender (nicht Service Desk-Mitarbeiter), die die Konversations-Schnittstelle verwendet haben.
Konversationen	Anzahl aller interaktiven Konversationen, die von Virtual Agentaus initiiert wurden.
VA-Erfolg	Prozentsatz der Konversationen, die ohne Eskalation und mit einem beabsichtigten Themen-Flow abgeschlossen wurden. Abgeschlossene Konversationen sind diejenigen, die das Ende eines Virtual Agent -Themas oder einer Konversation erreichen, vom Anwender geschlossen werden oder automatisch geschlossen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Visualisierte Gesamtdaten (Fortsetzung)

Visualisierung	descriptions
	„Ohne Eskalation abgeschlossen“ bedeutet, dass die Konversation nicht an einen Servicemitarbeiter weitergeleitet wurde und der Benutzer kein negatives Feedback gegeben hat. (Feedbacktypen sind negativ, positiv, neutral und kein Feedback.)
Abgeschlossene Themen-Flows	Prozentsatz der Themen, die Endanwender bis zum letzten Knoten aller aufgerufenen und ausgeführten Themen abgeschlossen haben.
Kategorien	Anzahl der abgeschlossenen Konversationen, die pro Themenkategorie angezeigt werden.
Themen	Anzahl der Vorkommen, bei denen der Anwender für jedes Thema den letzten Knoten erreicht oder eine Konversation mitten in der Konversation verlassen hat.
Anwenderfeedback	Feedback-Ergebnisse als gut, schlecht und neutral kategorisiert. Die Feedback-Ergebnisse werden anhand des Feedback-Setup-Themas berechnet. **Hinweis:** Der Analytics-Administrator kann ändern, wie häufig das Feedback-Setup-Thema nach dem Chat angezeigt wird, indem er die Systemeigenschaften ändert.
Kanäle	Anzahl der Konversationen, die über die konfigurierten Kanäle des Virtual Agent ausgeführt wurden.
Endstatus der Konversation	Anzahl der Konversationen, die im Status „OOTB-Konversation beenden“ beendet wurden.

Typische Aktionen auf der Registerkarte „ **Übersicht** “ sind:

- Durch Auswahl des Pfeilsymbols (>) in einem der Widgets werden andere Dashboard-Registerkarten geöffnet, auf denen detailliertere Informationen angezeigt werden.
- Auswahl der visualisierten Daten, z. B. eines Balkens in einem Balkendiagramm, um zusätzliche Informationen zu den Daten zu erhalten.
- Ändern des Datumsbereichs der angezeigten Daten.
- Durch Auswahl einer Registerkarte in einem der Widgets wird der Satz der angezeigten Daten geändert. Wählen Sie beispielsweise im Balkendiagramm „ **Kategorien** “ die Registerkarte **Unvollständig** aus.

Hinweis:
Ihre Registerkarte „ **Übersicht** “ sieht möglicherweise anders aus, da sie konfiguriert werden kann.

Bearbeiten Sie die Übersichtsseite

Fügen Sie die Widgets auf der Seite „ **Übersicht** “ hinzu, oder entfernen Sie sie.

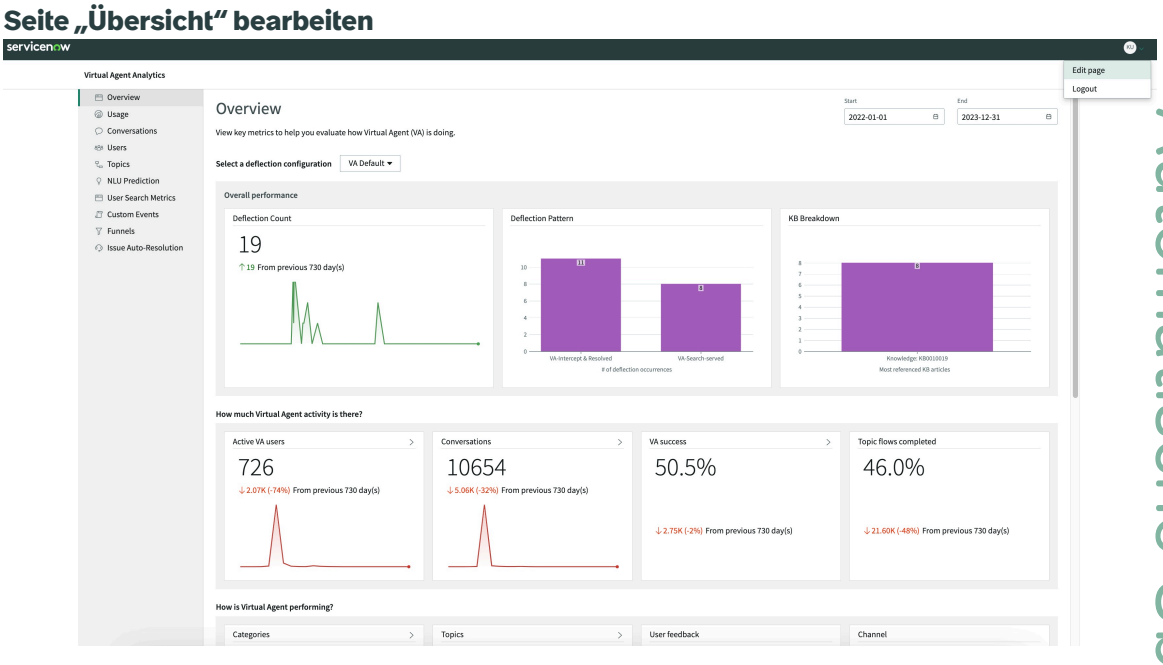
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Auf der **Übersichtsseite** werden Widgets mit Links zu allen Dashboarddaten angezeigt. Sie können die Seite bearbeiten, um Widgets zu entfernen oder wieder hinzuzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversationsanalysen** > **Dashboard**.
2. Um auf der **Übersichtsseite** Widgets hinzuzufügen oder zu entfernen, wählen Sie **Seite bearbeiten**.



UI Builder wird geöffnet.

3. Um im Dashboard für Konversationsanalysen Komponenten hinzuzufügen oder zu entfernen, verwenden Sie den UI Builder.

Legacy – Registerkarte „Nutzung“.

Die Registerkarte **Nutzung** enthält zusammenfassende Informationen zu -Konversationen.

Wichtig:

Das Dashboard für Konversationsanalysen wird auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird bis zur Einstellung unterstützt, kann jedoch nicht mehr installiert werden. Ein neues Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics, das die Compliance-Anforderungen von Government Community Cloud (GCC) erfüllt und somit von FedRAMP autorisiert ist, ist verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics.

Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Wenn Sie bereits Benutzer dieses Dashboards sind und Analytics-Daten in das neue Dashboard migrieren möchten, finden Sie weitere Informationen unter Migrieren Sie Daten zum Dashboard für Konversationsanalysen in Platform Analytics Experience von [KB1651556] an.

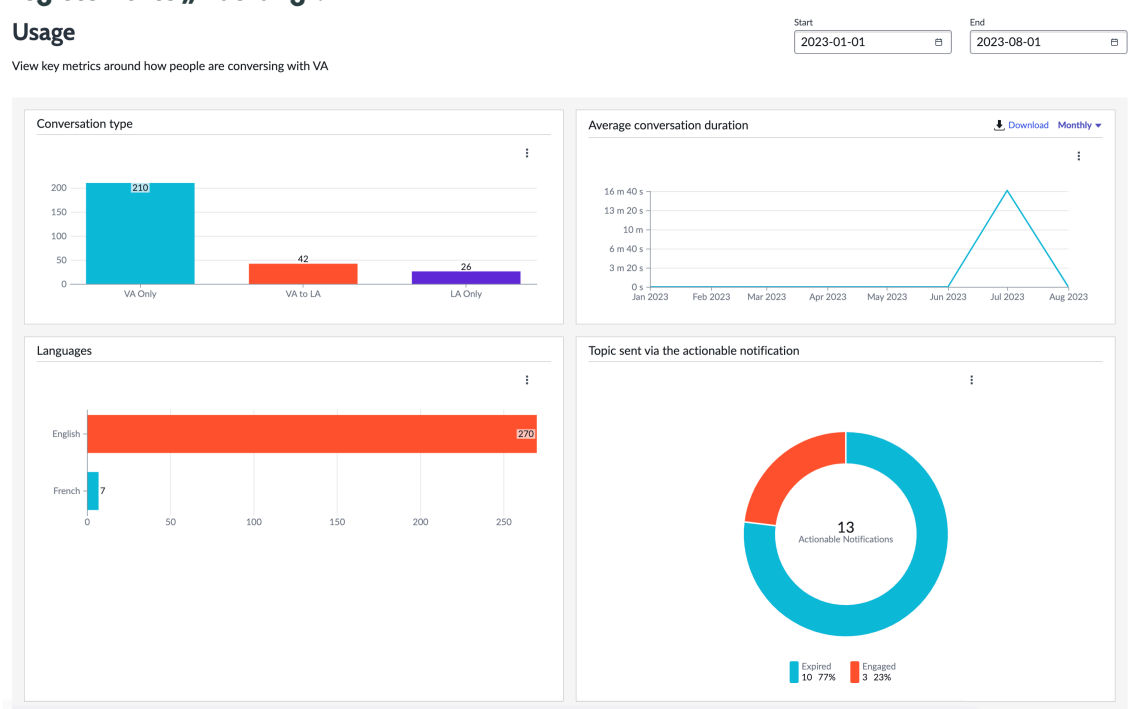
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auf der Registerkarte „ **Nutzung** “ finden Sie Antworten auf Fragen wie:

- Welche Sprachen werden in Konversationen verwendet?
- Wie lange dauern Konversationen an verschiedenen Tagen im Durchschnitt?
- Wie viele Virtual Agent (VA) Konversationen gehen in Servicemitarbeiter über?

Für den Zugriff auf die Registerkarte **Nutzung** benötigen Sie die Rolle „Chat Analytics-Administrator“ oder die Rolle „Chat Analytics-Betrachter“.

Registerkarte „Nutzung“.



Wenn Sie die Daten auswählen oder auf die Daten in den Visualisierungen zeigen, werden zusätzliche Informationen zu den Daten angezeigt.

Visualisierte Nutzungsdaten

Visualisierung	Beschreibung
Konversationstyp	Anzahl der Konversationen, die von VA zu einem Servicemitarbeiter eskaliert wurden, die nur in VA initiiert und abgeschlossen wurden oder von einem Servicemitarbeiter initiiert und abgeschlossen wurden.
Durchschnittliche Konversationsdauer	Durchschnittliche Dauer von Konversationen in Minuten. Die Dauer wird vom Beginn der Konversation bis zur letzten gesendeten Nachricht berechnet.
Sprachen	Von Anwendern verwendete Sprachen und Anzahl der Konversationen in jeder Sprache.
Thema, das über die umsetzbare Benachrichtigung gesendet wird	Die Anzahl der umsetzbaren Benachrichtigungen, die von Virtual Agent an die Anwender für den ausgewählten Zeitraum übermittelt werden, sowie die Anzahl und der Prozentsatz der umsetzbaren Benachrichtigungen, mit denen Anwender interagiert haben und mit denen sie nicht interagiert haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legacy – Registerkarte Konversationen

Verwenden Sie die Registerkarte **Konversationen**, um die Liste der Virtual Agent Konversationen und Details zu den Konversationen anzuzeigen, die im ausgewählten Datumsbereich stattgefunden haben.

Wichtig:

Das Dashboard für Konversationsanalysen wird auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird bis zur Einstellung unterstützt, kann jedoch nicht mehr installiert werden. Ein neues Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics, das die Compliance-Anforderungen von Government Community Cloud (GCC) erfüllt und somit von FedRAMP autorisiert ist, ist verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics.

Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

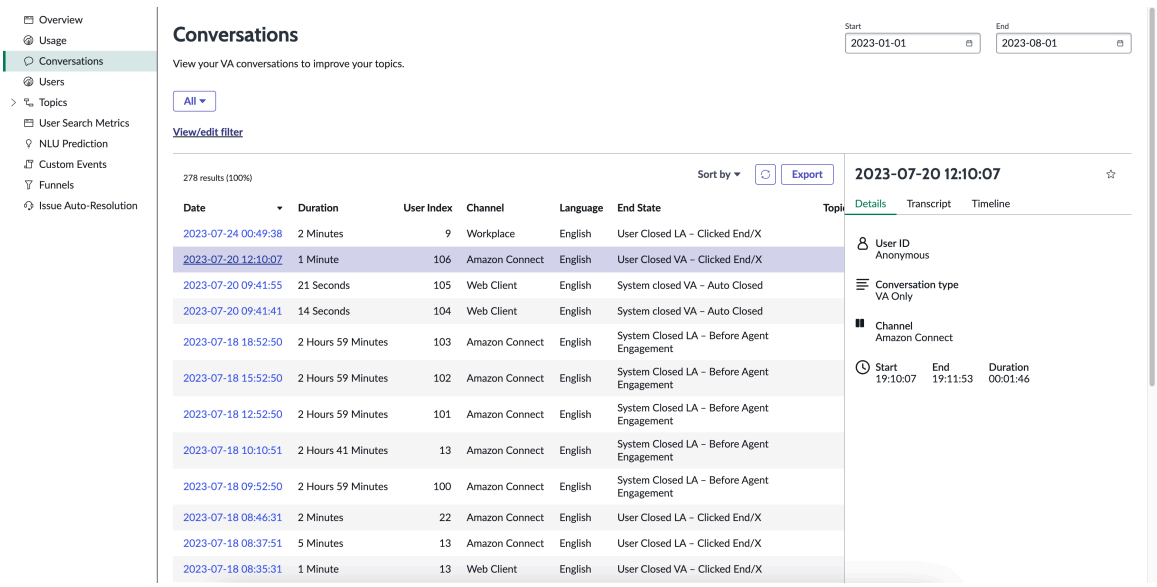
Wenn Sie bereits Benutzer dieses Dashboards sind und Analytics-Daten in das neue Dashboard migrieren möchten, finden Sie weitere Informationen unter Migrieren Sie Daten zum Dashboard für Konversationsanalysen in Platform Analytics Experience von [KB1651556] an.

Alle Konversationen aus der Konversationstabelle [sys_cs_conversation], die auf dem Virtual Agent-Designer ausgeführt werden, werden auf der Seite „Konversationen“ aufgelistet, mit Ausnahme von Benachrichtigungen, offenen (laufenden) Konversationen und Vorschauen.

Virtual Agent -Konversationsdaten werden für einen Zeitraum von 90 Tagen aufbewahrt. Die aus den Konversationen extrahierten Analytics-Daten werden zwei Jahre lang aufbewahrt.

Um auf die Registerkarte „ **Konversationen** “ zuzugreifen, benötigen Sie die Rolle „Chat Analytics-Betrachter“ (chat_analytics_viewer). Datum und Uhrzeit der Konversation sind in UTC angegeben.

Konversationsseite



Vorteile der Registerkarte „Konversationen“.

Auf der Registerkarte **Konversationen** können Sie:

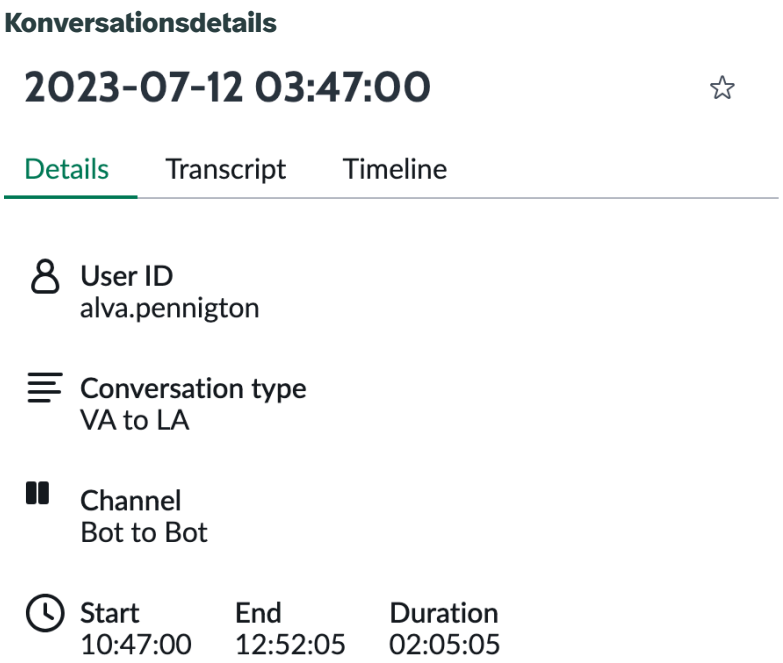
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Filtern Sie die Liste der Konversationen ganz einfach mithilfe vorgefertigter Filteroptionen. Weitere Informationen finden Sie unter Filtern anhand von Listenoptionen.
- Filtern Sie die Liste der Konversationen anhand einer bestimmten Bedingung, und speichern Sie die Bedingungen zum Filtern. Weitere Informationen finden Sie unter Filtern mit dem Filtereditor.
- Erfahren Sie mehr über jede Konversation, zeigen Sie das Konversationstranskript an, und markieren Sie eine Konversation als Favorit. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie Konversationsdetails ab.
- Exportieren Sie die Liste der Konversationen in eine Datei. Weitere Informationen finden Sie unter Exportieren Sie die Konversationsliste.
- Laden Sie das Konversationstranskript herunter, um Probleme bei einzelnen Konversationen zu beheben. Weitere Informationen finden Sie unter Laden Sie das Transkript der Konversation herunter.

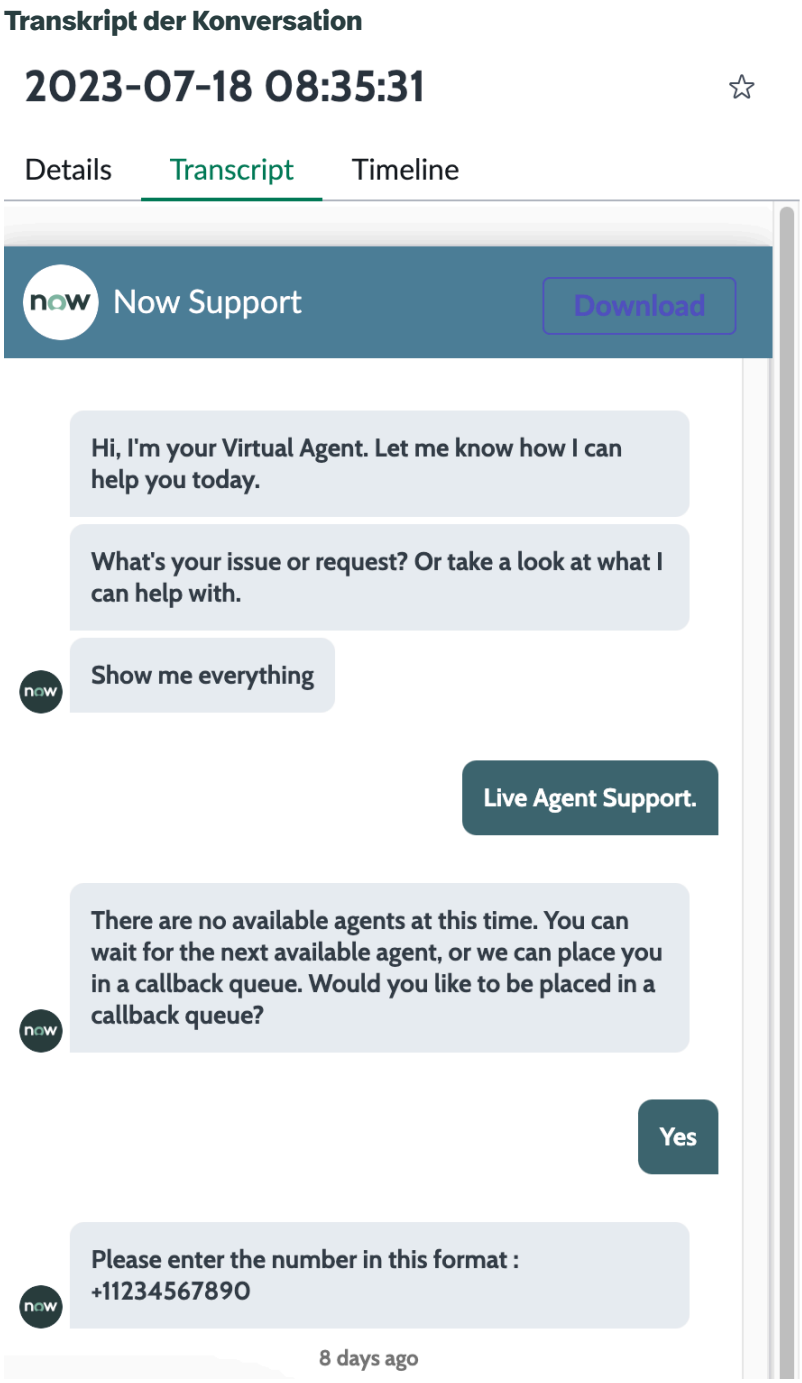
Rufen Sie Konversationsdetails ab

Um weitere Informationen zu einer Konversation zu erhalten, wählen Sie eine der Konversationen in der Liste aus. Die Informationen werden im Seitenbereich angezeigt.



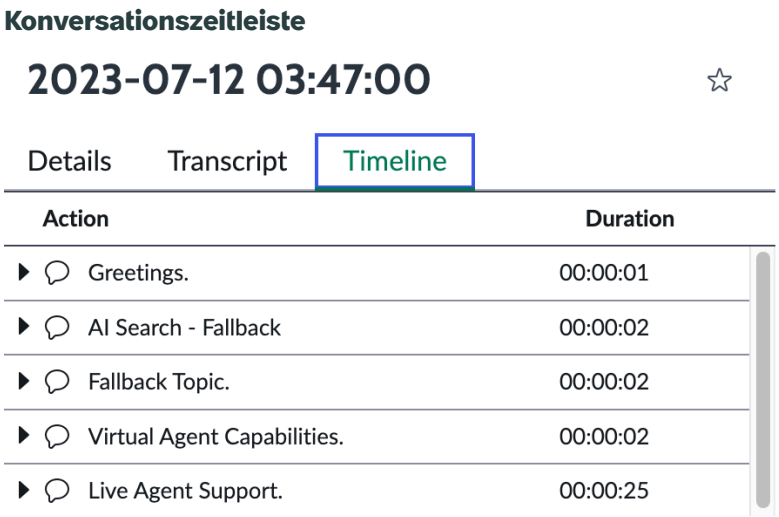
Um das Transkript der Konversation anzuzeigen und herunterzuladen, wählen Sie die Registerkarte **Transkript**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Um die Konversationszeitleiste anzuzeigen, wählen Sie die Registerkarte **Zeitleiste**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Um eine Konversation als Favorit zu kennzeichnen, können Sie das Sternsymbol im Seitenbereich auswählen. Auf der Seite „Konversationen“ können Sie die Konversationen, die Sie mit dem Filtereditor als Favoriten markiert haben, ganz einfach auflisten.

Exportieren Sie die Konversationsliste

Um die Konversationsliste auf der Seite „Konversationen“ in eine Datei zu exportieren, wählen Sie **Exportieren**. Geben Sie im Popup-Fenster „Export“ das Format für die Datei an, z. B. Excel, CSV, JSON oder PDF, und den Bereitstellungstyp wie E-Mail oder Download.

Hinweis:
Sie können bis zu 1000 Datensätze nur aus der Liste auf der Seite exportieren. Dieser Grenzwert ist nicht konfigurierbar.

Konversationsinformationen

In der folgenden Tabelle werden die zusammengefassten Konversationsinformationen Virtual Agent auf der Registerkarte **Konversationen** beschrieben.

Anwenderinformationen

Spalte	Beschreibung
Datum	Datum der Konversation.
Dauer	Dauer der Konversation.
Anwenderindex	Link zum Aufrufen der Seite „Anwenderdetails“. Es handelt sich um eine eindeutige Nummer, die vom System erstellt und einem Benutzer Virtual Agent dauerhaft zugewiesen wird. Diese Nummer wird Teil von Konversationsdatensätzen. Diese Nummer ist nicht mit der Systemanwender-ID identisch.
Kanal	Client-Software, die der Benutzer zum Chatten verwendet hat.
Sprache	Für die Konversation verwendete Sprache.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwenderinformationen (Fortsetzung)

Spalte	Beschreibung
Endstatus	Wie die Konversation geendet hat. Weitere Informationen zu verschiedenen Endstatus von Konversationen finden Sie unter Virtual Agent-Interaktionsdatensätze.
Themen	Virtual Agent Themen, die während der Chatunterhaltung aufgerufen wurden.
Favoriten	Gibt an, ob der Anwender als Favorit markiert ist.

Laden Sie das Transkript der Konversation herunter

Um das Transkript der Konversation herunterzuladen, wählen Sie eine Konversation aus der Konversationsliste aus, und klicken Sie auf **Herunterladen**.

Die .txt-Datei des Konversationstranskripts enthält verschiedene Datenelemente wie Benutzereingabe, Virtual Agent -Antwort, Flow Designer-Integrations-Hub, Flow-Aktion, anwenderdefinierte Steuerelemente und Themenblockinformationen für die ausgewählte Konversation. Diese Informationen helfen Administratoren von Virtual Agent bei der Behebung von Problemen bei Konversationen, z. B. bei Konversationen, bei denen Fehler aufgetreten sind, oder bei Übertragungen an einen Servicemitarbeiter. Weitere Informationen zur .txt-Datei finden Sie unter Legacy: Transkriptvorlage für Konversation.

Legacy: Verwenden Sie Filter auf der Registerkarte „Konversation“.

Sie können -Konversationen herausfiltern, um ein besseres Verständnis zu erhalten.

Wichtig:

Das Dashboard für Konversationsanalysen wird auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird bis zur Einstellung unterstützt, kann jedoch nicht mehr installiert werden. Ein neues Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics, das die Compliance-Anforderungen von Government Community Cloud (GCC) erfüllt und somit von FedRAMP autorisiert ist, ist verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics.

Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Wenn Sie bereits Benutzer dieses Dashboards sind und Analytics-Daten in das neue Dashboard migrieren möchten, finden Sie weitere Informationen unter Migrieren Sie Daten zum Dashboard für Konversationsanalysen in Platform Analytics Experience von [KB1651556] an.

Filtern anhand von Listenoptionen

Sie können die Konversationen mithilfe der Listenoptionen filtern.

Hinweis:

Das Dashboard konvertiert die Daten in UTC, was möglicherweise nicht mit den Daten in der Konversationsliste übereinstimmt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

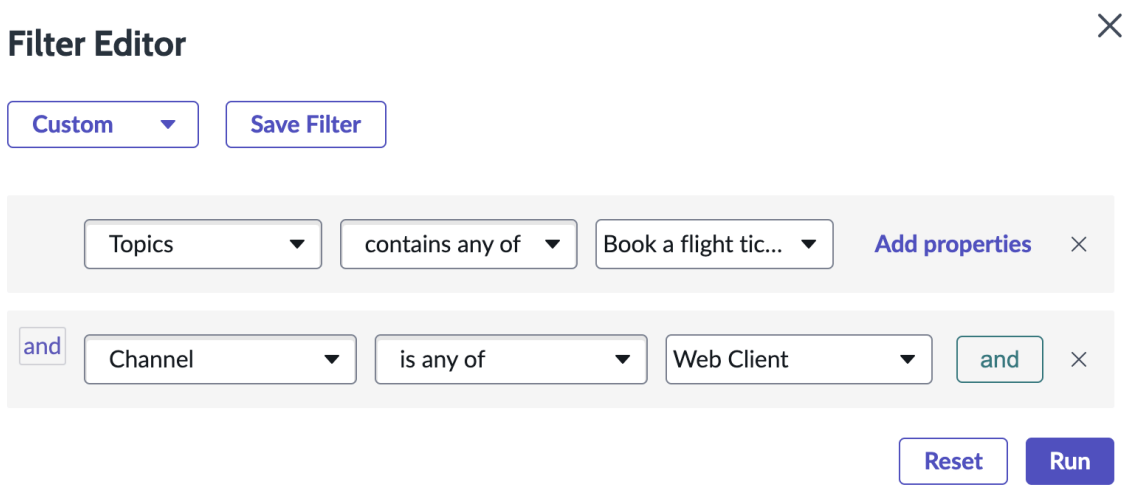
Listenoptionen

Option	Beschreibung
Alle	Listet alle Konversationen auf.
VA-Erfolg	Listet alle Konversationen auf, die als erfolgreich betrachtet werden. Sie können die Standardformel bearbeiten, die erfolgreiche Konversationen definiert, indem Sie Formelüberschreibungen verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Legacy: Erstellen Sie anwenderdefinierte Überschreibungsdefinitionen. Im Basissystem wird die Standardformel als Prozentsatz der Konversationen festgelegt, die nicht an einen Servicemitarbeiter eskaliert wurden, kein negatives Feedback gaben und ein Thema enthielten, das bis zum letzten Knoten durchlaufen wurde.
Fallback	Listet alle Konversationen auf, bei denen Virtual Agent den Anwender nicht verstanden hat und Fallback-Text verwendet hat, um den Anwender um zusätzliche Informationen zu bitten.
Servicemitarbeiter-Übertragung	Listet alle Konversationen auf, bei denen Virtual Agent den Anwender an einen Servicemitarbeiter übertragen hat.

Filtern mit dem Filtereditor

Um die Konversationen zu filtern, klicken Sie auf Filter **anzeigen/bearbeiten,** und verwenden Sie den Bedingungsgenerator im Popup-Fenster „Filtereditor“. Sie können entweder einen Standardfilter aus der Liste auswählen oder eine neue Filterbedingung erstellen. Die folgende Abbildung zeigt beispielsweise eine Bedingung im Popup-Fenster „Filter Editor“. Diese Bedingung listet Konversationen auf, die das Thema „ **Pizzabestellung** “ verwenden und über den **Themenknoten** „Pizzatyp“ (ein statisches Auswahlsteuerelement) verfügen, in dem der Anwender den Wert „ **Peperoni** “ ausgewählt hat.

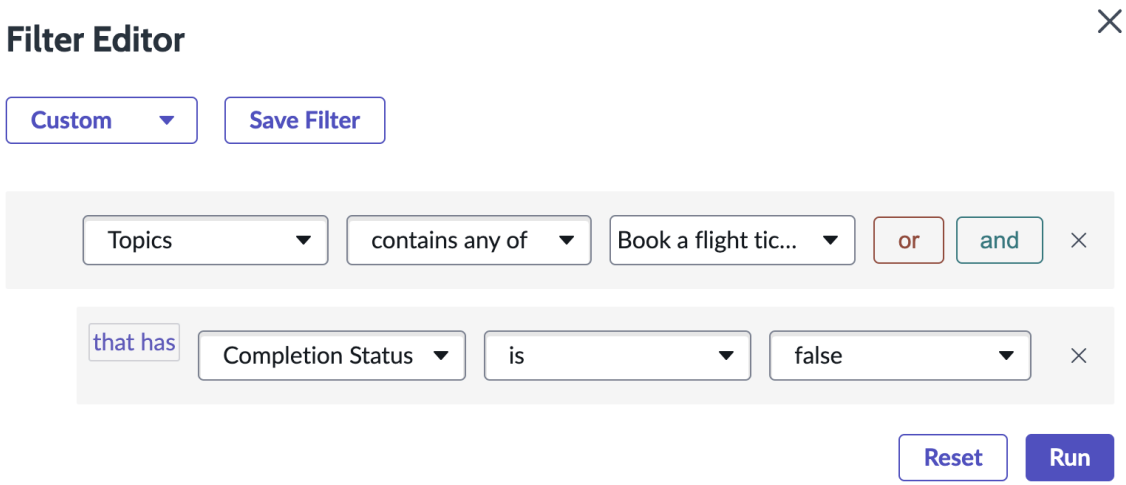
Bedingung mit einem statischen Auswahlwert



Eine weitere Beispielbedingung ist in der folgenden Abbildung dargestellt. Diese Bedingung listet Konversationen auf, die das Thema „ **Pizzabestellung** “ verwenden und über den Knoten „ **Bestätigen** “ (ein boolesches Steuerelement) verfügen, in dem der Anwender den Wert „ **Wahr** “ ausgewählt hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingung mit einem booleschen Wert



Der Bedingungsgenerator besteht aus:

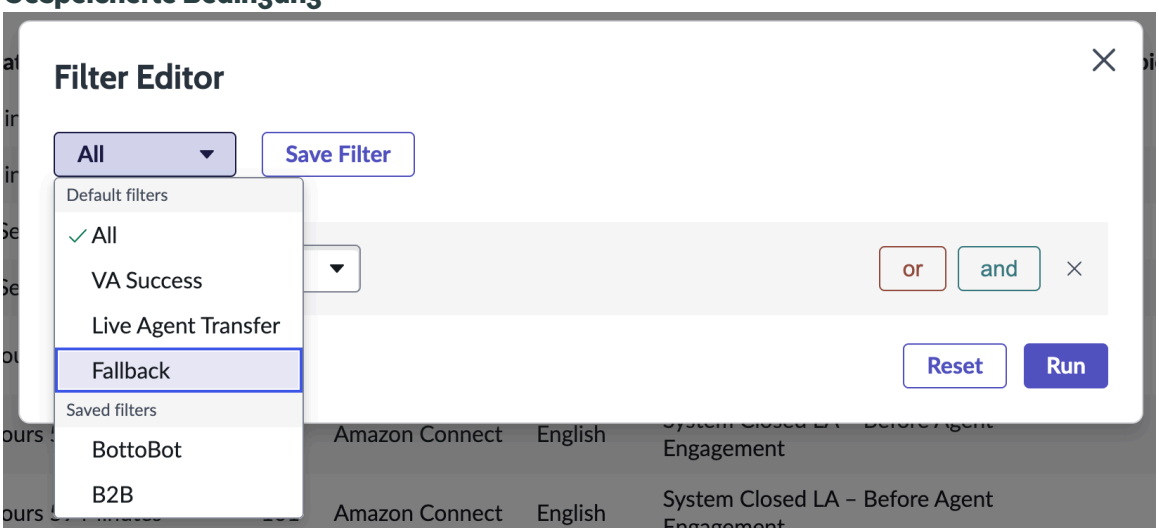
- Feld: Eine Liste basierend auf relevanten Tabellen. Weitere Informationen zu den Feldoptionen finden Sie unter Feldoptionen im Filtereditor.
- Operator: Eine Liste von Operatoren, die basierend auf dem ausgewählten Feld kontextabhängig generiert wird.
- Wert: Ein Texteingabefeld oder eine Liste, die basierend auf dem ausgewählten Feld kontextabhängig generiert wird.

Um eine abhängige Bedingung im Bedingungsgenerator hinzuzufügen, klicken Sie entweder auf **oder** oder **und**. Um die Konversationsliste anhand der Bedingung zu filtern, klicken Sie auf **Ausführen**.

Um eine Bedingung zu entfernen, klicken Sie auf das Löschsymbol ( ) neben der Bedingung.

Um eine im Bedingungsgenerator erstellte Bedingung zu speichern, klicken Sie auf **Filter speichern**. Geben Sie im Popup-Fenster „Filter speichern“ einen Namen für die Bedingung an. Anwender mit der Rolle „Chat Analytics-Betrachter“ (chat_analytics_viewer) können Ihre gespeicherten Filter auswählen und ändern.

Gespeicherte Bedingung



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldoptionen im Filtereditor

Feldoptionen

Option	Beschreibung
Kanal	Konversationen, die den angegebenen Kanal verwendet haben.
Zeitpunkt der Konversation	Konversationen innerhalb des angegebenen Datums und der angegebenen Uhrzeit.
Dauer	Konversationen innerhalb der angegebenen Zeitdauer. Sie können die Definition der Dauer so bearbeiten, dass sie eine Sitzungsdauer und nicht eine aktive Messaging-Dauer ist. Weitere Informationen finden Sie unter Legacy: Erstellen Sie anwenderdefinierte Überschreibungsdefinitionen.
Endstatus	Konversationen mit dem angegebenen Status, der darauf basiert, wie die Konversationen geendet haben. Die Werte für die Endstatus werden in der Tabelle „Interaktionen“ [interactions] gespeichert. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Interaktionsdatensätze.
Ereignisse	Bestimmte Ereignisse, die in einer Konversation ausgelöst werden.
Favorit	Konversationen, die als Favoriten markiert sind. Sie können eine Konversation auch auf der Seite Benutzerdetails als Favoriten markieren. Weitere Informationen finden Sie unter Legacy – Seite „Anwenderdetails“..
Feedback-Ergebnis	Konversationen für den angegebenen Feedback-Typ.
Sprache	Konversationen für die angegebene Sprache basierend auf der Spracheinstellung des Anwenders.
Nachrichtenanzahl	Konversationen für die angegebene Nachrichtenanzahl im Chat.
Providername	Konversationen für den angegebenen Anbieter
VA-Erfolg	Von Virtual Agentgelöste Konversationen.
Thementypen einrichten	Konversationen, bei denen der angegebene Setup-Thementyp verwendet wurde.
Themenblöcke	Konversationen, bei denen der angegebene Themenblock verwendet wurde.
Themenkategorien	Konversationen mit Themen, die zu einer angegebenen Themenkategorie gehören.
Themenanzahl	Konversationen, bei denen die angegebene Themenanzahl verwendet wurde. Jede Konversation kann mehrere Themen verwenden, und diese Option filtert Konversationen basierend auf der Anzahl der darin verwendeten Themen.
Themen	Konversationen, bei denen die angegebenen Themen im Chat verwendet wurden.
Typ	Konversationen, die den angegebenen Typ aufweisen, z. B. „Nur Servicemitarbeiter“ oder „Nur Virtual Agent “ .

Legacy: Transkriptvorlage für Konversation

Die TXT-Datei des Konversationstranskripts enthält Informationen, die zur Behebung von Problemen bei einzelnen Konversationen verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenelement	Beschreibung
Konversations-ID (sys_id)	Eindeutiger Bezeichner der Konversation, automatisch generiert von Virtual Agent.
Startzeit der Konversation	Startzeit der Konversation.
Kanal	Kanal, von dem die Konversation initiiert wurde. Zum Beispiel die Anwendung [Slack, Microsoft Teamsusw.
Anwendername	Name des Anwenders, der die Konversation initiiert hat.
Anwenderstatus	Status des Anwenders in der Instanz Now Platform®. Zum Beispiel Aktiv oder Inaktiv.
Bot-Antwort	Steuerelement, das Virtual Agent Antworten in einer Konversation anzeigt.
Anwendereingabe	Steuerung, die in einer Konversation Informationen vom Benutzer anfordert und erfasst.
Datum und Uhrzeit der Nachricht	Zeitstempel einzelner Nachrichten.
FDIH-Protokolle	Aktion oder Subflow • ID: sys_id der Aktion oder des Subflows. • Eingaben: Eingaben, die an die Aktion oder den Subflow übergeben wurden. • Ausgaben: Ausgabe, die von der Aktion oder dem Subflow empfangen wurde.
Themenblock	Name des im aktuellen Thema definierten Themenblocks • ID: sys_id des aufgerufenen Themenblocks. • Eingaben: Eingabe, die an den Themenblock übergeben wurde. • Ausgaben: Ausgabe, die vom Themenblock empfangen wurde.

Legacy – Registerkarte Benutzer

Rufen Sie detaillierte Informationen zu Virtual Agent -Benutzern ab, z. B. die Zeit des letzten Chats, die Länge des Chats und andere Metriken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

Das Dashboard für Konversationsanalysen wird auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird bis zur Einstellung unterstützt, kann jedoch nicht mehr installiert werden. Ein neues Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics, das die Compliance-Anforderungen von Government Community Cloud (GCC) erfüllt und somit von FedRAMP autorisiert ist, ist verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics.

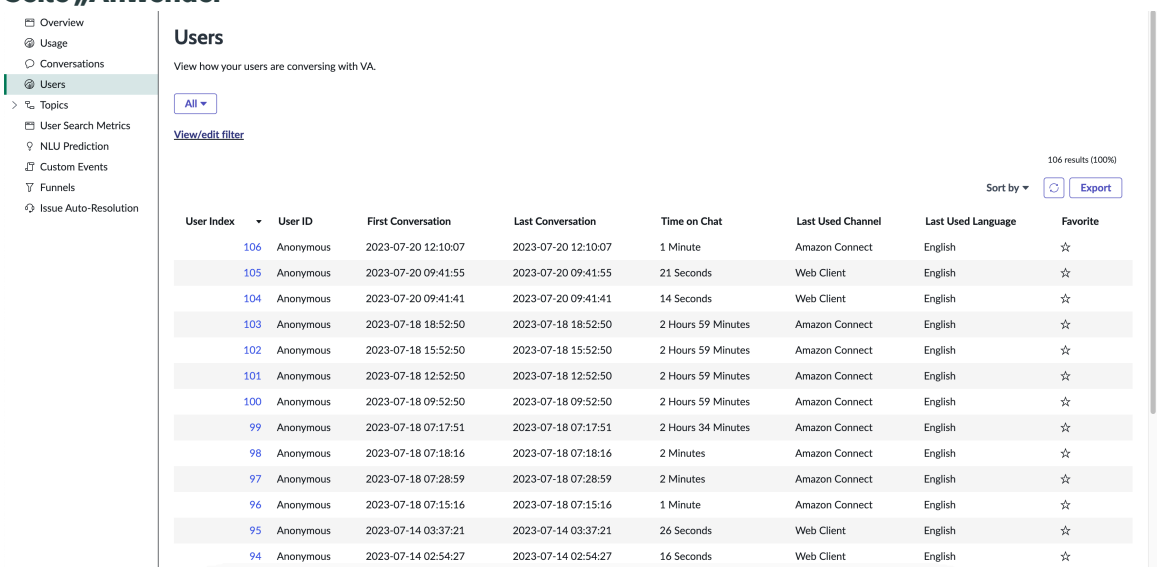
Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Wenn Sie bereits Benutzer dieses Dashboards sind und Analytics-Daten in das neue Dashboard migrieren möchten, finden Sie weitere Informationen unter Migrieren Sie Daten zum Dashboard für Konversationsanalysen in Platform Analytics Experience von [KB1651556] an.

Die Registerkarte „ **Benutzer** “ enthält Zusammenfassungsinformationen zu allen Benutzern und detaillierte Informationen zu jeder Benutzerkonversation mit Virtual Agent.

Um auf die Registerkarte „ **Benutzer** “ zuzugreifen, benötigen Sie die Rolle „Chat Analytics-Betrachter“ (chat_analytics_viewer).

Seite „Anwender“



Vorteile der Registerkarte „Benutzer“.

Auf der Registerkarte „ **Benutzer** “ können Sie:

- Filtern Sie die Liste der Benutzer mithilfe vorgefertigter Filteroptionen. Weitere Informationen finden Sie unter Filtern der Liste der Benutzer.
- Filtern Sie die Liste der Anwender anhand einer bestimmten Bedingung, und speichern Sie die Bedingungen zum Filtern. Weitere Informationen finden Sie unter Mit dem Bedingungsgenerator filtern.
- Zeigen Sie zusammengefasste Informationen zu Benutzern an. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderinformationen.
- Exportieren Sie die Liste der Anwender in eine Datei. Weitere Informationen finden Sie unter Exportieren Sie die Liste der Benutzer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Exportieren Sie die Liste der Benutzer

Um die Liste der Benutzer auf der Seite „Benutzer“ in eine Datei zu exportieren, wählen Sie **Exportieren**. Geben Sie im Popup-Fenster „Export“ das Format für die Datei an, z. B. Excel, CSV, JSON oder PDF, und den Bereitstellungstyp wie E-Mail oder Download.

Hinweis:
Sie können bis zu 1000 Datensätze nur aus der Liste auf der Seite exportieren. Dieser Grenzwert ist nicht konfigurierbar.

Anwenderinformationen

In der folgenden Tabelle werden die zusammengefassten Virtual Agent Anwenderinformationen auf der Registerkarte Anwender beschrieben.

Anwenderinformationen

Spalte	Beschreibung
Anwenderindex	Link zum Aufrufen der Seite „Anwenderdetails“. Es handelt sich um eine eindeutige Nummer, die vom System erstellt und einem Benutzer Virtual Agent dauerhaft zugewiesen wird. Diese Nummer wird Teil von Konversationsdatensätzen. Diese Nummer ist nicht mit der Systemanwender-ID identisch.
Anwender-ID	Anwender-ID des angemeldeten Anwenders Wenn sich Benutzer nicht anmelden, werden sie in -Sitzungen als **Anonym angezeigt**.
Erste Konversation	Gibt an, wie lange es her ist, dass der Anwender die Virtual Agent -Konversation zum ersten Mal gestartet hat.
Letzte Konversation	Gibt an, wie lange es her ist, dass der Anwender zuletzt eine Virtual Agent -Konversation hatte.
Zeit im Chat	Dauer des Virtual Agent -Chats.
Zuletzt verwendeter Kanal	Client-Software, die der Benutzer zuletzt für einen Chat verwendet hat.
Zuletzt verwendete Sprache	Sprache, die der Benutzer zuletzt in einer Virtual Agent -Konversation verwendet hat.
Favorit	Gibt an, ob der Anwender als Favorit markiert ist.

Feldoptionen im Filtereditor

Anwenderfilter

Option	Beschreibung
Anwender-ID	Anwender-ID des angemeldeten Anwenders
Anwenderindex	Eindeutige Nummer, die vom System erstellt und einem Benutzer Virtual Agent dauerhaft zugewiesen wird. Diese Nummer wird Teil von Konversationsdatensätzen.
Konversation vorhanden	Container für Unterfiltereigenschaften. In der vorherigen Abbildung lautet der Unterfilter beispielsweise **Duration**(Dauer).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwenderfilter (Fortsetzung)

Option	Beschreibung
Kanalanzahl	Anzahl der von einem Anwender verwendeten Kanäle. Ein Kanal ist die vom Benutzer verwendete Client-App, z. B. Slack. Wenn beispielsweise alle Benutzer nur einen Kanal für den Chat mit Virtual Agentverwendet haben, werden durch das Festlegen des Filterwerts auf 2 alle Benutzer in der Liste entfernt.
Kanäle	Zeigt nur Anwender an, die den angegebenen Kanal für den Chat verwendet haben.
Konversationsanzahl	Zeigt nur Anwender mit der im Filter angegebenen Anzahl von Konversationen an.
Favorit	Zeigt nur Anwender an, die Sie auf der Seite „Anwenderdetails“ als Favoriten markiert haben oder nicht. Weitere Informationen finden Sie unter Legacy – Seite „Anwenderdetails“..
Zeitpunkt der ersten Konversation	Zeigt nur Anwender an, bei denen die erste Konversation innerhalb des angegebenen Zeitraums stattfindet.
Sprache	Zeigt nur Anwender an, die in der angegebenen Sprache chatten.
Zeitpunkt der letzten Konversation	Zeigt nur Anwender an, bei denen die letzte Konversation innerhalb des angegebenen Zeitraums stattgefunden hat.
Zeit im Chat	Zeigt nur Anwender an, deren Chatdauer innerhalb des angegebenen Zeitraums liegt, z. B. mehr als 30 Sekunden.

Legacy – Seite „Anwenderdetails“.

Verwenden Sie die Seite „Anwenderdetails“, um den Verlauf der Konversationen eines Anwenders anzuzeigen.

Wichtig:

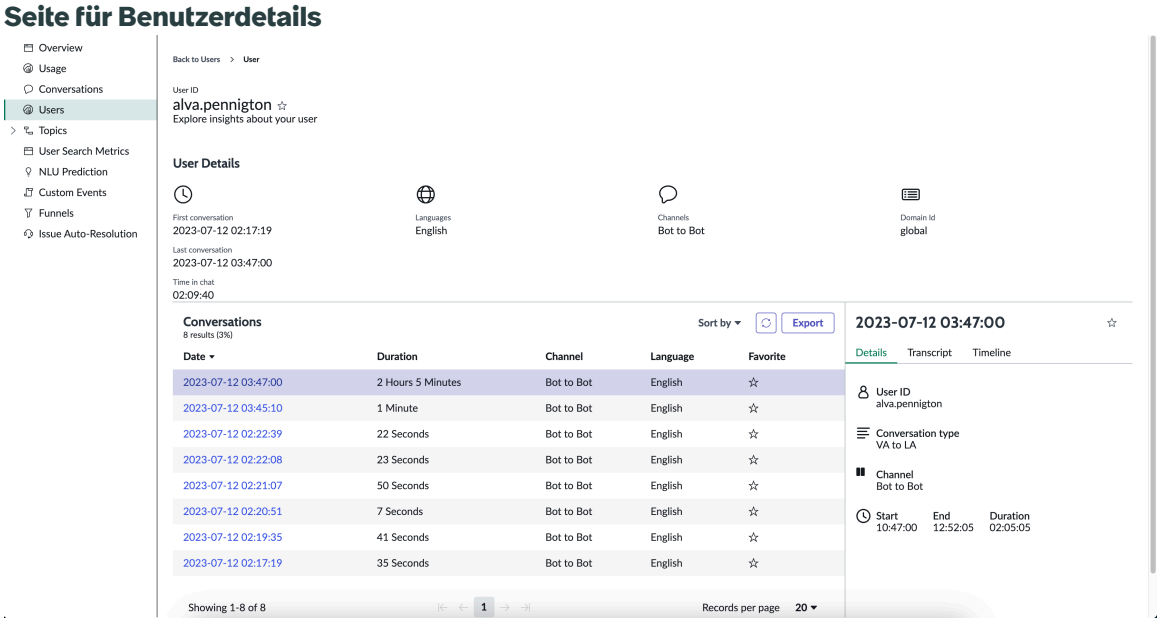
Das Dashboard für Konversationsanalysen wird auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird bis zur Einstellung unterstützt, kann jedoch nicht mehr installiert werden. Ein neues Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics, das die Compliance-Anforderungen von Government Community Cloud (GCC) erfüllt und somit von FedRAMP autorisiert ist, ist verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics.

Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Wenn Sie bereits Benutzer dieses Dashboards sind und Analytics-Daten in das neue Dashboard migrieren möchten, finden Sie weitere Informationen unter Migrieren Sie Daten zum Dashboard für Konversationsanalysen in Platform Analytics Experience von [KB1651556] an.

Auf der Seite „Benutzerdetails“ werden alle Chats aufgelistet, die ein Benutzer mit Virtual Agenthatte. Außerdem wird die Zusammenfassung angezeigt, z. B. die in den Chats verwendete Sprache, der erste und der letzte Chat und die Kanäle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Sie können das Sternsymbol auf der Seite „Benutzerdetails“ auswählen, um den Benutzer als Favoriten zu kennzeichnen. Auf der Seite „Benutzer“ können Sie mit dem Filtereditor ganz einfach die Benutzer auflisten, die als Favoriten markiert sind.

Vorteile

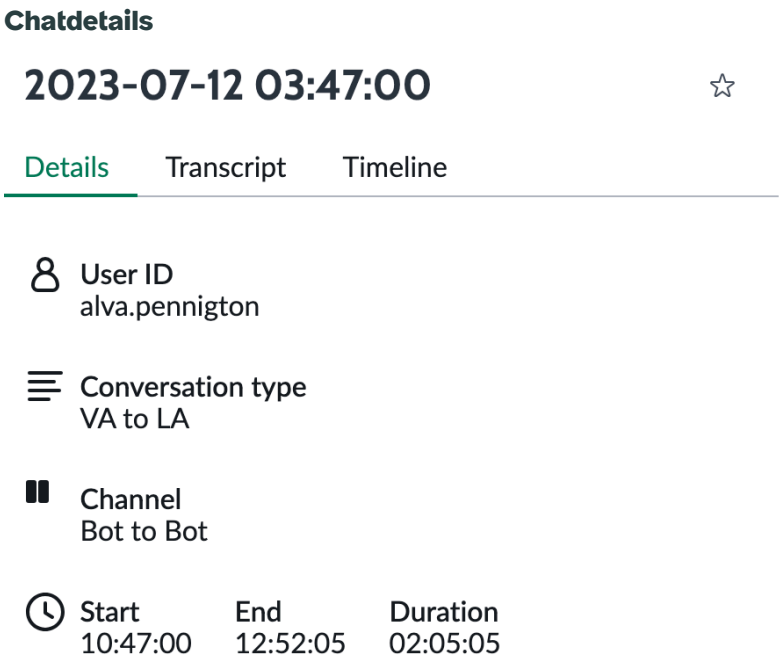
Auf der Seite „Anwenderdetails“ können Sie:

- Zeigen Sie detaillierte Informationen zu jedem Chat an, und markieren Sie Chats als Favoriten. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie Informationen zu jedem Chat ab.
- Zeigen Sie Details zu jedem Benutzer an. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie Informationen zu jedem Anwender ab.

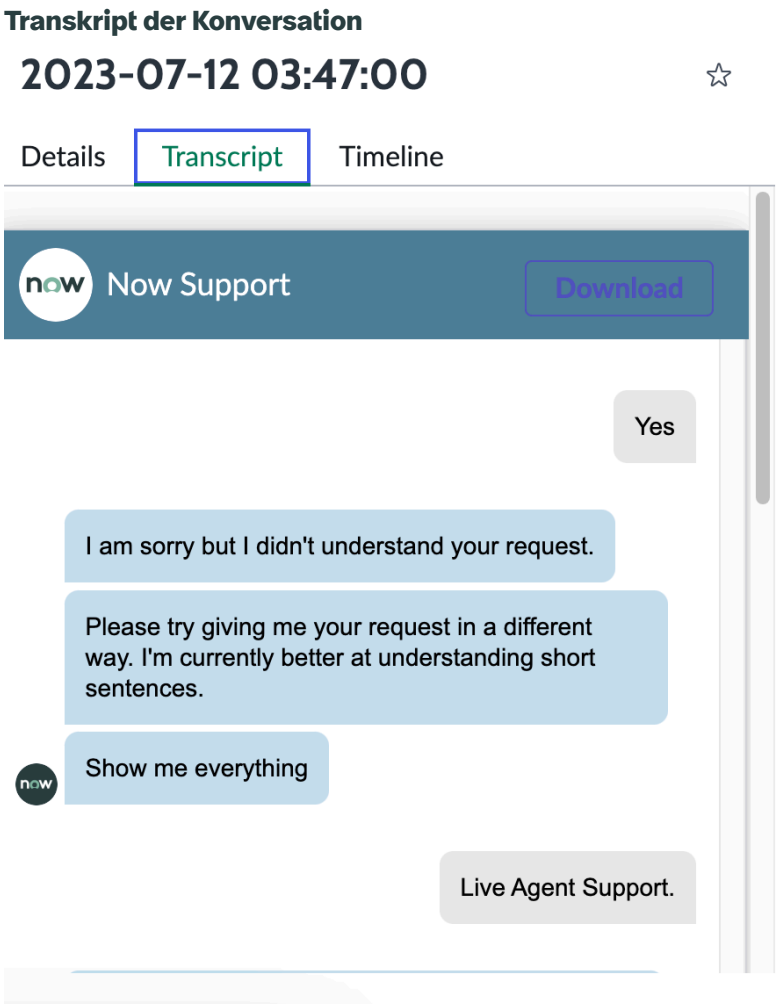
Rufen Sie Informationen zu jedem Chat ab

Sie können weitere Informationen zu einem Chat erhalten, den ein Benutzer mit Virtual Agenthatte. Um detaillierte Informationen zu einem der auf der Seite Benutzerdetails aufgeführten Chats zu erhalten, wählen Sie ein Datum in der Liste der Konversationen aus. Die Informationen werden im Seitenbereich angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

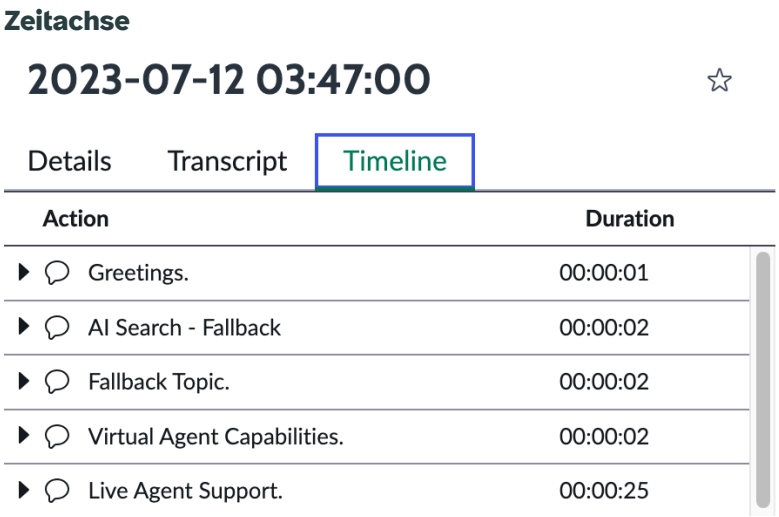


Um das Chattranskript für die Konversation eines Benutzers anzuzeigen, wählen Sie die Registerkarte **Transkript**.

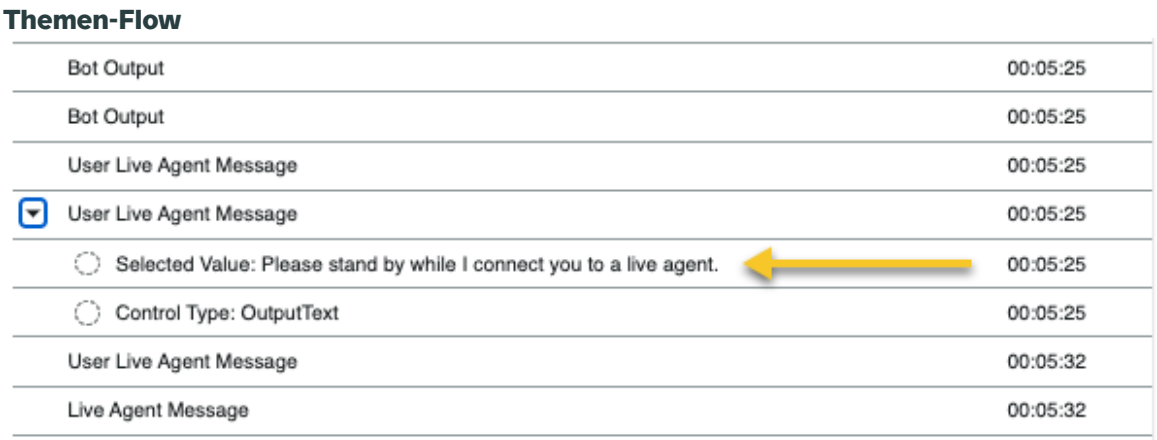


Um die Chat-Zeitleiste anzuzeigen, wählen Sie die Registerkarte **Zeitleiste**.

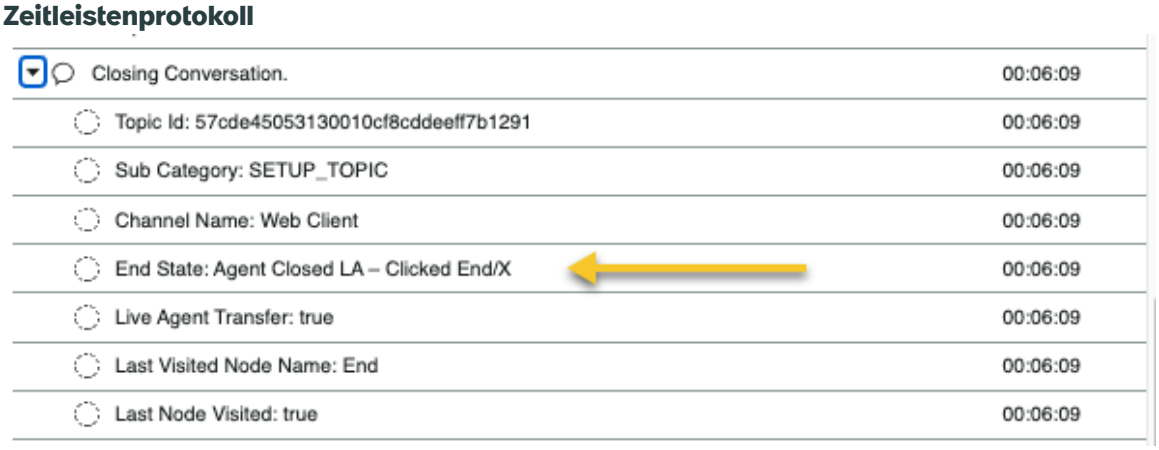
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Auf der Registerkarte **Zeitleiste** wird der Themen-Flow im Chat angezeigt. Die folgende Abbildung zeigt beispielsweise, dass der Chat in Virtual Agent gestartet und zu einem Servicemitarbeiter verschoben wurde.



Die Zeitleiste zeigt, dass der Anwender bis 17:25 Uhr mit Virtual Agent gechattet hat. Dann forderte der Benutzer ein Gespräch mit einem Servicemitarbeiter an, der dem Chat um 17:32 Uhr beigetreten ist. Die Zeitleiste zeigt Ereignisse, z. B. wie viele Antworten Virtual Agent eingegangen sind und wann der Servicemitarbeiter den Chat geschlossen hat.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um den Chat als Favorit zu kennzeichnen, wählen Sie das Sternsymbol im Seitenbereich. Auf der Seite „Konversationen“ können Sie mit dem Filtereditor ganz einfach die Chats auflisten, die als Favoriten markiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Legacy – Registerkarte Konversationen.

Rufen Sie Informationen zu jedem Anwender ab

In der folgenden Tabelle werden die Felder auf der Seite „Anwenderdetails“ erläutert:

Details

Feld	Beschreibung
Anwender-ID	Anwender-ID des angemeldeten Anwenders Wenn sich Benutzer nicht anmelden, werden sie in den Sitzungen als anonym angezeigt.
Erste Konversation	Wie lange es her ist, dass der Anwender den Chat Virtual Agent zum ersten Mal gestartet hat.
Letzte Konversation	Wie lange ist es her, dass der Anwender zuletzt einen Virtual Agent -Chat hatte.
Zeit im Chat	Dauer des Virtual Agent -Chats.
Sprachen	Sprache, die der Benutzer in den Chats verwendet hat.
Kanäle	Software, die der Benutzer zum Chatten verwendet hat.

Legacy: Verwenden Sie Filter auf der Registerkarte „Anwender“.

Sie können Filter verwenden, um ein besseres Verständnis der Benutzerdaten zu erhalten.

Wichtig:

Das Dashboard für Konversationsanalysen wird auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird bis zur Einstellung unterstützt, kann jedoch nicht mehr installiert werden. Ein neues Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics, das die Compliance-Anforderungen von Government Community Cloud (GCC) erfüllt und somit von FedRAMP autorisiert ist, ist verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics.

Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

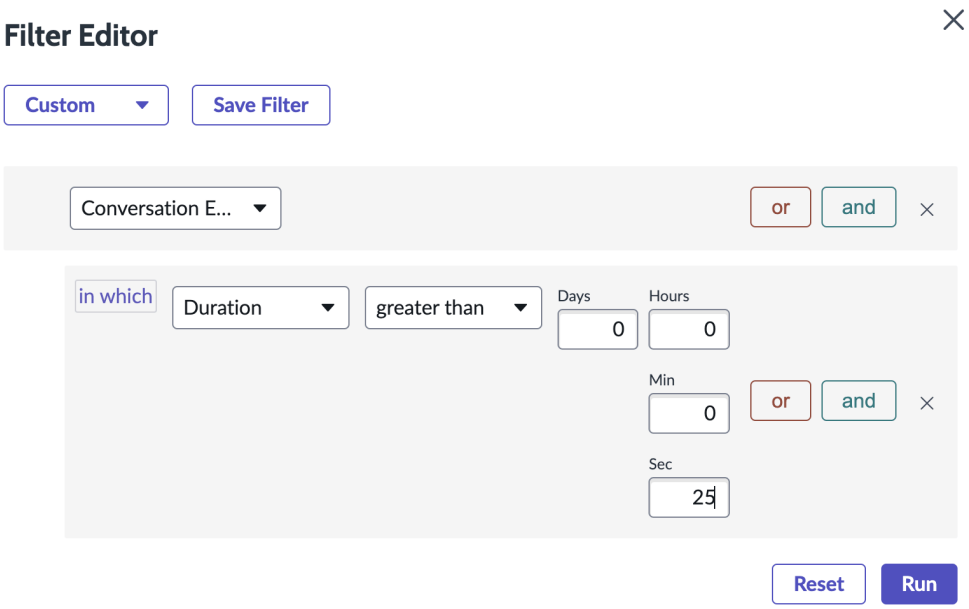
Wenn Sie bereits Benutzer dieses Dashboards sind und Analytics-Daten in das neue Dashboard migrieren möchten, finden Sie weitere Informationen unter Migrieren Sie Daten zum Dashboard für Konversationsanalysen in Platform Analytics Experience von [KB1651556] an.

Mit dem Bedingungsgenerator filtern

Mit dem Bedingungsgenerator können Sie Benutzer basierend auf einer oder mehreren Bedingungen filtern. Sie können entweder einen Standardfilter aus der Liste auswählen oder eine neue Filterbedingung erstellen. Im folgenden Beispiel listet die Bedingung Benutzer auf, deren Konversationen mit Virtual Agent länger als 21 Sekunden dauerten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungsgenerator



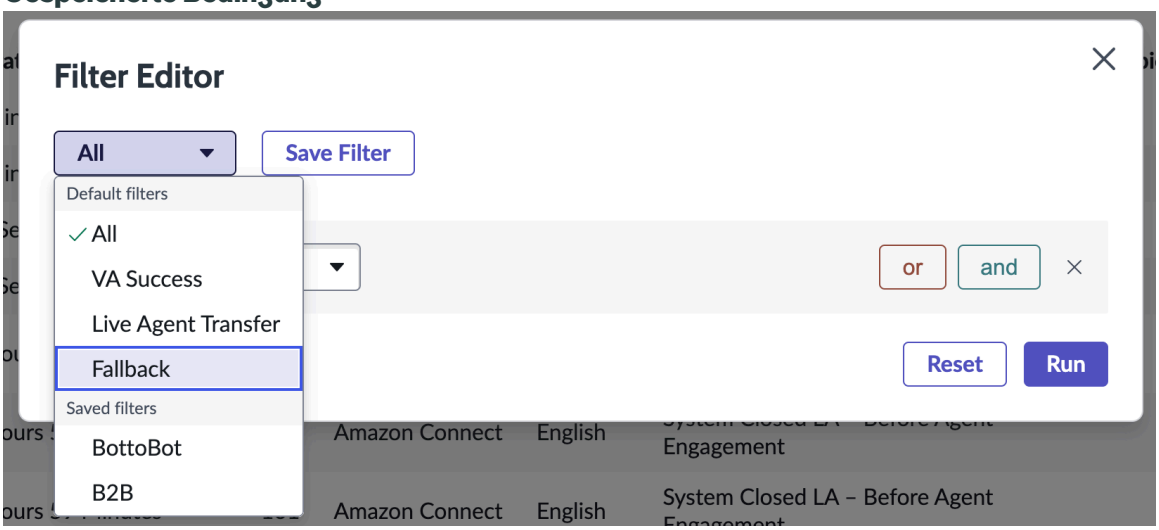
Der Bedingungsgenerator besteht aus:

- Feld: Eine Liste basierend auf relevanten Tabellen.
- Operator: Eine Liste von Vorgängen, die basierend auf dem ausgewählten Feld kontextabhängig generiert wird.
- Wert: Ein Texteingabefeld oder eine Liste, die basierend auf dem ausgewählten Feld kontextabhängig generiert wird.

Um eine Bedingung zu entfernen, klicken Sie auf das Löschsymbol ( ) neben der Bedingung. Um im Bedingungsgenerator abhängige Bedingungen hinzuzufügen, klicken Sie entweder auf **oder** oder **und**. Um die Konversationsliste anhand der Bedingung zu filtern, klicken Sie auf **Ausführen**.

Um eine im Bedingungsgenerator erstellte Bedingung zu speichern, klicken Sie auf **Filter speichern**. Geben Sie im Popup-Fenster „Filter speichern“ einen Namen für die Bedingung an. Anwender mit der Rolle „Chat Analytics-Betrachter“ (chat_analytics_viewer) können Ihre gespeicherten Filter auswählen und ändern.

Gespeicherte Bedingung



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Filtern der Liste der Benutzer

Verwenden Sie die Listenoptionen, um Benutzer zu filtern.

Listenoptionen

Option	Beschreibung
Alle	Alle Virtual Agent Benutzer
Neu	Die erste Konversation hat innerhalb der letzten sieben Tage stattgefunden.
Wird zurückgegeben	Benutzer, die zuvor Virtual Agentverwendet haben.
Nie zurückgekehrt	Anwender, die Virtual Agent einmal verwendet haben, es aber nicht noch einmal verwendet haben. Die Anzahl der Konversationen beträgt 1.

Wenn Sie einen **Anwenderindex auswählen**, gelangen Sie zur Seite „Anwenderdetails“, die detaillierte Informationen zu allen Konversationen eines Anwenders enthält.

Feldoptionen im Filtereditor

Anwenderfilter

Option	Beschreibung
Anwender-ID	Anwender-ID des angemeldeten Anwenders
Anwenderindex	Eindeutige Nummer, die vom System erstellt und einem Benutzer Virtual Agent dauerhaft zugewiesen wird. Diese Nummer wird Teil von Konversationsdatensätzen.
Konversation vorhanden	Container für Unterfiltereigenschaften. In der vorherigen Abbildung lautet der Unterfilter beispielsweise **Duration**(Dauer).
Kanalanzahl	Anzahl der von einem Anwender verwendeten Kanäle. Ein Kanal ist die vom Benutzer verwendete Client-App, z. B. Slack. Wenn beispielsweise alle Benutzer nur einen Kanal für den Chat mit Virtual Agentverwendet haben, werden durch das Festlegen des Filterwerts auf 2 alle Benutzer in der Liste entfernt.
Kanäle	Zeigt nur Anwender an, die den angegebenen Kanal für den Chat verwendet haben.
Konversationsanzahl	Zeigt nur Anwender mit der im Filter angegebenen Anzahl von Konversationen an.
Favorit	Zeigt nur Anwender an, die Sie auf der Seite „Anwenderdetails“ als Favoriten markiert haben oder nicht. Weitere Informationen finden Sie unter Legacy – Seite „Anwenderdetails“..
Zeitpunkt der ersten Konversation	Zeigt nur Anwender an, bei denen die erste Konversation innerhalb des angegebenen Zeitraums stattfindet.
Sprache	Zeigt nur Anwender an, die in der angegebenen Sprache chatten.
Zeitpunkt der letzten Konversation	Zeigt nur Anwender an, bei denen die letzte Konversation innerhalb des angegebenen Zeitraums stattgefunden hat.
Zeit im Chat	Zeigt nur Anwender an, deren Chatdauer innerhalb des angegebenen Zeitraums liegt, z. B. mehr als 30 Sekunden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Themen“.

Verwenden Sie die Registerkarte **Themen** im Dashboard für Konversationsanalysen, um die Themen mit der niedrigsten und der besten Leistung zu identifizieren.

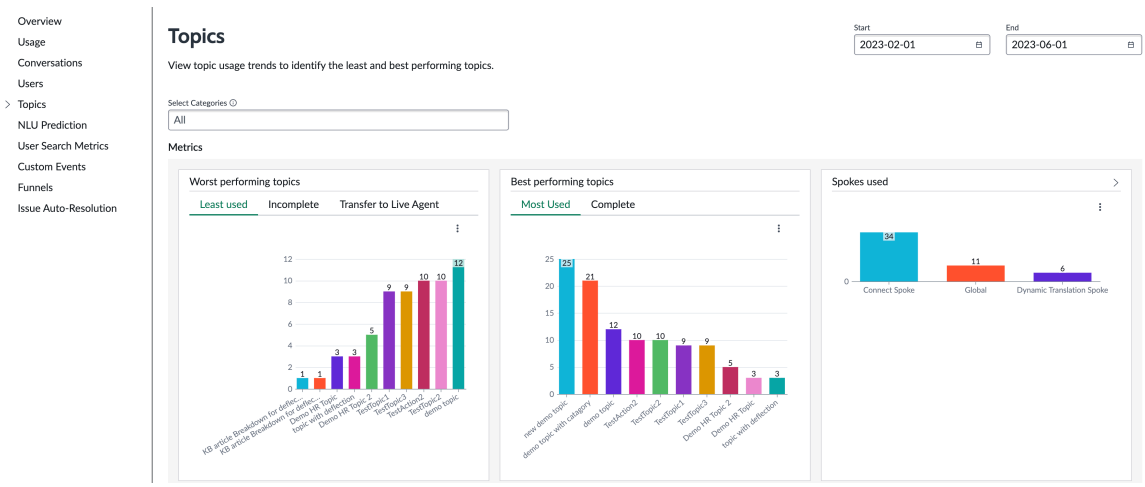
Wichtig:

Das Dashboard für Konversationsanalysen wird auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird bis zur Einstellung unterstützt, kann jedoch nicht mehr installiert werden. Ein neues Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics, das die Compliance-Anforderungen von Government Community Cloud (GCC) erfüllt und somit von FedRAMP autorisiert ist, ist verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics.

Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Wenn Sie bereits Benutzer dieses Dashboards sind und Analytics-Daten in das neue Dashboard migrieren möchten, finden Sie weitere Informationen unter Migrieren Sie Daten zum Dashboard für Konversationsanalysen in Platform Analytics Experience von [KB1651556] an.

Die Registerkarte „ **Themen** “ bietet Einblicke, welche Virtual Agent (VA)-Themen eine gute Leistung bringen und welche nicht. Sie können auch mehrere Themenkategorien über die Dropdown-Liste **Kategorien** auswählen auswählen, um Daten basierend auf Ihrer Auswahl zu visualisieren. Zur Verwendung der Registerkarte „Themen“ benötigen Sie die Rolle „Chat Analytics-Betrachter“ (chat_analytics_viewer).



Themen mit schlechtester Leistung

Das Themendiagramm mit der schlechtesten Leistung bietet mehrere Möglichkeiten, Chatthemen zu erkennen, die nicht funktioniert haben. Die horizontale Achse listet die Chatthemen auf. Die Unterregisterkarten umfassen:

- Am wenigsten verwendet – Die am wenigsten verwendeten Themen in Chats.
- Unvollständig – Die Themen, die der Anwender ohne Lösung verworfen hat.
- An Servicemitarbeiter übertragen: Die Themen, die der Anwender mit Virtual Agentnicht lösen konnte. Daher wurde der Benutzer an einen Servicemitarbeiter übertragen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Themen mit bester Leistung

Die Themen in diesem Diagramm haben eine gute Leistung. Die horizontale Achse listet die Themen auf. Die Anzahl auf der vertikalen Achse hängt von der ausgewählten Unterregisterkarte ab:

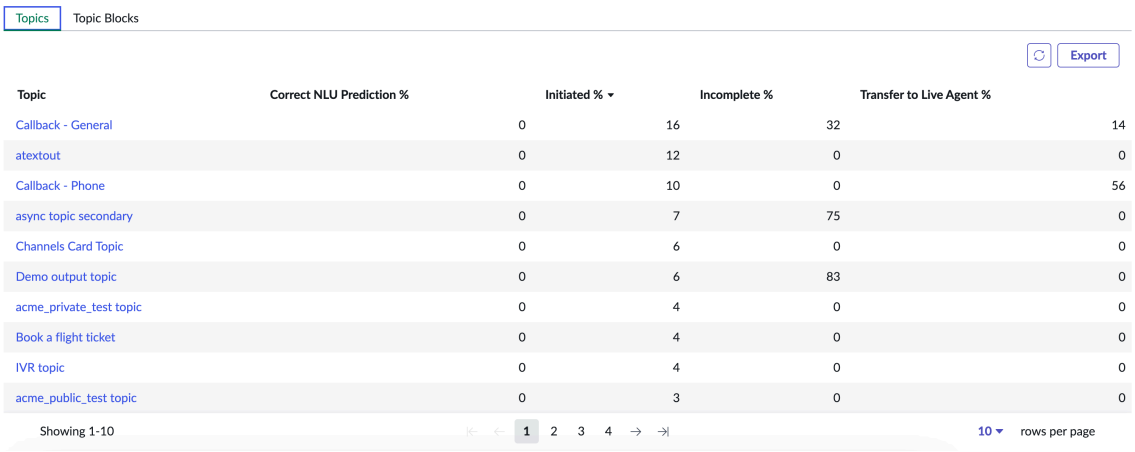
- Am häufigsten verwendet: Anzahl der Verwendung eines Themas durch Anwender.
- Abgeschlossen: Anzahl der Fälle, in denen Anwender ein Thema ohne Hilfe eines Servicemitarbeiters abgeschlossen haben.

Verwendete Spokes

Weitere Informationen zu den verwendeten Spokes finden Sie unter Legacy – Spokes.

Liste der Themen

Auf der Seite „ **Themen** “ werden die Themen aufgelistet, die in dem im Dashboard für Konversationsanalysen angegebenen Datumsbereich verwendet werden.



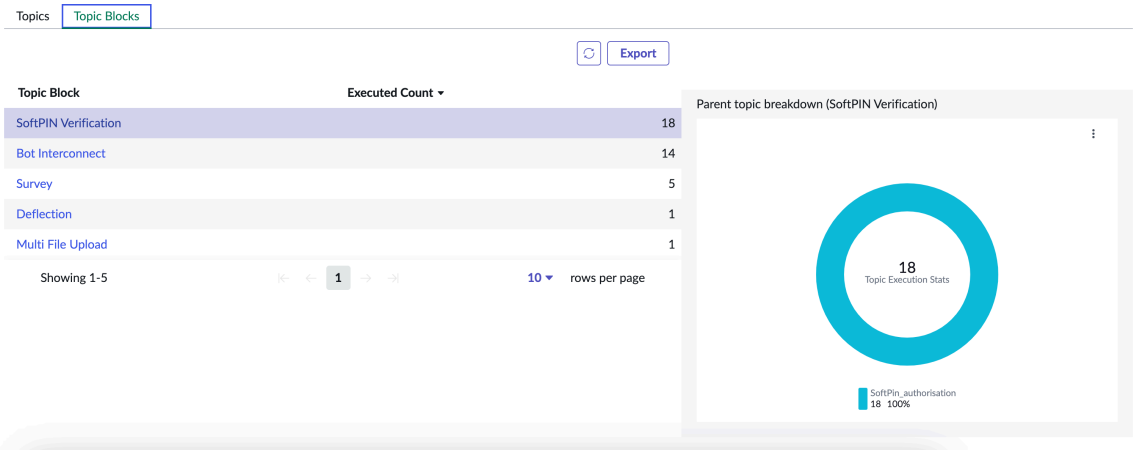
Themendetails

Themeninformationen	Beschreibung
Richtige NLU-Vorhersage %	Prozentsatz der Fälle, in denen dieser Themenname richtig vorhergesagt wurde, aus allen Zeiten, in denen dieser Themenname vorhergesagt wurde. Eine richtige Vorhersage bedeutet, dass VA gezeigt hat, dass ein vorhergesagtes Thema und ein Anwender es ausgewählt haben.
Initiiert %	Prozentsatz der Ausführung dieses Themas von allen Themen, die ausgeführt wurden.
Unvollständig %	Prozentsatz aller Zeiten, in denen der Anwender den letzten Knoten im Thema nicht erreicht hat, bezogen auf alle Ausführungszeiten dieses Themas. Wenn beispielsweise die beiden Anwender nicht alle Knoten in einem Thema abgeschlossen haben, die anderen acht Anwender jedoch schon, beträgt der Prozentsatz der Unvollständigkeit 20 %.
An Servicemitarbeiter übertragen %	Prozentsatz der Vorkommen, bei denen dieses Thema während der gesamten Ausführung dieses Themas von VA an einen Servicemitarbeiter übertragen wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der Themenblöcke

Auf der Seite „ **Themenblöcke** “ werden die Themenblöcke aufgelistet, die in dem im Dashboard für Konversationsanalysen angegebenen Datumsbereich verwendet werden.



Das Diagramm zeigt, wie oft jeder Themenblock ausgeführt wurde.

Legacy – Themenkategorien

Verwenden Sie die Seite „Kategorie“ im Dashboard für Konversationsanalysen, um die Leistung von Virtual Agent (VA)-Themen anzuzeigen, die in Kategorien unterteilt sind.

Wichtig:

Das Dashboard für Konversationsanalysen wird auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird bis zur Einstellung unterstützt, kann jedoch nicht mehr installiert werden. Ein neues Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics, das die Compliance-Anforderungen von Government Community Cloud (GCC) erfüllt und somit von FedRAMP autorisiert ist, ist verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics.

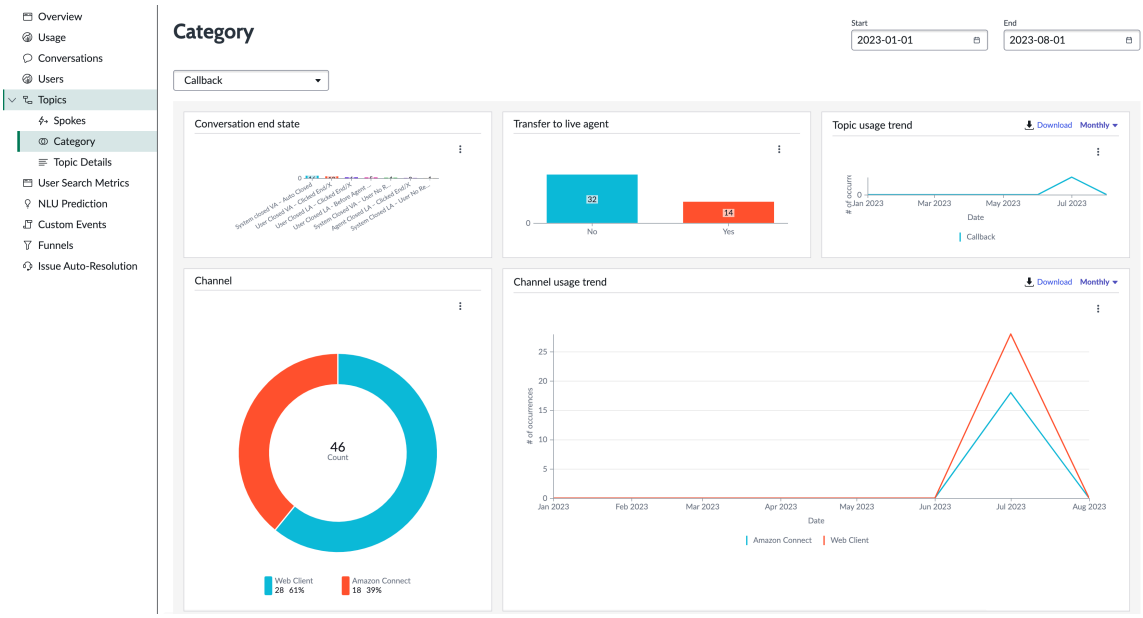
Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Wenn Sie bereits Benutzer dieses Dashboards sind und Analytics-Daten in das neue Dashboard migrieren möchten, finden Sie weitere Informationen unter Migrieren Sie Daten zum Dashboard für Konversationsanalysen in Platform Analytics Experience von [KB1651556] an.

Themenkategorien gruppieren zugehörige Konversationsthemen. Themen können zu mehr als einer Kategorie gehören. Wählen Sie die Dropdown-Liste aus, um die Kategorien anzuzeigen, die Sie in den Visualisierungen anzeigen können. Die Visualisierungen zeigen die Gesamtleistung von Virtual Agent Konversationen, die in den Themen ausgeführt wurden, die zu einer Kategorie gehören.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Weitere Informationen zum Erstellen oder Ändern von VA-Kategorien finden Sie unter Anwenderdefinierte Kategorien erstellen oder ändern.

Visualisierungen der Themenkategorie

Visualisierung	Beschreibung
Endstatus der Konversation	Die Anzahl der Anwender, die einen bestimmten Knoten in einem Thema in der VA-Kategorie erreicht haben. Im Beispiel erreichten sechs Benutzer den Knoten mit der Bezeichnung **System closed VA - Auto Closed**(System hat VA geschlossen – Automatisch geschlossen). Verwenden Sie dieses Feld, um zu sehen, wo Themen für Anwender nicht mehr funktionieren. Definitionen der einzelnen Endstatus für Konversationen finden Sie unter Virtual Agent-Interaktionsdatensätze.
An Servicemitarbeiter übertragen	Anzahl der Anwender, die von VA zu einem Servicemitarbeiter in dieser VA-Kategorie gewechselt sind. Eine hohe Zahl zeigt an, dass das Thema die Benutzeranforderungen nicht erfüllt.
Themennutzungstrend	Anzahl der Themen, die Anwender in einer angegebenen Themenkategorie im Verlauf des Datumsbereichs verwendet haben. Das Beispiel zeigt die Anzahl der Themen pro Tag, die Benutzer in der Kategorie IT verwenden. Verwenden Sie dieses Feld, um Aktualisierungen von Themen zu überwachen.
Kanal	Die Anwendung, die der Benutzer für den Chat mit VA in dieser Themenkategorie verwendet hat, z. B. Slack oder Webclient.
Kanalnutzungstrend	Anzahl der Anwender, die einen angegebenen Kanal im Laufe des Datumsbereichs für Themen in dieser VA-Kategorie verwenden.

Legacy – Themendetails

Verwenden Sie die Seite „Themendetails“ im Dashboard für Konversationsanalysen, um die Details der Virtual Agent (VA)-Themen anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

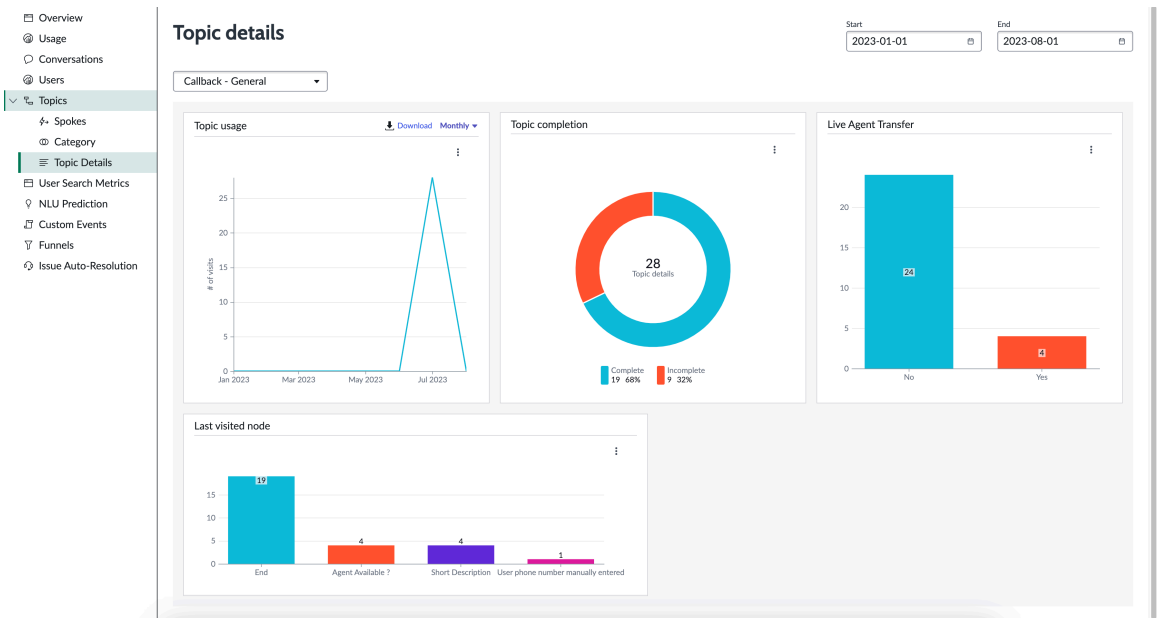
Das Dashboard für Konversationsanalysen wird auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird bis zur Einstellung unterstützt, kann jedoch nicht mehr installiert werden. Ein neues Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics, das die Compliance-Anforderungen von Government Community Cloud (GCC) erfüllt und somit von FedRAMP autorisiert ist, ist verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics.

Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Wenn Sie bereits Benutzer dieses Dashboards sind und Analytics-Daten in das neue Dashboard migrieren möchten, finden Sie weitere Informationen unter Migrieren Sie Daten zum Dashboard für Konversationsanalysen in Platform Analytics Experience von [KB1651556] an.

Rufen Sie zusätzliche Informationen zu den -Themen ab

Sie können die visualisierten Daten auswählen, indem Sie das Thema aus der Liste auswählen. Details zu den von Ihnen ausgewählten Daten werden angezeigt.



Hinweis:

Die Y-Achse ist gleichmäßig über 10 Inkremente verteilt. Wenn auf der Y-Achse weniger als zehn Werte vorhanden sind, werden einige Werte wiederholt, z. B. fünf Einsen im vorherigen Bild.

Verwenden Sie das Listenmenü, um eine der Chatinteraktionen im ausgewählten Thema anzuzeigen. Auf dieser Seite wird Folgendes angezeigt:

- **Themennutzung** – Wie oft das Thema pro Tag verwendet wurde.

  Sie können die Anzahl der Vorkommen und Benutzersitzungen des ausgewählten Themas anzeigen, indem Sie **Herunterladen**wählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

sn_ci_analytics_st_event_occurrence

date	event_name	occurrences	sessions
2021-02-01 00:00:00	VPN Connectivity (Template)	34	27
2020-01-01 00:00:00	VPN Connectivity (Template)	0	0
2020-02-01 00:00:00	VPN Connectivity (Template)	0	0
2020-03-01 00:00:00	VPN Connectivity (Template)	0	0
2020-04-01 00:00:00	VPN Connectivity (Template)	0	0
2020-05-01 00:00:00	VPN Connectivity (Template)	0	0
2020-06-01 00:00:00	VPN Connectivity (Template)	0	0

In diesem Beispiel hat eine Chatsitzung am 16.12.2020 stattgefunden.

- Themenabschluss – Anzahl der Male, die der Anwender zum letzten Knoten im**Thema**gewechselt ist.
- Servicemitarbeiter-**Übertragung**: Anzahl der VA-Chats, die an einen Servicemitarbeiter übertragen wurden.
- **Zuletzt besuchter Knoten**: Die letzten Knoten, die Anwender vor dem Verlassen des Chats besucht haben.

  Es wird davon ausgegangen, dass der Benutzer nach dem letzten besuchten Knoten aufgegeben hat.

Legacy – Spokes

Verwenden Sie die Seite „Spokes“, um die Details der Spoke-Aktionen und Subflows für das Thema Virtual Agent (VA) anzuzeigen.

Wichtig:

Das Dashboard für Konversationsanalysen wird auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird bis zur Einstellung unterstützt, kann jedoch nicht mehr installiert werden. Ein neues Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics, das die Compliance-Anforderungen von Government Community Cloud (GCC) erfüllt und somit von FedRAMP autorisiert ist, ist verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics.

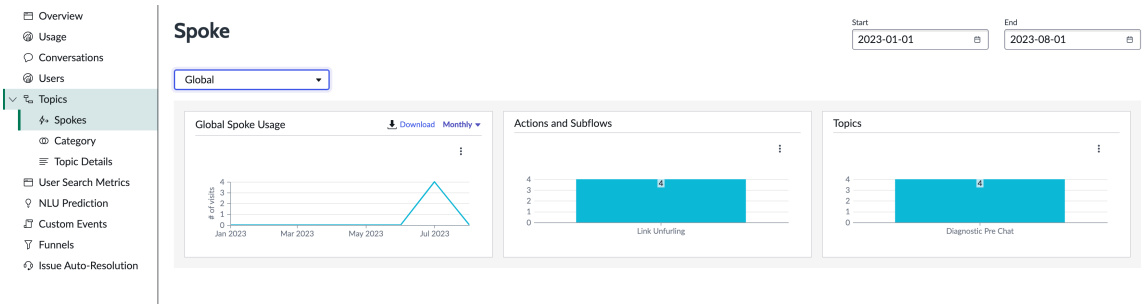
Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Wenn Sie bereits Benutzer dieses Dashboards sind und Analytics-Daten in das neue Dashboard migrieren möchten, finden Sie weitere Informationen unter Migrieren Sie Daten zum Dashboard für Konversationsanalysen in Platform Analytics Experience von [KB1651556] an.

Verwendete Spokes

Das Diagramm **Verwendete Spokes** zeigt, welche Spokes, Aktionen und Subflows wie oft verwendet wurden. In Virtual Agententhalten Konversationen Themen, Themen enthalten Spokes und Spokes Spoke-Aktionen oder Subflows. Wenn Sie eine Spoke aus der Liste auswählen, werden die folgenden Details angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die drei Diagramme zeigen:

- **Spoke-Nutzung**: Häufigkeit, mit der die angegebene Spoke pro Tag ausgeführt wurde.

  Sie können die Anzahl der Vorkommen und Benutzersitzungen des ausgewählten Themas anzeigen, indem Sie **Herunterladen**wählen.

sn_ci_analytics_st_event_occurrence (2)

date	event_name	occurrences	sessions
2021-02-01 00:00:00	Global	16	16
2021-06-01 00:00:00	Global	3	3
2020-01-01 00:00:00	Global	0	0
2020-02-01 00:00:00	Global	0	0
2020-03-01 00:00:00	Global	0	0
2020-04-01 00:00:00	Global	0	0

- **Aktionen und Subflows** – Welche Aktionen und Subflows wurden innerhalb der angegebenen Spoke ausgeführt? Im vorherigen Diagramm mit **Aktionen und Subflows** wurde die Aktion Freiform-VTB erstellen 22 Mal ausgelöst.
- **Themen**: Themen, die die Spoke ausgeführt haben. Die horizontale Achse im **Themendiagramm** zeigt die Themen, die die Spoke ausgelöst haben. Die vertikale Achse zeigt, wie oft das Thema die Spoke ausgelöst hat.

Legacy – Natural Language Understanding von Virtual Agent Antworten

Virtual Agent (VA) verwendet den Service Natural Language Understanding (NLU), um Benutzereingaben zu verstehen. Verwenden Sie die Registerkarte **NLU-Vorhersage**, um zu sehen, wie gut NLU Absichten vorhersagt, und um die Absichten zu verbessern, damit NLU bessere Vorhersagen trifft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

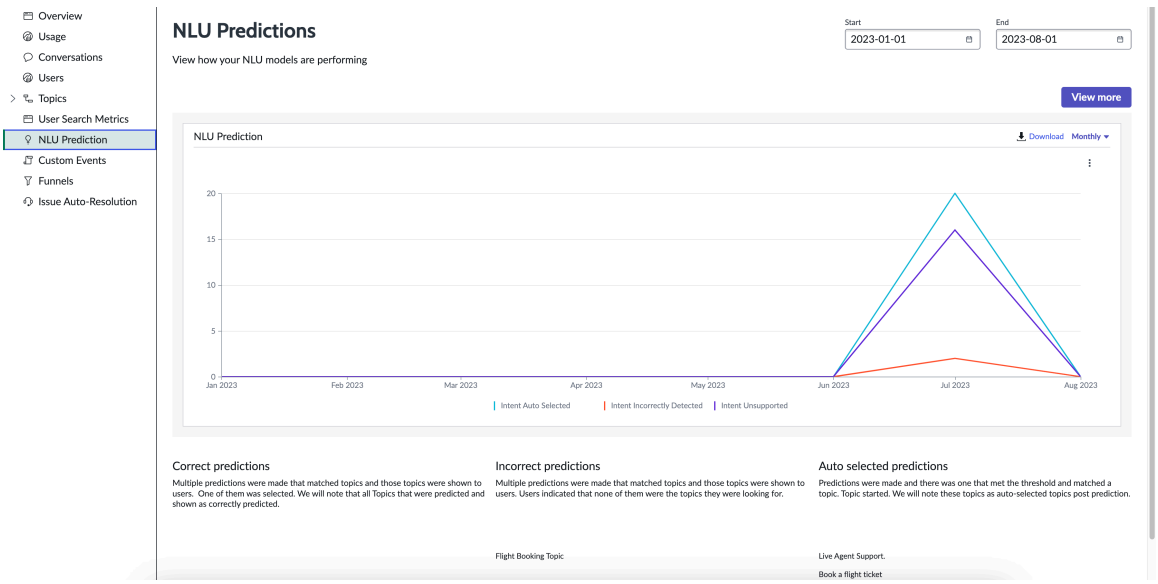
Wichtig:

Das Dashboard für Konversationsanalysen wird auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird bis zur Einstellung unterstützt, kann jedoch nicht mehr installiert werden. Ein neues Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics, das die Compliance-Anforderungen von Government Community Cloud (GCC) erfüllt und somit von FedRAMP autorisiert ist, ist verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics.

Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Wenn Sie bereits Benutzer dieses Dashboards sind und Analytics-Daten in das neue Dashboard migrieren möchten, finden Sie weitere Informationen unter Migrieren Sie Daten zum Dashboard für Konversationsanalysen in Platform Analytics Experience von [KB1651556] an.

Auf der Registerkarte **„NLU-Vorhersage** “ im Dashboard für Konversationsanalysen wird angezeigt, wie gut NLU Benutzereingaben in Chatunterhaltungen versteht. Virtual Agent enthält NLU-Modelle, Sie können jedoch verwenden Aktivieren Sie die NLU-Workbench um Modelle zu ändern oder neue zu erstellen.



Zur Verwendung der Registerkarte „NLU-Vorhersage“ benötigen Sie die Rolle „Chat Analytics-Betrachter“ (chat_analytics_viewer).

NLU-Vorhersagediagramm

Das Diagramm zeigt die tägliche Leistung von NLU-Vorhersagen. Das Diagramm kann bis zu drei Linien anzeigen, die Folgendes darstellen:

- **Richtige Vorhersagen** – NLU hat mehrere Absichten vorhergesagt und den Anwendern angezeigt. Sie haben eine ausgewählt.
- **Falsche Vorhersagen**: NLU hat mehrere Absichten vorhergesagt und Anwendern angezeigt. Sie gaben an, dass keines davon das war, was sie suchten.
- Automatisch**ausgewählte Vorhersagen**: NLU hat eine einzelne Absicht basierend auf den Chateingaben des Anwenders vorhergesagt. Manchmal gibt NLU mehrere Themen zurück, jedes aus einer separaten Absicht, und der Benutzer wählt eines aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Beispieldiagramm zeigt nur automatisch ausgewählte Vorhersagen. Am 27.01.2021 wurde eine Absicht automatisch ausgewählt und am 31.01.2021 wurden zwei Absichten automatisch ausgewählt.

Hinweis:
Die vertikale Achse kann doppelte Werte enthalten, da die Achse 10 Schritte hat. Wenn die Anzahl der Absichten kleiner als 10 ist, werden einige Werte auf der vertikalen Achse mehrmals angezeigt. Im vorherigen Bild beträgt die maximale Anzahl der Absichten für alle Tage im Datumsbereich beispielsweise 5. Auf der vertikalen Achse befinden sich also zwei 1-Personen, zwei 2-Personen, zwei 3-Personen usw.

Wie werden diese Werte bestimmt? Das -Dashboard sammelt die folgenden Daten:

1. Hat das NLU-Vorhersagemodell eine Absicht bestimmt?
2. Entsprach die vorhergesagte Absicht dem Thema, das im Modell an die Absicht gebunden ist?
3. Wie lautet die Vorhersagepunktzahl? Hat das Dashboard dem Endanwender mehrere Optionen angezeigt, um die richtige Absicht anzugeben, oder hat das Dashboard nur das Thema angezeigt, das einer Absicht zugeordnet ist?
4. Hat der Anwender eine ausgewählt, nachdem er dem Anwender mehrere Absichten angezeigt hat?

Das Konversations-Dashboard verwendet die folgenden Algorithmen für die Daten, um die Absichtslisten zu füllen:

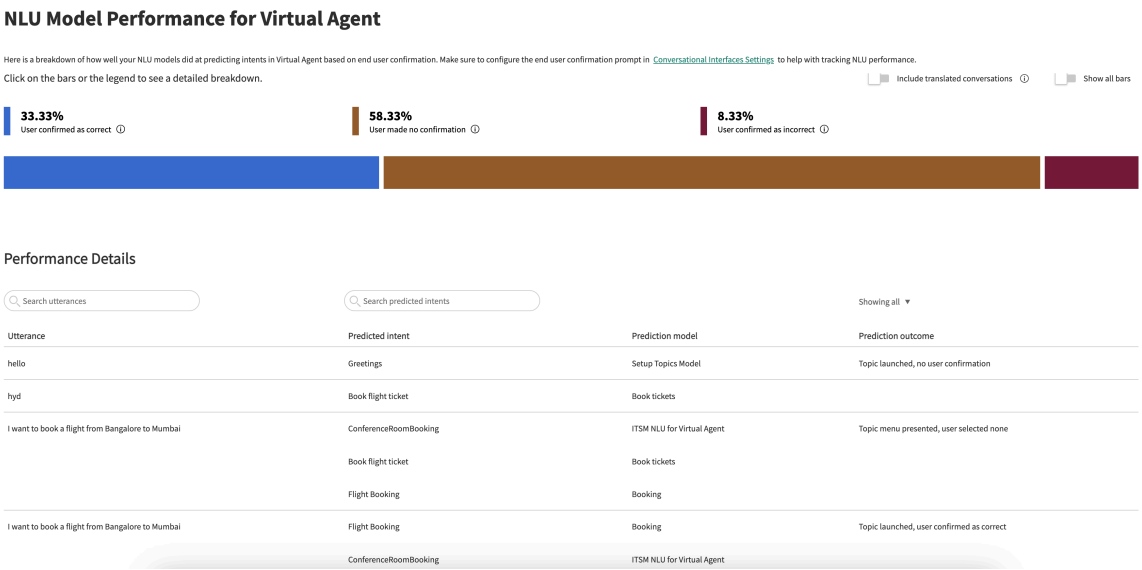
- Richtige Vorhersagen: 1, 2, 3 und 4 sind wahr.
- Falsche Vorhersagen: 4 war „falsch“.
- Automatisch ausgewählte Vorhersagen: 3 wurde automatisch ausgewählt, und es gab keine 4.

Absichten können in mehreren Kategorien angezeigt werden. Beispielsweise wird die Absicht *Activate Account (Ben)* in den Spalten **Richtige Vorhersagen** und **Automatisch ausgewählte Vorhersagen** angezeigt, da NLU die Absicht richtig vorhergesagt und dem Benutzer nur eine einzige Antwort angezeigt hat.

Verbesserung der NLU-Vorhersagen

Durch Klicken auf eine beliebige Stelle im Diagramm wird die Seite „Modellleistung“ geöffnet. Es zeigt eine Zusammenfassung der Absichten, die über den im Diagramm angegebenen Datumsbereich vorhergesagt oder nicht vorhergesagt wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Siehe Aktivieren Sie die NLU-Workbench um zu sehen, wie die NLU-Workbench zur Verbesserung der NLU-Vorhersagen verwendet wird.

Legacy: Modifizierte Modelle

Testen und ändern Sie die Virtual Agent -Modelle, damit sie die Benutzerabsichten genauer vorhersagen.

Vorbereitungen

Wichtig:

Das Dashboard für Konversationsanalysen wird auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird bis zur Einstellung unterstützt, kann jedoch nicht mehr installiert werden. Ein neues Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics, das die Compliance-Anforderungen von Government Community Cloud (GCC) erfüllt und somit von FedRAMP autorisiert ist, ist verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics.

Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Wenn Sie bereits Benutzer dieses Dashboards sind und Analytics-Daten in das neue Dashboard migrieren möchten, finden Sie weitere Informationen unter Migrieren Sie Daten zum Dashboard für Konversationsanalysen in Platform Analytics Experience von [KB1651556] an.

Erforderliche Rolle: Chat Analytics-Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

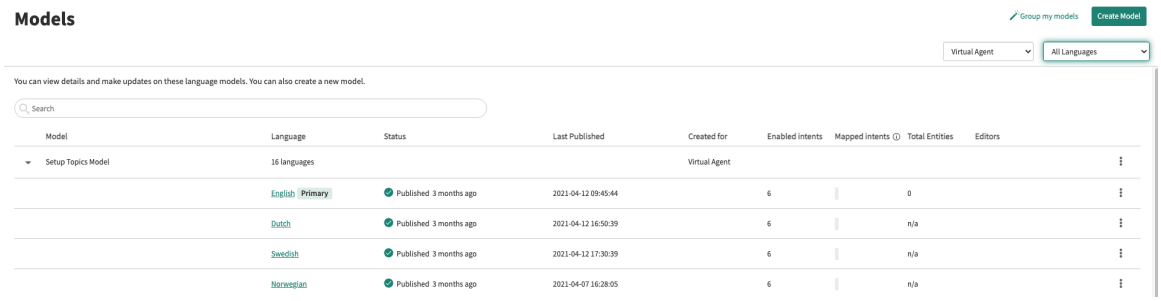
Viele ServiceNow -Produkte wie ITSM, HRSD und CSM enthalten NLU-Modelle für Virtual Agent (VA)-Themen. Das NLU-Plugin enthält Entitäten, die allen -Produkten gemeinsam sind. Sie können diese Modelle ändern. Informationen zum Trainieren und Testen der für VA-Konversationen verwendeten Modelle finden Sie unter Natural Language Understanding .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversationsanalysen** > **Dashboard** und wählen Sie die Registerkarte **NLU-Vorhersage**.
2. Wählen Sie **anzeigen Mehr** anzeigen aus.

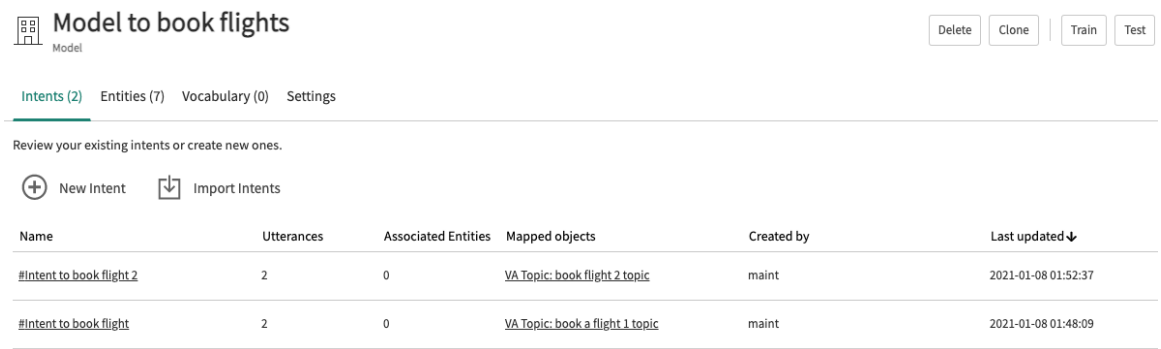
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Seite „Modelle“ wird geöffnet und zeigt die Modelle an, die Absichten in Ihrem Setup vorhersagen.

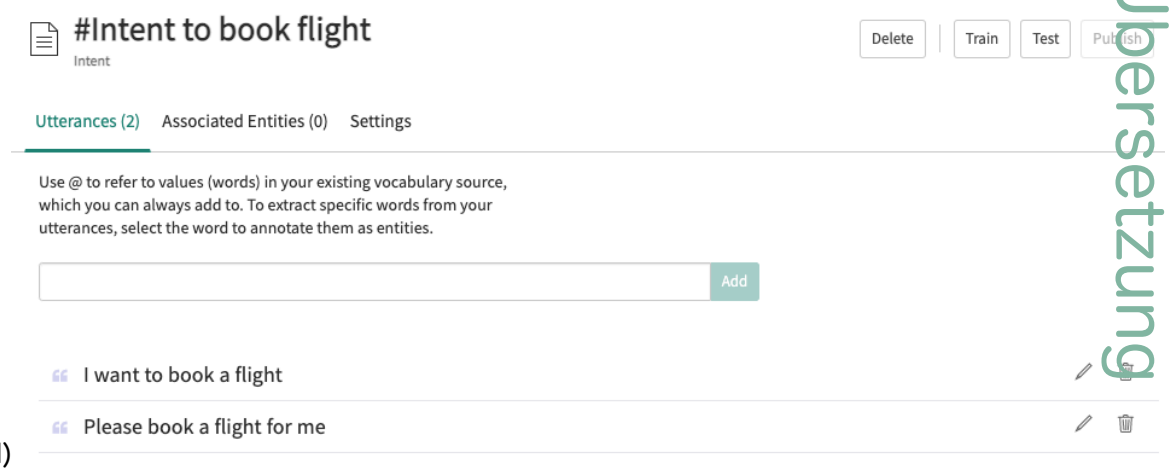


3. **Wahlweise:** Wenn keines der Modelle Absichten und Äußerungen enthält, die Sie in Ihrem Setup möchten, wählen **Sie Modell erstellen**, und befolgen Sie die Anweisungen unter NLU-Modell erstellen .

4. Klicken Sie auf ein Modell, um die vom Modell vorhergesagten Absichten anzuzeigen.



5. **Wahlweise:** Klicken Sie auf eine Absicht, um die zugehörigen Äußerungen anzuzeigen.



(Optional)

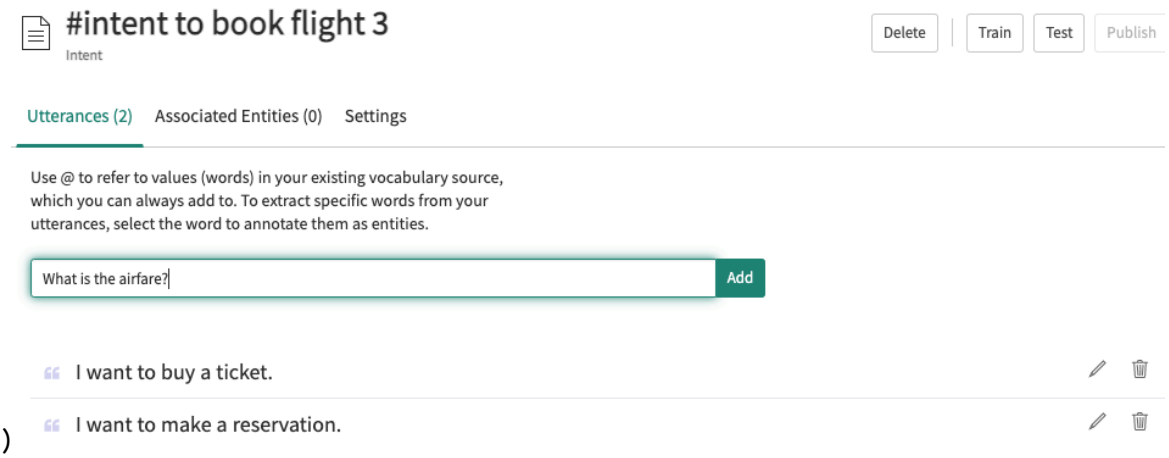
6. **Wahlweise:** So erstellen Sie eine neue Absicht und fügen sie dem Modell hinzu:

   a. Wählen Sie **Neue Absicht aus**.
   Das Dialogfeld „ **Neue Absicht erstellen** “ wird geöffnet.

   b. Geben Sie den Namen der neuen Absicht unter **Absichtsname**und eine Beschreibung im Feld **Beschreibung** ein, und wählen **Sie Speichern**aus.
   Eine Seite für Ihre neue Absicht wird geöffnet.

Automatische Übersetzung

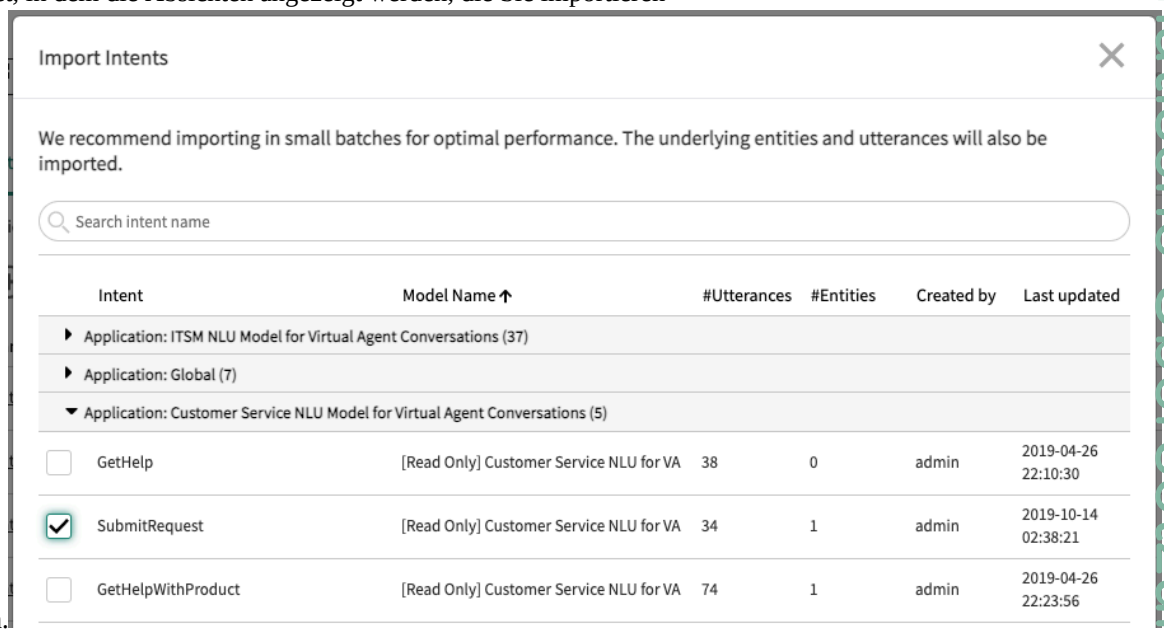
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



(Optional)

c. Geben Sie eine Äußerung für Ihre neue Absicht ein, und wählen **Sie Hinzufügen**aus.
Sie können diesen Schritt mehrmals wiederholen, um mehrere Äußerungen hinzuzufügen.

7. Wahlweise: **Importieren**Sie eine oder mehrere Absichten, indem Sie Absichten importieren auswählen.
Das Dialogfeld „ **Import Intents** “ (Absichten importieren) wird geöffnet, in dem die Absichten angezeigt werden, die Sie importieren können.



a. Suchen Sie die zu importierende(n) Absicht(en) durch Eingabe eines Suchbegriffs oder durch Klicken auf einen Pfeil, um die Absichten in einem Ordner anzuzeigen, und anschließendes Aktivieren eines oder mehrerer Kontrollkästchen.

b. Wählen Sie **Importieren**.

8. Wahlweise: Wenn Sie Absichten hinzugefügt oder importiert haben:

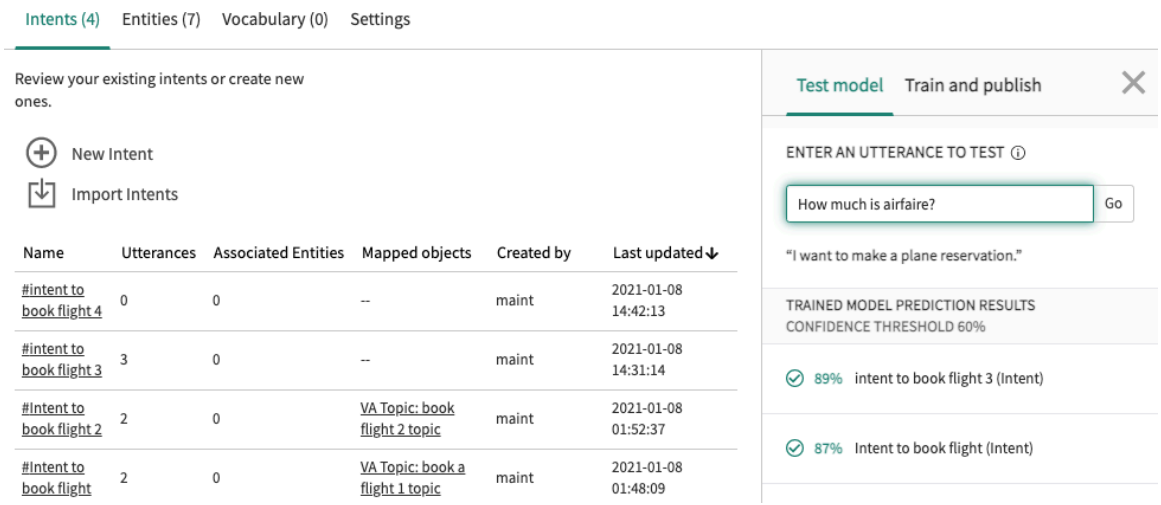
a. Wählen Sie **Trainieren** aus, um dem Modell die Absichten hinzuzufügen.

b. Wählen Sie **Trainieren** aus, um das Modell zu trainieren.
Bei Erfolg wird oben in einem Banner Folgendes angezeigt: **Das Modell wurde erfolgreich trainiert.**

9. Um alle Äußerungen zu testen, wählen Sie **Test**, und geben Sie einen Satz ein, den ein Benutzer in einem Chat eingeben könnte, um zu sehen, ob NLU die Absicht Ihres Satzes versteht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



10. Wenn die Modelle die Absicht nicht vorhersagen können, fügen Sie dem Modell zusätzliche Absichten oder Äußerungen zu den Absichten hinzu, wie in Schritt 6 beschrieben.

Legacy: Es werden Benutzersuchmetriken mit verwendet Virtual Agent

Durch die Verwendung von Benutzersuchmetriken mit der Anwendung Virtual Agent können Sie die Abfragen der Benutzer und die Ergebnisse aus ihren Suchen anzeigen. Mit diesen Metriken können Sie die Bereiche identifizieren, in denen Sie Virtual Agent verbessern können, um aussagekräftigere Suchergebnisse anzubieten.

Wichtig:

Das Dashboard für Konversationsanalysen wird auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird bis zur Einstellung unterstützt, kann jedoch nicht mehr installiert werden. Ein neues Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics, das die Compliance-Anforderungen von Government Community Cloud (GCC) erfüllt und somit von FedRAMP autorisiert ist, ist verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics.

Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Wenn Sie bereits Benutzer dieses Dashboards sind und Analytics-Daten in das neue Dashboard migrieren möchten, finden Sie weitere Informationen unter Migrieren Sie Daten zum Dashboard für Konversationsanalysen in Platform Analytics Experience von [KB1651556] an.

Verwenden Sie die Registerkarte **„Anwendersuchmetriken“** im Dashboard für Konversationsanalysen, um die wichtigsten Details zu den Abfragen, die Ihre Anwender gesucht haben, und zu den Suchergebnissen anzuzeigen. Auf dieser Registerkarte erhalten Sie Antworten auf die folgenden Fragen:

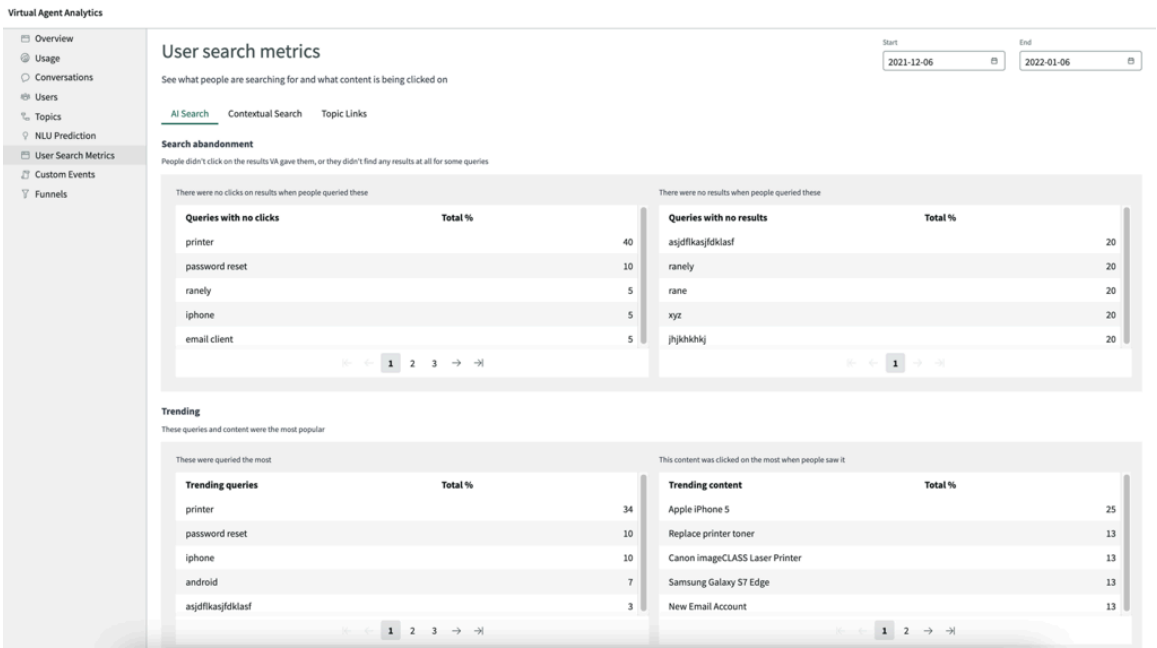
- Welche Suchergebnisse waren für die Anwender nicht hilfreich?
- Welche Abfragen hatten keine Suchergebnisse?
- Was waren die häufigsten Fragen von Anwendern?
- Welche Suchergebnisse haben die Anwender am häufigsten ausgewählt?

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie können auch Remote-Tabellen verwenden, um Anwendersuchdaten in Dashboardsanzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Remote tables .

Für den Zugriff auf die Registerkarte „ **Anwendersuchmetriken** “ benötigen Sie die Rolle „Chat Analytics-Administrator“ oder die Rolle „Chat Analytics-Betrachter“. Das folgende Beispiel zeigt die Daten, die auf der Registerkarte **Anwendersuchmetriken** enthalten sind.

Registerkarte „Anwendersuchmetriken“.



KI-Suche

Virtual Agent In -Themen wird möglicherweise die KI-Suche verwendet, um dem Anwender hilfreiche Ressourcen vorzuschlagen. Wenn ein Anwender eine Abfrage eingibt, liefert die KI-Suche mithilfe intelligenter Abfragefunktionen die relevantesten Ergebnisse. Weitere Informationen zur KI-Suche finden Sie unter KI-Suche . Informationen zur Integration von Virtual Agent in die KI-Suche finden Sie unter Verbesserung der Anwender-Experience mit KI-Suche.

Kontextsuche

Die Kontextsuche gleicht Stichwörter mit einer vorhandenen Datenbanksuche ab, um mögliche Übereinstimmungen mit einer Abfrage zu finden. Virtual Agent In -Themen wird möglicherweise die Kontextsuche verwendet, um Abfragen zu lösen. Weitere Informationen finden Sie unter Wiederverwendung von Code mit Themenblöcken maximieren.

Themenlinks

Einige Virtual Agent -Themen enthalten Links zu nützlichen Ressourcen, die darin eingebettet sind. Wenn ein Benutzer eines dieser Themen aufruft, wird der Link angezeigt, ohne dass eine Back-End-Suche durchgeführt werden muss.

Informationen zur Anwendersuche

In der folgenden Tabelle werden die zusammengefassten Anwendersuchinformationen beschrieben, die auf der Registerkarte **Anwendersuchmetriken** visualisiert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzersuchdaten

Visualisierung	Beschreibung
Abfragen ohne Klicks	Fragt ab, ob Anwender auf keines der Suchergebnisse geklickt haben.
Abfragen ohne Ergebnisse	Abfragen, die zu keinem Suchergebnis geführt haben.
Abfragen im Trend	Abfragen, die von Anwendern am häufigsten gestellt wurden.
Inhalt im Trend	Suchergebnisse, auf die die meisten Anwender geklickt haben.

Legacy – Registerkarte „Anwenderdefinierte Ereignisse“.

Verwenden Sie die Registerkarte Anwenderdefinierte Ereignisse, um die Liste der anwenderdefinierten Ereignisse anzuzeigen, die für Virtual Agenterstellt wurden.

Wichtig:

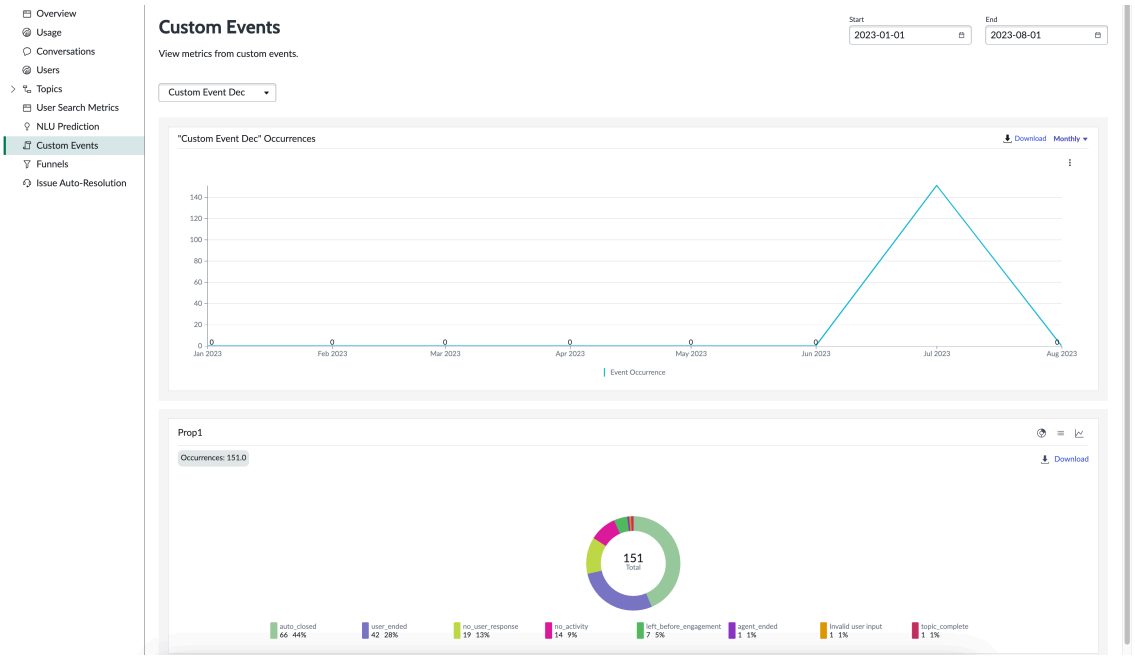
Das Dashboard für Konversationsanalysen wird auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird bis zur Einstellung unterstützt, kann jedoch nicht mehr installiert werden. Ein neues Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics, das die Compliance-Anforderungen von Government Community Cloud (GCC) erfüllt und somit von FedRAMP autorisiert ist, ist verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics.

Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Wenn Sie bereits Benutzer dieses Dashboards sind und Analytics-Daten in das neue Dashboard migrieren möchten, finden Sie weitere Informationen unter Migrieren Sie Daten zum Dashboard für Konversationsanalysen in Platform Analytics Experience von [KB1651556] an.

Zur Verwendung der Registerkarte „Anwenderdefinierte Ereignisse“ benötigen Sie die Rolle „Chat Analytics-Betrachter“ (chat_analytics_viewer).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die Registerkarte Custom Events (Anwenderdefinierte Ereignisse) zeigt die Daten an, an denen anwenderdefinierte Ereignisse ausgelöst wurden. Wenn niemand anwenderdefinierte Ereignisse erstelltthat, ist die Liste der anwenderdefinierten Ereignisse leer. Es werden maximal 20 anwenderdefinierte Ereignisse angezeigt.

Verwenden Sie die Dropdown-Liste, um das anwenderdefinierte Ereignis anzugeben, für das Sie Analysen durchführen möchten.

Die Grafiken sind für jedes anwenderdefinierte Ereignis unterschiedlich. Weitere Informationen hierzu erhalten Sie von der Person, die das anwenderdefinierte Ereignis erstellt hat.

Registerkarte „Trichter“.

Trichter bieten eine kumulative Filterung von Konversations-Flows. Mithilfe von Trichtern können Sie ermitteln, ob Ihre Konversations-Flows eine effektive Leistung erbringen, wenn Benutzer mit Virtual Agentchatten.

Wichtig:

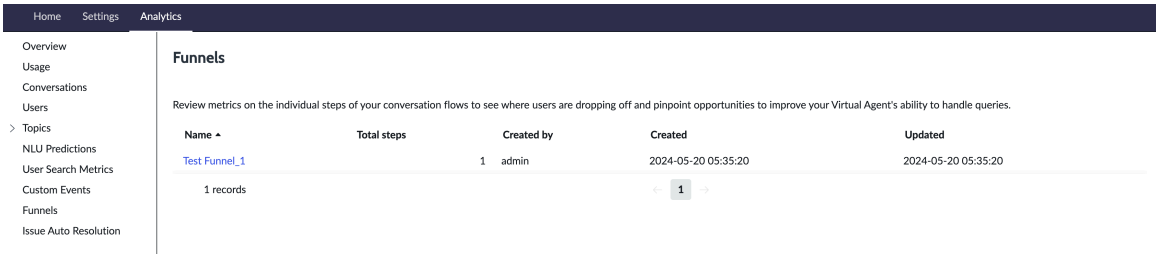
Das Dashboard für Konversationsanalysen wird auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird bis zur Einstellung unterstützt, kann jedoch nicht mehr installiert werden. Ein neues Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics, das die Compliance-Anforderungen von Government Community Cloud (GCC) erfüllt und somit von FedRAMP autorisiert ist, ist verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics.

Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Wenn Sie bereits Benutzer dieses Dashboards sind und Analytics-Daten in das neue Dashboard migrieren möchten, finden Sie weitere Informationen unter Migrieren Sie Daten zum Dashboard für Konversationsanalysen in Platform Analytics Experience von [KB1651556] an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Seite „Trichter“.



Trichter-Demo Sehen Sie sich dieses Video an, um einen Überblick über Trichter zu erhalten.

Übersicht über Trichter

Trichter filtern Konversations-Flows anhand von Schritten, die definiert werden, wenn ein Anwender den Trichter erstellt.

Ein Trichter kann bis zu 10 Filterschritte für einen Konversations-Flow enthalten. Jeder nachfolgende Schritt verfeinert die Ergebnisse aus dem vorherigen Schritt weiter. Diese Art der kumulativen Filterung hilft Ihnen, bei jedem Schritt des Konversations-Flows einfach die relevanten Daten einzugrenzen.

Wenn Sie einen Trichter für einen bestimmten Datumsbereich ausführen, zeigt das System die folgenden Metriken an, die die Anzahl der Benutzer bei jedem Schritt zeigen:

- Prozentsatz und Anzahl der Benutzer, die den angegebenen Konversations-Flow verwendet haben.
- Prozentsatz und Anzahl der Anwender, die zum nächsten im Trichter angegebenen Konversationsschritt übergegangen sind.
- Prozentsatz der Anwender, die bei einem bestimmten Konversationsschritt abgebrochen haben.
- Prozentsatz und Anzahl der Benutzer, die alle angegebenen Konversationsschritte im Flow abgeschlossen haben.
- Der größte Abgabepunkt oder Schritt, an dem Anwender den Konversations-Flow verlassen haben.

Jeder Schritt in einem Trichter besteht aus:

- Feld: Das Element, für das der Schritt ausgewertet wird.
- Operator: Eine Liste von Operatoren, die basierend auf dem ausgewählten Feld kontextabhängig generiert wird.
- Wert: Ein Texteingabefeld oder eine Liste, die basierend auf dem ausgewählten Feld kontextabhängig generiert wird.

Weitere Informationen zu Filteroptionen in Schritten finden Sie unter Legacy: Filteroptionen in Trichtern.

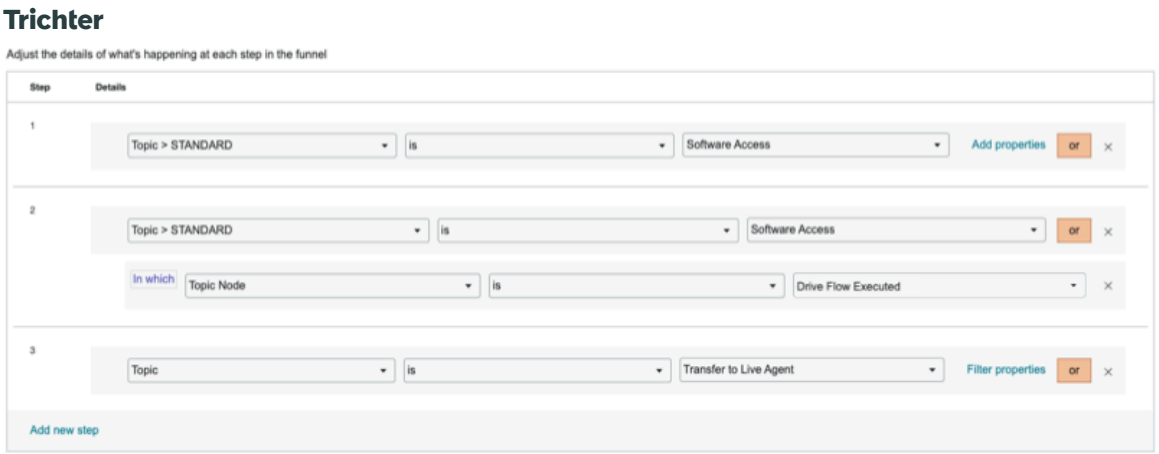
Anwendungsfall für Trichter

Stellen Sie sich ein Beispielszenario vor, in dem ein Administrator Einblicke darüber erhalten muss, wie Virtual Agent Benutzerabfragen in einem Konversations-Flow behandelt. Um die Effizienz des Konversations-Flows zu überprüfen, kann der Administrator nach Informationen wie den folgenden suchen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Prozentsatz bzw. Anzahl der Anwender, die mit Virtual Agentinteragiert haben.
- Welcher Prozentsatz bzw. welche Anzahl von Anwendern von den Anwendern, die mit Virtual Agentinteragiert haben, sind während der Konversation einem bestimmten Knoten im Thema gefolgt?
- Von den Anwendern, die den spezifischen Knoten verwendet haben, welche Anzahl von Anwendern hat eine Übertragung an einen Servicemitarbeiter angefordert?

Betrachten Sie beispielsweise den folgenden Trichter zum Abrufen von Metriken für einen Konversations-Flow, der Softwarezugriff bereitstellt.



Hier hat der Trichter drei Filterschritte:

- Mit Schritt 1 werden Anwender abgerufen, die das Thema „ **Softwarezugriff** “ während der Interaktion mit Virtual Agentverfolgt haben.
- Von den in Schritt 1 abgerufenen Anwendern ruft Schritt 2 die Anwender ab, die im Knoten **„Laufwerks-Flow ausgeführt“** einen Laufwerkszugriff angefordert haben.
- Von den in Schritt 2 abgerufenen Anwendern werden in Schritt 3 die Anwender abgerufen, die die Übertragung an einen Servicemitarbeiter angefordert haben.

Metriken für Trichter

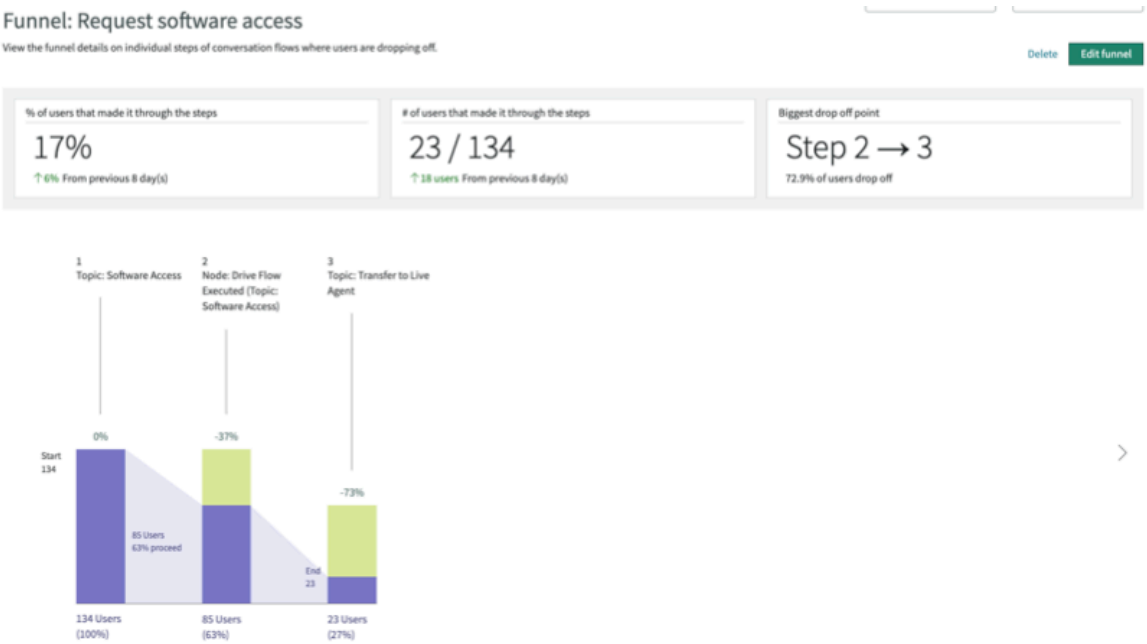
Mit Trichtern können Sie Konversations-Flows einfach filtern und Informationen als Metriken abrufen. Metriken geben an, wie viel Prozent oder wie viele Benutzer bei jedem Schritt des Konversations-Flows aktiv sind.

Sie können die Konversations-Flows basierend auf den Leistungsmetriken verbessern, die aus der Verwendung von Trichtern abgeleitet wurden. Die Metriken helfen dabei, Möglichkeiten zur Verbesserung der Konversations-Flows zu identifizieren, damit Virtual Agent Ihre Benutzerabfragen besser bearbeiten kann.

Wenn wir das vorherige Beispiel verwenden, zeigt dieser Trichter die folgenden Metriken an:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Metriken für Trichter



Hier zeigen die Metriken für den ausgewählten Datumsbereich Folgendes an:

1. 134 Anwender folgten dem Thema „Softwarezugriff“.
2. Von diesen 134 Anwendern haben 85 Anwender Laufwerkszugriff angefordert.
3. Von diesen 85 Anwendern haben 23 Anwender die Übertragung an einen Servicemitarbeiter angefordert.

Diese Beispielmetriken zeigen eine Verbesserungsmöglichkeit an, da 23 Anwender eine Übertragung an einen Servicemitarbeiter angefordert haben.

Weitere Vorteile der Verwendung von Trichtern

Benutzer können Trichter erstellen, um Einblicke in ihre Konversations-Flows zu erhalten. Darüber hinaus können sie vorhandene Trichter bearbeiten und löschen, die von anderen Anwendern erstellt wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Legacy: Trichter erstellen und verwalten.

Sie können die Leistung vorheriger und aktueller Konversations-Flows vergleichen. Trichter zeigen Metriken für den angegebenen Datumsbereich an. Außerdem wird der Vergleich für die gleiche Anzahl von Tagen im Datumsbereich vor dem angegebenen Startdatum angezeigt. Sie können die Zunahme oder Abnahme der Anzahl von Benutzern erfahren, die alle Schritte durchlaufen haben.

Vorherige Metriken



Legacy: Trichter erstellen und verwalten

Verwenden Sie Trichter, um die Leistung Ihrer Konversations-Flows zu überprüfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: chat_analytics_viewer, virtual_agent_admin, chat_analytics_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Trichter erstellen, bearbeiten und löschen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversationsanalysen** > **Dashboard**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Trichter**.
3. Klicken Sie auf **Neuer Trichter**.
   Die Seite Neuen Trichter erstellen wird angezeigt.
4. **Geben Sie im Feld Diesem Trichter einen Namen** geben einen aussagekräftigen und kurzen Namen für den Trichter an.

   Hinweis:
   Trichternamen müssen eindeutig sein. Geben Sie daher für jeden Trichter einen anderen Namen an.

5. Um Schritte zum Filtern des Konversations-Flows zu erstellen, klicken Sie auf **Neuen Schritt hinzufügen**.
   Ein Trichter kann bis zu 10 Filterschritte enthalten. Jeder nachfolgende Schritt verfeinert die Ergebnisse aus dem vorherigen Schritt weiter. Diese Art der kumulativen Filterung hilft Ihnen, die relevanten Daten im Konversations-Flow leicht einzugrenzen. Weitere Informationen zu den Filteroptionen finden Sie unter Legacy: Filteroptionen in Trichtern.
6. Um einen Schritt zu definieren, klicken Sie auf **oder**, und fügen Sie eine ODER-Bedingung hinzu.

   Bei Bedarf können Sie mit Ihren Schritten einen der folgenden Schritte ausführen:

   - Um eine ODER-Bedingung zu entfernen, klicken Sie auf das Löschsymbol ( ) daneben.
   - Um einen Schritt zurückzusetzen, klicken Sie auf das Löschsymbol daneben.
   - Um den Schritt zu entfernen, klicken Sie erneut auf das Löschsymbol.
7. Klicken **Sie auf Trichter erstellen**.
   Die Metriken für den Konversations-Flow werden angezeigt. Sie können in den Feldern **Start** und **Ende** einen Datumsbereich auswählen, um die Metriken zu überprüfen.
8. **Wahlweise:** Um einen Trichter zu bearbeiten, klicken Sie auf der Seite „Trichter“ auf den Namen des Trichters und dann auf **Trichter bearbeiten**.
9. **Wahlweise:** Um einen Trichter zu entfernen, klicken Sie auf der Seite „Trichter“ auf den Namen des Trichters und dann auf **Löschen**.

Legacy: Filteroptionen in Trichtern

Verwenden Sie Filteroptionen zum Erstellen von Schritten in Trichtern. Sie können Schritte in Trichtern für die kumulative Filterung eines Konversations-Flows erstellen.

Übersicht über Filteroptionen

Sie können jeden Schritt abhängig von den Daten definieren, die Sie im Konversations-Flow interessieren. Weitere Informationen finden Sie unter Registerkarte „Trichter“..

Ein Schritt besteht aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Feld: Das Element, für das der Schritt ausgewertet wird.
- Operator: Eine Liste von Operatoren, die basierend auf dem ausgewählten Feld kontextabhängig generiert wird.
- Wert: Ein Texteingabefeld oder eine Liste, die basierend auf dem ausgewählten Feld kontextabhängig generiert wird.

Die Feldoptionen sind in der folgenden Tabelle aufgeführt:

Feldoptionen

Option	Beschreibung
Konversationsstart (Erster)	Neue Benutzer, die eine Konversation mit Virtual Agenthatten.
Konversationsstart (Beliebig)	Alle Benutzer, die Konversationen mit Virtual Agenthatten. Diese Option schließt alle Benutzer ein, unabhängig davon, wie oft sie mit Virtual Agentinteragiert haben.
Ereignisse	Ereignisse, die in einer Konversation ausgelöst werden.
Thema	Liste aller Themen, die im Konversations-Flow verwendet wurden. Die Liste der Themen kann weiter auf die folgenden Thementypen beschränkt werden: • Setup-Themen: Liste von Themen, die grundlegende Konversations-Flows bereitstellen, z. B. die Begrüßung oder den Abschluss der Konversation. • Standardthemen: Liste nur von Themen und nicht von Themenblöcken oder vorgefertigten Themen. • Themenblöcke: Liste nur mit Themenblöcken. **Hinweis:** Wenn ein Trichter Themen enthält, die geändert wurden (z. B. wurden Knoten hinzugefügt oder entfernt), berücksichtigt der Trichter diese Änderungen nicht. Sie müssen einen neuen Trichter erstellen, um diese Änderungen zu berücksichtigen.

Legacy: Registerkarte „Automatische Problemlösung“

Auf der Registerkarte **Automatische** Problemlösung können Sie nachvollziehen, wie gut Ihr Chatbot Virtual Agent (VA) die Benutzerbedürfnisse vorhersieht. Zeigt Informationen zur Anzahl der Benutzerprobleme an, die vom Service für die automatische Lösung abgefangen und von VA gelöst wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

Das Dashboard für Konversationsanalysen wird auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird bis zur Einstellung unterstützt, kann jedoch nicht mehr installiert werden. Ein neues Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics, das die Compliance-Anforderungen von Government Community Cloud (GCC) erfüllt und somit von FedRAMP autorisiert ist, ist verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics.

Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Wenn Sie bereits Benutzer dieses Dashboards sind und Analytics-Daten in das neue Dashboard migrieren möchten, finden Sie weitere Informationen unter Migrieren Sie Daten zum Dashboard für Konversationsanalysen in Platform Analytics Experience von [KB1651556] an.

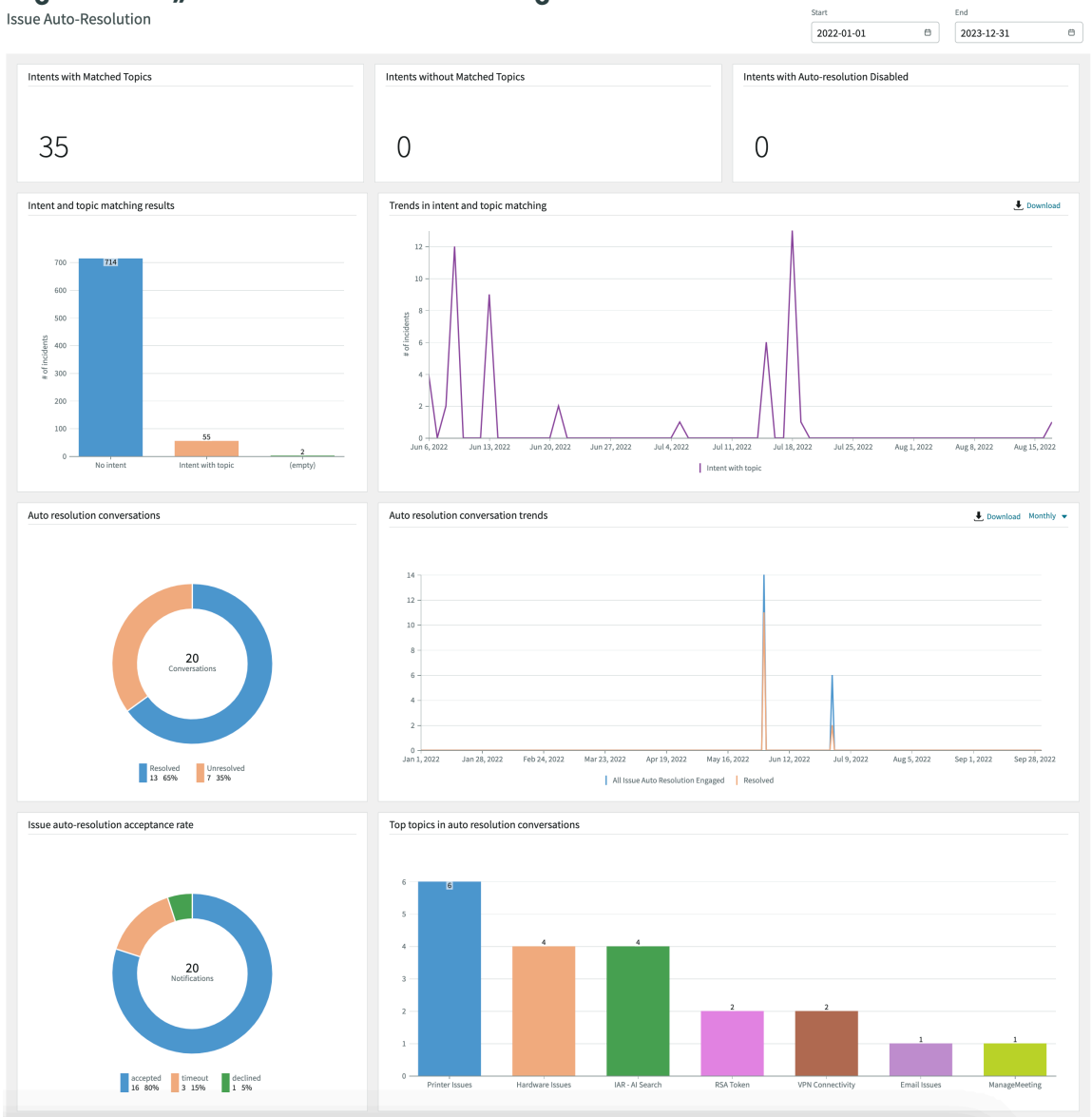
Die automatische Problemlösung findet statt, wenn ein Benutzer von einer Nicht-Konversations-Schnittstelle zu VA weitergeleitet wird. Beispielsweise kann ein Benutzer über ein Serviceportal oder per E-Mail eine neue Tastatur anfordern. Der Service für automatische Auflösungen kann die Anwenderanfrage erkennen und VA verwenden, um die Anwenderanfrage in einer VA-Chatbot-Sitzung zu lösen. Weitere Informationen finden Sie unter Automatische Auflösung für Virtual Agent.

Die Datenvisualisierungen auf der Registerkarte **Automatische** Problemlösung zeigen an, wie gut der Service für die automatische Lösung funktioniert. Diese Registerkarte ist nur verfügbar, wenn Automatische Problemlösung aktiviert ist und der Datensatz für die **Konfiguration der automatischen Lösung** als aktiv festgelegt ist.

Um auf die Registerkarte **Automatische Problemlösung zuzugreifen, benötigen Sie die Rolle „Chat Analytics-** Administrator“ oder die Rolle „Chat Analytics-Betrachter“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Automatische Problemlösung“



Wenn Sie die Daten auswählen oder auf die Daten in den Visualisierungen zeigen, werden zusätzliche Informationen zu den Daten angezeigt.

Visualisierungen mit automatischer Auflösung

Visualisierung	Beschreibung
Absichten mit übereinstimmenden Themen	Anzahl der Absichten, die mit Themen übereinstimmen, die für die automatische Lösung aktiviert sind.
Absichten ohne übereinstimmende Themen	Anzahl der Absichten ohne übereinstimmende Themen.
Absichten mit automatischer Lösung deaktiviert	Anzahl der Absichten, die mit Themen übereinstimmen, die nicht für die automatische Lösung von Problemen aktiviert sind.
Ergebnisse des Absichts- und Themenabgleichs	Aufgliederung der Incidents nach Absichtsübereinstimmung. Zum Beispiel Incidents

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Visualisierungen mit automatischer Auflösung (Fortsetzung)

Visualisierung	Beschreibung
	mit übereinstimmenden Absichten und Themen sowie Incidents ohne übereinstimmende Absichten.
Trends bei der Übereinstimmung von Absichten und Themen	Trend, der Incidents zeigt, die Absichten mit oder ohne übereinstimmende Themen aufweisen.
Konversationen mit automatischer Lösung	Konversationen zur automatischen Problemlösung, die gelöst und ungelöst wurden. Gelöst bedeutet, dass Incidents sich im Status „Gelöst“ befinden, nachdem der Benutzer mit VA interagiert hat.
Konversationstrends mit automatischer Lösung	Nutzungstrend, der alle Konversationen zur automatischen Problemlösung und die Anzahl der erfolgreich gelösten Incidents zeigt.
Annahmerate der automatischen Problemlösung	Zeigt die Benachrichtigungen zur automatischen Problemlösung an, die von Anwendern akzeptiert und abgelehnt wurden.
Top-Themen in Konversationen mit automatischer Lösung	Häufig verwendete Themen in Konversationen mit automatischer Lösung.

Legacy - Dashboard-Referenz für Konversationsanalysen

Referenzthemen enthalten Beschreibungen der Rollen des Dashboards für Konversationsanalysen und der Systemparameter zum Konfigurieren des Dashboards.

Wichtig:

Das Dashboard für Konversationsanalysen wird auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird bis zur Einstellung unterstützt, kann jedoch nicht mehr installiert werden. Ein neues Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics, das die Compliance-Anforderungen von Government Community Cloud (GCC) erfüllt und somit von FedRAMP autorisiert ist, ist verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics.

Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Wenn Sie bereits Benutzer dieses Dashboards sind und Analytics-Daten in das neue Dashboard migrieren möchten, finden Sie weitere Informationen unter Migrieren Sie Daten zum Dashboard für Konversationsanalysen in Platform Analytics Experience von [KB1651556] an.

Legacy – Dashboard-Rollen für Konversationsanalysen

Das Dashboard für Konversationsanalysen wird mit diesen Rollen installiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

Das Dashboard für Konversationsanalysen wird auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird bis zur Einstellung unterstützt, kann jedoch nicht mehr installiert werden. Ein neues Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics, das die Compliance-Anforderungen von Government Community Cloud (GCC) erfüllt und somit von FedRAMP autorisiert ist, ist verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics.

Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Wenn Sie bereits Benutzer dieses Dashboards sind und Analytics-Daten in das neue Dashboard migrieren möchten, finden Sie weitere Informationen unter Migrieren Sie Daten zum Dashboard für Konversationsanalysen in Platform Analytics Experience von [KB1651556] an.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management , und wenden Sie sich an Ihren -Kundenbetreuer.

Virtual Agent-Administrator [virtual_agent_admin]

Bietet Lese- und Schreibzugriff auf alle Dashboard-bezogenen Tabellen, z. B. sys-conversation.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- chat_analytics_admin
- ui_builder_admin
- chat_analytics_viewer

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Chat Analytics-Administrator [chat_analytics_admin]

Bietet Zugriff auf das Anzeigen von Tabellen im Zusammenhang mit dem Dashboard, das Erstellen anwenderdefinierter Ereignisse, das Erstellen anwenderdefinierter Formelüberschreibungen, das Neukonfigurieren des Dashboards mit UI Builderund das Festlegen von Systemparametern.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind: chat_analytics_viewer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

UI Builder-Administrator [ui_builder_admin]

Ermöglicht Ihnen das Hinzufügen, Entfernen und Neuanordnen von Dashboard-Inhalten. Benötigt UI Builder, ein separates Produkt ServiceNow.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- workspace_admin
- canvas_user

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Chat Analytics-Betrachter [chat_analytics_viewer]

Gewährt Lesezugriff zum Anzeigen des Dashboards.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind: sn_ace.ace_user

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Legacy: Systemparameterkonfiguration

Verwenden Sie Systemparameter, um einige Elemente des Dashboards für Konversationsanalysen zu konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

Das Dashboard für Konversationsanalysen wird auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird bis zur Einstellung unterstützt, kann jedoch nicht mehr installiert werden. Ein neues Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics, das die Compliance-Anforderungen von Government Community Cloud (GCC) erfüllt und somit von FedRAMP autorisiert ist, ist verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard für Konversationsanalysen in der Experience Platform Analytics.

Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base Now Support.

Wenn Sie bereits Benutzer dieses Dashboards sind und Analytics-Daten in das neue Dashboard migrieren möchten, finden Sie weitere Informationen unter Migrieren Sie Daten zum Dashboard für Konversationsanalysen in Platform Analytics Experience von [KB1651556] an.

Verwenden Sie die folgenden Systemparameter, um die Funktionalität des Dashboards für Konversationsanalysen neu zu konfigurieren. Sie müssen über die Rolle „Chat Analytics-Administrator“ verfügen.

Dashboard-Systemparameter

Funktionalität	Systemparameter	Beschreibung
Debuggen	sn_ci_analytics.logging.verbosity	Legen Sie diesen Parameter auf „debuggen“ fest, um die Debug-Protokolle für Konversationsanalysen anzuzeigen. Durch diese Einstellung werden die Protokolle mit Debug-Informationen ausführlich dargestellt.
Gründe	sn_ci_analytics.ca.reason_max	Legt die maximale Länge von Ursachenzeichenfolgen fest. Der Standardwert ist 1000 Zeichen.

Virtual Agent – Referenz

Referenzthemen enthalten Beschreibungen der Schnittstellenkomponenten Virtual Agent-Designer und technische Details, um mehr über Skripterstellungsmethoden, Natural Language Understanding -Systementitäten und die Interaktionstabelle Virtual Agent] zu erfahren.

Virtual Agent-Designer Schnittstellenreferenz

Mit der Schnittstelle Virtual Agent-Designer können Sie Themen, Themenblöcke und anwenderdefinierte Steuerelemente erstellen, ändern, testen, veröffentlichen und lokalisieren.

Virtual Agent-Designer bietet die folgenden Ansichten. Je nachdem, wie Sie Ihre Instanz konfiguriert haben oder mit welcher Art von Thema Sie arbeiten, sind einige Registerkarten möglicherweise nicht verfügbar.

- Virtual Agent-Designer Seite „Themen“.
- Erstellen Sie ein Themenformular
- Registerkarte Themeneigenschaften
- Registerkarte „Themenfluss“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Registerkarte „Flow“ des Themas enthält die folgenden Elemente:

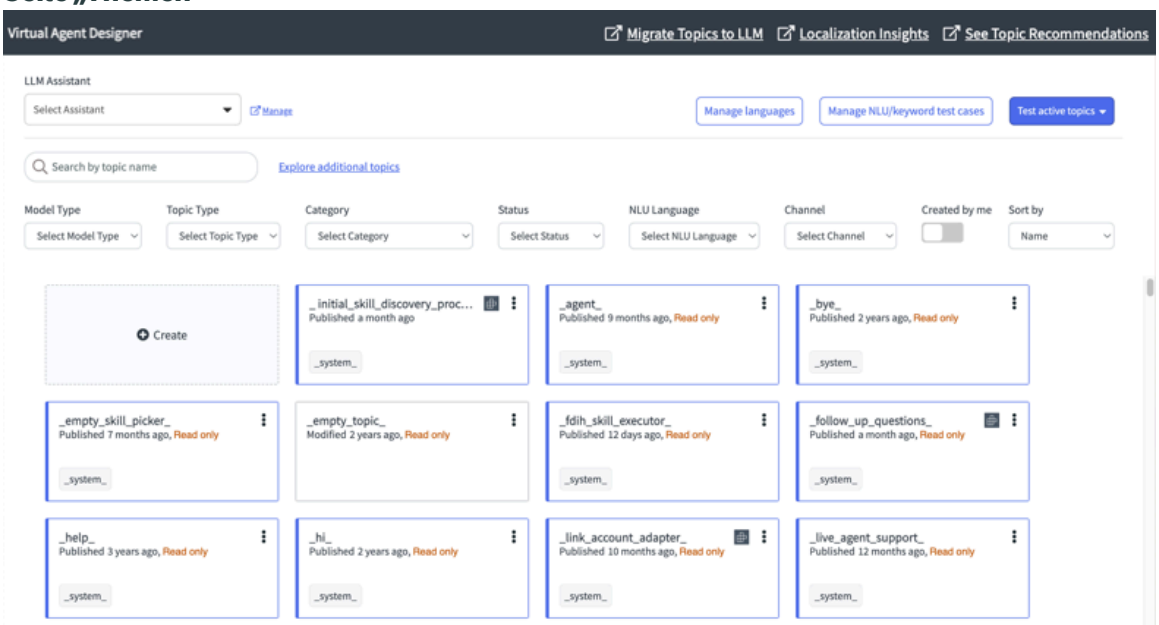
- Virtual Agent-Designer Steuerungen
- Virtual Agent-Designer-Steuerelemente für Benutzereingaben
- Bot-Antworten in Virtual Agent-Designer
- Virtual Agent-Designer-Dienstprogramme

- Registerkarte „Themen-NLU-Absicht“. (sichtbar, wenn Thementyp NLU)
- Registerkarte Themensprachen

Virtual Agent-Designer Seite „Themen“.

Auf der Seite Virtual Agent-Designer Themen werden alle in Ihrer Instanz verfügbaren Themen aufgelistet.

Seite „Themen“

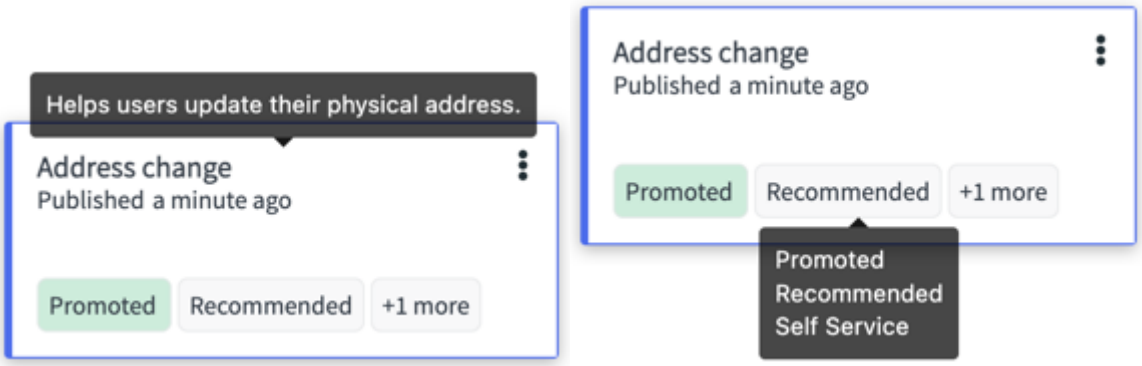


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Themenkarten

Jedes Thema wird durch eine Karte auf der Themenseite dargestellt. Eine Beschreibung des Themas (auf der Registerkarte **Eigenschaften**) wird angezeigt, wenn Sie den Mauszeiger über den Titel bewegen, und alle Kategorien werden angezeigt, wenn Sie den Mauszeiger über die Liste der Tags bewegen. Optionen zum Heraufstufen oder Herunterstufen (bei Verwendung der LLM-Themen-Discovery (Large Language Model)) oder zum Löschen des Themas werden angezeigt, wenn Sie den Mauszeiger über das Symbol für Themenaktionen (Symbol für ⋮) bewegen. Weitere Informationen finden Sie unter Heraufstufen oder herabstufen von Virtual Agent-Designer LLM-Themen.



Filter und Optionen auf der Seite „Themen“

Feld	Beschreibung
Themen zum LLM migrieren	Schaltfläche, die den Workflow zur Themenmigration NLU zum LLM-Thema öffnet. Weitere Informationen finden Sie unter NLU/Stichwort Virtual Agent -Themen werden zu LLM-Themen migriert.
Lokalisierungseinblicke	Schaltfläche zum Öffnen des Dashboards „Lokalisierungseinblicke“. Zeigt Berichte zu Themen mit ihren Übersetzungsstatus an. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard für Lokalisierungseinblicke .
Siehe Themenvorschläge	Schaltfläche zum Öffnen von Themenvorschlägen (falls installiert). Überprüfen Sie Empfehlungen, und verwalten Sie Aufträge. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent Themenvorschläge verwenden.
LLM-Assistent	Filter, mit dem Sie Objekte anzeigen können, die einem LLM-Assistenten (Large Language Model) zugeordnet sind. Wenn ein Themenblock oder ein anwenderdefiniertes Steuerelement keinem LLM-Assistenten zugeordnet ist, aber von einem Thema aufgerufen wird, das einem LLM-Assistenten zugeordnet ist, werden diese Objekte in dieser gefilterten Ansicht des LLM-Assistenten angezeigt. Geschachtelte Themenblöcke oder anwenderdefinierte Steuerelemente werden in der gefilterten Ansicht nur angezeigt, wenn sie direkt einem LLM-Assistenten zugeordnet sind. Wenn Sie einen LLM-Assistenten auswählen, werden die Optionen **Sprachenverwalten und *NLU*/Stichwort-Testfälle verwalten** auf der Seite „Themen“ ausgeblendet. Wenn Sie während des geführten Setups Now Assist in Virtual Agent primäre und sekundäre Assistenten eingerichtet haben, wird auf dem Bildschirm eine Meldung angezeigt, ob der ausgewählte Assistent ein primärer oder sekundärer Assistent ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Filter und Optionen auf der Seite „Themen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Diese Option ist nur sichtbar, wenn Now Assist in Virtual Agent installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent konfigurieren. **Tipp:** Neben dem **LLM-Assistentenfilter** wird entweder die Option **Einstellungen** oder **Verwalten** angezeigt. Die**Einstellungen** werden angezeigt, wenn im **LLM** -Assistentenfilter ein bestimmter LLM-Assistent ausgewählt ist, und **Verwalten** wird angezeigt, wenn im Filter kein Assistent ausgewählt ist. Verwenden Sie diese Option, um schnell zum Bereich des geführten Setups für Konversations-Schnittstellen zu navigieren und Ihre LLM-Assistenten zu überprüfen oder zu aktualisieren.
Sprachen verwalten	Schaltfläche zum Öffnen der Seite „Sprachen verwalten“. Sie können den Lokalisierungsstatus eines NLU -Modells anzeigen und Übersetzungen für das Modell und zugehörige Themen anfordern. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Discovery NLU für die -Instanz aktiviert ist.
Verwalten Sie NLU/keyword-Testfälle	Schaltfläche zum Öffnen der Seite „Testfälle verwalten“, auf der Sie automatisierte Tests für Themen Virtual Agent verwalten können. Weitere Informationen finden Sie unter Automatisierte Tests für Virtual Agent -Themen, die die NLU -Themen-Discovery verwenden.
Aktive Themen testen	Schaltfläche zum Öffnen des Chat-Testfensters, in dem aktive Themen im Webclient Virtual Agent ausgeführt werden. Diese Option wird nur dann zu einem Dropdown-Menü, wenn Now Assist für Virtual Agent installiert ist. In den Dropdown-Menüoptionen geben Sie an, welche Arten von Themen Sie testen möchten: • **NLU-/Stichwortthemen testen** • **LLM-Themen testen** **Hinweis:** Themen müssen vor dem Testen auf der Seite „Themen“ einem LLM-Assistenten zugeordnet werden. Weitere Informationen zu Assistenten finden Sie unter LLM-Assistenten. Verwenden Sie diese Funktion, um zu testen und zu überprüfen, ob Ihre aktiven Themen wie vorgesehen funktionieren.
Nach Themenname suchen	Option zum Suchen eines Themas, das dem von Ihnen eingegebenen Namen oder der von Ihnen eingegebenen Suchzeichenfolge entspricht.
Zusätzliche Themen erkunden	Link zum Öffnen der Seite Alle vordefinierten Themen, auf der vordefinierte Themen angezeigt werden, die verfügbar sind, wenn Sie die abhängigen Spokes oder Plugins aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Designer Seite mit allen vorgefertigten Themen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Filter und Optionen auf der Seite „Themen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Modelltyp	Filter, der entweder NLU/Stichwort oder LLM-Themen (Large Language Model) anzeigt. Wenn diese Option deaktiviert ist, werden beide Thementypen angezeigt. Diese Option ist nur sichtbar, wenn Now Assist in Virtual Agent installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent konfigurieren.
Thema-Typ	Filter zum Anzeigen von Virtual Agent -Objekten: • **Themen**: Listet nur Themen auf (und keine Blöcke oder anwenderdefinierten Steuerelemente), einschließlich vordefinierter Themen. • **Themenblöcke**: Listet vordefinierte und anwenderdefinierte Themenblöcke auf. • **Setup-Themen**: Listet Themen auf, die grundlegende Konversationselemente sind, z. B. die Begrüßung oder der Abschluss der Konversation. • **Small Talk-Themen**: Listet Themen auf, die als gelegentliche Konversationen zwischen dem Bot und Endanwendern dienen, in denen der Bot Fragen beantwortet, die sich im Allgemeinen nicht auf die ursprüngliche Aufgabe oder das ursprüngliche Problem beziehen. • **Anwenderdefinierte Steuerungen**: Listet anwenderdefinierte Steuerungen auf, die anwenderdefinierte Komponenten darstellen, die in einer Konversation verwendet werden. Standardmäßig werden auf der Seite „Themen“ alle aktiven (veröffentlicht) und inaktiven (in Entwicklung) Objekte aufgelistet, es sei denn, Sie verwenden Filter, um nur bestimmte Objekttypen aufzulisten.
Kategorie	Filter, der eine Liste von Themen anzeigt, die zu einer von Ihnen angegebenen Kategorie gehören. Eine Kategorie ist eine Bezeichnung, die eine Gruppe von Objekten identifiziert, z. B. Setup-Themen oder vordefinierte Themen für eine bestimmte Geschäftsanwendung. Sie können auch eigene anwenderdefinierte Kategorien definieren. Details finden Sie unter Anwenderdefinierte Kategorien erstellen oder ändern.
Status	Filter, der eine Liste von Objekten nach ihrem Status anzeigt: • **Aktiv**: Nur veröffentlichte Objekte anzeigen • **Inaktiv**: Nur Objekte in der Entwicklung anzeigen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Filter und Optionen auf der Seite „Themen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
NLU Sprache	Filter, die nur angezeigt werden, wenn Sie mehrsprachige NLU -Modelle verwenden. Listet NLU aktivierte Themen nach der von Ihnen ausgewählten Sprache auf. Aktivieren Sie die Sprachen für den Service NLU in den NLU-Einstellungen. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Discovery NLU für die -Instanz aktiviert ist.
Kanal	Wenn andere Kanäle für die Instanz konfiguriert sind, listet dieser Filter Themen nach dem von Ihnen ausgewählten Kanal (Chat-Client) auf. Die Standardkanäle für Virtual Agent sind der Webchat-Client und die Messaging-Integrationen für Slack, Microsoft Teams, Workplaceund Facebook Messenger. Ihre Instanz verfügt möglicherweise über andere Kanäle, z. B. SMS, die mit anwenderdefinierten Chatintegrationen erstellt wurden.
Sortieren nach	Filter, der Themen anhand des von Ihnen ausgewählten Sortierfilters anzeigt: • Name: Angegebenes Thema oder Objekt. • Aktualisierte Zeit: Zuletzt aktualisierte Themen. • Vorgeschlagene Themen: Von einem LLM-Assistenten vorgeschlagene Themen. Diese Sortierfilteroption ist nur verfügbar, wenn im **LLM** -Assistentenfilter ein LLM-Assistent ausgewählt ist. Primäre Assistenten zeigen nur vorgeschlagene Themen an, die ihnen zugeordnet sind, und nicht die vorgeschlagenen Themen ihrer sekundären Assistenten.
Von mir erstellt	Wenn diese Option aktiviert ist, werden nur die von Ihnen erstellten Themen angezeigt.
+ Erstellen	Option zum Öffnen der Seite „Eigenschaften“, um ein Thema oder Themenelement zu erstellen und die Themeneigenschaften zu definieren.
Symbol für Themenaktionen (Symbol ⋮)	Schaltfläche, die ein Dropdown-Menü mit den folgenden Optionen öffnet: • **Thema heraufstufen**: Fügt dem Thema die Kennzeichnung Heraufgestuft hinzu, wenn Sie einen **LLM-Assistenten** auswählen, der dem Thema zugeordnet werden soll. Primäre Assistenten zeigen nur vorgeschlagene Themen an, die ihnen zugeordnet sind, und nicht die vorgeschlagenen Themen ihrer sekundären Assistenten. Die Option ist deaktiviert, und ein Tooltip wird angezeigt, wenn Sie versuchen, eines der folgenden Elemente heraufzustufen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Filter und Optionen auf der Seite „Themen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	○ Setup-Themen ○ Themenblöcke ○ Small Talk-Themen ○ Nicht veröffentlichte Themen ○ Themen ohne ausgewählten LLM-Assistenten ○ Gespeicherte, aber nicht veröffentlichte Themen mit zugeordnetem LLM-Assistenten ○ Beliebige NLU/Stichwort-Themen **Hinweis:** Sie können -Themen NLU in den Einstellungen für Konversations-Schnittstellen unter „ **Virtual Agent – Anwenderdefinierte Begrüßungen“ und „Setup**“ heraufstufen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Virtual Agent -Chat-Experience. • **Thema herabstufen: Ersetzt die Option Heraufstufen in einem vorgeschlagenen Thema, um die Kennzeichnung Heraufgestuftzuentfernen**. • **Thema**löschen: Öffnet ein Bestätigungsdialogfeld zum Löschen des Themas. Weitere Informationen finden Sie unter Heraufstufen oder herabstufen von Virtual Agent-Designer LLM-Themen und Virtual Agent-Thema löschen.

Virtual Agent-Designer Seite mit allen vorgefertigten Themen

Wenn Sie vorgefertigte Konversationen installieren, z. B. ITSM Virtual Agent, werden einige Themen möglicherweise nicht auf der Seite „Themen“ angezeigt, es sei denn, Sie installieren die zugehörigen Plugins. Auf dieser Seite werden die zusätzlichen Themen angezeigt, die verfügbar sind.

Weitere Informationen zu vorgefertigten ITSM-Themen finden Sie unter ITSM Virtual Agent.

Erkunden Sie alle vorgefertigten Themenseiten

Feld	Beschreibung
Thema	Der Name des Themas. Lautet der Status Verfügbar zur Verwendung, wählen Sie das Thema aus, um es im Konversationsgenerator zu öffnen.
Dokumentation	Link zur zugehörigen ServiceNow -Dokumentation für das Thema, falls verfügbar.
Abhängigkeiten	Die Plugins, die zur Verwendung des Themas erforderlich sind. Wählen Sie eine Abhängigkeit aus, um zur zugehörigen Dokumentation zu wechseln und zu erfahren, wie sie installiert wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erkunden Sie alle vorgefertigten Themenseiten (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Einige Plugins erfordern möglicherweise die Administratorrolle, um installiert zu werden.
Status	Wert, der angibt, ob Sie eine Spoke oder ein Plugin installieren müssen oder ob die Anforderungen erfüllt sind und das Thema zur Verwendung verfügbar ist.

Erstellen Sie ein Themenformular

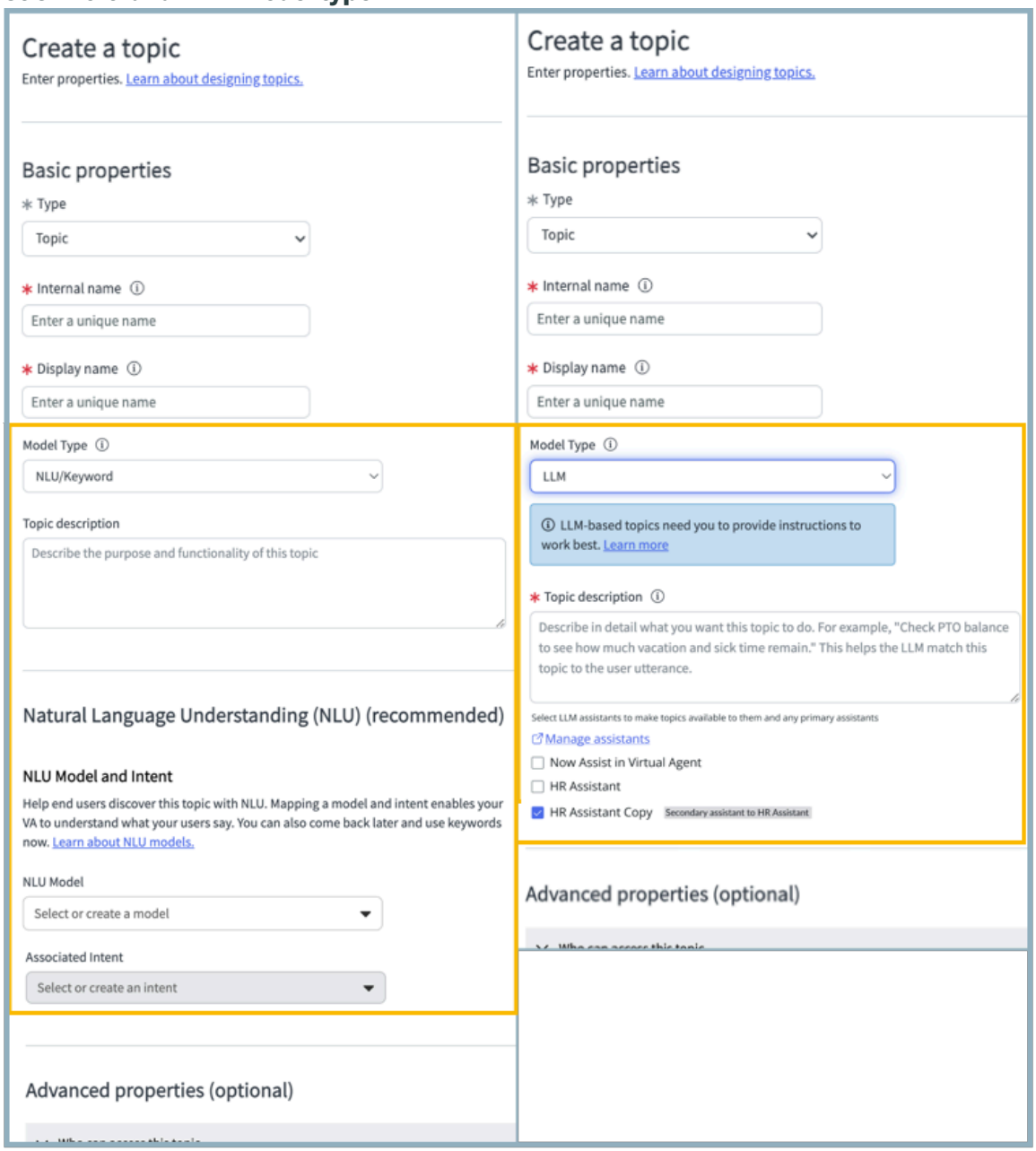
Das Formular Thema erstellen wird verwendet, um die Eigenschaften für ein neues Konversationsthema für Virtual Agentfestzulegen .

Das Formularlayout „Thema erstellen“ ähnelt dem Formularlayout „Themeneigenschaften bearbeiten“ in Registerkarte Themeneigenschaften.

Hinweis:
LLM-Themen (Large Language Model) sind im Vergleich zu NLU -Themen schneller und einfacher einzurichten und zu konfigurieren. Für den LLM-Modelltyp müssen Sie keine Modelle oder Absichten auswählen, konfigurieren oder trainieren. Weitere Informationen finden Sie unter LLM-Themen-Discovery in Virtual Agent.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für das Formular „Thema erstellen“ im Vergleich zwischen NLU/ Stichwort- und LLM-Modelltypen



Automatische Übersetzung

Erstellen Sie ein Themenformular

Feld	Beschreibung
Typ	Liste der Objekte, die Sie erstellen können. Wählen Sie **Thema aus**.
Interner Name	Interner Name für Themen, Small Talk-Themen und Setup-Themen, der den Geschäftszweck widerspiegelt. Der interne Name wird auf der Seite mit Themen Virtual Agent-Designer angezeigt und muss auf der gesamten Plattform eindeutig sein.
Anzeigename	Themenname, der Anwendern angezeigt wird, wenn sie mit Virtual Agentinteragieren. Der Anzeigename muss für den Modelltyp „NLU/Stichwörter“ oder „LLM“ eindeutig sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie ein Themenformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Modelltyp	Der **LLM** -Wert wird für die Themen-Discovery innerhalb von LLMs verwendet, und der **NLU/Keywords** -Wert wird entweder für die Stichwort- oder die NLU-Discovery verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter LLM-Themen-Discovery in Virtual Agent. **Hinweis:** Wenn dieses Feld nicht angezeigt wird, stellen Sie sicher, dass sowohl der Bereich Now Assist als auch Now Assist in Virtual Agent aktiviert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Turn on the Now Assist panel und Now Assist in Virtual Agent konfigurieren.
LLM-Themen [Nur LLM-Themen-Discovery]	
Themenbeschreibung	Eine detaillierte Erklärung des Zwecks des LLM-Themas, um es von anderen Themen zu unterscheiden. Beispiel: Helfen Sie Anwendern zu sehen, wie viele Urlaubstage sie noch haben.
LLM-Assistenten auswählen, um Themen für sie und alle primären Assistenten verfügbar zu machen	Der LLM-Assistent, den Sie dem Thema zuordnen, um eine genauere Themen-Discovery zu ermöglichen. Wenn Sie während des geführten Setups Now Assist in Virtual Agent primäre und sekundäre Assistenten eingerichtet haben, wird auf dem Bildschirm eine Meldung angezeigt, ob der ausgewählte Assistent ein primärer oder sekundärer Assistent ist. Beim Testen eines primären LLM-Assistenten werden Themen der sekundären Assistenten in die Themen-Discovery einbezogen. Um die LLM-Assistenten und ihre Hierarchie anzuzeigen, wählen Sie **Assistenten verwalten**aus. Wenn Sie demselben LLM-Assistenten einen Themenblock und ein zugehöriges Thema zuordnen, werden beide als mit diesem Assistenten verknüpft angezeigt. Wenn Sie einen LLM-Assistenten hinzufügen oder aus Ihrem Thema entfernen, wird das Thema wieder in den Status „nicht veröffentlicht“ zurückversetzt. Wenn Sie ein LLM-Thema einem LLM-Assistenten zuordnen und veröffentlichen, wird in der Tabelle „Profil- und Dokumentzuordnung“ [sys_cs_document_context_profile] ein Datensatz für die Zuordnung erstellt. Wenn Sie das Setup-Thema vor der erneuten Veröffentlichung vom LLM-Assistenten trennen, wird der Datensatz gelöscht. Weitere Informationen finden Sie unter LLM-Assistenten.
Natural Language Understanding (NLU) Themen [Nur NLU/Stichwörter – Themen-Discovery]	
Themenbeschreibung	Kurze Erläuterung von Zweck und Funktionalität des Themas

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie ein Themenformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Wenn Sie in Ihrer Beschreibung einfache Anführungszeichen („ “) verwenden, gehen Sie wie folgt vor, um Probleme mit der Konversation zu vermeiden: **1.** Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Filter `sys_properties.list` ein. **2.** Suchen Sie nach `glide.ui.escape_all_script`, wählen Sie ihn aus, und legen Sie den Wert auf **true**fest.
NLU-Modell	Natural Language Understanding-Modell, das dem Thema zugeordnet werden soll. Das Modell enthält die Benutzeräußerungen, die den trainierten Absichten und Entitäten zugeordnet sind. Mit dieser Kombination kann Ihr Bot verstehen, was ein Anwender sagt. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus: • Wählen Sie ein vorhandenes Modell aus. • Wählen **Sie Modell** erstellen aus, um eine neue Modellgruppe zu erstellen. **1. Geben Sie** im Feld Modellname einen Namen für die neue Modellgruppe ein. **2.** Akzeptieren Sie im Feld **Absichtsname** den Standardwert, oder geben Sie einen Namen für die neue Absicht ein. **Hinweis:** Neue Modelle werden im Status **Entwurf** erstellt. **Tipp:** Um zu sehen, wie und wo das Modell NLU verwendet wird, navigieren Sie zu **NLU-Workbench** > **Modelle**, und sortieren Sie die Spalte **Erstellt für**.
Zugehörige Absicht	Die Absicht, durch die das Thema gestartet wird, sobald sie vom Virtual Agent erkannt wird Wenn Sie ein Modell angegeben oder erstellt haben, ist die Absicht erforderlich. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus: • Wählen Sie eine vorhandene Absicht aus. • Wählen **Sie Absicht** erstellen aus, um eine neue Absicht zu erstellen. Akzeptieren Sie im Feld **Name** der Absicht den Standardwert, oder geben Sie einen Namen für die neue Absicht ein. **Hinweis:** Diese Option ist nicht für schreibgeschützte Modelle verfügbar.
Aktivieren Sie DialogActs	Umschalten (standardmäßig in neuen Themen aktiv), damit Virtual Agent erkennen kann, wenn ein Benutzer Äußerungen ändert oder Aktualisierungen in einem NLU -Modell anwendet und dynamisch auf unerwartete Äußerungen und Änderungen reagiert. Schieben Sie diesen Umschalter in die Aus-Position, um zu verhindern, dass Anwender die Tastatur anstelle der im Thema verfügbaren Optionen verwenden können. Weitere Informationen finden Sie unter Dialoghandlungen für Virtual Agent.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie ein Themenformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieser Umschalter ist von der Option zum Themenwechsel entkoppelt, die in allen Benutzereingaben mit Ausnahme der gruppierten Auswahl und der Dateiauswahl zu finden ist. Es ist für alle Thementypen außer einem Themenblock verfügbar. Diese Funktion ist derzeit nur für Englisch verfügbar.
Geänderte Werte mit Anwendern bestätigen	Umschalten, um Virtual Agent zu aktivieren, um eine Bestätigungsnachricht an den Anwender zu senden, wenn Virtual Agent eine Wertänderung erkennt. Dieser Wert ist standardmäßig Aktiv. **Hinweis:** Dieser Umschalter wird angezeigt, wenn **Dialoghandlungen** aktivieren aktiviert ist.
Erweiterte Eigenschaften (optional)	
Wer auf dieses Thema zugreifen kann	
Systemrollen	Rollen, die ein Benutzer haben muss, um das Thema anzuzeigen und auszuführen. Wenn ein Thema öffentlich ist (verfügbar für Benutzer, einschließlich Gastbenutzern, die nicht bei der Plattform ServiceNow authentifiziert sind), wählen Sie nur die Rolle Öffentlich aus.
Kanäle	Chat-Clients, in denen das Thema oder der Themenblock ausgeführt wird. Diese Kanäle unterscheiden sich von den Standardkanälen, die von Virtual Agentnativ unterstützt werden. Ihre Instanz kann über zusätzliche Kanäle für anwenderdefinierte Chatintegrationen verfügen, die dafür erstellt wurden. Weitere Informationen zu Kanälen finden Sie unter Virtual Agent -Themen in anderen Kanälen bereitstellen.
Kontext	Ausdruckslogik zum Angeben einer Bedingung für die Darstellung dieses Themas für Anwender. Die Bedingung muss als true bewertet werden. Sie können dieses Feld entweder mit dem Bedingungsgenerator oder einem Skript festlegen. • **Bedingung**: Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um Bedingungen hinzuzufügen oder zu bearbeiten. • **Skript**: Verwenden Sie den Skript-Editor zum Erstellen oder Bearbeiten eines Skripts, das eine Bedingungsanweisung enthält.
Servicemitarbeiter	
Servicemitarbeiter-Kontextvariablen	Servicemitarbeiter-Kontextvariablen, die in den allgemeinen Chat-Einstellungendefiniert sind. Wählen Sie die Variablen aus, die dynamischen Kontext bieten, also Informationen aus dem Virtual Agent -Chat. Diese Informationen werden von der Bot-Konversation an den Servicemitarbeiter übertragen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie ein Themenformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Informationen zur Standardliste der Servicemitarbeiter-Variablen finden Sie unter Kontextvariablen des Servicemitarbeiter-Chats.
Verfügbar für Agent-Autopilot	Umschalter, der bestimmt, ob das Thema für einen Servicemitarbeiter verfügbar ist. Wenn diese Option aktiviert ist, kann ein Service Desk-Mitarbeiter nach dem Thema suchen und es aufrufen. Einzelheiten hierzu finden Sie unter Konversations-Autopilot. Gilt nur für Stichwort- oder NLU -Themen-Discovery.
Zusätzlich	
Flow nach Themenwechsel fortsetzen	Umschalter, mit dem der Anwender zur ursprünglichen Konversation zurückkehren kann, nachdem er während einer Konversation das Thema geändert hat. Gilt nur für Stichwort- oder NLU -Themen-Discovery. Gilt nicht für Small Talk-Themen.
Kategorien	Bezeichnung, die zum Identifizieren und Gruppieren von -bezogenen Themen, Themenblöcken oder anwenderdefinierten Steuerelementen verwendet wird.
Stichwörter [Nur NLU/ Stichwörter – Themen-Discovery]	Liste der wichtigsten Ausdrücke oder Begriffe, die Benutzer eingeben, um die Konversation mit Virtual Agentzu beginnen. Drücken Sie **Eingabe** nach jedem Satz. Stichwörter werden auch für Sprachen verwendet, die derzeit nicht in NLUverfügbar sind.

Registerkarte Themeneigenschaften

Verwenden Sie die Registerkarte **Themeneigenschaften**, um ein Thema und seine Verwendung zu identifizieren. Sie können steuern, wer das Thema verwendet und in welchen Kanälen es ausgeführt werden kann.

Die Eigenschaften, die Sie angeben können, hängen von der Methode der Themen-Discovery ab.

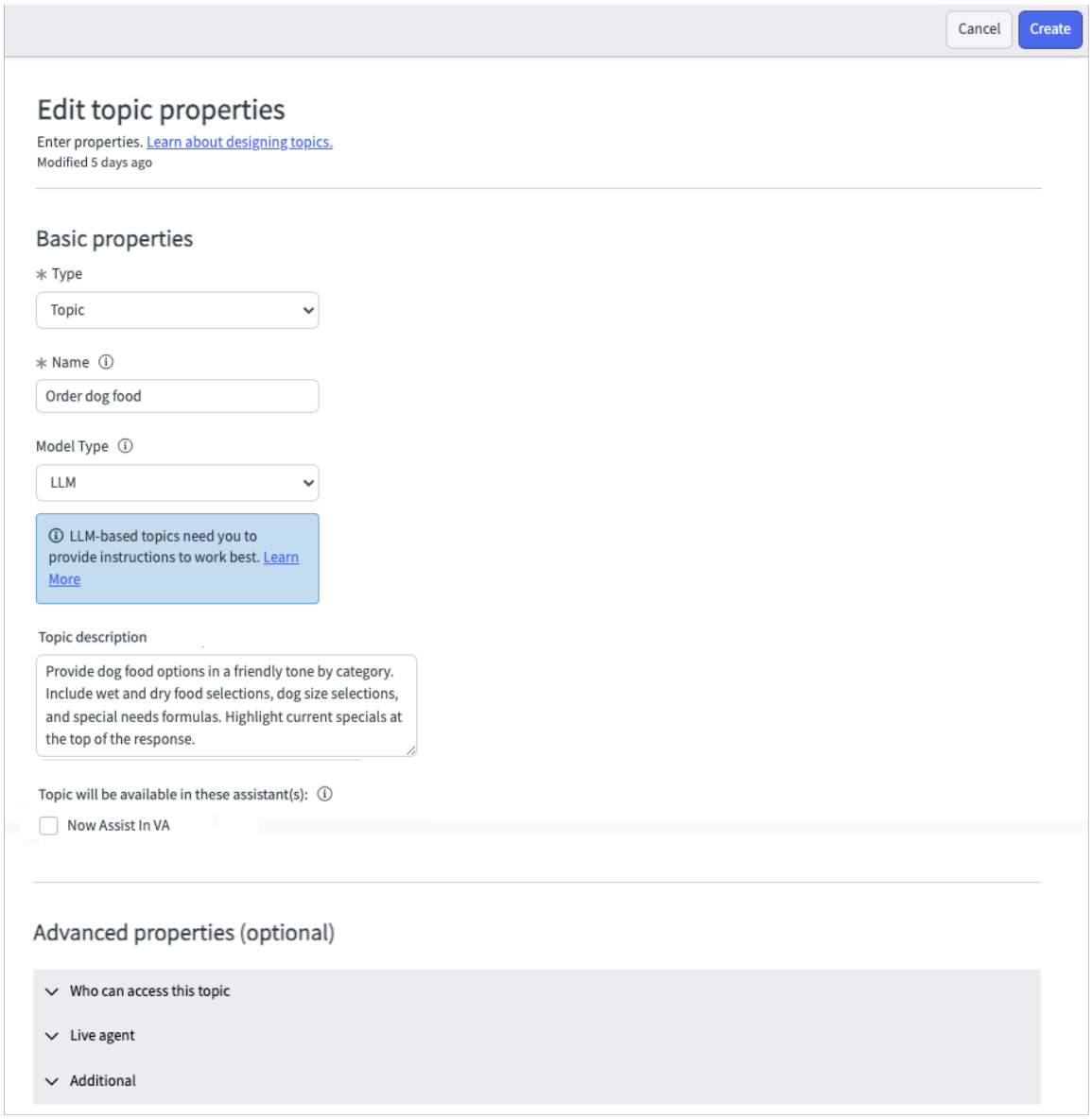
In Virtual Agent-Designersind zwei Methoden verfügbar: Large Language Model (LLM) oder Natural Language Understanding (NLU).

Wenn Sie beispielsweise NLU in den Virtual Agent -Einstellungen aktivieren, enthält die Registerkarte **Eigenschaften** des Themas Felder zum Identifizieren des Modells NLU und der Absicht für das Thema.

Eine vollständige Beschreibung der Themeneigenschaften finden Sie unter Virtual Agent-Thema erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

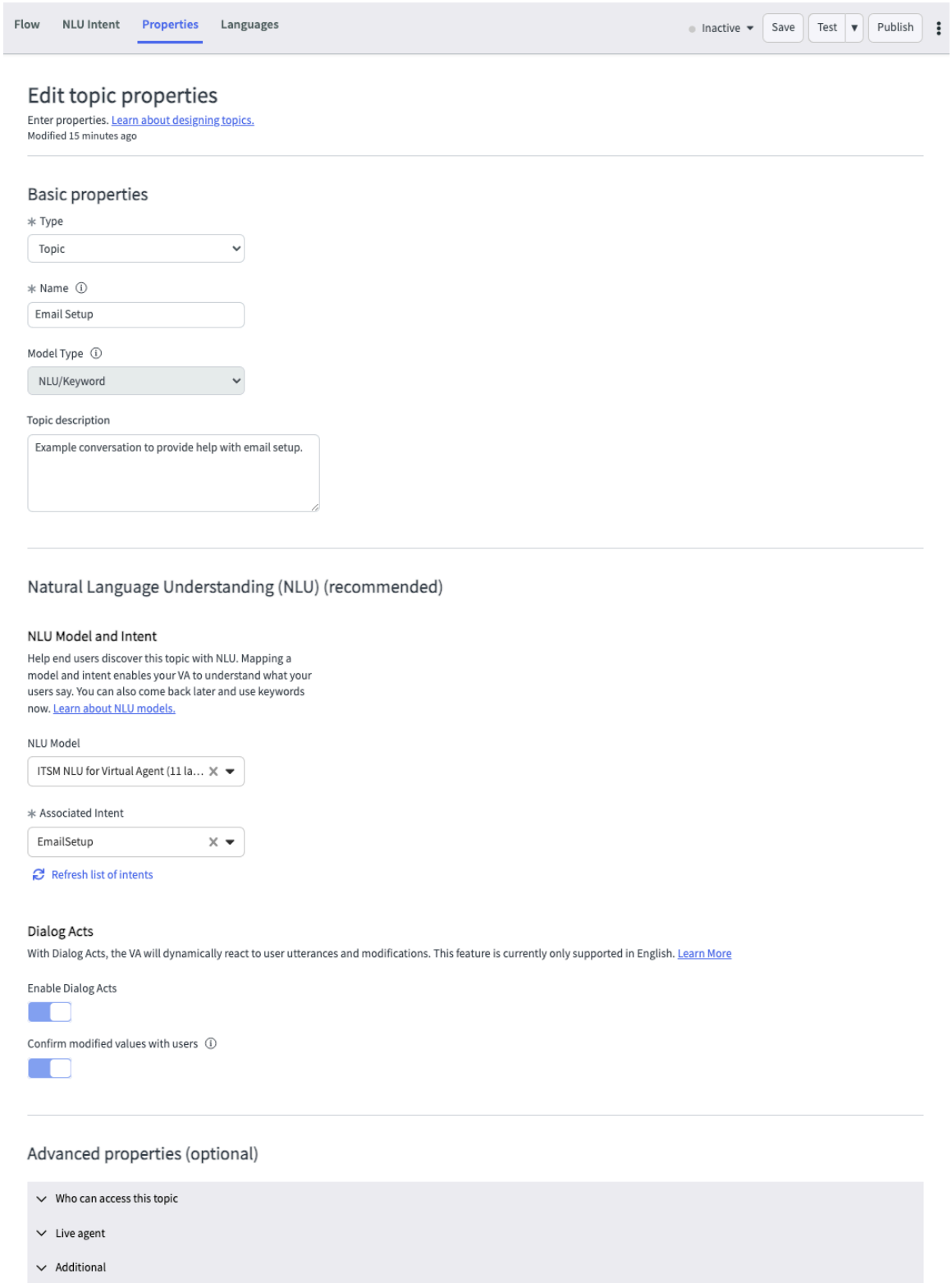
Registerkarte „Themeneigenschaften“ mit LLM-Themen-Discovery



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Themeneigenschaften“ mit Themen-Discovery NLU .



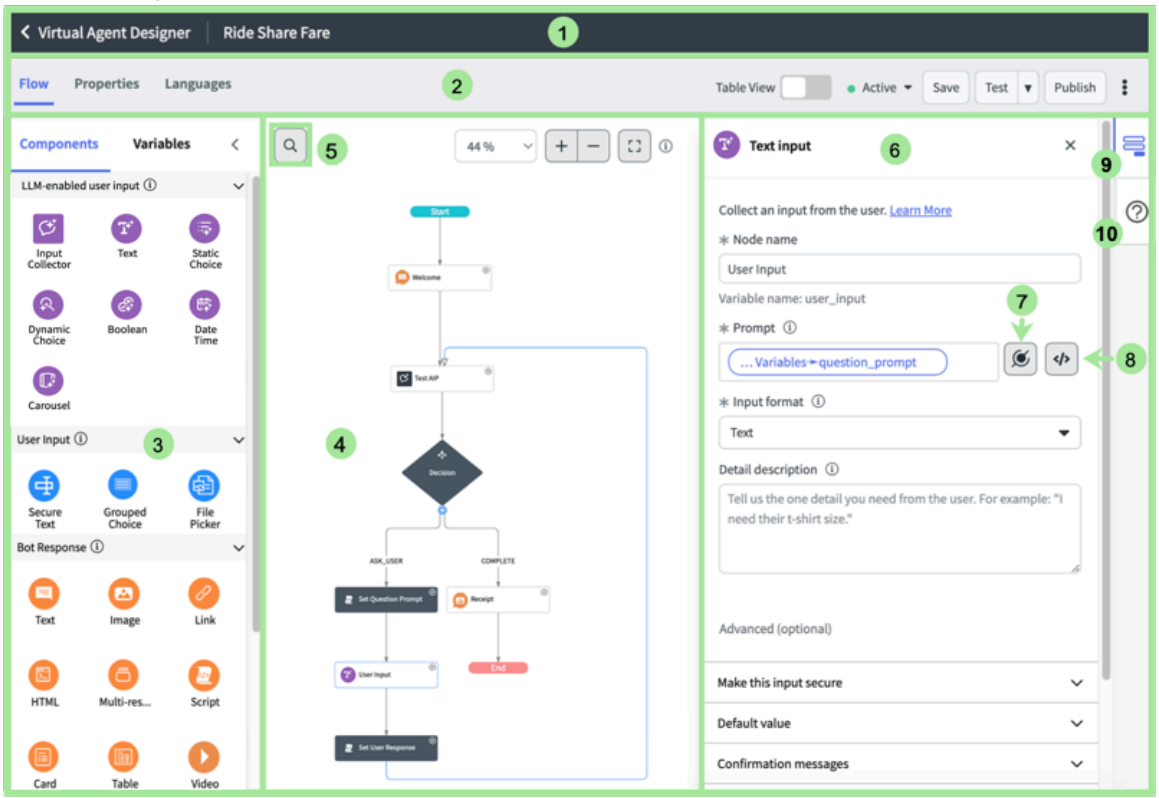
Registerkarte „Themenfluss“.

Verwenden Sie die Registerkarte **Flow**, um den Konversations-Flow zu erstellen. Verwenden Sie die Steuerungen für Anwendereingaben, Bot-Antworten und Dienstprogramme, um den Flow zu definieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Flow“ (Standardansicht)

Beispiel-Registerkarte „Flow“ in der Standardansicht



Legende (Standardansicht)

Funktion	Beschreibung
1. Navigationsleiste	Breadcrumbs, um von Ihrem Design zurück zur Seite „Themen“ zu navigieren. Beim Aktualisieren von Designs wird in der rechten Ecke eine Meldung angezeigt, die den Status des Designs angibt. Beispielsweise kann eine Nachricht darauf hinweisen, dass Sie nicht veröffentlichte Änderungen für Ihr Thema oder Natural Language Understanding (NLU) Sprachzuordnungen haben.
2. Header-Leiste des Themas	Registerkarten und Designoptionen für Ihr Thema: • Registerkarten: Jede Registerkarte bietet eine andere Ansicht für die Bearbeitung Ihrer Konversation. ◦ **Flow**: Zeigt die Canvas zum Erstellen Ihres Konversations-Flows an. ◦ Registerkarte „Themen-NLU-Absicht“. (nur NLU-Themen) ◦ Registerkarte Themeneigenschaften ◦ Registerkarte Themensprachen (verfügbar, wenn mehrere Sprachen für Virtual Agentkonfiguriert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent -Konversationen werden lokalisiert. • **Tabellenansicht**: Option, die eine Tabellenansicht der Knoten im Konversations-Flow anzeigt. Mit dieser Option

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legende (Standardansicht) (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung

	können Sie beim Entwerfen Ihrer Konversation zwischen Tabellenansicht und Diagrammansicht wechseln.
	• **Aktiv/Inaktiv**: Option, die den Designstatus in aktiv (verfügbar für Anwender) oder inaktiv (in Entwicklung und nicht verfügbar für Anwender) ändert. Wählen Sie es aus, um die folgenden Optionen anzuzeigen:
	  ○ **Enthalten in Themen-Discovery**: Option, um das Thema über die Stichwörter NLUoder Now LLM Serviceerkennbar zu machen. Wenn inaktiv, wird das Thema bei der Suche nach Fallback berücksichtigt.
	  ○ **Enthalten in der Themenliste**: Option, um das Thema unter der Themenliste „Alles anzeigen“ sichtbar zu machen.
	• **Speichern**: Speichert das aktuelle Design.
	• **Test**: Öffnet das Design in einem Chat-Testfenster, sodass Sie eine Vorschau der Konversation anzeigen und sie testen können. Wenn der Bereich Now Assist oder die Anwendung Microsoft Teams für Ihre Umgebung konfiguriert ist, werden Vorschauoptionen für diese Kanäle in der Liste der Test-Schaltflächen angezeigt. Wählen Sie in der Liste **Vorschau im Now Assist-Bereich** oder **Vorschau in Microsoft Teams** aus, um Ihr Thema in diesen Umgebungen zu testen.
	• **Veröffentlichen**: Aktiviert das Design und stellt es den Chat-Clients zur Verfügung. Wenn Sie sprachspezifische Modelle NLU verwenden, wählen Sie **Überprüfen und veröffentlichen** in der Liste Veröffentlichen, um Sprachen anzugeben.
	• Symbol „Weitere Aktionen zu Themen“ ⋮
	  ○ **Duplizieren**: Kopieren Sie das aktuelle Design, um eine unveröffentlichte Version des Designs zu erstellen.
	  ○ **Löschen**: Entfernt die aktuelle und veröffentlichte Version des Designs.

3. Palette	Reduzierbare Seitenleiste mit Registerkarten für Komponenten und Variablen. Auf der Registerkarte Komponenten wird eine Liste von Steuerelementen angezeigt, die Sie in die Canvas ziehen können, um eine Konversation zu erstellen. Die folgenden Arten von Steuerungen sind verfügbar: • Benutzereingabe: Steuerungen, mit denen Informationen vom Benutzer in einer Konversation abgefragt und erfasst werden Wenn Now Assist aktiviert ist und Sie mit einem LLM-Thema (Large Language Model) arbeiten, zeigt der Abschnitt LLM-fähige Benutzereingabe an, welche Steuerelemente mit LLM kompatibel sind.

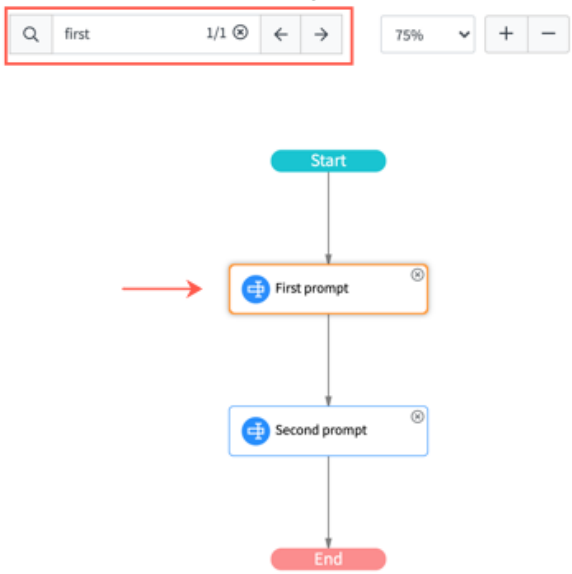
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legende (Standardansicht) (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
	• Bot-Antwort: Steuerungen zum Anzeigen von Virtual Agent-Antworten in einer Konversation. • Dienstprogramme: Steuerungen zum Ausführen von Aktionen innerhalb eines Themas wie das Ausführen eines Skripts, das Hinzufügen verschiedener Konversationspfade (Zweige) in einem Thema oder das Hinzufügen von Themenblöcken. Die Registerkarte „Variablen“ enthält Eingaben und Skripts. **Eingabeabschnitt** • Servicemitarbeiter-Variablen, die auf der Registerkarte „ **Eigenschaften** “ des Themas angegeben werden, um dem Servicemitarbeiter Kontextinformationen aus der Virtual Agent-Sitzung bereitzustellen. • Eingabevariablen, die durch Steuerelemente für die Benutzereingabe und Dienstprogramme definiert werden, die dem Flow auf dem Canvas hinzugefügt werden. • Vom Themenautor hinzugefügte Entitäten ohne Knoten NLU, die als mit Slots gefüllte Eingabevariablen für das Thema verwendet werden. **Skriptabschnitt** Der Abschnitt „Skript“ enthält die Skripts, die in den Knoten im Canvas zu finden sind. Der Themenautor kann weitere Skriptvariablen hinzufügen, um Werte außerhalb von Steuerungsvariablen zu speichern. Skriptvariablen ermöglichen komplexere Skriptszenarien.
4. Canvas	Bereich, der den Gesprächsverlauf grafisch darstellt. Wenn Sie ein Steuerelement auf die Leinwand ziehen, wird dieses Steuerelement zu einem Knoten im Gesprächsablauf. Enthält ein zugehöriges Eigenschaftenblatt, das im rechten Bereich geöffnet wird. Jeder Flow hat einen **Start-** und einen **Endknoten**. Wenn Sie Steuerelemente hinzufügen oder entfernen, wird das Layout der Steuerelemente auf der Leinwand automatisch angepasst.
5. Knotensuche	Option zum schnellen Auffinden bestimmter Knoten im Konversations-Flow. Wählen Sie das Knotensuchsymbol , um das Suchfeld zu erweitern, und geben Sie den Namen des zu suchenden Knotens ein. Wenn ein übereinstimmender Knoten gefunden wird, wird der Knoten im Flow hervorgehoben. Verwenden Sie die Pfeiltasten nach links oder rechts, um nach dem vorherigen oder nächsten Knoten zu suchen, der dem Suchknotennamen entspricht.

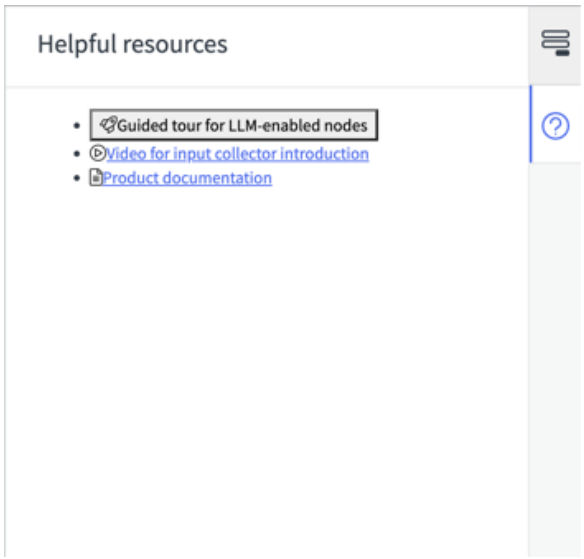
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legende (Standardansicht) (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
	Knotensuche mit hervorgehobenem Knoten 
6. Eigenschaftenblatt	Eigenschaften, die für den ausgewählten Knoten auf der Leinwand spezifisch sind. Die Liste der Eigenschaften ändert sich je nach ausgewähltem Knoten. Jeder Knoten verfügt über einen eigenen Satz von Eigenschaften, die Sie definieren können. Dazu können Skripts gehören, die das Verhalten oder die im Knoten ausgeführte Verarbeitung steuern. Wenn NLU aktiviert ist, enthalten die Eigenschaftsblätter für Eingabesteuerelemente zusätzliche Felder NLU. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Designer Steuerungen
7. Datenpillenauswahl	Ein Tool zum Auswählen von Datenpillen aus Eingabevariablen oder Skriptvariablen, die im Eigenschaftsfeld verwendet werden sollen. Wählen Sie die Datenpillenauswahl aus, um eine Auswahl aus den vorhandenen Variablen zu treffen, auf die im Thema zugegriffen werden kann. Sie können Datenpillen auch direkt in Eigenschaftsfelder ziehen.
8. Skripteditor	Ein Tool zum Hinzufügen oder Bearbeiten von JavaScript-Skripts, die in einer Eigenschaft verwendet werden. Bietet Unterstützung bei der Skripterstellung, einschließlich einer Liste gültiger Elemente am Einfügepunkt. Zu den Elementen gehören Funktionsname, Objektname und Variablenname, die für das Thema verfügbar sind. Weitere Informationen finden Sie unter JavaScript-Syntax-Editor .
9. Registerkarte „Eigenschaftenblatt“.	Öffnet die Eigenschaftsblattansicht für den aktuell ausgewählten Knoten im Canvas.
10. Registerkarte „Ressourcen“	Öffnet die Ansicht „Hilfreiche Ressourcen“, die einen Link zur Produktdokumentation enthält. In einem LLM-fähigen Thema werden weitere Ressourcen angezeigt, einschließlich geführter Touren im Canvas und Links zu Videos für LLM-fähige Steuerungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

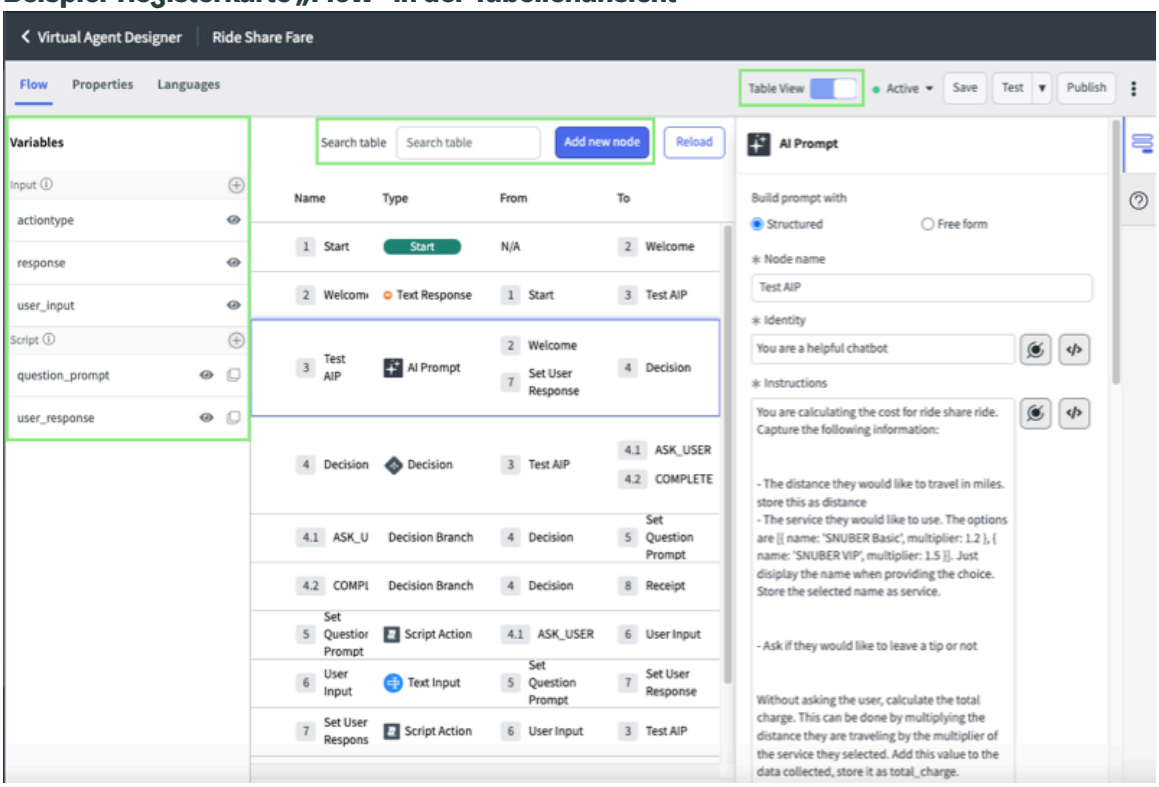
Legende (Standardansicht) (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
	

Registerkarte „Flow“ mit aktivierter Tabellenansicht

Die meisten Funktionen der Registerkarte „Flow“ sind in der Tabellenansicht identisch. Die folgende Abbildung und Tabelle verdeutlichen die Unterschiede.

Beispiel-Registerkarte „Flow“ in der Tabellenansicht



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legende (Tabellenansicht)

Funktion	Beschreibung
Palette: Seitenleiste für Variablen	Die Registerkarte „Komponenten“ wird nicht angezeigt. Nur die Seitenleiste „Variablen“ ist sichtbar.
Tabellenansicht	Liste von Tabellenzeilen, wobei jede Zeile einem Knoten im Konversations-Flow entspricht. In diesem Abschnitt können Sie Knoten hinzufügen. Wenn Sie Knoten hinzufügen oder entfernen, werden die Tabellenzeilen automatisch angepasst. Ein Knoten kann neben den **Start-** und **Endknoten** eines der folgenden Steuerelemente sein: • **Benutzereingabe**: Steuerungen, mit denen Informationen vom Benutzer in einer Konversation abgefragt und erfasst werden • **Bot-Antwort**: Steuerungen zum Anzeigen von Virtual Agent-Antworten in einer Konversation • **Dienstprogramme**: Steuerungen zum Ausführen von Aktionen innerhalb eines Themas wie das Ausführen eines Skripts, das Hinzufügen verschiedener Konversationspfade (Zweige) in einem Thema oder das Hinzufügen von Themenblöcken. Wählen **Sie Neuen Knoten** hinzufügen, um einen Knoten hinzuzufügen. Sie können die Art der Steuerung im Dialogfeld angeben.
Tabelle durchsuchen	Option zum Durchsuchen von Knoten in der Konversation (Tabelle).

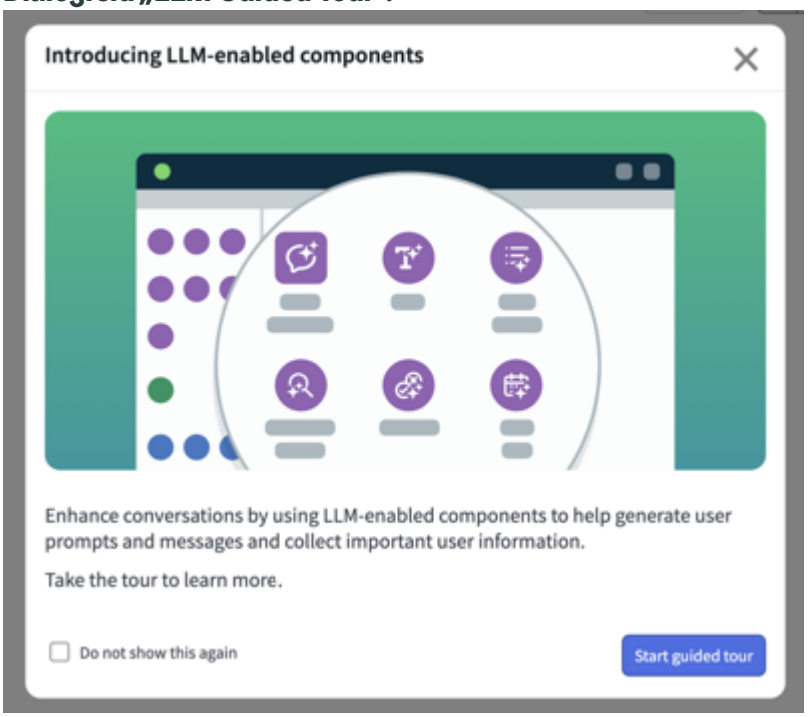
Guided Tour für LLM-Komponenten

Wenn Sie ein nicht schreibgeschütztes LLM-Thema erstellen oder öffnen, wird ein Dialogfeld mit einer Option für eine geführte Tour durch die LLM-fähigen Komponenten in Virtual Agent-Designerangezeigt. Wählen Sie das Schließsymbol (✕), um das Fenster zu schließen, oder **starten Sie eine geführte Tour**, um die verschiedenen Komponenten anzuzeigen. Sie können auch eine Tour starten, indem Sie **Geführte Tour für LLM-fähige Knoten** auf der Registerkarte Hilfreiche Ressourcen auswählen.

Damit das Dialogfeld nicht mehr bei jedem Öffnen eines LLM-Themas geöffnet wird, wählen **Sie Nicht mehr** anzeigen, bevor Sie das Dialogfeld schließen oder die Tour starten. Um das Dialogfeld wiederherzustellen, navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie `sys_cb_user_preference_list.do` ein. Suchen Sie auf der Seite „Designer-Anwendereinstellungen“ nach der Einstellung *`LLM_INTRO_MODAL_ENABLED`*. Öffnen Sie das Feld *`Value`*, und legen Sie es auf `true` fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dialogfeld „LLM Guided Tour“.

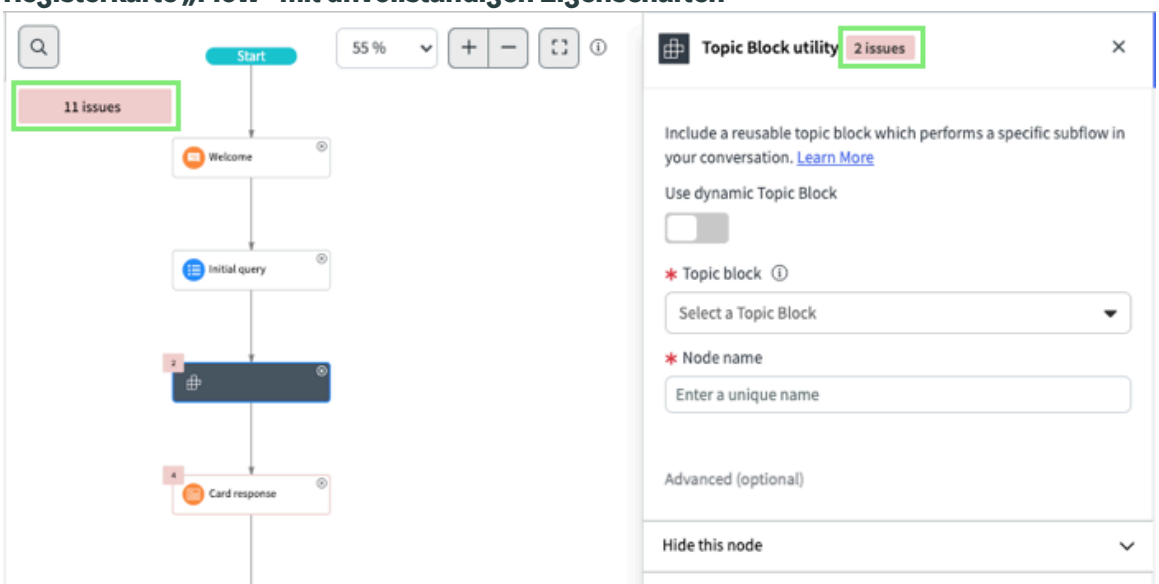


Unvollständige Eigenschaftswarnungen

Steuerelemente auf der Canvas weisen erforderliche Eigenschaften auf. Wenn erforderliche Eigenschaften fehlen, zeigt Virtual Agent-Designer die Gesamtzahl der fehlenden erforderlichen Eigenschaften und der Steuerungen an, für die sie fehlen. Alle unvollständigen Warnungen müssen behoben werden, um das Thema zu testen oder zu veröffentlichen.

Im folgenden Beispiel fehlen für das Thema zwei erforderliche Eigenschaften. Zwei Knoten sind betroffen, und auf jedem fehlt eine Eigenschaft. Im Textantwort-Knoten fehlt die Nachrichtenantwort.

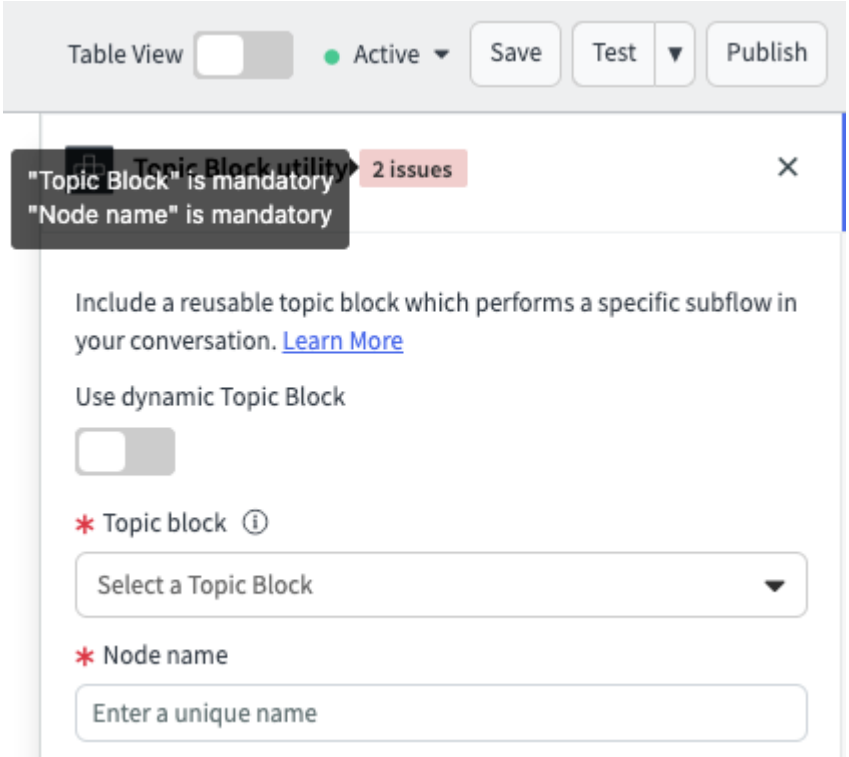
Registerkarte „Flow“ mit unvollständigen Eigenschaften



Zeigen Sie auf die unvollständige Meldung, um einen Tooltip anzuzeigen, der beschreibt, was fehlt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wählen Sie die Nachricht aus, um weitere Informationen zu erhalten



Registerkarte „Themen-NLU-Absicht“.

Sie können ServiceNow NLU -Modelle in Virtual Agent-Designerbearbeiten und verfeinern. Wenn ein Konversationsthema an ein zugeordnetes Modell NLU und eine Absicht gebunden ist, verwenden Sie die Registerkarte **NLU-Absicht**, um Äußerungen und zugehörige Entitäten zu überprüfen und zu bearbeiten.

Wenn für Ihr Thema die Discovery NLU verwendet wird, wird die Registerkarte „ **NLU-Absicht** “ des Themas auf der Schnittstelle Virtual Agent-Designer angezeigt. Testen Sie Ihr Thema, um die Vorhersageergebnisse für die Themen-Discovery und die entsprechenden Konfidenzwerte für die Ergebnisse anzuzeigen. Abhängig von den Ergebnissen können Sie die zugeordneten Äußerungen und Entitäten im Modell NLU für Ihre Themenabsicht ändern.

Registerkarte „Äußerungen“.

Verwenden Sie die Registerkarte **Äußerungen**, um die folgenden Aufgaben auszuführen.

Über die Registerkarte „Äußerungen“

Ich möchte ...	Diese Aktion ausführen
Fügen Sie eine Äußerung hinzu	Verwenden Sie das Feld **Hinzufügen**, um eine Äußerung für eine Absicht einzugeben. Jede Äußerung muss eindeutig sein und weniger als 200 Zeichen enthalten.
Bearbeiten Sie eine Äußerung	Wählen Sie das Bearbeiten-Symbol neben der Äußerung.
Duplizieren Sie eine Äußerung	Wählen Sie das Kopiersymbol neben der Äußerung.

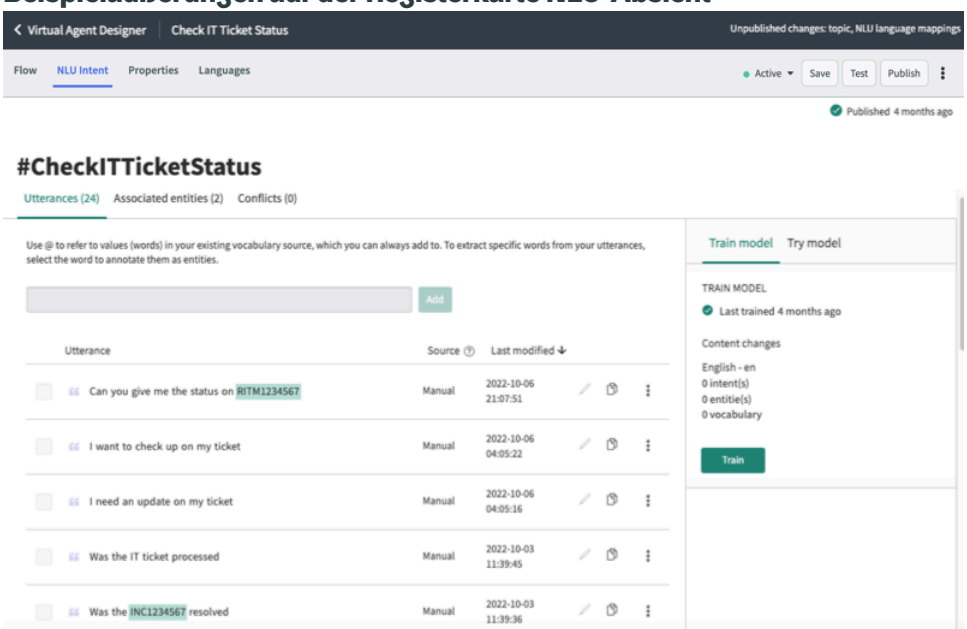
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Über die Registerkarte „Äußerungen“ (Fortsetzung)

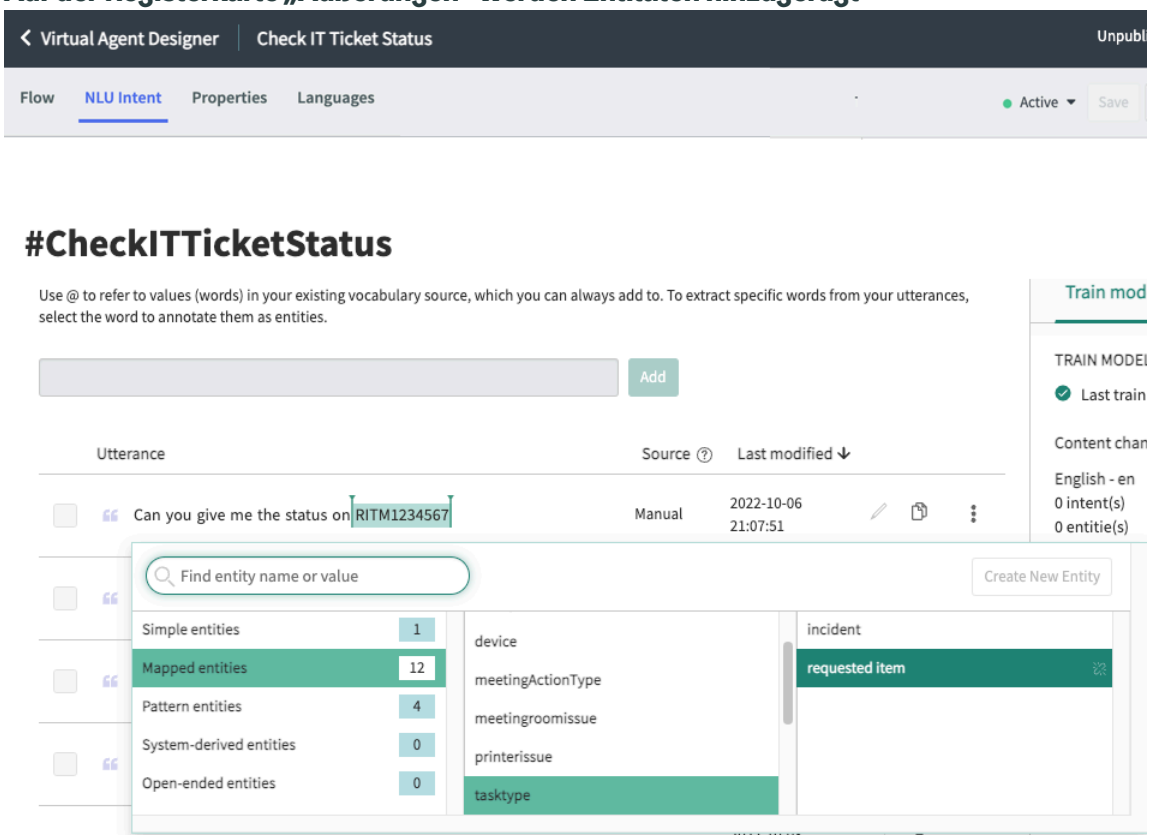
Ich möchte …	Diese Aktion ausführen
Verschieben Sie eine Äußerung in eine andere Absicht	Wählen Sie das Menüsymbol ⋮ und dann **Diese Äußerung in eine andere Absicht verschieben aus**.
Löscht eine Äußerung	Wählen Sie das Menüsymbol ⋮ und dann **Diese Äußerung löschen** aus.
Definieren Sie eine neue Entität	**1.** Wählen Sie ein Wort in einer Äußerung aus, das als Entität verwendet werden soll. **2.** Wählen Sie in der Auswahl Neue Entität erstellen den Typ der zu erstellenden Entität aus, z. B. eine einfache oder vom System abgeleitete Entität. Informationen zu den Entitätstypen, die Sie definieren können, finden Sie unter NLU-Entitäten. Informationen zu Systementitäten finden Sie unter NLU Systementitäten. Wenn Sie eine Entität hinzufügen, wird sie auch auf der Registerkarte **Zugeordnete Entitäten** angezeigt.

Beispieläußerungen auf der Registerkarte NLU-Absicht



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

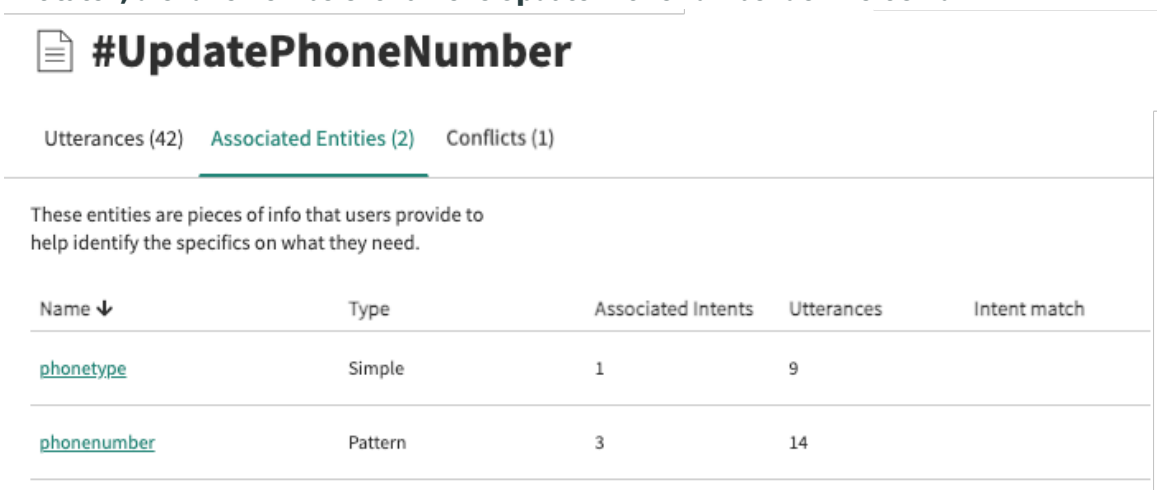
Auf der Registerkarte „Äußerungen“ werden Entitäten hinzugefügt



Registerkarte „Zugeordnete Entitäten“.

Verwenden Sie die Registerkarte **Zugeordnete** Entitäten, um die für die Absicht definierten Entitäten anzuzeigen. Wählen Sie den Namen aus, um die Äußerungen anzuzeigen, denen die Entität zugeordnet ist.

Entitäten, die für eine Absicht namens UpdatePhoneNumber definiert sind



Sie können auch Systementitäten wie Datum und Uhrzeit mit einer Absicht verknüpfen. Weitere Informationen zu unterstützten Systementitäten finden Sie unter NLU Systementitäten.

Registerkarte „Konflikte“.

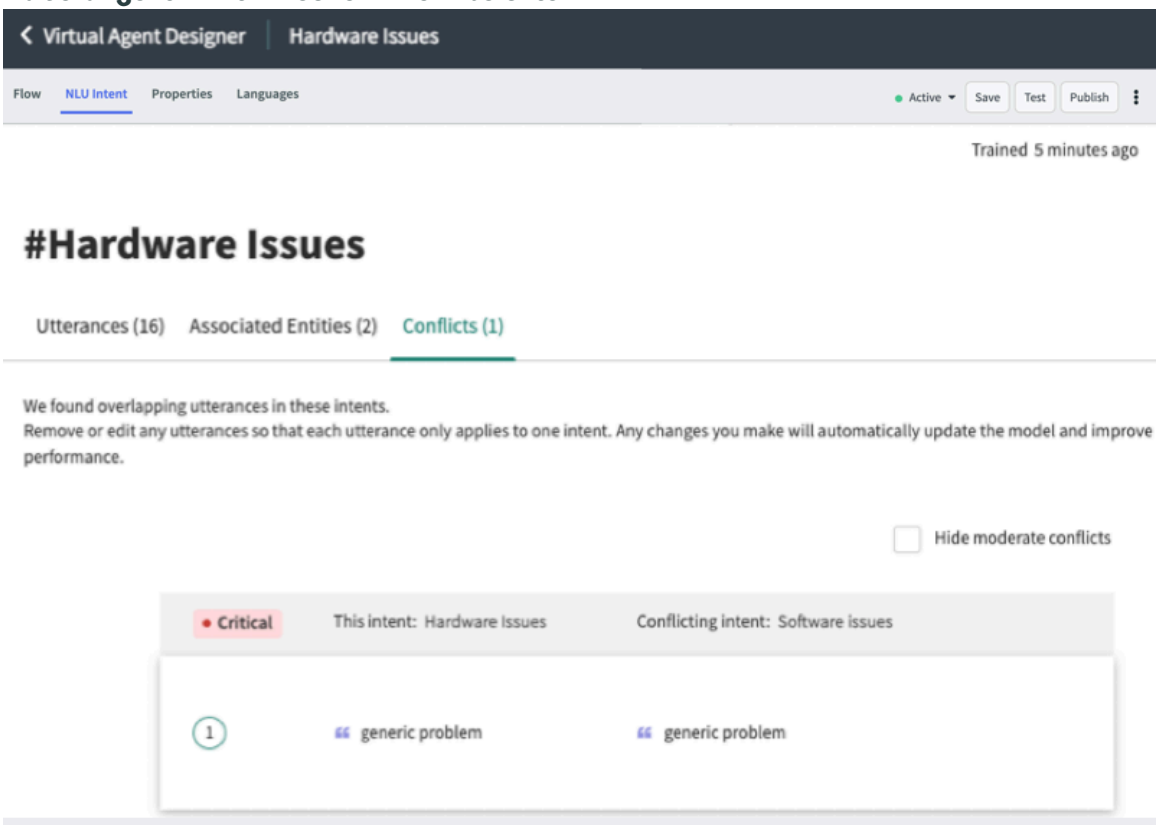
Verwenden Sie die Registerkarte **Konflikte**, um Konflikte zwischen Ihren Absichten anzuzeigen. Wenn beispielsweise zwei verschiedene Absichten dieselbe Äußerung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

verwenden, wird dies als Konflikt in Virtual Agent-Designer und NLU-Workbenchangezeigt . Das Identifizieren und Lösen von Konflikten verbessert die Effektivität der NLU-Themen-Discovery.

Äußerungskonflikt zwischen zwei Absichten



Registerkarte Themensprachen

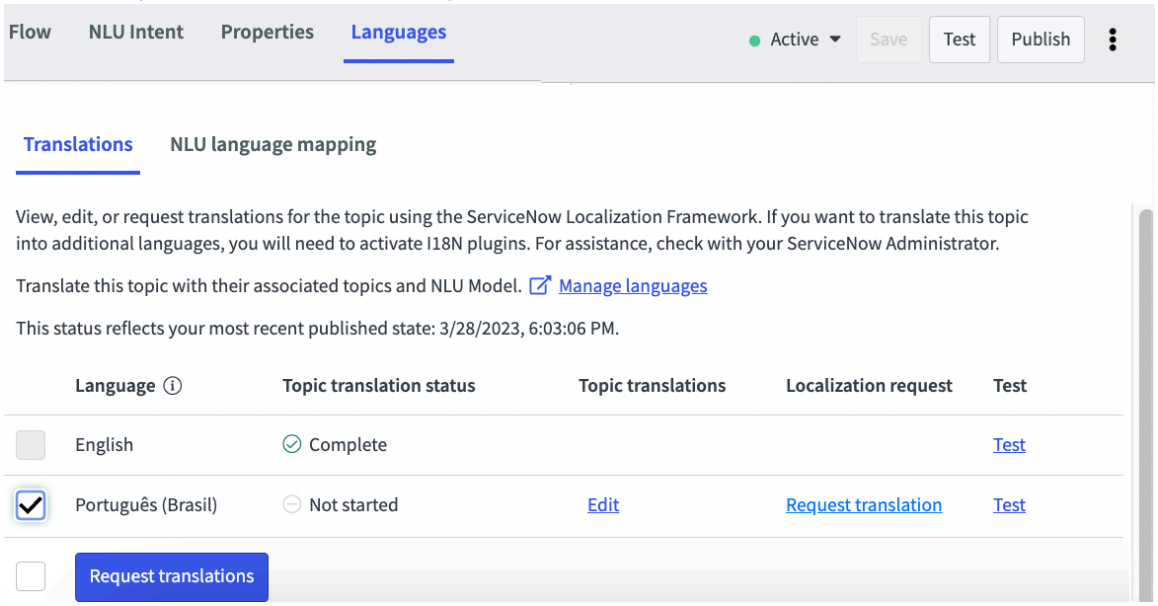
Verwenden Sie die Registerkarte **Sprachen**, um den Übersetzungsstatus des Themas für Sprachen anzuzeigen, die in Virtual Agentaktiviert wurden. Wenn NLU in Ihrer -Instanz aktiviert ist, können Sie auch Modellzuordnungen für jede Sprache anzeigen.

Einige Funktionen auf der Registerkarte Sprachen erfordern die entsprechenden Lokalisierungsrollen. Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisierungsrollen für Virtual Agent.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Übersetzungen“.

Beispielregisterkarte „Übersetzungen“.



Spalten der Registerkarte „Übersetzungen“.

Spalte	Beschreibung
Sprache	Liste der verfügbaren Sprachen in Virtual Agent. Nur installierte Sprachen werden angezeigt (die Sprach-Plugins sind aktiviert). Wenn eine Sprache als nicht verfügbar angezeigt wird, bedeutet dies, dass das Sprach-Plugin installiert ist. Es wurde jedoch nicht in den Virtual Agent -Einstellungen oder im Lokalisierungs-Frameworkaktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Natural Language Understanding in Virtual Agentkonfigurieren und Sprachentabelle .
Übersetzungsstatus des Themas	Gibt den Übersetzungsstatus an: • **Abgeschlossen**: Thema ist vollständig übersetzt • **Teilweise**: Thema ist teilweise übersetzt • **In Bearbeitung**: Übersetzung wird ausgeführt • **Nicht gestartet**: Die Übersetzung hat nicht begonnen • **Muss veröffentlicht**werden: Thema ist nicht veröffentlicht oder befindet sich im Status Entwurf Die Plattform ServiceNow bietet Übersetzungen für Schnittstellenfunktionen und vorgefertigte Themen, sodass Sprachen als teilweise übersetzt angezeigt werden können.
Themenübersetzungen	Abhängig vom Status des Lokalisierungsprozesses und Ihrer Rolle können Sie entweder den aktuellen Inhalt für die Sprache anzeigen oder den Sprachinhalt bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spalten der Registerkarte „Übersetzungen“. (Fortsetzung)

Spalte	Beschreibung
	Nur Benutzer mit der Rolle „Lokalisierungseditor“ [localization_editor] können übersetzte Inhalte bearbeiten.
Lokalisierungsanfrage	Klicken Sie auf **Übersetzung anfordern**, um eine Lokalisierungs-Framework -Aufgabe zu erstellen. Die Übersetzung beginnt abhängig davon, wie der Flow in Lokalisierungs-Frameworkeingerichtet wurde. Wenn die Übersetzung bereits begonnen hat und Sie die Rolle „Lokalisierungserfüller“ [localization_fulfiller] innehaben, klicken Sie auf **Angefordertes Element** anzeigen, um die Aufgabe anzuzeigen.
Test	Klicken Sie auf den Link, um das Thema in einer bestimmten Sprache zu testen.

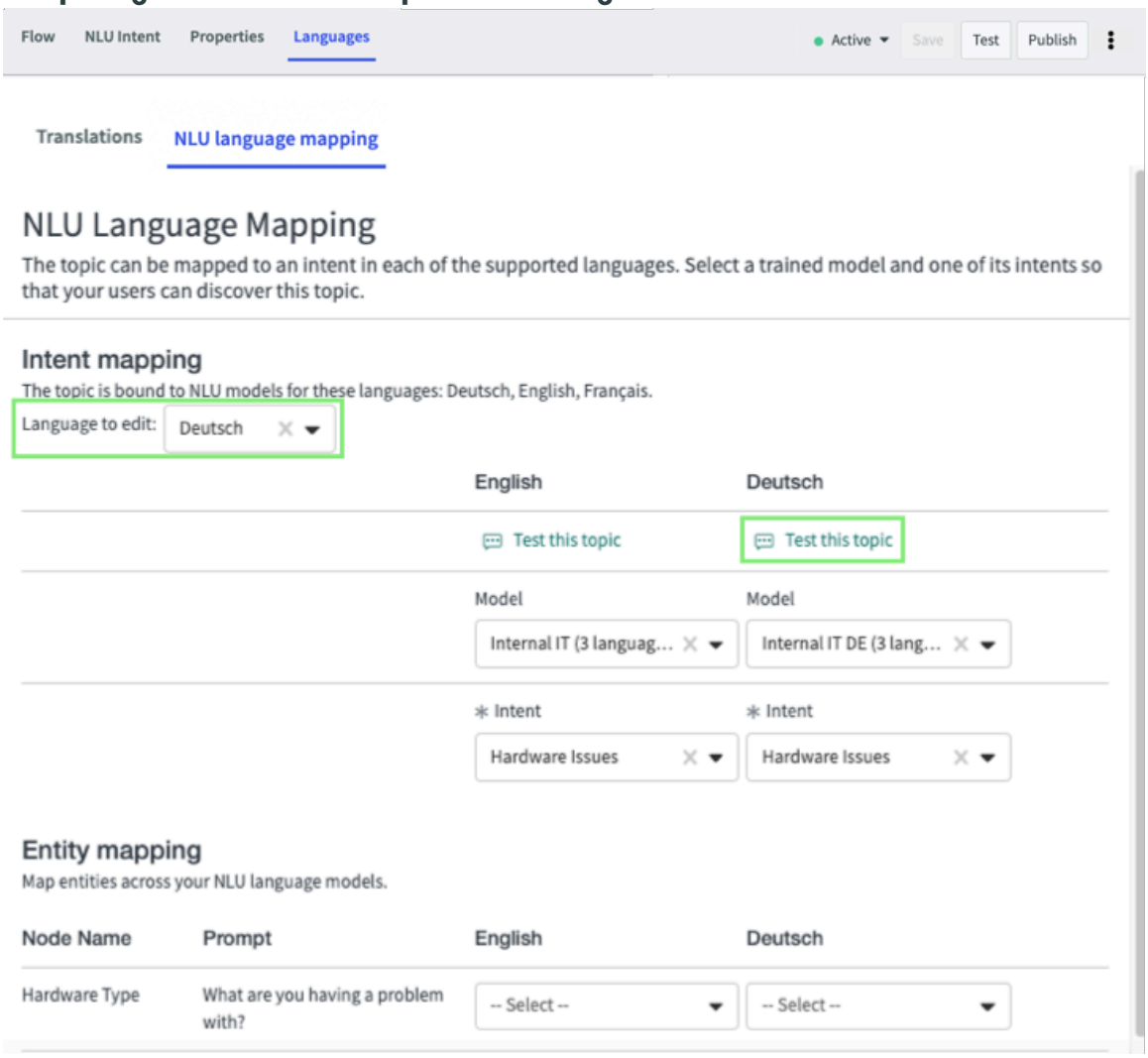
Registerkarte „NLU-Sprachzuordnung“.

Wenn Sie NLU in Ihrer -Instanz aktiviert haben, können Sie die Themenzuordnungen auf dieser Registerkarte anzeigen oder ändern. Sie können auch Ihre Entitäten zuordnen und das übersetzte Thema hier testen.

Hinweis:
Sofern Sie keine veralteten, einsprachigen Modelle verwenden, müssen alle sekundären Sprachen in einem Thema derselben Modellgruppe zugeordnet sein. In den meisten Fällen ändert das Ändern der Zuordnung für eine sekundäre Sprache die Zuordnungen für alle sekundären Sprachen im Thema. Weitere Informationen finden Sie unter NLU Modellzuordnung in Virtual Agent-Designer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispielregisterkarte für NLU-Sprachzuordnung



Virtual Agent-Designer Steuerungen

Ein Virtual Agent Thema besteht aus einer Sammlung von Steuerungenn innerhalb eines Themen-Flows. Verwenden Sie diese Steuerungen, um Informationen zu sammeln, zu verarbeiten und Ihren Benutzern zu präsentieren. Steuerungen können auch Datensätze auf Ihrer Instanz lesen, erstellen und aktualisieren.

Durch jeden Satz von Steuerelementen werden bestimmte Funktionen in einem Konversations-Flow ausgeführt.

Arten von Steuerungenn

Kategorie	Beschreibung
Startsegment	Wird automatisch in einem Themen-Flow angezeigt und kann einer Konversation nicht hinzugefügt oder entfernt werden. Dieses Steuerelement kann mit einer Begrüßungsantwort konfiguriert werden, die zu Beginn eines Gesprächs erscheint.
Endsegment	Wird automatisch in einem Themen-Flow angezeigt und kann einer Konversation nicht hinzugefügt oder entfernt werden. Dieses Steuerelement kann mit einer abschließenden Bestätigungsnachricht vor dem Ende eines Gesprächs konfiguriert werden. Stellen Sie sicher, dass alle Verzweigungen Ihres Themas am Ende mit diesem Steuerelement verbunden sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arten von Steuerungenn (Fortsetzung)

Kategorie	Beschreibung
Anwendereingabe	Fordert in einer Konversation Informationen vom Benutzer an und erfasst diese.
Bot-Antwort	Zeigt Bot-Antworten in einer Konversation an.
Dienstprogramme	Verarbeitet Aktionen und Logik innerhalb eines Themas, z. B. das Ausführen eines Skripts oder das Hinzufügen verschiedener Konversationspfade (Verzweigungen) in einem Thema. Sie können sie auch verwenden, um automatisierte Workflow-Studio -Workflows aufzurufen.

Für Steuerelemente mit Eingabeaufforderungen, Nachrichten, Standardwerten und Bestätigungsnachrichten können Sie einen der folgenden Eingabewerte eingeben:

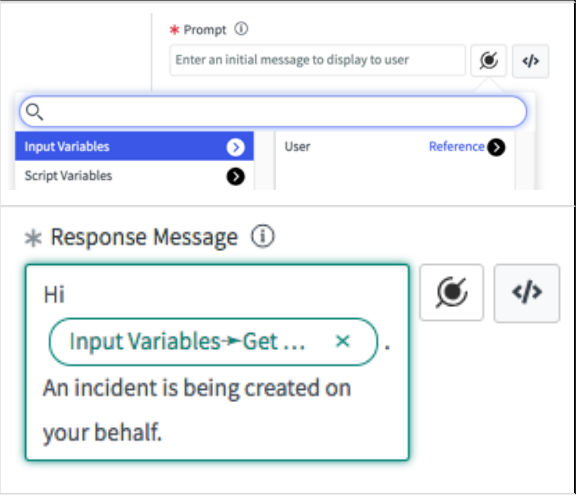
- Textzeichenfolgen
- Datenpillen
- Zeichenfolgen mit eingebetteten Datenpillen
- Skripts, die Zeichenfolgen zurückgeben

Datenpillen

Verwenden Sie Datenpillen, um Ihren Steuerungen schnell und einfach dynamische Informationen hinzuzufügen, ohne ein Skript zu verwenden. Klicken Sie auf das Datenpillen-Symbol (), um die Oberfläche für die Datenpillenauswahl zu öffnen. In dieser Schnittstelle können Sie Daten aus Skriptvariablen und aus Eingabevariablen auswählen, die von Ihren Steuerelementen für Benutzereingaben festgelegt wurden.

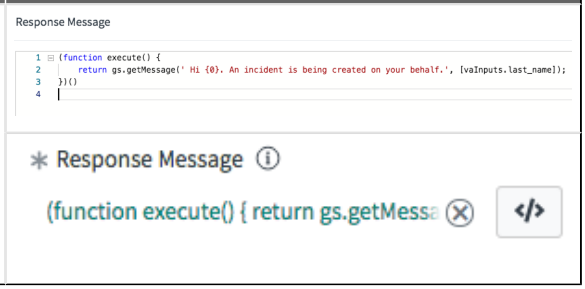
Mithilfe von Datenpillen können Sie schnell und einfach auf die Daten in Ihren Variablen zugreifen. Im Gegensatz dazu bietet Skripting komplexere Optionen, z. B. die Handhabung von Übersetzungen. Die folgenden Beispiele veranschaulichen, wie eine Text-Bot-Antwort verwendet wird, die den Namen des Kunden enthält und sowohl als Datenpille als auch als Skript behandelt wird.

Datenpillen und geskriptete Antworten

Methode	Ergebnis
Datenpille	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenpillen und geskriptete Antworten (Fortsetzung)

Methode	Ergebnis
Skript	

Im ersten Beispiel wird mithilfe der Datenpillenauswahl die Eingabevariable **Name**abrufen ausgewählt, die den Namen des Kunden enthält. Im zweiten Beispiel wird derselbe Vorgang mit einem Skript ausgeführt. Im Skriptbeispiel wird auch gs.getMessage verwendet, um die Übersetzung der Nachricht zu verarbeiten.

Diesen Knoten ausblenden oder überspringen (Bedingungseigenschaft)

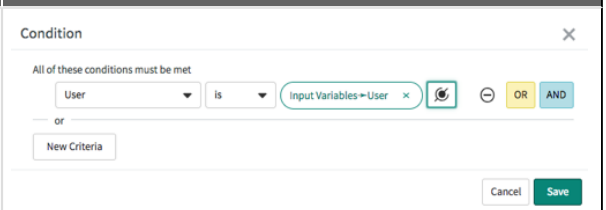
Fast alle Steuerungen verfügen über eine Bedingungseigenschaft. Die Ausnahmen sind das Entscheidungsdienstprogramm sowie die Start- und Endknoten.

In Steuerelementen für Benutzereingaben bestimmt die Bedingungseigenschaft, ob das Steuerelement in einer Konversation verwendet oder übersprungen wird. Um das Steuerelement immer zu verwenden, lassen Sie das Bedingungsfeld leer. Um die Bedingungen zu bestimmen, unter denen das Steuerelement verwendet wird, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Erstellen Sie eine Bedingung über die Schnittstelle des Bedingungsgenerators. Sie können Datenpillen hinzufügen, um die mit dieser Schnittstelle erstellten Bedingungen anzugeben.
- Geben Sie ein Skript für die Bedingungseigenschaft an, das den Wert „true“ oder „false“ zurückgibt. Wenn der Rückgabewert „false“ lautet, wird das Steuerelement nicht verwendet, und die Konversation wird mit dem nächsten Steuerelement entlang dieser Themaverzweigung fortgesetzt.

Verwenden Sie Bedingungen, um Ihre Gespräche auf der Grundlage von Kontext, Daten oder Skriptlogik dynamischer zu gestalten.

Geskriptete Bedingung	Bedingung im Bedingungsgenerator

Beispielskript für das bedingte Anzeigen des Knotens:
`(function execute() {`
`  var gr = new GlideRecord('incident');`
`  return gr.canCreate();`
`})()`
	

In diesem Beispiel gibt ein Bedingungsskript den Wert „true“ zurück, wenn der aktuelle Benutzer Ereignisprotokolle erstellen kann. Diese Bedingung verhindert, dass eine Dienstprogrammsteuerung einen Incident erstellt, wenn der Benutzer keine Berechtigung dazu hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Virtual Agent-Designer-Steuerelemente für Benutzereingaben

Nutzen Sie die verschiedenen Eingabesteuerelemente, die in Virtual Agent-Designer verfügbar sind, um Informationen von Benutzern in Konversationen abzufragen und zu erfassen.

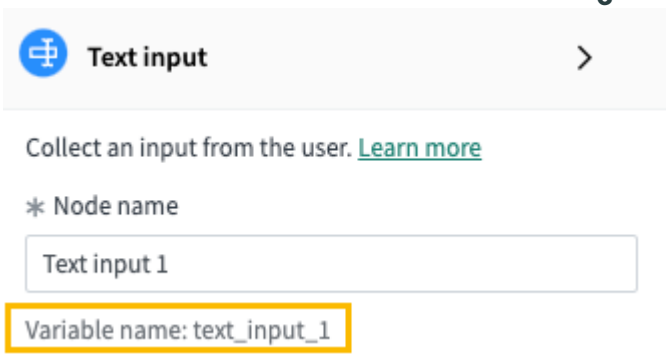
Allgemeine Eigenschaften für Eingabesteuerelemente

Zusätzlich zu Datenpillen und Bedingungssteuerelementenweist jedes Eingabesteuerelement die folgenden allgemeinen Eigenschaften auf:

Eingabevariable für Benutzerantwort

Jedes Steuerelement speichert die Benutzerantwort in einer Eingabevariablen, auf die von anderen Steuerelementen innerhalb desselben Themas mithilfe der Methoden „ `getValue` “ und „`getDisplayValue`“ zugegriffen werden kann. Der Variablenname basiert auf dem Namen, den Sie der Eingabesteuerung zuweisen. Wenn Sie beispielsweise einem Eingabesteuerelement den Namen `Erste Aufforderung` zuweisen, lautet der Variablenname `first_prompt`. Der Variablenname wird in Kleinbuchstaben mit einem Unterstrich anstelle eines Leerzeichens angegeben. Weitere Informationen zu diesen Methoden finden Sie unter Virtual Agent Skripts.

Das Feld Variablenname wird automatisch ausgefüllt

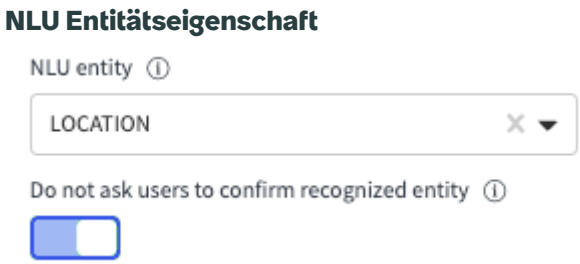


Natural Language Understanding (NLU) Entitätseigenschaften

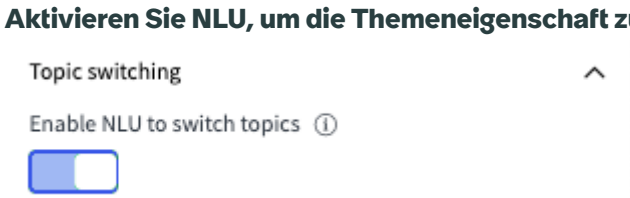
Wenn NLU aktiviert ist, werden die folgenden Eigenschaften auf dem Eigenschaftenblatt für die Eingabesteuerelemente **Text**, **Statische Auswahl**, **Dynamische Auswahl**, **Boolescher Wert**, **Datum/Uhrzeit**und **Karussell** -Eingabesteuerelemente angezeigt. Um diese Eigenschaften anzuzeigen oder zu aktivieren, wechseln Sie zum Abschnitt Erweiterte Optionen.

- **NLU-Entität**: Die Entität, die der Eingabevariablen für das Steuerelement entspricht. Sie wählen die Entität aus der Liste der Entitäten aus, die der Themenabsicht zugeordnet sind, wie im Modell NLU definiert, das Sie für das Thema verwenden. Wenn Virtual Agent den Entitätswert in Benutzeräußerungen erkennt und der Wert den Konfidenzschwellenwert der Entitätsvorhersage erfüllt, extrahiert Virtual Agent den Wert. Der Wert wird in der Eingabevariablen für den Knoten gespeichert. Diese Speicheraktion wird als *Slot-Füllung*bezeichnet. Slot-Füllung erkennt, wenn in einer Konversation mehrere Werte für dieselbe Entität NLU vorkommen. Benutzer werden mit einer Liste aufgefordert, zu bestätigen, welcher Knotenwert ausgewählt werden soll, wenn mehrere Knoten an dieselbe Entität NLU gebunden sind. Diese Eigenschaft ist nur für die Discovery des Themas NLU verfügbar .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

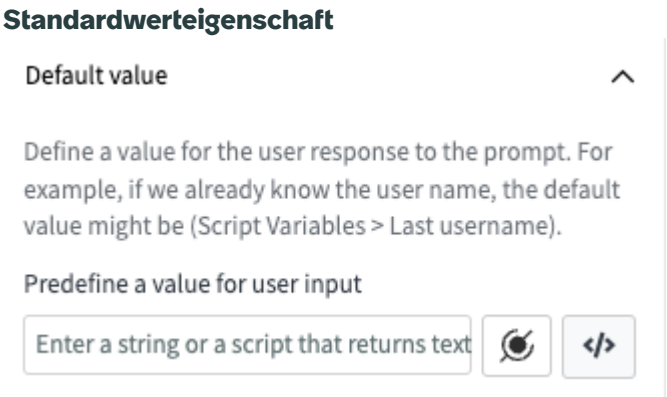


- **NLU aktivieren, um Themen zu wechseln**: Aktiviert die NLU -Vorhersage für den Knoten. Wenn diese Option aktiviert ist, können Benutzer Text eingeben, um Fragen zu beantworten, unabhängig vom Typ des verwendeten Eingabesteuerelements. Virtual Agent verwendet diese Äußerung, um sie mit einer anderen vorhandenen Absicht abzugleichen, sodass der Anwender das Thema wechseln kann. Um diese Eigenschaft auf einem Knoten zu aktivieren, navigieren Sie zu **Erweiterte Optionen** > **Thema wird gewechselt ...**.



Standardwert

Eine Eingabeaufforderung kann einen voreingestellten, durch Sie definierten Wert aufweisen. Dieser Wert kann entweder eine Zeichenfolge oder ein Skript sein, das eine Zeichenfolge zurückgibt. Diese Eigenschaft befindet sich im Abschnitt „Erweiterte Optionen“.

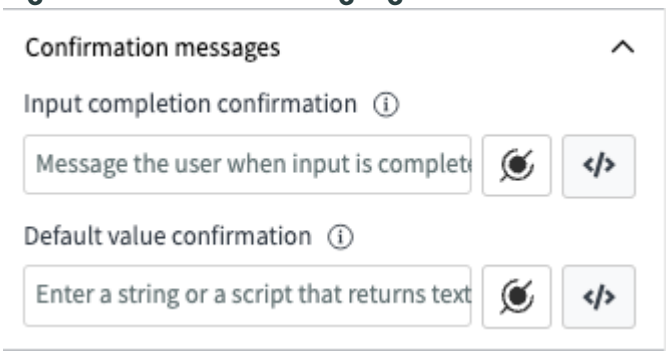


Bestätigungsnachrichten

Diese Bot-Antwortnachrichten signalisieren das Ende der Knoteninteraktion und fordern die Anwender auf, ihre Antwort zu bestätigen. Diese Eigenschaft befindet sich im Abschnitt „Erweiterte Optionen“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften von Bestätigungsnachrichten



Benutzereingabesteuerung für Eingabesammler

Verwenden Sie das Steuerelement Eingabesammler, um Daten für die Verwendung durch Now Assist in Konversationen zu sammeln, die die Themen-Discovery des großen Sprachmodells (LLM) verwenden.

[store-future: BEGIN review]

Übersicht

Um einen Überblick über den Eingabesammler aus Benutzersicht zu erhalten, sehen Sie sich dieses Video an.

Video zur Steuerung der Anwendereingaben im Virtual Agent-Designer-Eingabesammler

[End]

Eigenschaften des Eingabesammlers

Der Eingabesammler ist nur für Themen verfügbar, die die LLM-Discovery verwenden.

Der Eingabesammler kann neben einem anderen Eingabesammler bis zu 5 der LLM-fähigen Anwendereingaben enthalten. Um mehr als 5 Benutzereingaben zu sammeln, platzieren Sie mehrere Eingabesammlerknoten in Folge, oder passen Sie den Wert der Eigenschaft [*com.glide.cs.va_input_collector_max_nodes* in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] an.

Sie können Knoten im Eingabesammler sowohl in der Canvas- als auch in der Tabellenansicht neu anordnen. Um Knoten auf dem Canvas neu anzuordnen, wählen Sie einen bestimmten Knoten im Eingabesammler aus, und ziehen Sie ihn in der Liste nach oben oder unten. Sie können Knoten zu einem Eingabesammler oder Knoten zwischen mehreren Eingabesammlern hinzufügen oder entfernen, indem Sie einen Knoten auswählen und ihn in den Canvas eines Eingabesammlers ziehen oder daraus entfernen. Um Knoten in einem Eingabesammler in der Tabellenansicht neu anzuordnen, wählen Sie einen bestimmten Knoten in der Liste aus, und wählen Sie dann den Aufwärts- oder Abwärtspfeil neben dem Knoten.

Geben Sie die Flow-Aktionseigenschaften für den Knoten an, den Sie erstellen möchten.

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name des Knotens.
Erweitert	

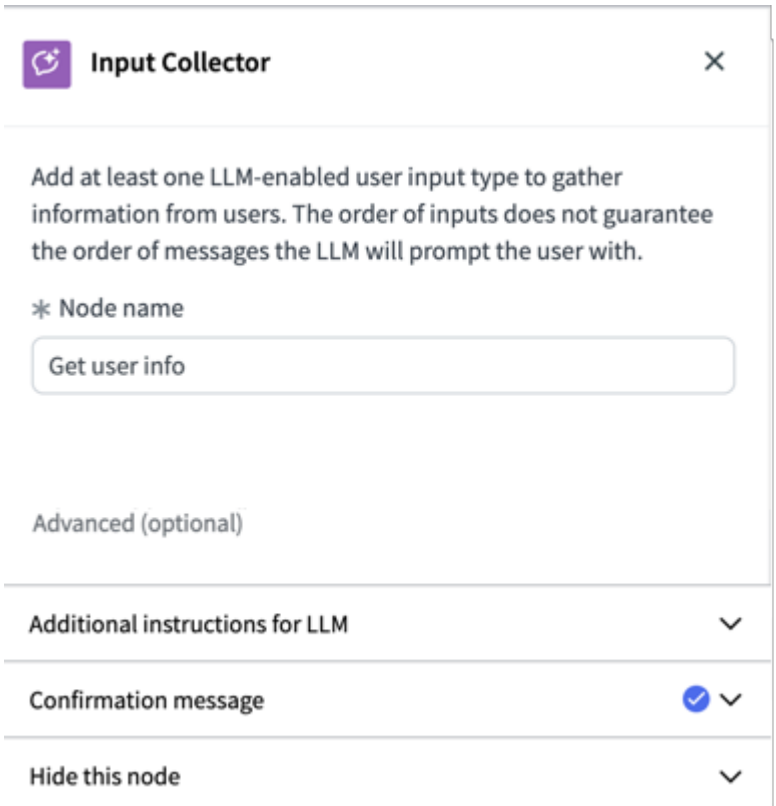
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

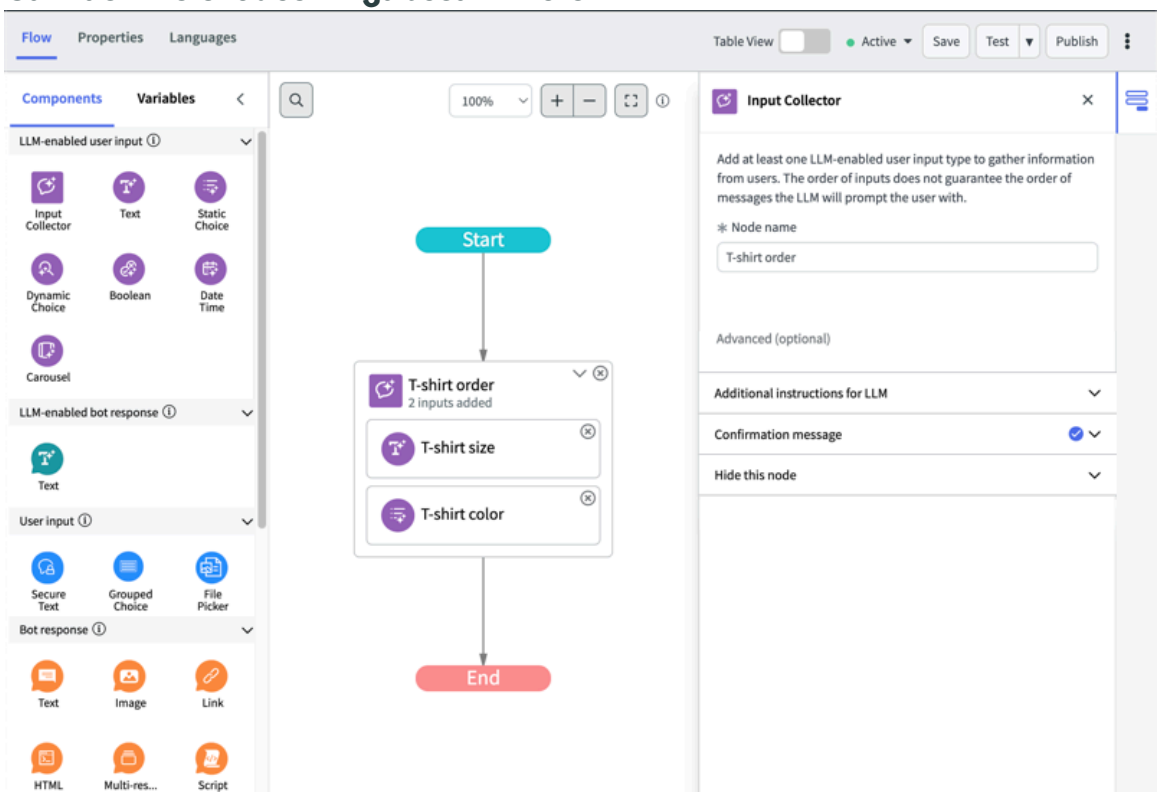
Eigenschaft	Beschreibung
Zusätzliche Anweisungen für LLM	Weitere Anweisungen für das LLM, z. B. Hinzufügen von Datenformaten, Einschränkungen oder Standardwerten für Benutzerantworten. Mit der Datenpillenauswahl können Sie zusätzliche Anweisungen in einfacher Sprache erstellen, ein Skript eingeben oder Bedingungen definieren.
Bestätigungsnachricht	Umschalten, um dem Anwender am Ende einer Konversation eine Zusammenfassung der gesammelten Eingaben anzuzeigen. Wenn die Zusammenfassungsnachricht aktiviert ist, zeigt das Virtual Agentbei Aktivierung die von Ihnen eingegebenen Informationen an und fragt, ob alles richtig ist. Wählen Sie **Ja**, um den Chat fortzusetzen, oder **Nein**, um das Sammeln von Benutzereingaben neu zu starten. Sie können auch antworten, indem Sie im Chatfenster eine Antwort eingeben, um die Zusammenfassung zu bestätigen oder abzulehnen oder Ihre Antwort zu ändern. Diese Option ist standardmäßig aktiv und zeigt ein aktiviertes Symbol ( ) an, wenn sie aktiviert ist.
Diesen Knoten ausblenden oder überspringen	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Zulassen, dass der Anwender diesen Knoten überspringt, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung angibt, unter der Anwender diesen Knoten in der Konversation überspringen können. Die Bedingung muss als true bewertet werden. Sie können dieses Feld entweder mit dem Bedingungsgenerator oder einem Skript festlegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für die Fähigkeit „Eingabesammler“.

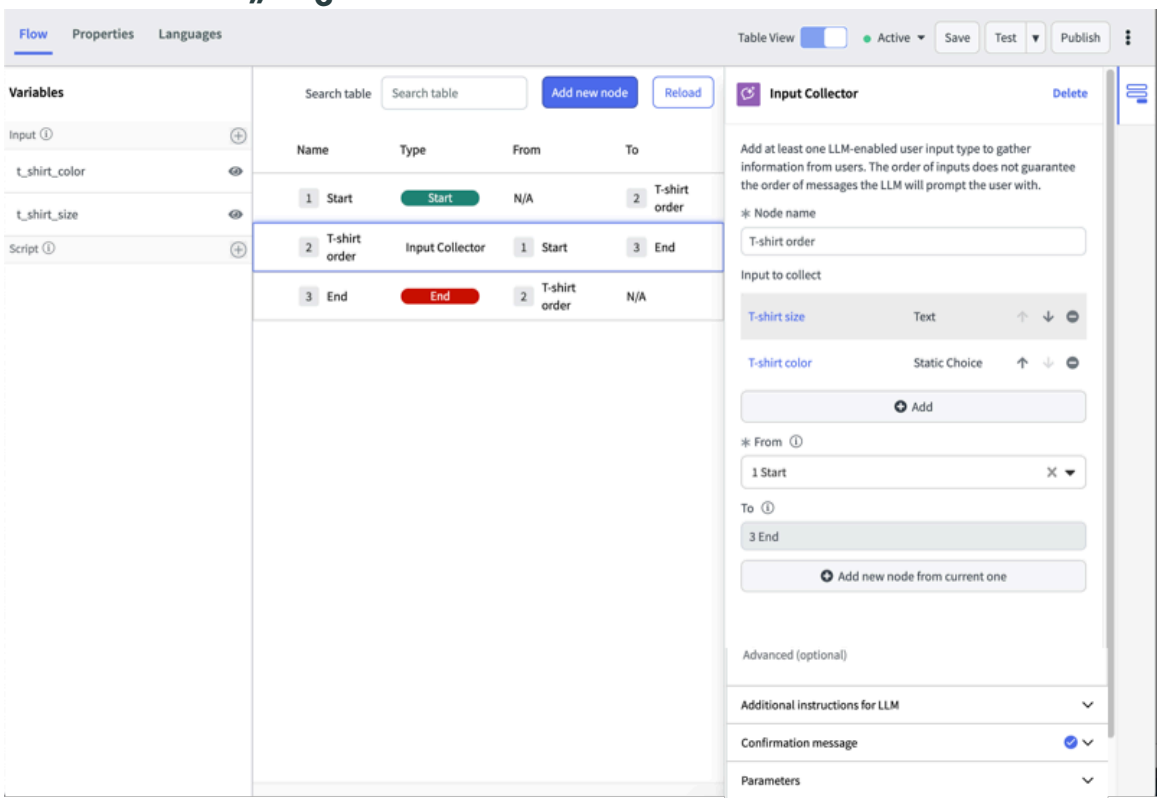


Canvas-Ansicht des Eingabesammlers



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenansicht „Eingabesammler“.



Kanalunterstützung

Kanalunterstützung für das Steuerelement „Input Collector“.

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Unterstützt	Keine
Now Assist-Bereich	Unterstützt	Keine
Microsoft Teams	Unterstützt	Keine
Slack	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Workplace	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Facebook Messenger	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
SMS Twilio	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
LINE	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
WhatsApp	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Apple Messages for Business	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Alexa (Sprache)	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend

Steuerelement für Texteingaben durch Benutzer

Durch Steuerelemente für Texteingaben durch Benutzer werden Benutzer in einem Virtual Agent-Thema zur Eingabe einer Textzeichenfolge aufgefordert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Steuerelementeigenschaften für Textbenutzereingaben für LLM-Themen-Discovery

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Knoten für das Steuerelement für Texteingaben durch Benutzer im Themen-Flow identifiziert
Detailbeschreibung	Die eine Information, die vom Anwender benötigt wird. Beispiel: Fragen Sie den Benutzer, welches Servicekatalogelement er benötigt.
Eingabeformat	Textformat, das validiert wird, wenn ein Anwender bestimmte Textelemente eingibt. Wenn der Benutzer nicht das erwartete Format eingibt, wird eine Fehlermeldung angezeigt, dass das Format nicht gültig ist, und fordert den Benutzer auf, den Text erneut einzugeben. Wählen Sie das Format des zu validierenden Textelements aus: • Text: Beliebige Textzeichenfolge (keine Validierung) • E-Mail: Format, das aus einem E-Mail-Präfix (Anwendername), dem @-Symbol und einer Domäne besteht. • IP-Adresse (IPV4, IPV6): Datenkommunikations-Lieferformat für Internetprotokoll Version 4 oder Version 6. • Telefonnummer (E.164): International anerkanntes Standardformat für Telefonnummern. • URL: Webadressformat • Anwenderdefiniert: Ein Skript, das eine Validierungsregel für ein anwenderdefiniertes Textformat bereitstellt. Das Skript sollte zugehörige Fehlermeldungen enthalten, die angezeigt werden, wenn das erwartete Format nicht eingegeben wird. Beispiele für Telefon- und IP-Adressformate finden Sie unter Formate und IP-Adressfeldtypen für E.164-Telefone.
Erweitert	
Anwenderaufforderung erzwingen	Schalten Sie ein, um ein Feld für eine anwenderdefinierte Nachricht zu öffnen, die dem Anwender anstelle der vom großen Sprachmodell (LLM) generierten Nachricht angezeigt wird. Sie können anwenderdefinierte Nachrichten in einfacher Sprache erstellen, ein Skript eingeben oder Bedingungen mit der Datenpillenauswahl definieren.
Validierung	Fügen Sie ein Skript hinzu, um die Benutzereingabe zu validieren. Überprüfen Sie beispielsweise, ob der Benutzer eine gültige E-Mail-Adresse eingegeben hat.
Zusätzliche Anweisungen für LLM	Weitere Anweisungen für das LLM, z. B. Hinzufügen von Datenformaten, Einschränkungen oder Standardwerten für Benutzerantworten. Mit der Datenpillenauswahl können Sie

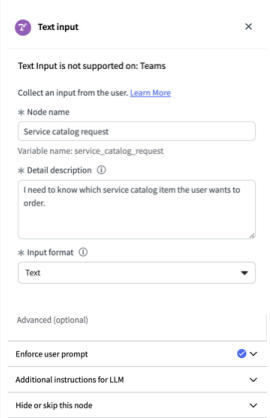
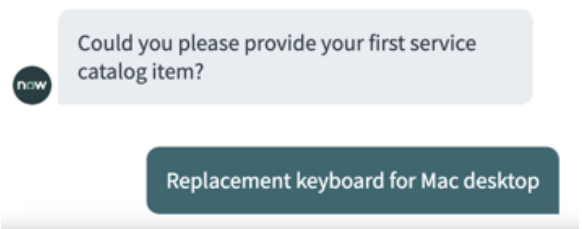
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	zusätzliche Anweisungen in einfacher Sprache erstellen, ein Skript eingeben oder Bedingungen definieren.
Diesen Knoten ausblenden oder überspringen	
Diesen Knoten bedingt verwenden, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Zulassen, dass der Anwender diesen Knoten überspringt, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung angibt, unter der Anwender diesen Knoten in der Konversation überspringen können. Die Bedingung muss als true bewertet werden. Sie können dieses Feld entweder mit dem Bedingungsgenerator oder einem Skript festlegen.

Beispiel für ein Steuerelement für die Text-Benutzereingabe für die LLM-Themen-Discovery

Steuerelementeigenschaften für LLM-Themeneingabe

Eingabeeigenschaften	Eingabeaufforderung
	**Eingabeaufforderung für Texteingaben durch Benutzer in der Web-UI** 

Steuerelementeigenschaften für Textbenutzereingaben für die NLU-Themen-Discovery

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Knoten für das Steuerelement für Texteingaben durch Benutzer im Themen-Flow identifiziert
Variablenname	Name der Variablen, die die Benutzerantwort für diese Eingabeaufforderung speichert. Der Variablenname wird automatisch aus der Eigenschaft **„Knotenname** “ erstellt.
Aufforderung	Aufforderung oder Frage für den Anwender. Die Eingabeaufforderung kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Dieser Wert wird nur verwendet, wenn der Standardwert nicht angegeben ist. Beispiel: Wie heißt Sie?

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Eingabeformat	Textformat, das validiert wird, wenn ein Anwender bestimmte Textelemente eingibt. Wenn der Benutzer nicht das erwartete Format eingibt, wird eine Fehlermeldung angezeigt, dass das Format nicht gültig ist, und fordert den Benutzer auf, den Text erneut einzugeben. Wählen Sie das Format des zu validierenden Textelements aus: • Text: Beliebige Textzeichenfolge (keine Validierung) • E-Mail: Format, das aus einem E-Mail-Präfix (Anwendername), dem @-Symbol und einer Domäne besteht. • IP-Adresse (IPV4, IPV6): Datenkommunikations-Lieferformat für Internetprotokoll Version 4 oder Version 6. • Telefonnummer (E.164): International anerkanntes Standardformat für Telefonnummern. • URL: Webadressformat • Anwenderdefiniert: Ein Skript, das eine Validierungsregel für ein anwenderdefiniertes Textformat bereitstellt. Das Skript sollte zugehörige Fehlermeldungen enthalten, die angezeigt werden, wenn das erwartete Format nicht eingegeben wird. Beispiele für Telefon- und IP-Adressformate finden Sie unter Formate und IP-Adressfeldtypen für E.164-Telefone.
NLU-Entität	Option zum Zuordnen einer NLU -Entität zum Knoten. Wenn eine Entität NLU der Eingabevariablen für diesen Knoten zugeordnet ist, kann Virtual Agent den angegebenen Wert basierend auf der Äußerung des Anwenders ausfüllen. Wählen Sie eine Entität aus der Liste der Entitäten aus, die der Themenabsicht zugeordnet sind. Wenn Sie eine Entität für den Knoten angeben, wird der Umschalter Benutzer nicht bitten, die erkannte Entität zu bestätigen angezeigt. Wenn diese Option aktiviert ist, werden Benutzer nicht aufgefordert, die extrahierte Entität zu bestätigen.
Erweitert	
Diese Eingaben sichern	
Aktivieren	Umschalter, der die Text-Bot-Anwendereingabe verschlüsselt. Wenn diese Option aktiviert ist, wird die Benutzereingabe maskiert und als Reihe von Punkten im Chatfenster angezeigt.
Hash-Funktion [Sichtbar, wenn „Diese Eingabe sichern“ aktiviert ist]	Der Methoden-Digest-Algorithmus basierend auf dem Standard-WS-Sicherheitsstandard. Wählen Sie eine der folgenden Optionen: • **SHA-256 (Kleinbuchstaben)** • **SHA-1 (Kleinbuchstaben)** Weitere Informationen zu den WS-Sicherheitsstandards finden Sie unter WS-Sicherheitseigenschaften.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

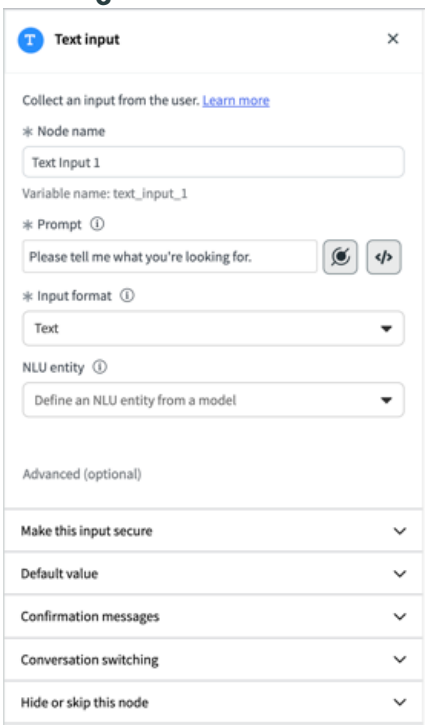
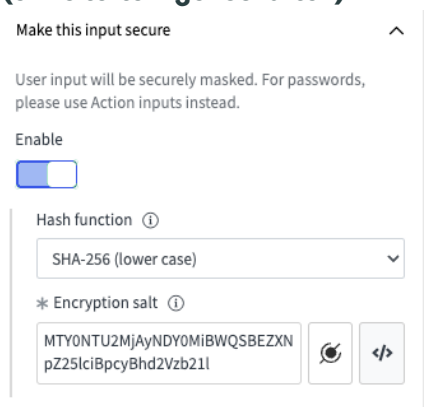
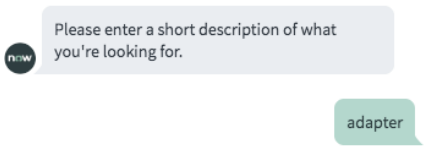
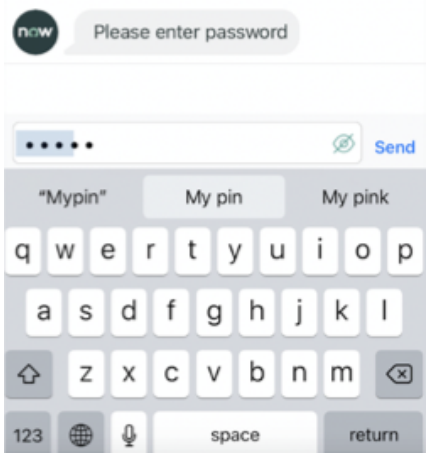
Eigenschaft	Beschreibung
Verschlüsselungs-Salt [Sichtbar, wenn „Diese Eingabe sichern“ aktiviert ist]	Zufällige Daten, die als zusätzliche Eingabe für eine Einwegfunktion verwendet werden, die Daten hasht.
Standardwert	
Wert für Anwendereingabe vordefinieren	Vordefinierter Wert für die Benutzerantwort auf die Frage oder Eingabeaufforderung. Die im **Bestätigungsfeld Standardwert** definierte Antwort fordert den Benutzer auf, den Standardwert zu bestätigen. Wenn der Benutzer mit „ Nein“ antwortet, wird der Wert NULL. Der Standardwert kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Wenn Sie beispielsweise Dot-Walking verwenden, lautet der Standardwert möglicherweise: Skriptvariablen > Letzter Anwendername. Oder wenn Sie ein Skript verwenden, könnte der Standardwert wie folgt lauten: {{vaScripts.lastUsername}}.
Bestätigungsnachrichten	
Bestätigung des Eingabeabschlusses	Bot-Antwort, die dem Anwender angezeigt wird, wenn die Knoteninteraktion abgeschlossen ist. Die Nachricht kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Beispiel, wenn Sie Dot-Walking verwenden: Vielen Dank, (Eingabevariablen > Anwendername)! Oder wenn Sie ein Skript verwenden, könnte die Bestätigung wie folgt lauten: Vielen Dank, {{vaInputs.username}}!
Standardwertbestätigung	Nachricht, in der der Benutzer aufgefordert wird, zu überprüfen, ob der Wert im Feld „ **Standardwert** “ korrekt ist. Diese Nachricht wird anstelle eines Werts im Feld **„Eingabeaufforderung“** verwendet. Sie kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript enthalten, das Text zurückgibt. Beispiel, wenn Sie Dot-Walking verwenden: Sind Sie (Eingabevariablen > Anwendername)? Oder wenn Sie ein Skript verwenden, könnte die Bestätigungsmeldung wie folgt lauten: Sind Sie {{vaScripts.lastUsername}}?.
Konversationswechsel	
Aktivieren, damit Anwender den Betreff ändern können	Option zum Aktivieren der NLU -Vorhersage für diesen Knoten. Wenn diese Option aktiviert ist, können Benutzer Text eingeben, um Fragen zu beantworten, unabhängig vom Typ des verwendeten Eingabesteuerelements. Virtual Agent verwendet diese Äußerung, um sie mit einer anderen vorhandenen Absicht abzugleichen, sodass der Anwender das Thema wechseln kann.
Diesen Knoten ausblenden oder überspringen	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Zulassen, dass der Anwender diesen Knoten überspringt, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung angibt, unter der Anwender diesen Knoten in der Konversation überspringen können. Die Bedingung muss als true bewertet werden. Sie können dieses Feld entweder mit dem Bedingungsgenerator oder einem Skript festlegen.
Erneute Aufforderung überspringen	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung angibt, unter der Anwender die erneute Aufforderung in der Konversation überspringen können. Wenn ein vorheriger Knoten über ein Themen-Loopback oder eine Dialoghandlung erneut aufgerufen wird, umgeht Virtual Agent diesen Knoten und behält automatisch seinen ursprünglichen Wert bei.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für ein Texteingabe-Steuerelement für die NLU-Themen-Discovery

Eingabeeigenschaften	Eingabeaufforderung
Grundlegende Eigenschaften für Steuerelemente für Texteingaben  **Diese Eingabe sichern (erweiterte Eigenschaften)** 	**Eingabeaufforderung für Texteingaben durch Benutzer in der Web-UI**  **Eingabeaufforderung für Anwender in einer mobilen App, bei der der Umschalter Diese Eingabe sicher machen aktiviert ist** 

Kanalunterstützung

Hinweis:
Virtual Agent-Designer Steuerungen werden in anderen Kanälen möglicherweise anders angezeigt und funktionieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanalunterstützung für das Steuerelement „Textbenutzereingabe“.

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Unterstützt	Keine
Now Assist-Bereich	Unterstützt	Keine
Microsoft Teams	Unterstützt	Keine
Slack	Unterstützt	Slack-Benutzer können Text bearbeiten, der zuvor in einer Konversation eingegeben wurde. Virtual Agent verarbeitet jedoch Nachrichten bei der ersten Eingabe. Wenn ein Slack-Benutzer eine Texteingabe bearbeitet, z. B. einen Kommentar, um einen Fall zu aktualisieren, wertet Virtual Agent die bearbeitete Aktualisierung nicht aus.
Workplace	Unterstützt	Keine
Facebook Messenger	Unterstützt	Die maximale Zeichenanzahl beträgt 5000 Zeichen.
SMS Twilio	Unterstützt	Keine
LINE	Unterstützt	Die maximale Zeichenanzahl beträgt 5000 Zeichen.
WhatsApp	Unterstützt	Keine
Apple Messages for Business	Unterstützt	Keine
Alexa (Sprache)	Unterstützt	Für Bildschirmgeräte gelten möglicherweise Zeichenbeschränkungen. Weitere Informationen finden Sie in der Alexa-Entwicklerdokumentation .

Steuerelement für Benutzereingaben mit statischer Auswahl

Verwenden Sie das Steuerelement für Benutzereingaben mit statischer Auswahl in einem Virtual Agent-Thema, um vordefinierte Auswahlen aufzulisten, die für Benutzer verfügbar sind. Sie können nur ein Element aus einer Auswahlliste auswählen.

Auswahlanzeige

Die Auswahlliste enthält bis zu 10 Elemente pro Seite. Wenn mehr als 10 Elemente vorhanden sind, können Sie die zusätzlichen Elemente anzeigen und die Suchergebnisse filtern. Die Auswahllisten-Eingabeaufforderung enthält ein Suchsymbol, mit dem Benutzer die Ergebnisse filtern können.

Das Steuerelement „Statische Auswahl“ bietet die Option zum Hinzufügen einer Headerkarte, die oberhalb der Auswahlliste angezeigt wird. Headerkarten werden in Web- und Mobile-Kanälen unterstützt.

- Die Headerkarte kann ein großes oder kleines Bild oder eine YouTube-Videokarte zusammen mit beschreibendem Text enthalten. Die Auswahlliste enthält standardmäßig bis zu fünf Elemente, die Suchfunktion ist jedoch unterdrückt. Wenn mehr als fünf Elemente vorhanden sind, können Anwender die zusätzlichen Elemente anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um die Anzahl der Elemente zu steuern, die unter einer Headerkarte angezeigt werden, fügen Sie die Systemeigenschaft `com.glide.cs.web_header_picker_page_limit` hinzu. Verwenden Sie den **Wert**, um die Anzahl der in der Auswahlliste angezeigten Elemente anzugeben. Einzelheiten zum Erstellen einer Systemeigenschaft finden Sie unter Systemeigenschaft hinzufügen .

Benutzereingabesteuerungseigenschaften für die statische Auswahl für die LLM-Themen-Discovery

Eigenschaft	Beschreibung
Name	Name, der diesen Anwendersteuerungsknoten für die statische Auswahl im Themen-Flow identifiziert.
Auswahlmöglichkeiten	
Anzeigename	Für jede Auswahl der Text, der dem Anwender für diese Auswahl angezeigt wird. Verwenden Sie in Auswahllisten kurze Ausdrücke. • Slack hat eine Begrenzung auf 30 Zeichen für Auswahllistenbeschriftungen. • Workplace hat einen Grenzwert von 20 Zeichen für Auswahllistenbezeichnungen.
Wert	Für jede Auswahl die Zeichenfolge, die in der Variablen gespeichert wird, wenn die entsprechende Auswahl ausgewählt wird.
Erweitert	
Header-Karte	Umschalten, um ein Feld zum Hinzufügen von Karten zu öffnen, das Bilder oder YouTube-Videos enthalten kann. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Headerkarte in ein Steuerelement für statische Auswahl oder dynamische Auswahl ein
Anwenderaufforderung erzwingen	Schalten Sie ein, um ein Feld für eine anwenderdefinierte Nachricht zu öffnen, die dem Anwender anstelle der vom großen Sprachmodell (LLM) generierten Nachricht angezeigt wird. Sie können anwenderdefinierte Nachrichten in einfacher Sprache erstellen, ein Skript eingeben oder Bedingungen mit der Datenpillenauswahl definieren.
Validierung	Fügen Sie ein Skript hinzu, um die Benutzereingabe zu validieren. Überprüfen Sie beispielsweise, ob der Benutzer eine gültige E-Mail-Adresse eingegeben hat.
Zusätzliche Anweisungen für LLM	Weitere Anweisungen für das LLM, z. B. Hinzufügen von Datenformaten, Einschränkungen oder Standardwerten für Benutzerantworten. Mit der Datenpillenauswahl können Sie zusätzliche Anweisungen in einfacher Sprache erstellen, ein Skript eingeben oder Bedingungen definieren.
Diesen Knoten ausblenden oder überspringen	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

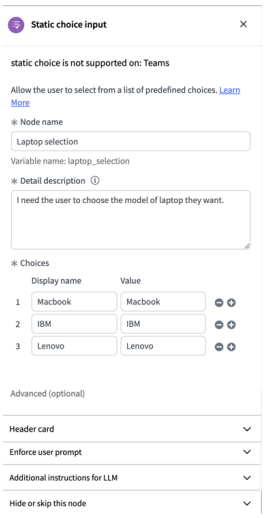
Eigenschaft	Beschreibung
Diesen Knoten bedingt verwenden, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Zulassen, dass der Anwender diesen Knoten überspringt, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung angibt, unter der Anwender diesen Knoten in der Konversation überspringen können. Die Bedingung muss als true bewertet werden. Sie können dieses Feld entweder mit dem Bedingungsgenerator oder einem Skript festlegen.

Beispiel für ein Anwendereingabesteuerelement für die statische Auswahl für die LLM-Themen-Discovery

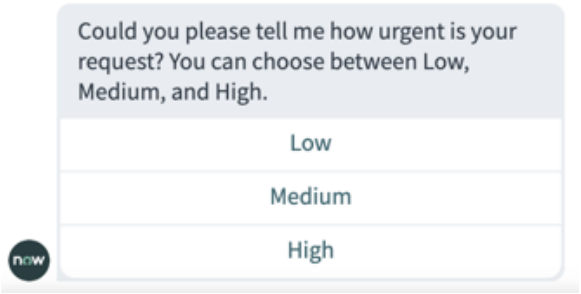
Hinweis:
Virtual Agent-Designer Steuerungen werden in anderen Kanälen möglicherweise anders angezeigt und funktionieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

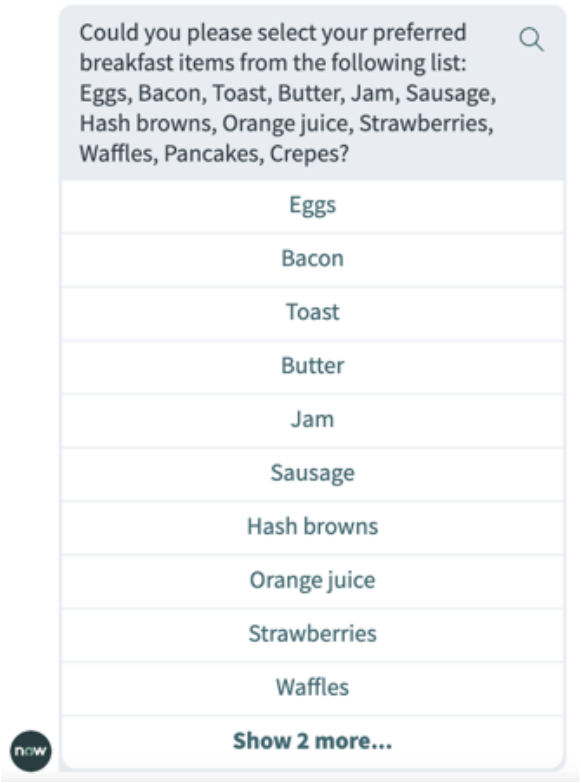
Eingabeeigenschaften	Eingabeaufforderung für Liste



Eingabeaufforderung für statische Auswahlliste in der Web-UI



Eingabeaufforderung für statische Auswahlliste der Web-UI mit mehr als 10 Elementen



Die Auswahlliste zeigt 10 Elemente pro Seite an. Wenn 10 oder mehr Ergebnisse zurückgegeben werden, geschieht Folgendes:

- Die Liste enthält am Ende der Liste einen Link zum Anzeigen weiterer Ergebnisse.
- In der Eingabeaufforderung zum Filtern von Suchergebnissen wird ein Suchsymbol angezeigt. Wählen Sie das Symbol, um ein Suchfeld zu öffnen und den Filter einzugeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzereingabe-Steuerungseigenschaften für die statische Auswahl für die NLU-Themen-Discovery

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Anwendersteuerungsknoten für die statische Auswahl im Themen-Flow identifiziert.
Detailbeschreibung	Die eine Information, die vom Anwender benötigt wird. Beispiel: `Fragen Sie den Benutzer, welches Servicekatalogelement er benötigt.`
Variablenname	Name der Variablen, die die Benutzerantwort für diese Eingabeaufforderung speichert. Der Variablenname wird automatisch aus der Eigenschaft **„Knotenname** “ erstellt.
Aufforderung	Aufforderung oder Frage für den Anwender. Die Eingabeaufforderung kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Dieser Wert wird nur verwendet, wenn der Standardwert nicht angegeben ist. Beispiel: `Wie heißt Sie?` Sie können Rich-Text erstellen, um den Stil der Eingabeaufforderung zu ändern: • Verwenden Sie einzelne Sternchen oder Unterstriche für kursiven Text. Zum Beispiel `*text*` oder `_text_`. • Verwenden Sie doppelte Sternchen oder Unterstriche für fetten Text. Beispiel: `**text**` oder `__text__`. • Verwenden Sie dreifache Sternchen oder Unterstriche für kursiven und fetten Text. Beispiel: `***text***` oder `___text___`. • Verwenden Sie einen Leerzeichen, um einer Zeile einen Aufzählungspunkt hinzuzufügen. Beispiel: `- Text`. • Verwenden Sie eine rechte Klammer mit Leerzeichen, um ein Blockzitat zu erstellen. Beispiel: `> Text`. • Verwenden Sie zwischen einer und sechs Hash-Markierungen, um Header zu erstellen. Beispiel: `#text#` oder `######text######` • Verwenden Sie Klammern und Klammern, um einen Hyperlink zu erstellen. Beispiel: `[Linktext](URL)`. Fügen Sie einem Hyperlink ein Ausrufezeichen hinzu, um ein Bild anzuzeigen. Beispiel: `![alt text](image url)`
NLU-Entität	Option zum Zuordnen einer NLU -Entität zum Knoten. Wenn eine Entität NLU der Eingabevariablen für diesen Knoten zugeordnet ist, kann Virtual Agent den angegebenen Wert basierend auf der Äußerung des Anwenders ausfüllen. Wählen Sie eine Entität aus der Liste der Entitäten aus, die der Themenabsicht zugeordnet sind. Wenn Sie eine Entität für den Knoten angeben, wird der Umschalter Benutzer nicht bitten, die erkannte Entität zu bestätigen angezeigt. Wenn diese Option aktiviert ist, werden Benutzer nicht aufgefordert, die extrahierte Entität zu bestätigen. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Discovery NLU für die -Instanz aktiviert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Auswahlmöglichkeiten	
Anzeigename	Für jede Auswahl der Text, der dem Anwender für diese Auswahl angezeigt wird. Verwenden Sie in Auswahllisten kurze Ausdrücke. • Slack hat eine Begrenzung auf 30 Zeichen für Auswahllistenbeschriftungen. • Workplace hat einen Grenzwert von 20 Zeichen für Auswahllistenbezeichnungen.
Wert	Für jede Auswahl die Zeichenfolge, die in der Variablen gespeichert wird, wenn die entsprechende Auswahl ausgewählt wird.
Erweitert	
Header-Karte	Umschalten, um ein Feld zum Hinzufügen von Karten zu öffnen, das Bilder oder YouTube-Videos enthalten kann. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Headerkarte in ein Steuerelement für statische Auswahl oder dynamische Auswahl ein
Standardwert	
Standardwert	Vordefinierter Wert für die Benutzerantwort auf die Frage oder Eingabeaufforderung. Die im **Bestätigungsfeld Standardwert** definierte Antwort fordert den Benutzer auf, den Standardwert zu bestätigen. Wenn der Benutzer mit „ Nein“ antwortet, wird der Wert NULL. Der Standardwert kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Wenn Sie beispielsweise Dot-Walking verwenden, lautet der Standardwert möglicherweise: Skriptvariablen > Letzter Anwendername. Oder wenn Sie ein Skript verwenden, könnte der Standardwert wie folgt lauten: {{vaScripts.lastUsername}}.
Bestätigungsnachrichten	
Bestätigung des Eingabeabschlusses	Bot-Antwort, die dem Anwender angezeigt wird, wenn die Knoteninteraktion abgeschlossen ist. Die Nachricht kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Beispiel, wenn Sie Dot-Walking verwenden: Vielen Dank, (Eingabevariablen > Anwendername)! Oder wenn Sie ein Skript verwenden, könnte die Bestätigung wie folgt lauten: Vielen Dank, {{vaInputs.username}}!
Standardwertbestätigung	Nachricht, in der der Benutzer aufgefordert wird, zu überprüfen, ob der Wert im Feld „ **Standardwert** “ korrekt ist. Diese Nachricht wird anstelle eines Werts im Feld **„Eingabeaufforderung“** verwendet. Sie kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript enthalten, das Text zurückgibt. Beispiel, wenn Sie Dot-Walking verwenden: Sind Sie (Eingabevariablen > Anwendername)? Oder wenn Sie ein Skript verwenden, könnte die Bestätigungsmeldung wie folgt lauten: Sind Sie {{vaScripts.lastUsername}}?.
Konversationswechsel	
Dieser Abschnitt ist nur verfügbar, wenn die Discovery NLU für die -Instanz aktiviert ist.	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Aktivieren, damit Anwender den Betreff ändern können	Option zum Aktivieren der NLU -Vorhersage für diesen Knoten. Wenn diese Option aktiviert ist, können Benutzer Text eingeben, um Fragen zu beantworten, unabhängig vom Typ des verwendeten Eingabesteuerelements. Virtual Agent verwendet diese Äußerung, um sie mit einer anderen vorhandenen Absicht abzugleichen, sodass der Anwender das Thema wechseln kann.
Diesen Knoten ausblenden oder überspringen	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Zulassen, dass der Anwender diesen Knoten überspringt, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung angibt, unter der Anwender diesen Knoten in der Konversation überspringen können. Die Bedingung muss als true bewertet werden. Sie können dieses Feld entweder mit dem Bedingungsgenerator oder einem Skript festlegen.
Erneute Aufforderung überspringen, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung angibt, unter der Anwender die erneute Aufforderung in der Konversation überspringen können. Wenn ein vorheriger Knoten über ein Themen-Loopback oder eine Dialoghandlung erneut aufgerufen wird, umgeht Virtual Agent diesen Knoten und behält automatisch seinen ursprünglichen Wert bei.

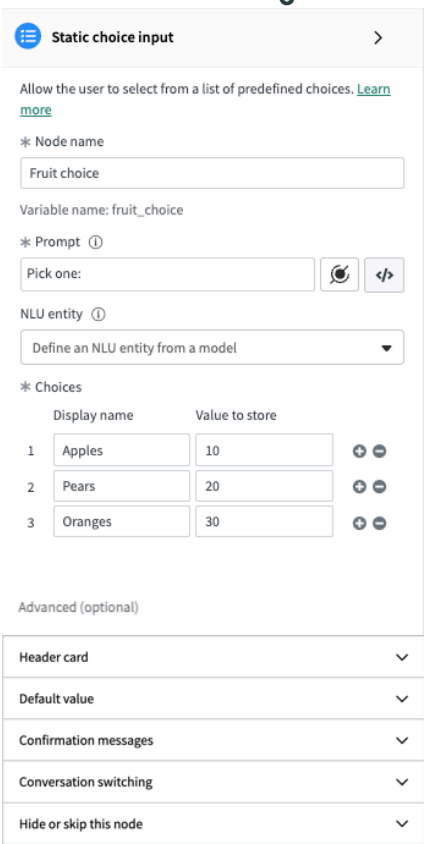
Beispiel für ein Anwendereingabesteuerelement für die statische Auswahl für die NLU-Themen-Discovery

Hinweis:
Virtual Agent-Designer Steuerungen werden in anderen Kanälen möglicherweise anders angezeigt und funktionieren.

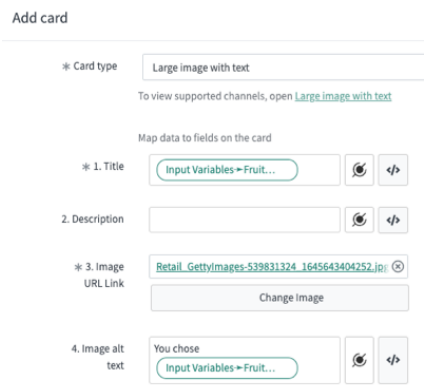
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabeeigenschaften	Eingabeaufforderung für Liste

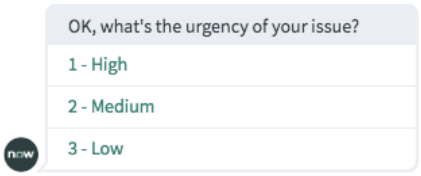
Grundlegende Eigenschaften des Steuerelements für die statische Auswahleingabe



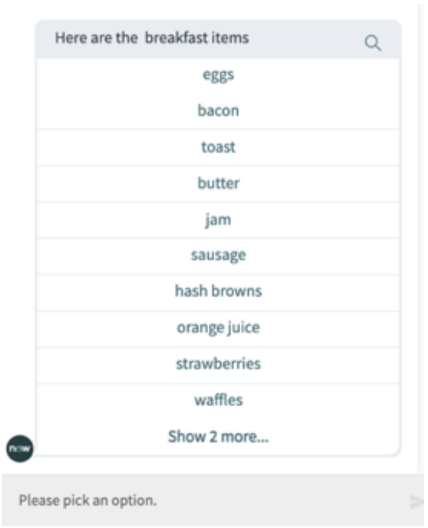
Dialogfeld „Karte hinzufügen“ (Erweiterte Option für Headerkarte)



Eingabeaufforderung für statische Auswahlliste in der Web-UI



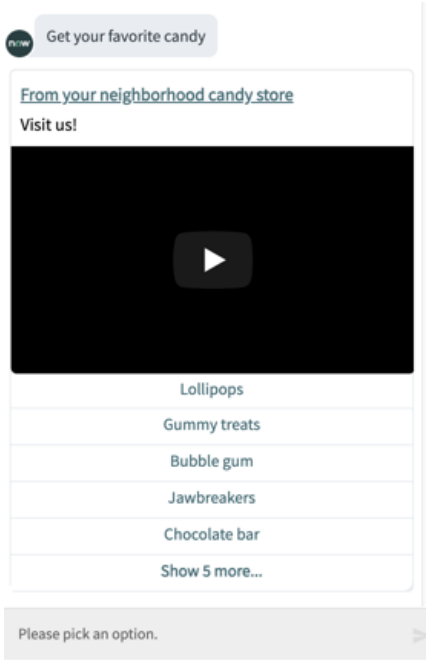
Eingabeaufforderung für statische Auswahlliste der Web-UI mit mehr als 10 Elementen



Die Auswahlliste zeigt 10 Elemente pro Seite an. Wenn 10 oder mehr Ergebnisse zurückgegeben werden, geschieht Folgendes:

- Die Liste enthält am Ende der Liste einen Link zum Anzeigen weiterer Ergebnisse.
- In der Eingabeaufforderung zum Filtern von Suchergebnissen wird ein Suchsymbol angezeigt. Wählen Sie das Symbol, um ein Suchfeld zu öffnen und den Filter einzugeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabeeigenschaften	Eingabeaufforderung für Liste
	Statische Auswahlliste der Web-UI mit Headerkarte  Die Auswahlliste enthält fünf Elemente pro Seite. Wenn mindestens fünf Ergebnisse zurückgegeben werden, bietet die Liste die Option zum Anzeigen weiterer Ergebnisse. **Hinweis:** Die Suchfunktion wird unterdrückt, wenn eine Headerkarte verwendet wird.

Kanalunterstützung

Kanalunterstützung für das Steuerelement „Statische Auswahl – Benutzereingabe“.

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Unterstützt	Keine
Now Assist-Bereich	Unterstützt	Keine
Microsoft Teams	Unterstützt	Keine
Slack	Unterstützt	Headerkarten werden nicht unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanalunterstützung für das Steuerelement „Statische Auswahl – Benutzereingabe“. (Fortsetzung)

Kanal	Support	Einschränkungen
		Wenn eine Auswahlliste drei oder weniger Auswahlmöglichkeiten aufweist, zeigt Slack die Liste als Schaltflächen an.
Workplace	Unterstützt	Headerkarten werden nicht unterstützt.
Facebook Messenger	Unterstützt	In einer Schnellantwort hat die Bezeichnung die maximale Zeichenbeschränkung von 20 Zeichen. Sie können jeweils nur 13 schnelle Antworten anzeigen. Wenn mehr als 13 Schnellantworten vorhanden sind, wird das Paginierungsformat verwendet, um weitere Optionen anzuzeigen. Der Standardwert der maximalen Anzahl von Antworten für eine Seite wird in der Systemeigenschaft `sn_va_fb_messenger.max_quick_replies` festgelegt. Diese Eigenschaft befindet sich in der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
SMS Twilio	Unterstützt	Headerkarten werden nicht unterstützt.
LINE	Unterstützt	In einer Schnellantwort darf die Bezeichnung maximal 20 Zeichen lang sein. Sie können jeweils nur 13 schnelle Antworten anzeigen. Wenn mehr als 13 Schnellantworten vorhanden sind, wird das Paginierungsformat verwendet, um weitere Optionen anzuzeigen. Der Standardwert der maximalen Anzahl von Antworten für eine Seite wird in der Systemeigenschaft `sn_va_line.max.picker.choices` festgelegt. Die Eigenschaft befindet sich in der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
WhatsApp	Unterstützt	Keine
Apple Messages for Business	Unterstützt	Keine
Alexa (Sprache)	Unterstützt	Verwenden Sie für Bildschirmgeräte Touch-Scrollen. Verwenden Sie für Geräte ohne Bildschirm die Sprachpaginierung.

Steuerelement für Anwendereingaben für gruppierte Auswahl

Verwenden Sie das Benutzereingabesteuerelement „Gruppierte Auswahl“ in einem Virtual Agent -Thema, um mehrere Auswahlgruppen in einer Nachricht aufzulisten.

Anzeige der gruppierten Auswahlliste

Die Liste „Gruppierte Auswahl“ fordert Anwender auf, zugehörige Auswahlmöglichkeiten in einer Nachricht über die Standardschaltfläche **Auswahl** auswählen auszuwählen. Sie können die Mehrfachauswahl für jede Auswahlgruppe aktivieren und auch Bilder und Kurzbeschreibungen bereitstellen, um die Anwender-Experience zu verbessern. Anwendern werden Gruppen von Auswahlmöglichkeiten angezeigt, in denen sie eine Auswahl absenden müssen, bevor sie zum Thema Virtual Agent zurückkehren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Steuerelementeigenschaften für Anwendereingaben für „Gruppierte Auswahl“.

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der den Anwendersteuerungsknoten für die gruppierte Auswahl im Themen-Flow identifiziert.
Aufforderung	Aufforderung oder Frage für den Anwender. Die Eingabeaufforderung kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Beispiel: Wählen Sie Ihre bevorzugte Mahlzeit aus.
Gruppenname	Name, der die gruppierte Auswahlliste im Eigenschaftenblatt identifiziert. Fügen Sie eine (erforderlich) oder mehrere Gruppen zugehöriger Auswahlmöglichkeiten hinzu. Anwender müssen eine Option aus allen Gruppen auswählen. Verwenden Sie in Auswahllisten kurze Ausdrücke.
Auswahlmöglichkeiten	Anzahl der Auswahlmöglichkeiten, die jeder Gruppe hinzugefügt wurden.
Dialogfeld „Gruppe von Auswahlmöglichkeiten hinzufügen“.	
Dieses Dialogfeld wird nur angezeigt, **wenn Hinzufügen** ausgewählt wurde.	
Gruppenname	Name, der die gruppierte Auswahlliste im Eigenschaftenblatt identifiziert. Ein Grenzwert von 40 Zeichen für Auswahllistenbezeichnungen ist vorhanden. Das Feld **Variablenname** wird automatisch aus dem Gruppennamen generiert. Dieser schreibgeschützte Variablenname wird in Kleinbuchstaben angezeigt und ersetzt Leerzeichen im Gruppennamen durch Unterstriche. Wenn mehrere Listen mit demselben Namen vorhanden sind, wird der Variablenname mit _1, _2, _3usw. angehängt. Verwenden Sie diese Variable in Ihrem Konversations-Flow, um Benutzerantworten für jede Gruppe innerhalb des Knotens „Gruppierte Auswahl“ abzurufen.
Anzeigen als	Gruppenüberschriftentitel, der im gerenderten Client angezeigt wird.
Anzeigename	Auswahlname, der Anwendern angezeigt wird. Mindestens zwei eindeutige Auswahlmöglichkeiten sind erforderlich.
Wert	Zeichenfolge, die in der Variablen gespeichert wird, wenn die entsprechende Auswahl getroffen wird. Dieser Wert wird automatisch aus dem Anzeigenamen generiert, Sie können das Feld jedoch nach Bedarf bearbeiten.
Bild	Option zum Hinzufügen eines Bilds für die Auswahl. Einzelauswahlbilder werden eingegeben, nachdem Sie **Details hinzufügen**ausgewählt haben. Um dieses Feld festzulegen, führen Sie einen der folgenden Schritte aus: • Geben Sie den URL-Link an, indem Sie entweder den Linktext eingeben, eine Datenpille verwenden oder ein Skript verwenden. • Laden Sie eine Bilddatei hoch, indem Sie **Bild hochladen**auswählen.
Beschreibung	Option zum Bereitstellen zusätzlicher Informationen zur Auswahl.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Beschreibungen der einzelnen Auswahlmöglichkeiten werden eingegeben, nachdem Sie **Details hinzufügen**ausgewählt haben. Beispiel: Wenn es in der gruppierten Auswahlliste um die Auswahl von Passagieren im Flugzeug geht, z. B. Kopfhörer, können Sie eine Beschreibung zum Typ der Kopfhörer hinzufügen, z. B. kabelgebundene Over-ear-Kopfhörer.
Ermöglichen Sie dem Anwender, mehr als eine Auswahl zu treffen	Option, mit der Benutzer mehrere Optionen aus der Auswahlliste auswählen können, indem sie **Ja**auswählen.
Erweitert	
Gruppenauswahl anpassen	
Titel aktualisieren	Option zum Anpassen des Titels der Eingabeaufforderungsschaltfläche der gruppierten Auswahl. Ein Grenzwert von 40 Zeichen für Auswahllistenbezeichnungen ist vorhanden. Wenn dieses Feld leer gelassen wird, sehen Anwender standardmäßig den Titel Auswahl auswählen.
Bild	Option zum Hinzufügen eines Bilds für die Eingabeaufforderungsschaltfläche der gruppierten Auswahl. Um dieses Feld festzulegen, führen Sie einen der folgenden Schritte aus: • Geben Sie den URL-Link an, indem Sie entweder den Linktext eingeben, eine Datenpille verwenden oder ein Skript verwenden. • Laden Sie eine Bilddatei hoch, indem Sie **Bild hochladen**auswählen.
Bestätigungsnachrichten	
Bestätigung des Eingabeabschlusses	Bot-Antwort, die dem Anwender angezeigt wird, wenn die Knoteninteraktion abgeschlossen ist. Die Nachricht kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Beispiel, wenn Sie Dot-Walking verwenden: Vielen Dank, (Eingabevariablen > Anwendername)! Oder wenn Sie ein Skript verwenden, könnte die Bestätigung wie folgt lauten: Vielen Dank, {{valnputs.username}}! .
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

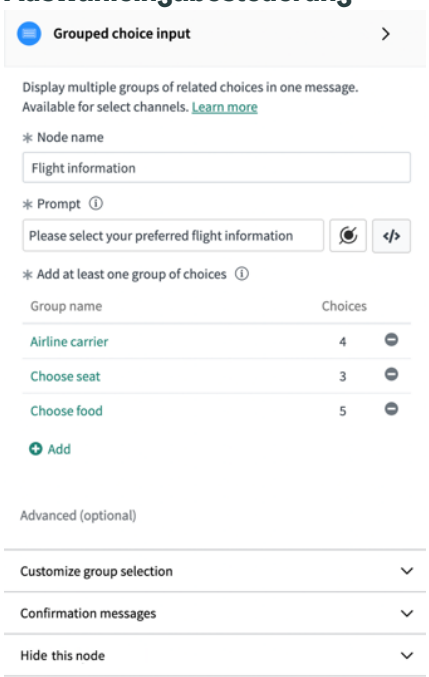
Beispiel für ein Anwendereingabesteuerelement für eine gruppierte Auswahl

Hinweis:
Virtual Agent-Designer Steuerungen werden in anderen Kanälen möglicherweise anders angezeigt und funktionieren.

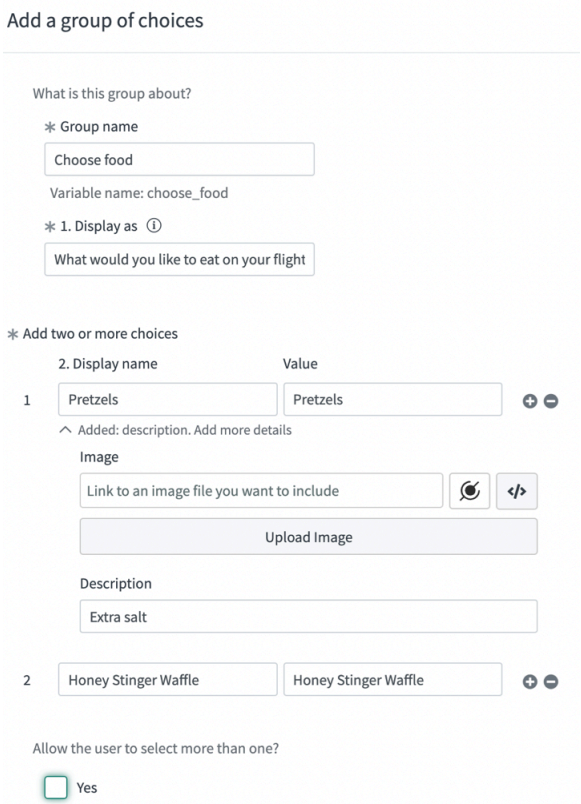
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabeeigenschaften	Eingabeaufforderung für Liste

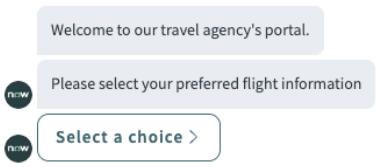
Grundlegende Eigenschaften der gruppierten Auswahleingabesteuerung



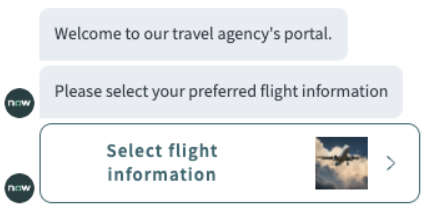
Dialogfeld „Gruppe von Auswahlmöglichkeiten hinzufügen“.



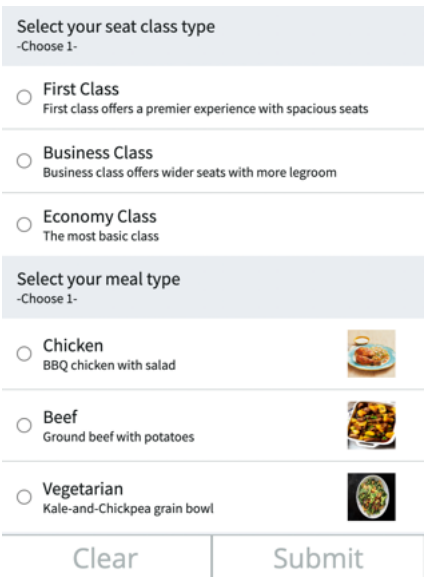
Standardaufforderung für gruppierte Auswahlliste der Web-UI



Gruppierte Auswahlliste der Web-UI mit anwenderdefiniertem Titel und Bild



Gruppierte Auswahlliste der Web-UI



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanalunterstützung

Kanalunterstützung für das Steuerelement für Benutzereingaben für gruppierte Auswahl

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Now Assist-Bereich	Unterstützt	Keine
Microsoft Teams	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Slack	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Workplace	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Facebook Messenger	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
SMS Twilio	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
LINE	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
WhatsApp	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Apple Messages for Business	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Alexa (Sprache)	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend

Benutzereingabesteuerung für dynamische Auswahl

Verwenden Sie die Benutzereingabesteuerung „Dynamische Auswahl“ in einem Virtual Agent -Thema, um dynamisch eine Liste der verfügbaren Auswahlmöglichkeiten für Ihre Benutzer zu erstellen. Erstellen Sie diese Auswahloptionen, indem Sie eine Tabelle abfragen oder indem Sie sie mit einem Skript dynamisch erstellen.

Anzeige der Auswahlliste

Die dynamische Auswahlliste enthält bis zu 10 Elemente pro Seite. Wenn mehr als 10 Elemente vorhanden sind, können Sie die zusätzlichen Elemente anzeigen und die Suchergebnisse filtern. Die Auswahllisten-Eingabeaufforderung enthält ein Suchsymbol, das Benutzer auswählen können, um die Ergebnisse zu filtern.

Tipp:
Wenn Sie die Standardanzahl der aufgelisteten Elemente pro Seite ändern möchten, können Sie die Systemeigenschaft `com.glide.cs.picker_page_limit` ändern. Der Standardwert ist 10.

Wenn die Auswahl mehrerer Auswahlmöglichkeiten aktiviert ist, können Sie im Feld **Suche nach Optionen** suchen, um Suchergebnisse zu filtern. Wählen Sie alle zutreffenden Auswahlmöglichkeiten aus, oder geben Sie sie ein, und wählen Sie dann das Senden-Symbol . Wenn Sie Ihre Auswahl über ein LLM (large Language Model) Virtual Agentsenden, antwortet das LLM mit der Frage, ob Ihre Auswahl die Validierungskriterien erfüllt.

Sie können eine Auswahlmöglichkeit oder Auswahlmöglichkeiten auch aus einer Liste in einer LLM-fähigen Konversation auswählen, indem Sie im Chatfenster eine Äußerung eingeben. Wenn es keine Übereinstimmung für Ihre Eingabe gibt, informiert Sie Virtual Agent darüber, dass es sich nicht um eine gültige Auswahl handelt, und fordert Sie auf, eine andere Eingabe zu versuchen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Steuerelement „Dynamische Auswahl“ bietet auch die Option zum Hinzufügen einer Headerkarte, die über der Auswahlliste angezeigt wird. Headerkarten werden in Web- und Mobile-Kanälen unterstützt.

- Die Headerkarte kann ein großes oder kleines Bild oder eine YouTube-Videokarte zusammen mit beschreibendem Text enthalten. Die Auswahlliste enthält standardmäßig bis zu fünf Elemente, die Suchfunktion ist jedoch unterdrückt. Wenn mehr als fünf Elemente vorhanden sind, können Anwender die zusätzlichen Elemente anzeigen.

- Um die Anzahl der Elemente zu steuern, die unter einer Headerkarte angezeigt werden, fügen Sie die Systemeigenschaft *com.glide.cs.web_header_picker_page_limit* hinzu. Geben Sie mit dem **Wert** die Anzahl der Elemente in der Auswahlliste an. Einzelheiten zum Erstellen einer Systemeigenschaft finden Sie unter Systemeigenschaft hinzufügen .

Hinweis:

Wenn Sie einen Knoten einer dynamischen Auswahlliste mit nur einer Auswahlmöglichkeit ausfüllen, erhalten Sie beim Testen oder Verwenden des Knotens die Meldung „Wir haben [Auswahl] als [Knotenname], ist dies richtig?“. Verwenden Sie mehrere Auswahlmöglichkeiten im Knoten der dynamischen Auswahlliste, um den Empfang dieser Nachricht zu vermeiden.

Sie können auch den Nachrichteninhalt ändern, indem Sie zu navigieren **ALLE** > **sys_properties.list** und Bearbeiten der Systemeigenschaft *glide.cs.retry_question_message*. Dieser Nachrichtenwert ist standardmäßig eine Zeichenfolge . Wir haben {0} als {1}, ist das richtig? und wird für die Slot-Füllung in mehreren Fällen außerhalb der dynamischen Auswahlliste verwendet. Alle von Ihnen vorgenommenen Änderungen spiegeln sich in jeder Verwendung dieser Eigenschaft wider.

Dynamische Auswahl der Anwendereingabe-Steuerungseigenschaften für die LLM-Themen-Discovery

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Anwendersteuerungsknoten für die dynamische Auswahl im Themen-Flow identifiziert.
Auswahlmöglichkeiten	
Auswahlmöglichkeiten ausfüllen nach	Typ der zu verwendenden dynamischen Variablen. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Datensatz**: Gibt Datensätze aus der ausgewählten Tabelle zurück. Die Werte für diese Optionen sind GlideRecord-Objekte. • **Skript**: Ausdruck, der ein Array von Optionen zurückgibt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung

	Hinweis:
	
	Um effizientere Paginierungsergebnisse für einen großen Datensatz bei Verwendung eines Skriptausdrucks zu erzielen, überprüfen Sie das folgende Skript, und bestimmen Sie, ob Sie dieses Skript verwenden möchten:
	
	`(function execute() {`
	
	`var pagingUtil = new global.VirtualAgentChoicePagingUtil(null, "sys_user", null, "user_name,name", "active=true", null, vaVars);`
	
	`var gr = pagingUtil.getPagingGlideRecordSecure("name", false);`
	
	`var options = pagingUtil.getSecureOptions(gr, null,'user_name', ['user_name','name']);`
	
	`return options;`
	`})()`
	
	Weitere Informationen zu den obigen Skripting-Details finden Sie in den Informationen zu GlideRecords und in den zusätzlichen Informationen:
	
	○ *`fieldName`*: Feldname ist eine optionale Information. Mit `NULL` übergeben.
	○ *`table`*: Tabellenname, der zum Anzeigen der verfügbaren Optionen abgefragt werden soll.
	○ *`pageSize`*: Die Seitengröße ist eine optionale Information. Mit `NULL` übergeben.
	○ *`searchColumns`*: Tabellenspalten in einer durch Kommas getrennten Liste, die für jeden searchText gilt.
	○ *`encodedQuery`*: Anfängliche Abfrage, die auf Tabellenzeilen angewendet werden soll. Beispiel: `active=true`.
	○ *`searchText`*: Suchtext ist eine optionale Information. Mit `NULL` übergeben.
	○ *`vaVars`*: Verweis auf Virtual Agent-Kontextvariablen (`vaVars`).
	○ *`orderByColumn`*: Tabellenspalte, in der die Optionen sortiert werden.
	○ *`orderDescending`*: Optionen werden in absteigender Reihenfolge angezeigt. Es werden nur `Wahr-` oder `Falsch-` Werte akzeptiert.
	○ *`gr`*: Glide-Datensatzname.
	○ *`startRow`*: Startzeile enthält optionale Informationen. Mit `NULL` übergeben.
	○ *`valueColumn`*: Name der Tabellenspalte, der als Wert für jede Option verwendet werden soll.
	○ *`labelColumns`*: Array von Tabellenspalten, das für jede Optionsanzeige verwendet werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Tabelle	Wenn Sie **Datensatz** als Methode zum Ausfüllen von Auswahlmöglichkeiten ausgewählt haben, wählen Sie die zu durchsuchende Tabelle aus. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Option **Datensatz** ausgewählt ist.
Auswahlmöglichkeiten filtern	Option zur Verwendung des Bedingungsgenerators Virtual Agent-Designer oder zum Bereitstellen eines Skripts. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: • **Bedingungsgenerator**: Erstellt einen Filter, der zum Auswählen einer Teilmenge von Datensätzen aus der Tabelle verwendet wird. • **Skript**: Definiert die Aufzählungsliste für die anzuzeigenden Optionen (Auswahlliste). Das Name-Wert-Paar wird als Zeichenfolgenobjekt gespeichert. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Option **Datensatz** ausgewählt ist.
Ermöglichen Sie dem Anwender, mehr als eine Auswahl zu treffen	Option, mit der Anwender mehrere Auswahlmöglichkeiten aus der Auswahlliste auswählen können.
Erweitert	
Header-Karte	Umschalten, um ein Feld zum Hinzufügen von Karten zu öffnen, das Bilder oder YouTube-Videos enthalten kann. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Headerkarte in ein Steuerelement für statische Auswahl oder dynamische Auswahl ein
Anwenderaufforderung erzwingen	Schalten Sie ein, um ein Feld für eine anwenderdefinierte Nachricht zu öffnen, die dem Anwender anstelle der vom großen Sprachmodell (LLM) generierten Nachricht angezeigt wird. Sie können anwenderdefinierte Nachrichten in einfacher Sprache erstellen, ein Skript eingeben oder Bedingungen mit der Datenpillenauswahl definieren.
Validierung	Fügen Sie ein Skript hinzu, um die Benutzereingabe zu validieren. Überprüfen Sie beispielsweise, ob der Benutzer eine gültige E-Mail-Adresse eingegeben hat.
Zusätzliche Anweisungen für LLM	Weitere Anweisungen für das LLM, z. B. Hinzufügen von Datenformaten, Einschränkungen oder Standardwerten für Benutzerantworten. Mit der Datenpillenauswahl können Sie zusätzliche Anweisungen in einfacher Sprache erstellen, ein Skript eingeben oder Bedingungen definieren.
Diesen Knoten ausblenden oder überspringen	

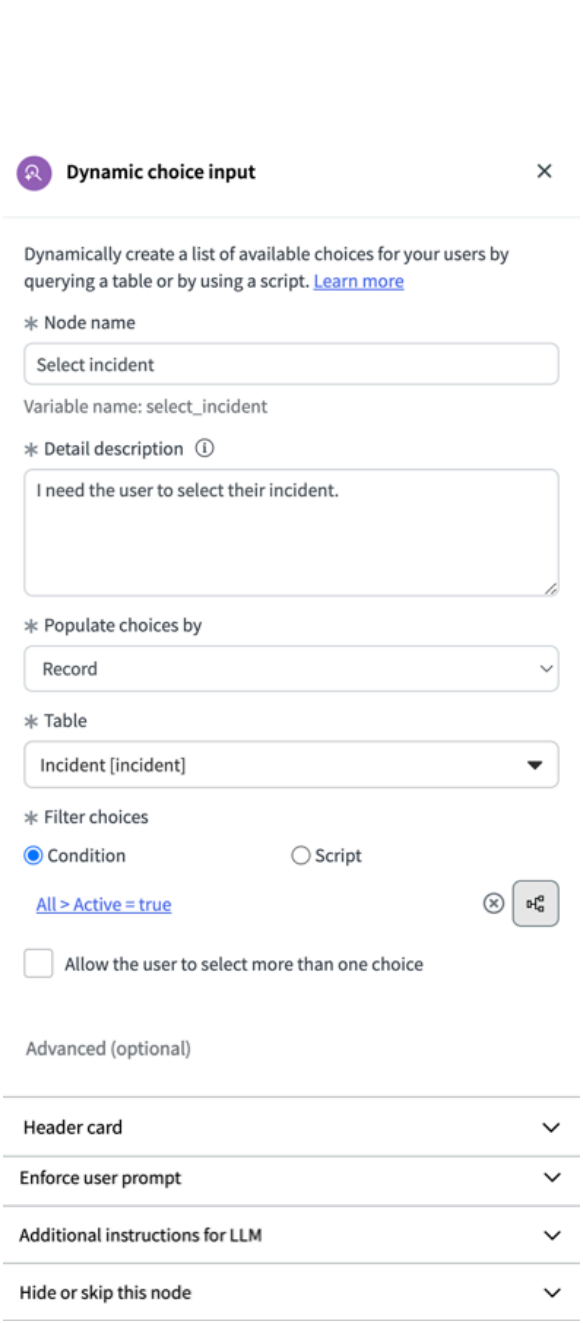
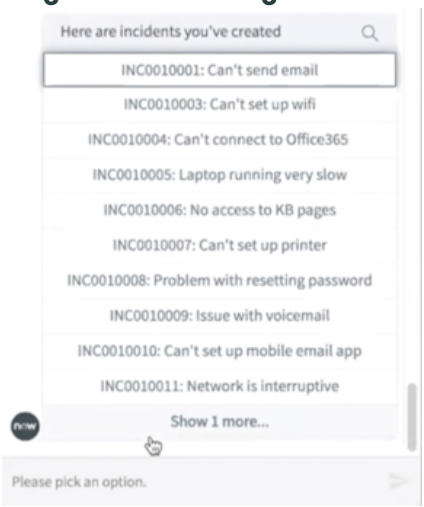
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Zulassen, dass der Anwender diesen Knoten überspringt, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung angibt, unter der Anwender diesen Knoten in der Konversation überspringen können. Die Bedingung muss als true bewertet werden. Sie können dieses Feld entweder mit dem Bedingungsgenerator oder einem Skript festlegen.

Beispiel für ein Anwendereingabesteuerelement für die dynamische Auswahl für die LLM-Themen-Discovery

Hinweis:
Virtual Agent-Designer Steuerungen werden in anderen Kanälen möglicherweise anders angezeigt und funktionieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabeeigenschaften	Eingabeaufforderung für Liste
	**Web-UI – Dynamische Auswahllisten-Eingabeaufforderung**  Die Auswahlliste zeigt 10 Elemente pro Seite an. Wenn 10 oder mehr Ergebnisse zurückgegeben werden: • Die Liste enthält am Ende der Liste einen Link zum Anzeigen weiterer Ergebnisse. • In der Eingabeaufforderung zum Filtern von Suchergebnissen wird ein Suchsymbol (🔍) angezeigt. Benutzer wählen das Symbol, um ein Suchfeld zu öffnen und den Filter einzugeben. • Wenn Sie mehrere Optionen auswählen, können Sie im Feld **Suche nach Optionen** suchen, um die Suchergebnisse zu filtern. Wählen Sie alle zutreffenden Auswahlmöglichkeiten aus, oder geben Sie sie ein, und wählen Sie dann das Senden-Symbol ➤. Wenn Sie Ihre Auswahlmöglichkeiten senden, antwortet das LLM mit der Frage, ob Ihre Auswahlmöglichkeiten die Validierungskriterien erfüllen.

Dynamische Auswahl der Eigenschaften von Anwendereingabesteuerungen für die NLU-Themen-Discovery

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Anwendersteuerungsknoten für die dynamische Auswahl im Themen-Flow identifiziert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Variablenname	Name der Variablen, die die Benutzerantwort für diese Eingabeaufforderung speichert. Der Variablenname wird automatisch aus der Eigenschaft **„Knotenname** “ erstellt.
Aufforderung	Aufforderung oder Frage für den Anwender. Die Eingabeaufforderung kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Dieser Wert wird nur verwendet, wenn der Standardwert nicht angegeben ist. Beispiel: Wie heißt Sie? Sie können Rich-Text erstellen, um den Stil der Eingabeaufforderung zu ändern: • Verwenden Sie einzelne Sternchen oder Unterstriche für kursiven Text. Zum Beispiel *text* oder _text_. • Verwenden Sie doppelte Sternchen oder Unterstriche für fetten Text. Beispiel: **text** oder __text__. • Verwenden Sie dreifache Sternchen oder Unterstriche für kursiven und fetten Text. Beispiel: ***text*** oder ___text___. • Verwenden Sie einen Leerzeichen, um einer Zeile einen Aufzählungspunkt hinzuzufügen. Beispiel: - Text. • Verwenden Sie eine rechte Klammer mit Leerzeichen, um ein Blockzitat zu erstellen. Beispiel: > Text. • Verwenden Sie zwischen einer und sechs Hash-Markierungen, um Header zu erstellen. Beispiel: #text# oder ######text###### • Verwenden Sie Klammern und Klammern, um einen Hyperlink zu erstellen. Beispiel: [Linktext](URL). Fügen Sie einem Hyperlink ein Ausrufezeichen hinzu, um ein Bild anzuzeigen. Beispiel: ![alt text](image url)
NLU-Entität	Option zum Zuordnen einer NLU -Entität zum Knoten. Wenn eine Entität NLU der Eingabevariablen für diesen Knoten zugeordnet ist, kann Virtual Agent den angegebenen Wert basierend auf der Äußerung des Anwenders ausfüllen. Wählen Sie eine Entität aus der Liste der Entitäten aus, die der Themenabsicht zugeordnet sind. Wenn Sie eine Entität für den Knoten angeben, wird der Umschalter Benutzer nicht bitten, die erkannte Entität zu bestätigen angezeigt. Wenn diese Option aktiviert ist, werden Benutzer nicht aufgefordert, die extrahierte Entität zu bestätigen. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Discovery NLU für die -Instanz aktiviert ist.
Auswahlmöglichkeiten	
Auswahlmöglichkeiten ausfüllen nach	Typ der zu verwendenden dynamischen Variablen. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: • **Datensatz**: Gibt Datensätze aus der ausgewählten Tabelle zurück. Die Werte für diese Optionen sind GlideRecord-Objekte. • **Skript**: Ausdruck, der ein Array von Optionen zurückgibt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Tabelle	Wenn Sie **Datensatz** als Methode zum Ausfüllen von Auswahlmöglichkeiten ausgewählt haben, wählen Sie die zu durchsuchende Tabelle aus. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Option **Datensatz** ausgewählt ist.
Auswahlmöglichkeiten filtern	Option zur Verwendung des Bedingungsgenerators Virtual Agent-Designer oder zum Bereitstellen eines Skripts. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: • **Bedingungsgenerator**: Erstellt einen Filter, der zum Auswählen einer Teilmenge von Datensätzen aus der Tabelle verwendet wird. • **Skript**: Definiert die Aufzählungsliste für die anzuzeigenden Optionen (Auswahlliste). Das Name-Wert-Paar wird als Zeichenfolgenobjekt gespeichert. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Option **Datensatz** ausgewählt ist.
Ermöglichen Sie dem Anwender, mehr als eine Auswahl zu treffen	Option, mit der Anwender mehrere Auswahlmöglichkeiten aus der Auswahlliste auswählen können.
Antwortnachricht ohne Datensätze	Meldung, die dem Anwender angezeigt wird, wenn die Tabellensuche keine Datensätze zurückgibt. Die Nachricht kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt.
Erweitert	
Header-Karte	Umschalten, um ein Feld zum Hinzufügen von Karten zu öffnen, das Bilder oder YouTube-Videos enthalten kann. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Headerkarte in ein Steuerelement für statische Auswahl oder dynamische Auswahl ein
Standardwert	
Standardwert	Vordefinierter Wert für die Benutzerantwort auf die Frage oder Eingabeaufforderung. Die im **Bestätigungsfeld Standardwert** definierte Antwort fordert den Benutzer auf, den Standardwert zu bestätigen. Wenn der Benutzer mit „ Nein“ antwortet, wird der Wert NULL. Der Standardwert kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Wenn Sie beispielsweise Dot-Walking verwenden, lautet der Standardwert möglicherweise: Skriptvariablen > Letzter Anwendername. Oder wenn Sie ein Skript verwenden, könnte der Standardwert wie folgt lauten: {{vaScripts.lastUsername}}.
Bestätigungsnachrichten	
Bestätigung des Eingabeabschlusses	Bot-Antwort, die dem Anwender angezeigt wird, wenn die Knoteninteraktion abgeschlossen ist. Die Nachricht kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Beispiel, wenn Sie Dot-Walking verwenden: Vielen Dank, (Eingabevariablen > Anwendername)! Oder wenn Sie

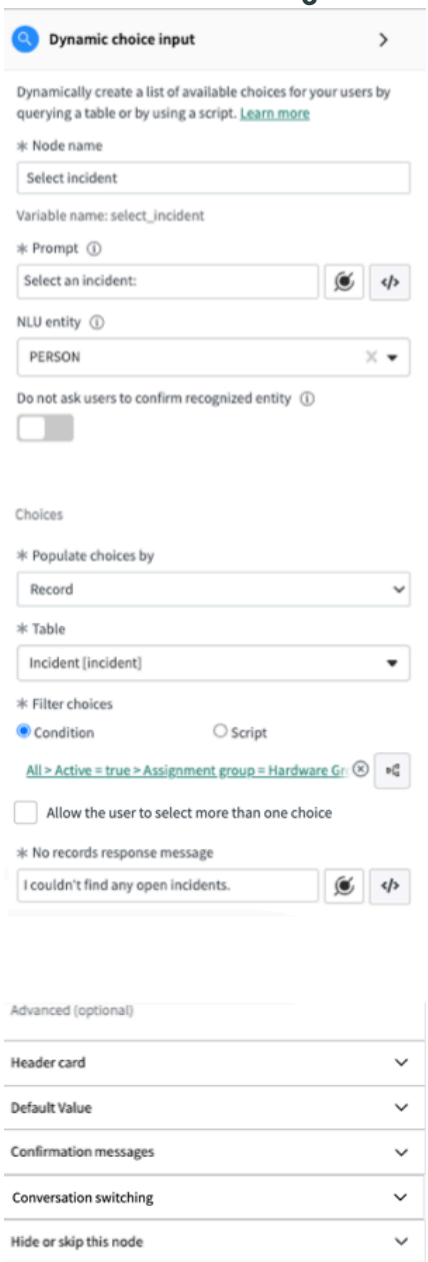
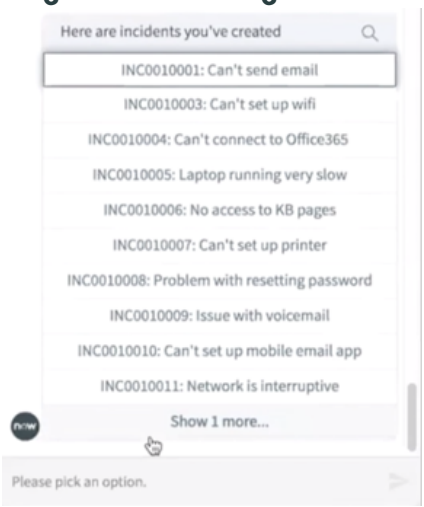
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	ein Skript verwenden, könnte die Bestätigung wie folgt lauten: Vielen Dank, {{vaInputs.username}}!
Standardwertbestätigung	Nachricht, in der der Benutzer aufgefordert wird, zu überprüfen, ob der Wert im Feld „ **Standardwert** “ korrekt ist. Diese Nachricht wird anstelle eines Werts im Feld **„Eingabeaufforderung“** verwendet. Sie kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript enthalten, das Text zurückgibt. Beispiel, wenn Sie Dot-Walking verwenden: Sind Sie (Eingabevariablen > Anwendername)? Oder wenn Sie ein Skript verwenden, könnte die Bestätigungsmeldung wie folgt lauten: Sind Sie {{vaScripts.lastUsername}}?.
Konversationswechsel	
Dieser Abschnitt ist nur verfügbar, wenn die Discovery NLU für die -Instanz aktiviert ist.	
Aktivieren, damit Anwender den Betreff ändern können	Option zum Aktivieren der NLU -Vorhersage für diesen Knoten. Wenn diese Option aktiviert ist, können Benutzer Text eingeben, um Fragen zu beantworten, unabhängig vom Typ des verwendeten Eingabesteuerelements. Virtual Agent verwendet diese Äußerung, um sie mit einer anderen vorhandenen Absicht abzugleichen, sodass der Anwender das Thema wechseln kann.
Diesen Knoten ausblenden oder überspringen	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Zulassen, dass der Anwender diesen Knoten überspringt, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung angibt, unter der Anwender diesen Knoten in der Konversation überspringen können. Die Bedingung muss als true bewertet werden. Sie können dieses Feld entweder mit dem Bedingungsgenerator oder einem Skript festlegen.
Erneute Aufforderung überspringen, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung angibt, unter der Anwender die erneute Aufforderung in der Konversation überspringen können. Wenn ein vorheriger Knoten über ein Themen-Loopback oder eine Dialoghandlung erneut aufgerufen wird, umgeht Virtual Agent diesen Knoten und behält automatisch seinen ursprünglichen Wert bei.

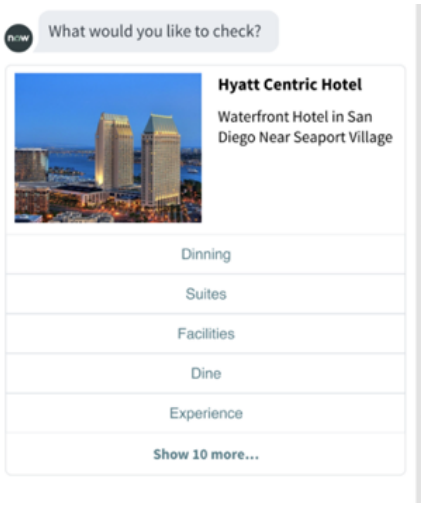
Beispiel für ein Anwendereingabesteuerelement für die dynamische Auswahl für die NLU-Themen-Discovery

Hinweis:
Virtual Agent-Designer Steuerungen werden in anderen Kanälen möglicherweise anders angezeigt und funktionieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabeeigenschaften	Eingabeaufforderung für Liste
Grundlegende Eigenschaften für die Steuerung der dynamischen Auswahl-Anwendereingabe 	**Web-UI – Dynamische Auswahllisten-Eingabeaufforderung**  Die Auswahlliste zeigt 10 Elemente pro Seite an. Wenn 10 oder mehr Ergebnisse zurückgegeben werden: • Die Liste enthält am Ende der Liste einen Link zum Anzeigen weiterer Ergebnisse. • In der Eingabeaufforderung zum Filtern von Suchergebnissen wird ein Suchsymbol (🔍) angezeigt. Benutzer wählen das Symbol, um ein Suchfeld zu öffnen und den Filter einzugeben. • Wenn Sie mehrere Optionen auswählen, können Sie im Feld **Suche nach Optionen** suchen, um die Suchergebnisse zu filtern. Wenn Sie das Skript eingeben, um die in diesem Thema gefundenen sekundären Felder zu aktivieren, gelten die Suchergebnisse auch für die sekundären Felder. Wählen Sie alle zutreffenden Auswahlmöglichkeiten aus, oder geben Sie sie ein, und wählen Sie dann das Senden-Symbol ➤.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabeeigenschaften	Eingabeaufforderung für Liste
	Web-UI – Dynamische Auswahllisten-Eingabeaufforderung mit Header-Karte  Die Auswahlliste enthält fünf Elemente pro Seite. Wenn mindestens fünf Ergebnisse zurückgegeben werden, bietet die Liste die Option zum Anzeigen weiterer Ergebnisse. **Hinweis:** Die Suchfunktion wird unterdrückt, wenn eine Headerkarte verwendet wird.

Skriptbeispiele für dynamische Auswahl

Das folgende Skriptbeispiel kann im Feld **Auswahlmöglichkeiten** definieren nur verwendet werden, wenn der Wert für **Auswahl ausfüllen** nach auf **Skript**festgelegt ist. Mit diesem Skript können anfordernde Personen ihre zuvor ausgewählten Auswahlmöglichkeiten anzeigen, wenn sie sie später in der Konversation bearbeiten möchten. Dieses Skript zeigt anfordernden Personen auch sekundäre Felder an, z. B. eine E-Mail-Adresse, eine Geschlechtsmarkierung oder beides, damit sie ihre Auswahlmöglichkeiten weiter differenzieren können. Das Anzeigen des sekundären Felds für anfordernde Personen kann besonders hilfreich sein, wenn sie mit ähnlichen Werten arbeiten, z. B. bei der Auswahl des richtigen Mitarbeiternamens, wenn Sie mit denselben oder ähnlichen Namen arbeiten (z. B. @Cherprisoffer Smith oder @Chris Smith).

```
(function execute() {
   var pagingUtil = new global.VirtualAgentChoicePagingUtil(null, "sys_user", 10,
 "user_name,name",
     "active=true", null, vaVars);
   var selectedOptions = pagingUtil.getSavedSelectedOptions("user", vaSystem);
   if (!selectedOptions || selectedOptions.length == 0) {
     // Secondary labels can be passed to selected options
      selectedOptions.push({ "value": "abel.tuter", "label": "Abel Tuter"
       ,"secondary_label": ["abel.tuter@example.com", "male"]
       });
      selectedOptions.push({ "value": "Beth.anglin", "label": "Beth Anglin"
       ,"secondary_label": ["beth.anglin@example.com", "female"]
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
        });
    }
    vaSystem.setSelectedOptions(selectedOptions, "user", false);
    // Topic authors have the ability to define which values should go in the
    // secondary labels by adding secondary label functions
    pagingUtil.addSecondaryLabelFunction(function (gr) {
      return gr.getValue("email");
    });
    pagingUtil.addSecondaryLabelFunction(function (gr) {
      return gr.getValue("gender");
    });
    var gr = pagingUtil.getPagingGlideRecordSecure("name", false);
    var options = pagingUtil.getSecureOptions(gr, null,'user_name', ['user_name']);
    return options;
})()
```

Beispiel für den Wertausdruck einer dynamischen Auswahlliste

```
(function execute(table) {
        var options = [];
        var gr = new GlideRecordSecure(table);
        gr.addEncodedQuery('active=true');
        gr.setLimit(5);
        gr.query();
        while(gr.next()) {
            options.push({ 'value': gr.getUniqueValue(), 'label': gr.getValue('short_description') });
        }
        return options;
})(table)
```

Das Skript in der Eigenschaft *Ausdruck des Wahlwerts* definiert ein Array von Auswahlmöglichkeiten und gibt es zurück. Im Beispiel erstellt das Skript das Array `options` und fügt diesem Array alle durch eine GlideRecord-Abfrage gefundenen Datensätze hinzu. Jedes Element im Array erhält einen Wert in den Schlüsseln `Wert` und `Bezeichnung` mit Daten aus diesem GlideRecord. Die Eigenschaft *Tabelle* der Steuerungen definiert die vom Skript verwendete Tabelle. Dieses Beispielskript verwendet `gr.setLimit(5)`, um die Anzahl der zurückgegebenen Datensätze auf 5 zu begrenzen. Mit dieser Methode wird verhindert, dass zurückgegebene Datensätze eine zu große Auswahlliste erstellen.

Wertausdrucksschlüssel für dynamische Auswahlsteuerung

Key	Beschreibung
Wert	Der Wert für die Auswahl. Wenn ein Benutzer eine Auswahl aus dem Steuerelement auswählt, wird dieser Wert in der Variablen gespeichert, die in der Eigenschaft *Variablenname* benannt wird.
Bezeichnung	Die Bezeichnung, die für diese Auswahl in der Auswahlliste angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanalunterstützung

Kanalunterstützung für das Steuerelement für Benutzereingaben der dynamischen Auswahl

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Unterstützt	Keine
Now Assist-Bereich	Unterstützt	Keine
Microsoft Teams	Unterstützt	Keine
Slack	Unterstützt	Headerkarten werden nicht unterstützt.
Workplace	Unterstützt	Headerkarten werden nicht unterstützt.
Facebook Messenger	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
SMS Twilio	Unterstützt	Headerkarten werden nicht unterstützt.
LINE	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
WhatsApp	Unterstützt	Keine
Apple Messages for Business	Unterstützt	Keine
Alexa (Sprache)	Unterstützt	Verwenden Sie für Bildschirmgeräte Touch-Scrollen. Klicken auf Links wird nicht unterstützt. Verwenden Sie für Geräte ohne Bildschirm die Sprachpaginierung.

Steuerelement für boolesche Benutzereingaben

Verwenden Sie das Steuerelement für boolesche Benutzereingaben in einem Virtual Agent-Thema, um dem Benutzer eine Ja/Nein-Eingabeaufforderung anzuzeigen.

Durch die Steuerelemente für boolesche Benutzereingaben werden Benutzer aufgefordert, eine Ja/Nein-Frage zu beantworten, und wird die Antwort als Zeichenfolge mit dem Wert *true* oder *false* gespeichert. Verwenden Sie diesen Wert in Themendienstprogrammen, z. B. dem Dienstprogramm für eine Entscheidung mit Eingabeaufforderung, um den Themen-Flow basierend auf der Antwort zu verzweigen.

Boolesche Anwendereingabe-Steuerungseigenschaften für die LLM-Themen-Discovery

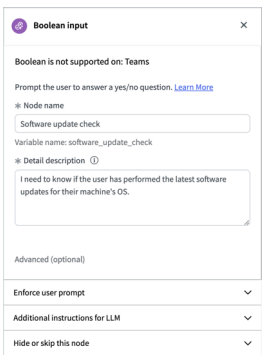
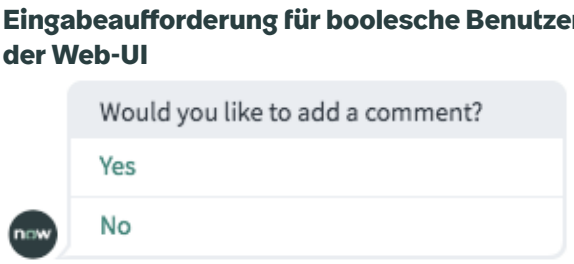
Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Knoten zur Steuerung der booleschen Benutzereingabe im Themenablauf identifiziert
Erweitert	
Anwenderaufforderung erzwingen	Schalten Sie ein, um ein Feld für eine anwenderdefinierte Nachricht zu öffnen, die dem Anwender anstelle der vom großen Sprachmodell

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

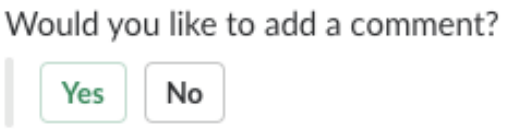
Eigenschaft	Beschreibung
	(LLM) generierten Nachricht angezeigt wird. Sie können anwenderdefinierte Nachrichten in einfacher Sprache erstellen, ein Skript eingeben oder Bedingungen mit der Datenpillenauswahl definieren.
Validierung	Fügen Sie ein Skript hinzu, um die Benutzereingabe zu validieren. Überprüfen Sie beispielsweise, ob der Benutzer eine gültige E-Mail-Adresse eingegeben hat.
Zusätzliche Anweisungen für LLM	Weitere Anweisungen für das LLM, z. B. Hinzufügen von Datenformaten, Einschränkungen oder Standardwerten für Benutzerantworten. Mit der Datenpillenauswahl können Sie zusätzliche Anweisungen in einfacher Sprache erstellen, ein Skript eingeben oder Bedingungen definieren.
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Zulassen, dass der Anwender diesen Knoten überspringt, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung angibt, unter der Anwender diesen Knoten in der Konversation überspringen können. Die Bedingung muss als true bewertet werden. Sie können dieses Feld entweder mit dem Bedingungsgenerator oder einem Skript festlegen.

Beispiel für ein boolesches Anwendereingabesteuerelement für die LLM-Themen-Discovery

Hinweis:
Virtual Agent-Designer Steuerungen werden in anderen Kanälen möglicherweise anders angezeigt und funktionieren.

Eingabeeigenschaften	Eingabeaufforderung
	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabeeigenschaften	Eingabeaufforderung
	Eingabeaufforderung für boolesche Benutzereingaben in Slack 

Boolesche Steuerungseigenschaften für Anwendereingaben für die NLU-Themen-Discovery

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Knoten zur Steuerung der booleschen Benutzereingabe im Themenablauf identifiziert
Variablenname	Variable, die die vom Benutzer getroffene Auswahl speichert. Der Variablenname wird automatisch aus der Eigenschaft *„Knotenname* “ erstellt.
Aufforderung	Aufforderung oder Frage für den Anwender. Die Eingabeaufforderung kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Dieser Wert wird nur verwendet, wenn der Standardwert nicht angegeben ist. Beispiel: Wie heißt Sie?
NLU-Entität [Nur NLU-Themen-Discovery]	Option zum Zuordnen einer NLU -Entität zum Knoten. Wenn eine Entität NLU der Eingabevariablen für diesen Knoten zugeordnet ist, kann Virtual Agent den angegebenen Wert basierend auf der Äußerung des Anwenders ausfüllen. Wählen Sie eine Entität aus der Liste der Entitäten aus, die der Themenabsicht zugeordnet sind. Wenn Sie eine Entität für den Knoten angeben, wird der Umschalter Benutzer nicht bitten, die erkannte Entität zu bestätigen angezeigt. Wenn diese Option aktiviert ist, werden Benutzer nicht aufgefordert, die extrahierte Entität zu bestätigen.
Erweitert	
Standardwert	
Wert für Anwendereingabe vordefinieren	Vordefinierter Wert für die Benutzerantwort auf die Frage oder Eingabeaufforderung. Die im **Bestätigungsfeld Standardwert** definierte Antwort fordert den Benutzer auf, den Standardwert zu bestätigen. Wenn der Benutzer mit „ Nein“ antwortet, wird der Wert NULL. Der Standardwert kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Wenn Sie beispielsweise Dot-Walking verwenden, lautet der Standardwert möglicherweise: Skriptvariablen > Letzter Anwendername. Oder wenn Sie ein Skript verwenden, könnte der Standardwert wie folgt lauten: {{vaScripts.lastUsername}}.
Bestätigungsnachrichten	
Bestätigung des Eingabeabschlusses	Bot-Antwort, die dem Anwender angezeigt wird, wenn die Knoteninteraktion abgeschlossen ist. Die Nachricht kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein

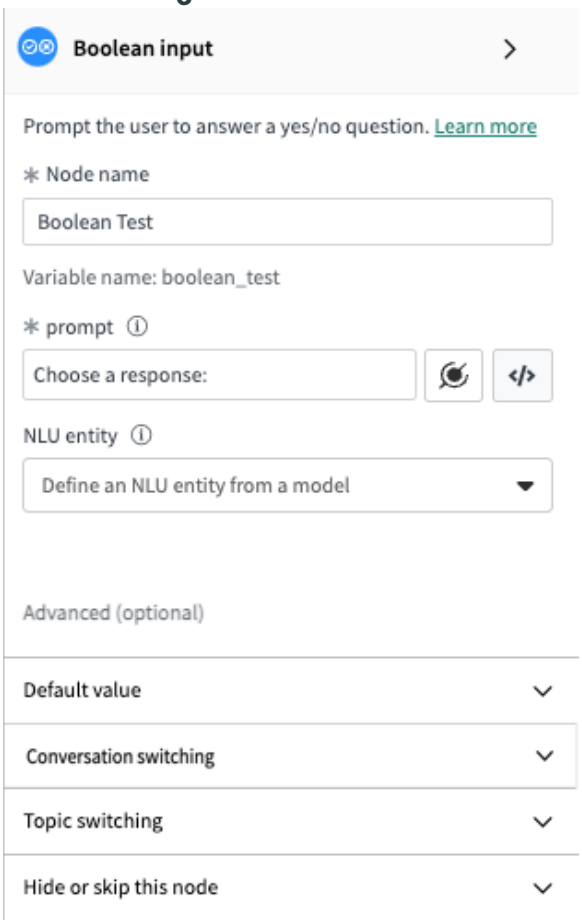
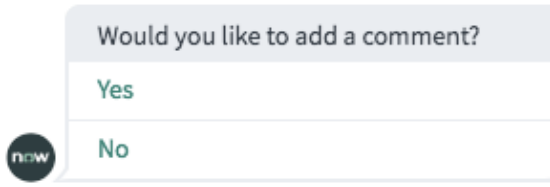
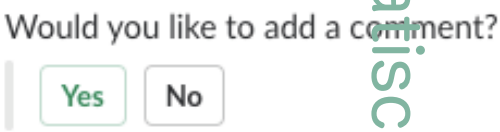
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Skript sein, das Text zurückgibt. Beispiel, wenn Sie Dot-Walking verwenden: Vielen Dank, (Eingabevariablen > Anwendername)! Oder wenn Sie ein Skript verwenden, könnte die Bestätigung wie folgt lauten: Vielen Dank, {{vaInputs.username}}!
Standardwertbestätigung	Nachricht, in der der Benutzer aufgefordert wird, zu überprüfen, ob der Wert im Feld „ **Standardwert** “ korrekt ist. Diese Nachricht wird anstelle eines Werts im Feld **„Eingabeaufforderung“** verwendet. Sie kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript enthalten, das Text zurückgibt. Beispiel, wenn Sie Dot-Walking verwenden: Sind Sie (Eingabevariablen > Anwendername)? Oder wenn Sie ein Skript verwenden, könnte die Bestätigungsmeldung wie folgt lauten: Sind Sie {{vaScripts.lastUsername}}?.
Konversationswechsel	
Dieser Abschnitt ist nur verfügbar, wenn die Discovery NLU für die -Instanz aktiviert ist.	
Aktivieren, damit Anwender den Betreff ändern können	Option zum Aktivieren der NLU -Vorhersage für diesen Knoten. Wenn diese Option aktiviert ist, können Benutzer Text eingeben, um Fragen zu beantworten, unabhängig vom Typ des verwendeten Eingabesteuerelements. Virtual Agent verwendet diese Äußerung, um sie mit einer anderen vorhandenen Absicht abzugleichen, sodass der Anwender das Thema wechseln kann.
Diesen Knoten ausblenden oder überspringen	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Zulassen, dass der Anwender diesen Knoten überspringt, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung angibt, unter der Anwender diesen Knoten in der Konversation überspringen können. Die Bedingung muss als true bewertet werden. Sie können dieses Feld entweder mit dem Bedingungsgenerator oder einem Skript festlegen.
Erneute Aufforderung überspringen, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung angibt, unter der Anwender die erneute Aufforderung in der Konversation überspringen können. Wenn ein vorheriger Knoten über ein Themen-Loopback oder eine Dialoghandlung erneut aufgerufen wird, umgeht Virtual Agent diesen Knoten und behält automatisch seinen ursprünglichen Wert bei.

Beispiel für ein boolesches Anwendereingabesteuerelement für die NLU-Themen-Discovery

Hinweis:
Virtual Agent-Designer Steuerungen werden in anderen Kanälen möglicherweise anders angezeigt und funktionieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabeeigenschaften	Eingabeaufforderung
Grundlegende Eigenschaften des Steuerelements für die boolesche Anwendereingabe 	**Eingabeaufforderung für boolesche Benutzereingaben in der Web-UI**  **Eingabeaufforderung für boolesche Benutzereingaben in Slack** 

Kanalunterstützung

Kanalunterstützung für das Steuerelement für die boolesche Benutzereingabe

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Unterstützt	Keine
Now Assist-Bereich	Unterstützt	Keine
Microsoft Teams	Unterstützt	Keine
Slack	Unterstützt	Keine
Workplace	Unterstützt	Keine
Facebook Messenger	Unterstützt	Keine
SMS Twilio	Unterstützt	Keine
LINE	Unterstützt	Keine
WhatsApp	Unterstützt	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanalunterstützung für das Steuerelement für die boolesche Benutzereingabe (Fortsetzung)

Kanal	Support	Einschränkungen
Apple Messages for Business	Unterstützt	Keine
Alexa (Sprache)	Unterstützt	Keine

Steuerelement für Benutzereingabe von Datum/Uhrzeit

Verwenden Sie das Steuerelement für die Benutzereingabe von Datum/Uhrzeit in einem Virtual Agent-Thema, damit Benutzer ein Kalenderdatum, eine Uhrzeit (Stunden und Minuten) oder beides auswählen können.

Steuerungseigenschaften für Datum/Uhrzeit-Anwendereingaben für die LLM-Themen-Discovery

Das Steuerelement für Datum/Uhrzeit-Benutzereingaben akzeptiert Eingaben aus einer Kalenderauswahl oder durch Eingabe der Klartext im Chatfenster Virtual Agent. Wenn Sie Ihre Antwort eingeben, akzeptiert Virtual Agent unterschiedliche Eingaben, je nachdem, wie Ihre Region mit Datumsangaben umgeht. Wenn Sie sich in den USA befinden, unterstützt das Eingabesteuerelement beispielsweise das Format MM-TT-JJJJ, während ein Benutzer in Spanien das Datum im Format TT-MM-JJJJ eingibt.

Eigenschaft für Datum und Uhrzeit	Beschreibung
Name	Name, der diesen Knoten zur Steuerung der Datum/Uhrzeit-Benutzereingabe im Themenablauf identifiziert
Eingabeformat	Anzuzeigender Typ der Datum/Uhrzeit-Steuerung. Wählen Sie eines der folgenden Formate aus: • **Datum**: Zeigt dem Benutzer zur Auswahl des Datums nur den Monatskalender an • **DateTime**: Zeigt eine Auswahl mit Monatskalender und Uhrzeit an • **Uhrzeit**: Zeigt nur die Uhrzeitauswahl an, bei der der Benutzer die Zeit (Stunden und Minuten) auswählen kann
Erweitert	
Anwenderaufforderung erzwingen	Schalten Sie ein, um ein Feld für eine anwenderdefinierte Nachricht zu öffnen, die dem Anwender anstelle der vom großen Sprachmodell (LLM) generierten Nachricht angezeigt wird. Sie können anwenderdefinierte Nachrichten in einfacher Sprache erstellen, ein Skript eingeben oder Bedingungen mit der Datenpillenauswahl definieren.
Validierung	Fügen Sie ein Skript hinzu, um die Benutzereingabe zu validieren. Überprüfen Sie beispielsweise, ob der Benutzer eine gültige E-Mail-Adresse eingegeben hat.
Zusätzliche Anweisungen für LLM	Weitere Anweisungen für das LLM, z. B. Hinzufügen von Datenformaten, Einschränkungen oder Standardwerten für

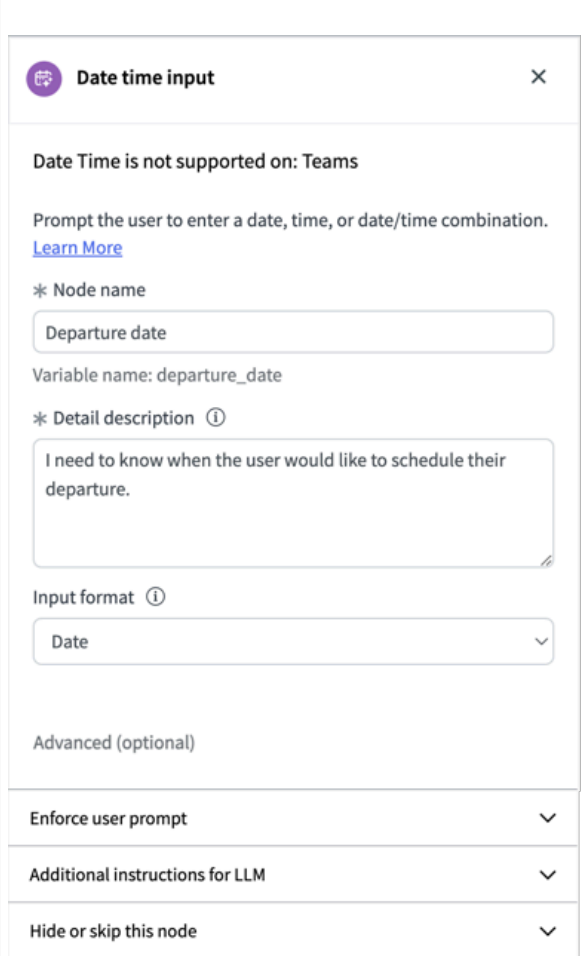
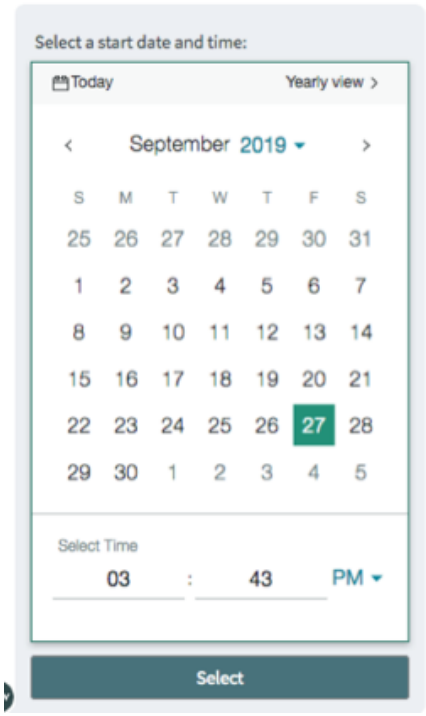
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft für Datum und Uhrzeit	Beschreibung
	Benutzerantworten. Mit der Datenpillenauswahl können Sie zusätzliche Anweisungen in einfacher Sprache erstellen, ein Skript eingeben oder Bedingungen definieren.
Diesen Knoten ausblenden oder überspringen	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Zulassen, dass der Anwender diesen Knoten überspringt, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung angibt, unter der Anwender diesen Knoten in der Konversation überspringen können. Die Bedingung muss als true bewertet werden. Sie können dieses Feld entweder mit dem Bedingungsgenerator oder einem Skript festlegen.

Beispiel für ein Datum/Uhrzeit-Benutzereingabesteuerelement für die LLM-Themen-Discovery

Hinweis:
Virtual Agent-Designer Steuerungen werden in anderen Kanälen möglicherweise anders angezeigt und funktionieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabeeigenschaften	Eingabeaufforderung für Datum und Uhrzeit
	

Datum/Uhrzeit – Anwendereingabe-Steuerungseigenschaften für die NLU -Themen-Discovery

Eigenschaft für Datum und Uhrzeit	Beschreibung
Name	Name, der diesen Knoten zur Steuerung der Datum/Uhrzeit-Benutzereingabe im Themenablauf identifiziert
Variablenname	Name der Variablen, die die Benutzerantwort für diese Eingabeaufforderung speichert. Der Variablenname wird automatisch aus der Eigenschaft **Name** erstellt.
Aufforderung	Aufforderung oder Frage für den Anwender. Die Eingabeaufforderung kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Dieser Wert wird nur verwendet, wenn der Standardwert nicht angegeben ist. Beispiel: Wie heißt Sie?
NLU-Entität [Nur NLU-Themen-Discovery]	Option zum Zuordnen einer NLU -Entität zum Knoten. Wenn eine Entität NLU der Eingabevariablen für diesen Knoten zugeordnet ist, kann Virtual Agent den angegebenen Wert basierend auf der Äußerung des Anwenders ausfüllen. Wählen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft für Datum und Uhrzeit	Beschreibung
	Sie eine Entität aus der Liste der Entitäten aus, die der Themenabsicht zugeordnet sind. Wenn Sie eine Entität für den Knoten angeben, wird der Umschalter Benutzer nicht bitten, die erkannte Entität zu bestätigen angezeigt. Wenn diese Option aktiviert ist, werden Benutzer nicht aufgefordert, die extrahierte Entität zu bestätigen.
Eingabeformat	Anzuzeigender Typ der Datum/Uhrzeit-Steuerung. Wählen Sie eines der folgenden Formate aus: • **Datum**: Zeigt dem Benutzer zur Auswahl des Datums nur den Monatskalender an • **DateTime**: Zeigt eine Auswahl mit Monatskalender und Uhrzeit an • **Uhrzeit**: Zeigt nur die Uhrzeitauswahl an, bei der der Benutzer die Zeit (Stunden und Minuten) auswählen kann
Erweitert	
Standardwert	
Wert für Anwendereingabe vordefinieren	Vordefinierter Wert für die Benutzerantwort auf die Frage oder Eingabeaufforderung. Die im **Bestätigungsfeld Standardwert** definierte Antwort fordert den Benutzer auf, den Standardwert zu bestätigen. Wenn der Benutzer mit „ Nein“ antwortet, wird der Wert NULL. Der Standardwert kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Wenn Sie beispielsweise Dot-Walking verwenden, lautet der Standardwert möglicherweise: Skriptvariablen > Letzter Anwendername. Oder wenn Sie ein Skript verwenden, könnte der Standardwert wie folgt lauten: {{vaScripts.lastUsername}}.
Bestätigungsnachrichten	
Bestätigung des Eingabeabschlusses	Bot-Antwort, die dem Anwender angezeigt wird, wenn die Knoteninteraktion abgeschlossen ist. Die Nachricht kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Beispiel, wenn Sie Dot-Walking verwenden: Vielen Dank, (Eingabevariablen > Anwendername)! Oder wenn Sie ein Skript verwenden, könnte die Bestätigung wie folgt lauten: Vielen Dank, {{vaInputs.username}}!
Standardwertbestätigung	Nachricht, in der der Benutzer aufgefordert wird, zu überprüfen, ob der Wert im Feld „ **Standardwert** “ korrekt ist. Diese Nachricht wird anstelle eines Werts im Feld **„Eingabeaufforderung“** verwendet. Sie kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript enthalten, das Text zurückgibt. Beispiel, wenn Sie Dot-Walking verwenden: Sind Sie (Eingabevariablen > Anwendername)? Oder wenn Sie ein Skript verwenden, könnte die Bestätigungsmeldung wie folgt lauten: Sind Sie {{vaScripts.lastUsername}}?.
Konversationswechsel	
Dieser Abschnitt ist nur verfügbar, wenn die Discovery NLU für die -Instanz aktiviert ist.	

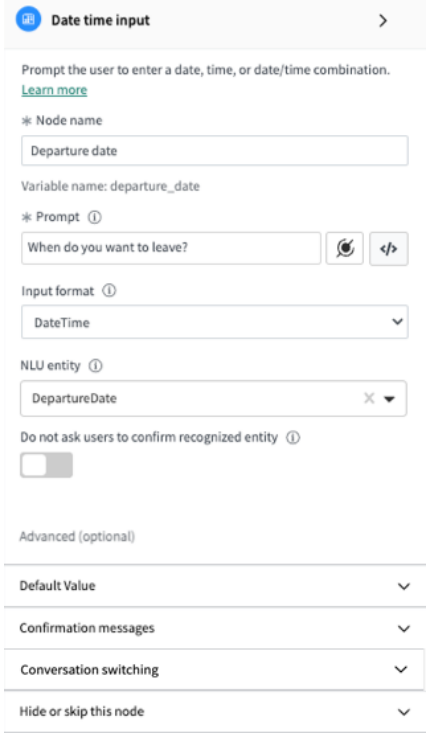
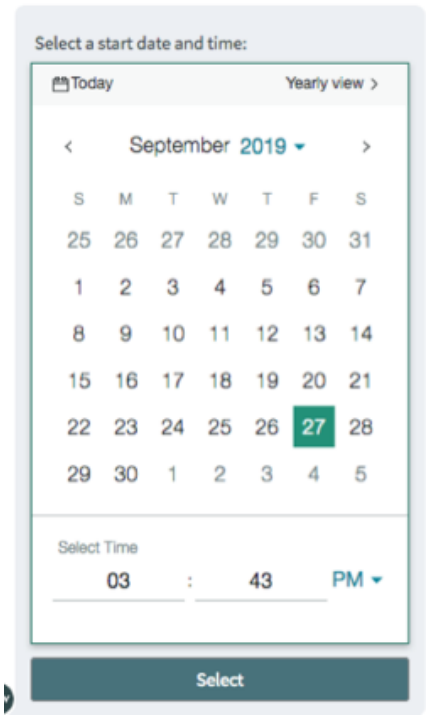
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft für Datum und Uhrzeit	Beschreibung
Aktivieren, damit Anwender den Betreff ändern können	Option zum Aktivieren der NLU -Vorhersage für diesen Knoten. Wenn diese Option aktiviert ist, können Benutzer Text eingeben, um Fragen zu beantworten, unabhängig vom Typ des verwendeten Eingabesteuerelements. Virtual Agent verwendet diese Äußerung, um sie mit einer anderen vorhandenen Absicht abzugleichen, sodass der Anwender das Thema wechseln kann.
Diesen Knoten ausblenden oder überspringen	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Zulassen, dass der Anwender diesen Knoten überspringt, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung angibt, unter der Anwender diesen Knoten in der Konversation überspringen können. Die Bedingung muss als true bewertet werden. Sie können dieses Feld entweder mit dem Bedingungsgenerator oder einem Skript festlegen.
Erneute Aufforderung überspringen, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung angibt, unter der Anwender die erneute Aufforderung in der Konversation überspringen können. Wenn ein vorheriger Knoten über ein Themen-Loopback oder eine Dialoghandlung erneut aufgerufen wird, umgeht Virtual Agent diesen Knoten und behält automatisch seinen ursprünglichen Wert bei.

Beispiel für ein Datum/Uhrzeit-Benutzereingabesteuerelement für die Themen-Discovery NLU .

Hinweis:
Virtual Agent-Designer Steuerungen werden in anderen Kanälen möglicherweise anders angezeigt und funktionieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabeeigenschaften	Eingabeaufforderung für Datum und Uhrzeit
Grundlegende Eigenschaften für Datum/Uhrzeit-Benutzereingabesteuerelement 	**Eingabeaufforderung für Datum und Uhrzeit in der Web-UI** 

Kanalunterstützung

Kanalunterstützung für das Steuerelement „Datum/Uhrzeit-Benutzereingabe“.

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Unterstützt	Keine
Now Assist-Bereich	Unterstützt	Keine
Microsoft Teams	Unterstützt	Keine
Slack	Unterstützt	Keine
Workplace	Unterstützt	Die Workplace-Oberfläche bietet keine standardmäßige Unterstützung für ein Datumsauswahl-Widget. Die Auswahl von Datum und Uhrzeit erfolgt stattdessen über die Schaltflächen, die in diesen Schnittstellen unterstützt werden. Durch das Steuerelement für die Benutzereingabe von Datum und Uhrzeit werden Benutzer zur Eingabe eines Datums aufgefordert. Das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit werden angezeigt. Der Benutzer wählt die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanalunterstützung für das Steuerelement „Datum/Uhrzeit-Benutzereingabe“. (Fortsetzung)

Kanal	Support	Einschränkungen
		Schaltfläche für Monat, Tag, Jahr oder Uhrzeit aus, um diesen Wert zu ändern. Die Felder Uhrzeit und Tag fordern den Benutzer auf, einen neuen Wert einzugeben. Die Felder Monat und Jahr zeigen eine Reihe von Schaltflächen mit den aktuellen und kommenden Monaten oder Jahren. Klicken Sie auf eine dieser Schaltflächen, oder geben Sie einen Wert ein, um die Uhrzeit oder das Jahr einzustellen.
Facebook Messenger	Unterstützt	Wenn Ihr Administrator die Option zum Anfordern der Zeitzone vom Kunden festgelegt hat, spiegeln das ausgewählte Datum und die ausgewählte Uhrzeit die Zeitzone des Kunden wider. Andernfalls werden sie in der UTC-Zeitzone angezeigt. Weitere Informationen zur Zeitzoneneinstellung finden Sie unter Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger einrichten.
SMS Twilio	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
LINE	Unterstützt	Keine
WhatsApp	Unterstützt	Keine
Apple Messages for Business	Unterstützt	Keine
Alexa (Sprache)	Unterstützt	Um die besten Ergebnisse zu erzielen, aktivieren Sie NLU auf dem -Knoten.

Steuerelement für Benutzereingaben für Dateiauswahl

Verwenden Sie das Benutzereingabesteuerelement für Dateiauswahl in einem Virtual Agent -Thema, um einen Benutzer aufzufordern, ein Bild oder einen beliebigen Dateityp hochzuladen. Nachdem der Benutzer eine Bilddatei hochgeladen hat, wird das Bild sofort im Virtual Agent -Client angezeigt.

Eigenschaften für Anwendereingabesteuerelemente für Dateiauswahl

Die Dateiauswahl unterstützt alle Dateitypen, mit Ausnahme des SVG-Formats für Bilddateien. Bilder können zwar hochauflösend sein, aber die im Virtual Agent-Client angezeigten Bilder werden basierend auf dem Seitenverhältnis skaliert. Die Bilder werden so skaliert, dass sie in das Chatfenster passen.

In Microsoft Teamskann eine Datei über das Büroklammer-Symbol (Anhang) oder per Drag-and-Drop hochgeladen werden. Das Kopieren und Einfügen funktioniert nur für Bilddateien. Anwender können Anhänge zu Microsoft Teams über das Benutzereingabe-Steuerelement für die Dateiauswahl Virtual Agent freigeben, und indem sie Anhänge während des Chats mit einem Servicemitarbeiter senden. Mehrere Anhänge werden sowohl für Servicemitarbeiter- als auch für Dateiauswahlszenarien unterstützt.

Erfahren Sie, was das Servicemitarbeiter-Auswahlszenario unterstützt und was nicht:

- Unterstützt mehrere Dateien.
- Das SVG-Format für Bilddateien wird nicht unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Unterstützt eine Kombination aus Text, Dateien und Emojis. Aufträge können jedoch unterschiedlich angezeigt werden, je nachdem, wie ein Benutzer diese Elemente sendet und wie ein Service Desk-Mitarbeiter sie anzeigt.
- Formatierter Text wird nicht unterstützt.

Während ein Dateiupload ausgeführt wird, können Sie keinen Text für das Servicemitarbeiter-Auswahlszenario hochladen oder eingeben. Die hochgeladenen Dateien werden einem Virenscan und einer Validierung unterzogen.

Erfahren Sie, was das Dateiauswahl-Steuerelement unterstützt und was nicht:

- Unterstützt mehrere Dateien.
- Das SVG-Format für Bilddateien wird nicht unterstützt.

Während ein Dateiupload ausgeführt wird, können Sie keinen Text für das Dateiauswahlsteuerelement hochladen oder eingeben. Die hochgeladenen Dateien werden einem Virenscan und einer Validierung unterzogen.

Sie können eine hochgeladene Datei mit einem Fall verknüpfen, den Sie mit dem Dienstprogramm „Datensatzaktion“ erstellt haben. Weitere Informationen finden Sie unter Dienstprogramm „Datensatzaktion“..

In der folgenden Tabelle sind die Details zu den Eigenschaften der Dateiauswahl aufgeführt.

Eigenschaften der Dateiauswahl

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der den Steuerungsknoten für Anwendereingaben der Dateiauswahl im Themen-Flow identifiziert.
Variablenname	Name der Variablen, die die Benutzerantwort für diese Eingabeaufforderung speichert. Der Variablenname wird automatisch aus der Eigenschaft `Node name` erstellt.
Aufforderung	Aufforderung oder Frage, in der der Anwender aufgefordert wird, das Element hochzuladen. Die Eingabeaufforderung kann eine Textzeichenfolge sein, die Variablen enthält, oder ein Skript, das Text zurückgibt.
Dem Anwender das Hochladen gestatten	Typ der hochzuladenden Datei Alle Dateitypen werden unterstützt, mit Ausnahme des SVG-Formats für Bilddateien.
Erweitert	
Bestätigungsnachrichten	
Bestätigung des Eingabeabschlusses	Bot-Antwort, die dem Anwender angezeigt wird, wenn die Knoteninteraktion abgeschlossen ist. Die Nachricht kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Beispiel, wenn Sie Dot-Walking verwenden: Vielen Dank, (Eingabevariablen > Anwendername)! Oder wenn Sie ein Skript verwenden, könnte die Bestätigung wie folgt lauten: Vielen Dank, {{vaInputs.username}}!
Standardwertbestätigung	Nachricht, in der der Benutzer aufgefordert wird, zu überprüfen, ob der Wert im Feld „ **Standardwert** “ korrekt ist. Diese Nachricht wird anstelle eines Werts im Feld **„Eingabeaufforderung“** verwendet. Sie kann entweder eine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften der Dateiauswahl (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Textzeichenfolge oder ein Skript enthalten, das Text zurückgibt. Beispiel, wenn Sie Dot-Walking verwenden: Sind Sie (Eingabevariablen > Anwendername)? Oder wenn Sie ein Skript verwenden, könnte die Bestätigungsmeldung wie folgt lauten: Sind Sie {{vaScripts.lastUsername}}?.
Diesen Knoten ausblenden oder überspringen	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Zulassen, dass der Anwender diesen Knoten überspringt, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung angibt, unter der Anwender diesen Knoten in der Konversation überspringen können. Die Bedingung muss als true bewertet werden. Sie können dieses Feld entweder mit dem Bedingungsgenerator oder einem Skript festlegen.
Erneute Aufforderung überspringen, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung angibt, unter der Anwender die erneute Aufforderung in der Konversation überspringen können. Wenn ein vorheriger Knoten über ein Themen-Loopback oder eine Dialoghandlung erneut aufgerufen wird, umgeht Virtual Agent diesen Knoten und behält automatisch seinen ursprünglichen Wert bei.

Verwenden des Steuerelements „Dateiauswahl“ in verschiedenen Clientoberflächen

Der Prozess zur Auswahl eines Bildes unterscheidet sich je nach Art der Virtual Agent-Client-Benutzerschnittstelle. Verwenden Sie die folgenden Schritte, um ein Bild in der Client-Benutzerschnittstelle Ihrer Wahl auszuwählen.

In der folgenden Tabelle sind Details zum Steuerelement für die Dateiauswahl in verschiedenen Clientoberflächen aufgeführt.

Steuerelement für Dateiauswahl in verschiedenen Clientoberflächen

Plattform	Schritte zum Auswählen eines Bilds oder einer Datei
Web-Benutzerschnittstelle	1. Wählen **Sie Hier klicken, um ein Bild hochzuladen.** oder **Klicken Sie hier, um eine Datei hochzuladen.** 2. Wählen Sie eine Datei auf Ihrem lokalen Computer aus. Alle Dateitypen werden unterstützt.
Slack	1. Wählen Sie das grüne **+** Symbol. 2. Wählen Sie Ihren **Computer** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

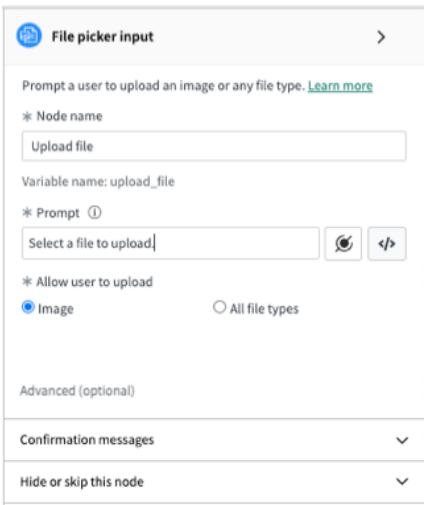
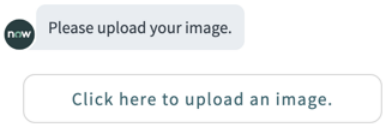
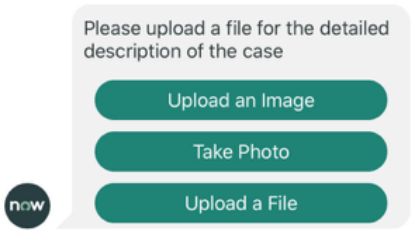
Steuerelement für Dateiauswahl in verschiedenen Clientoberflächen (Fortsetzung)

Plattform	Schritte zum Auswählen eines Bilds oder einer Datei
	3. Wählen Sie eine Bilddatei von Ihrem lokalen Computer aus. Alle Dateitypen werden unterstützt.
Microsoft Teams	**1.** Kopieren Sie eine Bilddatei auf Ihrem lokalen Computer. **2.** Fügen Sie die Bilddatei in das Texteingabefeld in Microsoft Teamsein.
Workplace	**1.** Wählen Sie das Arbeitsplatzbild-Symbol  . **2.** Wählen Sie eine Bilddatei von Ihrem lokalen Computer aus. Alle Dateitypen werden unterstützt.
ServiceNow Mobile	**1. Tippen Sie auf Bild hochladen**. **2.** Wählen Sie eine Bilddatei aus der Fotobibliothek auf Ihrem Mobilgerät aus. **Hinweis:** Die Schaltfläche **Eine Datei** hochladen ist nur verfügbar, wenn Sie die Dateiauswahl-Eigenschaft **Alle Dateitypen** aktivieren.

Beispiel für ein Anwendereingabesteuerelement für die Dateiauswahl

Hinweis:
Virtual Agent-Designer Steuerungen werden in anderen Kanälen möglicherweise anders angezeigt und funktionieren.

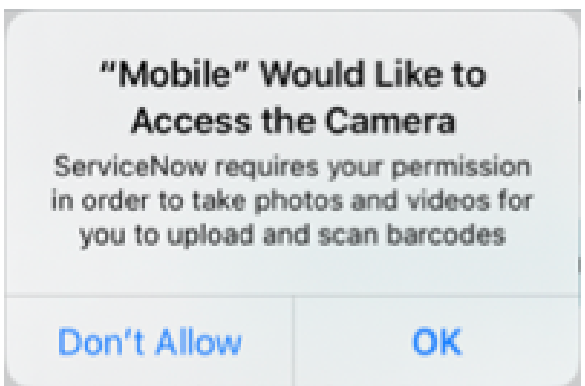
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften der Dateiauswahl	Eingabeaufforderung für Dateiauswahl
Grundlegende Eigenschaften für Anwendereingaben für Dateiauswahl 	**Web-UI – Eingabeaufforderung für Dateiauswahl (Bild)**  **ServiceNow Mobile Eingabeaufforderung für Dateiauswahl** 

Kanalunterstützung

In der folgenden Tabelle sind die Details zur Kanalunterstützung für das Benutzereingabesteuerelement der Dateiauswahl aufgeführt.

Kanalunterstützung für das Benutzereingabesteuerelement der Dateiauswahl

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Unterstützt	Aufforderung, die Anwender sehen, fragt nach der Berechtigung für die App, auf eine Kamera oder ein Dateisystem zuzugreifen, wenn der Anwender die Berechtigung noch nicht erteilt hat. 
Now Assist-Bereich	Unterstützt	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanalunterstützung für das Benutzereingabesteuerelement der Dateiauswahl (Fortsetzung)

Kanal	Support	Einschränkungen
Microsoft Teams	Unterstützt	Keine
Slack	Unterstützt	Keine
Workplace	Unterstützt	Keine
Facebook Messenger	Unterstützt	Unterstützte Dateitypen sind JPG, PNG, BMP und MP4. Die Dateien haben eine maximale Größe, die auf dem Dateityp basiert: • Für Bilder beträgt die maximale Größenbeschränkung 10 MB. • Für Videos beträgt die maximale Größenbeschränkung 200 MB.
SMS Twilio	Teilweise Unterstützung	Nur Bilddateien
LINE	Unterstützt	Unterstützte Dateitypen sind JPG, PNG, BMP und MP4. Die Dateien haben eine maximale Größe, die auf dem Dateityp basiert: • Für Bilder beträgt die maximale Größenbeschränkung 10 MB. • Für Videos beträgt die maximale Größenbeschränkung 200 MB.
WhatsApp	Unterstützt	Keine
Apple Messages for Business	Unterstützt	Keine
Alexa (Sprache)	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend

Steuerelement für Benutzereingaben in Karussell

Verwenden Sie das Steuerelement für Benutzereingaben in Karussell in einem Virtual Agent-Thema, um eine Eingabeaufforderung und eine horizontale Reihe von beschrifteten Bildern anzuzeigen. Der Benutzer kann ein einzelnes Element aus dem Karussell auswählen.

Tipp:
Wenn Sie die Standardanzahl der aufgelisteten Elemente pro Seite ändern möchten, können Sie die Systemeigenschaft `com.glide.cs.picker_page_limit` ändern. Der Standardwert ist 10.

Steuerelementeigenschaften für Karusselleingaben für LLM-Themen-Discovery

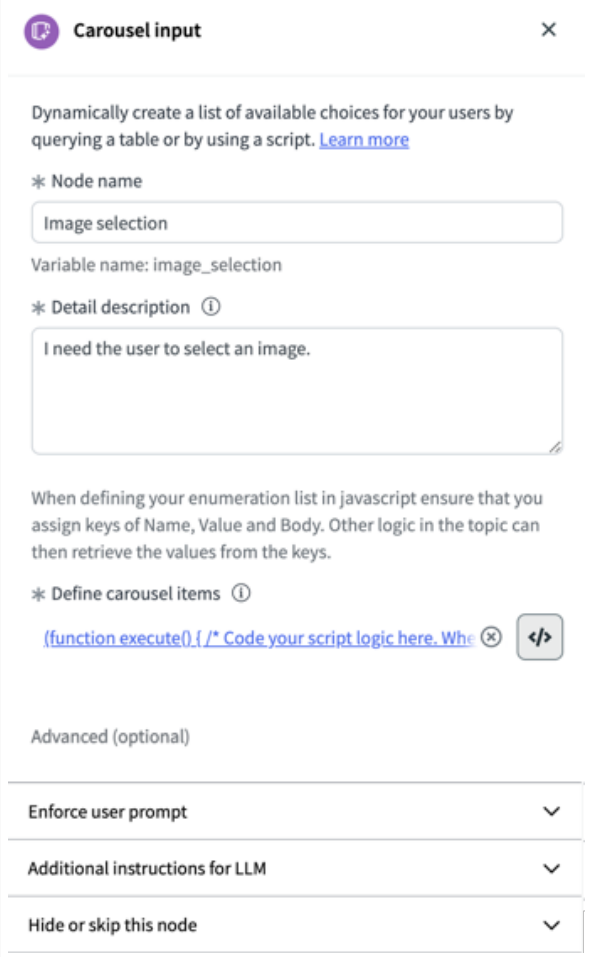
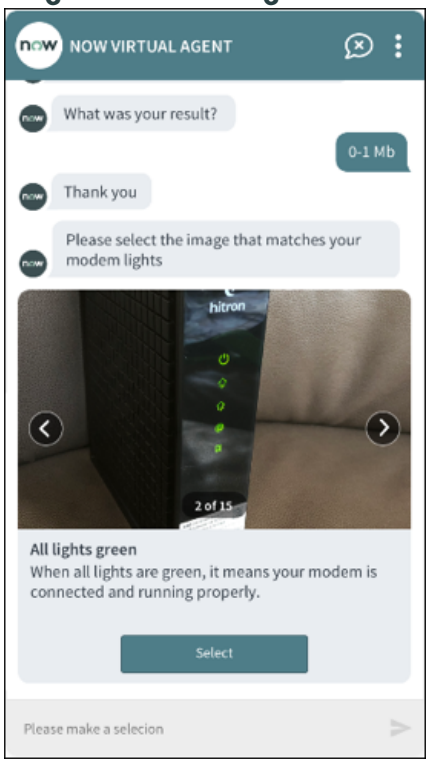
Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Steuerelementknoten für Karussell-Anwendereingaben im Themen-Flow identifiziert.
Karussellelemente definieren	Verwenden Sie ein Skript, um Elemente zur Auswahl in Ihrem Karussell zu erstellen. Das Skript sollte ein Array mit einem oder mehreren Elementen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	zurückgeben. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Beispiel für den Ausdruck eines Karussellelements in diesem Thema.
Erweitert (optional)	
Anwenderaufforderung erzwingen	
Anwenderaufforderung erzwingen	Öffnen Sie das Feld **Anwenderaufforderung**. Benutzern wird anstelle der vom LLM generierten Nachricht der Wert im Feld **Benutzeraufforderung angezeigt**. Sie können anwenderdefinierte Nachrichten mit einfacher Sprache oder Skripts erstellen oder Bedingungen mit der Datenpillenauswahl definieren.
Validierung	Fügen Sie ein Skript hinzu, um die Benutzereingabe zu validieren. Überprüfen Sie beispielsweise, ob der Benutzer eine gültige E-Mail-Adresse eingegeben hat.
Zusätzliche Anweisungen für LLM	Weitere Anweisungen für das LLM, z. B. Hinzufügen von Datenformaten, Einschränkungen oder Standardwerten für Benutzerantworten. Mit der Datenpillenauswahl können Sie zusätzliche Anweisungen in einfacher Sprache erstellen, ein Skript eingeben oder Bedingungen definieren.
Diesen Knoten ausblenden oder überspringen	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden. Dieses Feld ist nicht anwendbar, wenn der Karussellknoten innerhalb des Eingabesammlerknotens verwendet wird.
Zulassen, dass der Anwender diesen Knoten überspringt, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung angibt, unter der Anwender diesen Knoten in der Konversation überspringen können. Die Bedingung muss als true bewertet werden. Sie können dieses Feld entweder mit dem Bedingungsgenerator oder einem Skript festlegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für ein Karussell-Eingabesteuerelement für die LLM-Themen-Discovery

Karussell-Eigenschaften	Eingabeaufforderung für Karussell
	**Web-UI – Karussell-Eingabeaufforderung** 

Steuerelementeigenschaften für Karusselleingaben für NLU-Themen-Discovery

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Steuerelementknoten für Karussell-Anwendereingaben im Themen-Flow identifiziert.
Variablenname	Name der Variablen, die die vom Anwender getroffene Auswahl speichert. Der Variablenname wird automatisch aus der Eigenschaft **„Knotenname** “ erstellt.
Aufforderung	Aufforderung oder Frage für den Anwender. Die Eingabeaufforderung kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Dieser Wert wird nur verwendet, wenn der Standardwert nicht angegeben ist. Beispiel: Wie heißt Sie?
NLU-Entität	Option zum Zuordnen einer NLU -Entität zum Knoten. Wenn eine Entität NLU der Eingabevariablen für diesen Knoten zugeordnet ist, kann Virtual Agent den angegebenen Wert basierend auf der Äußerung des Anwenders ausfüllen. Wählen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Sie eine Entität aus der Liste der Entitäten aus, die der Themenabsicht zugeordnet sind. Wenn Sie eine Entität für den Knoten angeben, wird der Umschalter Benutzer nicht bitten, die erkannte Entität zu bestätigen angezeigt. Wenn diese Option aktiviert ist, werden Benutzer nicht aufgefordert, die extrahierte Entität zu bestätigen. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Discovery NLU für die -Instanz aktiviert ist.
Karussellelemente definieren	Verwenden Sie ein Skript, um Elemente zur Auswahl in Ihrem Karussell zu erstellen. Das Skript sollte ein Array mit einem oder mehreren Elementen zurückgeben. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Beispiel für den Ausdruck eines Karussellelements in diesem Thema.
Antwortnachricht ohne Datensätze	Nachricht an den Anwender, die angibt, dass keine Datensätze gefunden wurden. Die Nachricht kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt.
Erweitert	
Standardwert	
Standardwert	Vordefinierter Wert für die Benutzerantwort auf die Frage oder Eingabeaufforderung. Die im **Bestätigungsfeld Standardwert** definierte Antwort fordert den Benutzer auf, den Standardwert zu bestätigen. Wenn der Benutzer mit „ Nein“ antwortet, wird der Wert NULL. Der Standardwert kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Wenn Sie beispielsweise Dot-Walking verwenden, lautet der Standardwert möglicherweise: Skriptvariablen > Letzter Anwendername. Oder wenn Sie ein Skript verwenden, könnte der Standardwert wie folgt lauten: {{vaScripts.lastUsername}}.
Bestätigungsnachrichten	
Bestätigung des Eingabeabschlusses	Bot-Antwort, die dem Anwender angezeigt wird, wenn die Knoteninteraktion abgeschlossen ist. Die Nachricht kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Beispiel, wenn Sie Dot-Walking verwenden: Vielen Dank, (Eingabevariablen > Anwendername)! Oder wenn Sie ein Skript verwenden, könnte die Bestätigung wie folgt lauten: Vielen Dank, {{vaInputs.username}}!.
Standardwertbestätigung	Nachricht, in der der Benutzer aufgefordert wird, zu überprüfen, ob der Wert im Feld „ **Standardwert** “ korrekt ist. Diese Nachricht wird anstelle eines Werts im Feld **„Eingabeaufforderung“** verwendet. Sie kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript enthalten, das Text zurückgibt. Beispiel, wenn Sie Dot-Walking verwenden: Sind Sie (Eingabevariablen > Anwendername)? Oder wenn Sie ein Skript verwenden, könnte die Bestätigungsmeldung wie folgt lauten: Sind Sie {{vaScripts.lastUsername}}?.
Konversationswechsel	
Dieser Abschnitt ist nur verfügbar, wenn die Discovery NLU für die -Instanz aktiviert ist.	

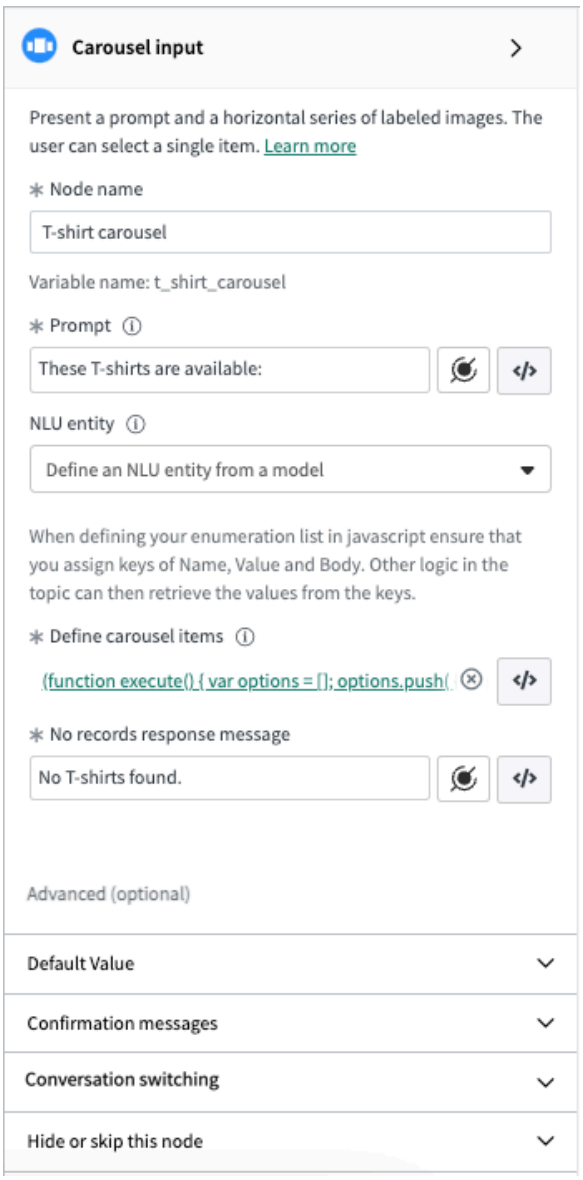
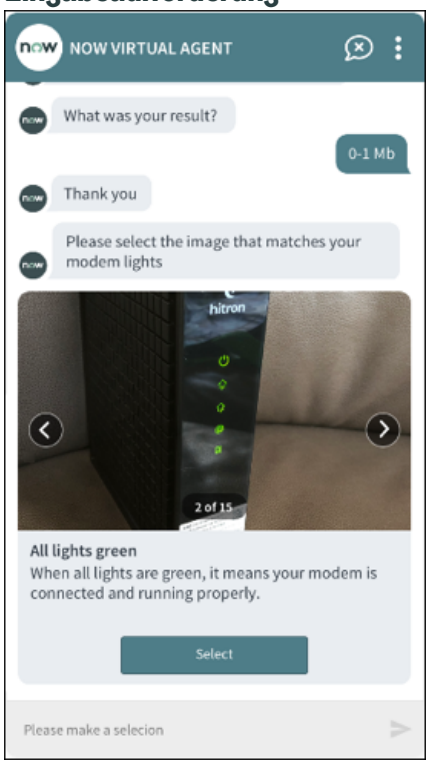
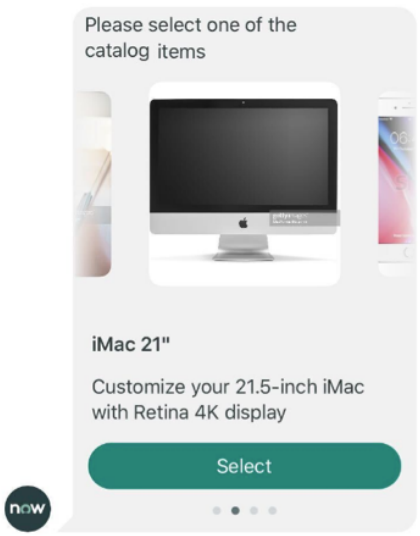
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Aktivieren, damit Anwender den Betreff ändern können	Option zum Aktivieren der NLU -Vorhersage für diesen Knoten. Wenn diese Option aktiviert ist, können Benutzer Text eingeben, um Fragen zu beantworten, unabhängig vom Typ des verwendeten Eingabesteuerelements. Virtual Agent verwendet diese Äußerung, um sie mit einer anderen vorhandenen Absicht abzugleichen, sodass der Anwender das Thema wechseln kann.
Diesen Knoten ausblenden oder überspringen	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Zulassen, dass der Anwender diesen Knoten überspringt, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung angibt, unter der Anwender diesen Knoten in der Konversation überspringen können. Die Bedingung muss als true bewertet werden. Sie können dieses Feld entweder mit dem Bedingungsgenerator oder einem Skript festlegen.
Erneute Aufforderung überspringen, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung angibt, unter der Anwender die erneute Aufforderung in der Konversation überspringen können. Wenn ein vorheriger Knoten über ein Themen-Loopback oder eine Dialoghandlung erneut aufgerufen wird, umgeht Virtual Agent diesen Knoten und behält automatisch seinen ursprünglichen Wert bei.

Beispiel für ein Karussell-Eingabesteuerelement für die NLU-Themen-Discovery

Hinweis:
Virtual Agent-Designer Steuerungen werden in anderen Kanälen möglicherweise anders angezeigt und funktionieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Karussell-Eigenschaften	Eingabeaufforderung für Karussell
	**Web-UI – Karussell-Eingabeaufforderung**  **ServiceNow Mobile Karussell-Eingabeaufforderung** 

Beispiel für den Ausdruck von Karussellelementen

```
(function execute() {
   var options = [];
     options.push(
        {
           'Name': 'Item 1',
```

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
            'Value': 'item_1',
            'Description': 'Acme keyboard model 200',
            'Body': 'https://images.pexels.com/photos/688666/pexels-photo-688666.jpeg'
            'Card_name': 'AcmeCard'
            'Card_data': {"identifier":"IT hardware and software","header":"Acme keyboard model
200","description":"The model 200 keyboard is a ten-key-less keyboard."}
        }
    );
    options.push(
        {
            'Name': 'Item 2',
            'Value': 'item_2',
            'Description': 'Acme keyboard model 300',
            'Body': 'https://images.pexels.com/photos/916472/pexels-photo-916472.jpeg'
            'Card_name': 'AcmeCard'
            'Card_data': {"identifier":"IT hardware and software","header":"Acme keyboard model
300","description":"The model 300 keyboard is a full-size keyboard with a ten-key pad."}
        }
    );
    return options;

})()
```

Das Skript in der Eigenschaft „ *Karussellelement-Ausdruck* “ definiert ein Array mit den Elementen, die in Ihrem Karussell angezeigt werden, und gibt es zurück. Die Elemente dieses Arrays müssen die Schlüssel „ name“, „value“ und „text “ enthalten. Im Beispiel erstellt das Skript ein Array mit der Bezeichnung Optionen und fügt zwei Elemente mit den erforderlichen Schlüsseln hinzu. Die Bilder hier sind als Beispiel fest programmiert.

Beispielcodeschlüssel

Key	Beschreibung
Name	Name des Karussellelements. Dieser Name wird unterhalb des Bildes auf dem Karussell angezeigt.
Wert	Wert für das Element. Wenn ein Benutzer ein Karussellelement auswählt, wird dieser Wert in der Variablen gespeichert, die in der Eigenschaft *Variablenname* benannt wird.
Beschreibung	Textzeichenfolge, die das Karussellelement beschreibt. Die Beschreibung wird unter dem Bildnamen angezeigt. Ein Karussell mit mehr als drei Elementen zeigt linke und rechte Pfeile zum Scrollen durch die Bilder und eine Schaltfläche **Auswählen** unter jedem Element an. Wenn eine Beschreibung mehr als 140 Zeichen umfasst, können Benutzer den Inhalt erweitern.
Textkörper	Im Karussellelement verwendetes Bild. Der Wert ist eine URL für eine Bilddatei.
Kartenname	Textzeichenfolgen-Header, der die im Karussell angezeigte Karte identifiziert.
Card_data	Array mit Textzeichenfolgen, die auf der Karte angezeigt werden sollen. Die Werte umfassen Bezeichner, Header und Beschreibung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanalunterstützung

Kanalunterstützung für das Steuerelement für Karussell-Benutzereingaben

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Unterstützt	Keine
Now Assist-Bereich	Unterstützt	Keine
Microsoft Teams	Unterstützt	Keine. Wenn das Karussell mehr als 10 Elemente enthält, müssen Anwender **Weiter** auswählen, um die verbleibenden Elemente zu überprüfen.
Slack	Unterstützt	Keine
Workplace	Unterstützt	Keine
Facebook Messenger	Unterstützt	Der Titel für ein Bild hat einen maximalen Grenzwert von 40 Zeichen. Der Text für das Bild hat eine maximale Zeichenanzahl von 60 Zeichen. Ein Anwender kann jeweils nur 10 Bilder anzeigen. Wenn mehr als 10 Bilder vorhanden sind, wird das Paginierungsformat verwendet, um weitere Optionen anzuzeigen. Der Standardwert für die maximale Anzahl von Bildern in einem Karussell für eine Seite wird in der Systemeigenschaft `sn_va_fb_messenger.max_carousel_cards` festgelegt. Diese Eigenschaft ist in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu finden.
SMS Twilio	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
LINE	Unterstützt	Der Titel für ein Bild hat einen maximalen Grenzwert von 40 Zeichen. Der Text für das Bild hat eine maximale Zeichenanzahl von 60 Zeichen. Ein Anwender kann jeweils nur 10 Bilder anzeigen. Wenn mehr als 10 Bilder vorhanden sind, wird das Paginierungsformat verwendet, um weitere Optionen anzuzeigen. Der Standardwert für die maximale Anzahl von Bildern im Karussell für eine Seite wird in der Systemeigenschaft `sn_va_line.max.carousel.cards` festgelegt. Die Eigenschaft befindet sich in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties].
WhatsApp	Unterstützt	Keine
Apple Messages for Business	Unterstützt	Keine
Alexa (Sprache)	Unterstützt	Verwenden Sie für Bildschirmgeräte Touch-Scrollen. Verwenden Sie für Geräte ohne Bildschirm die Sprachpaginierung.

Steuerelement für sichere Texteingabe

Das Steuerelement „Sicherheitstext“ bietet eine Möglichkeit, vertrauliche Informationen zu verschlüsseln, die als einfacher Text oder in anderen Formaten bereitgestellt werden. Verwenden Sie dieses Steuerelement, um vertrauliche Informationen in Themen zu verschlüsseln, die die Discovery des großen Sprachmodells (LLM) verwenden.

Verwenden Sie dieses Steuerelement, um Anwenderinformationen für Themen mithilfe der Themen-Discovery für das große Sprachmodell (LLM) zu sammeln und zu verschlüsseln.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die sichere Texteingabe verhindert auch, dass vertrauliche Informationen über ein LLM gesendet werden.

Steuerelementeigenschaften für Benutzereingaben für sicheren Text

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Sicheren Text-Anwendereingabe-Steuerungsknoten im Themen-Flow identifiziert.
Aufforderung	Textzeichenfolge oder Skript, die bzw. das Text zurückgibt. Dieser Wert wird nur verwendet, wenn der Standardwert nicht angegeben ist. Beispiel: Wie lautet Ihr Passwort?
Eingabeformat	Textformat, das validiert wird, wenn ein Anwender bestimmte Textelemente eingibt. Wenn die Eingabe ungültig ist, fordert der Bot den Anwender auf, den Text erneut einzugeben. Wählen Sie das Format des zu validierenden Textelements aus: • Text: Beliebige Textzeichenfolge (keine Validierung). • E-Mail: Format, das aus einem E-Mail-Präfix (Anwendername), dem @-Symbol und einer Domäne besteht. • IP-Adresse (IPV4, IPV6): Datenkommunikations-Lieferformat für Internetprotokoll Version 4 oder Version 6. • Telefonnummer (E.164): International anerkanntes Standardformat für Telefonnummern. • URL: Webadressformat. • Anwenderdefiniert: Ein Skript, das eine Validierungsregel für ein anwenderdefiniertes Textformat bereitstellt. Das Skript sollte zugehörige Fehlermeldungen enthalten, die angezeigt werden, wenn das erwartete Format nicht eingegeben wird. Beispiele für Telefon- und IP-Adressformate finden Sie unter Formate und IP-Adressfeldtypen für E.164-Telefone.
Hash-Funktion	Der Methoden-Digest-Algorithmus basierend auf der Standard-WS-Security-Spezifikation.
Verschlüsselungs-Salt	Zufällige Daten, die als zusätzliche Eingabe für eine Einwegfunktion verwendet werden, die Daten hasht.
Erweitert	
Standardwert	Ein Wert für die Benutzerantwort auf die Eingabeaufforderung. Wenn Sie beispielsweise den Anwendernamen bereits kennen, lautet der Standardwert möglicherweise (Skriptvariablen > Letzter Anwendername).
Bestätigungsnachrichten	
Bestätigung des Eingabeabschlusses	Bot-Antwort, die dem Anwender angezeigt wird, wenn die Knoteninteraktion abgeschlossen ist. Die Nachricht kann entweder eine Textzeichenfolge oder ein Skript sein, das Text zurückgibt. Beispiel, wenn Sie Dot-Walking verwenden: Vielen Dank, (Eingabevariablen > Anwendername)! Oder wenn Sie

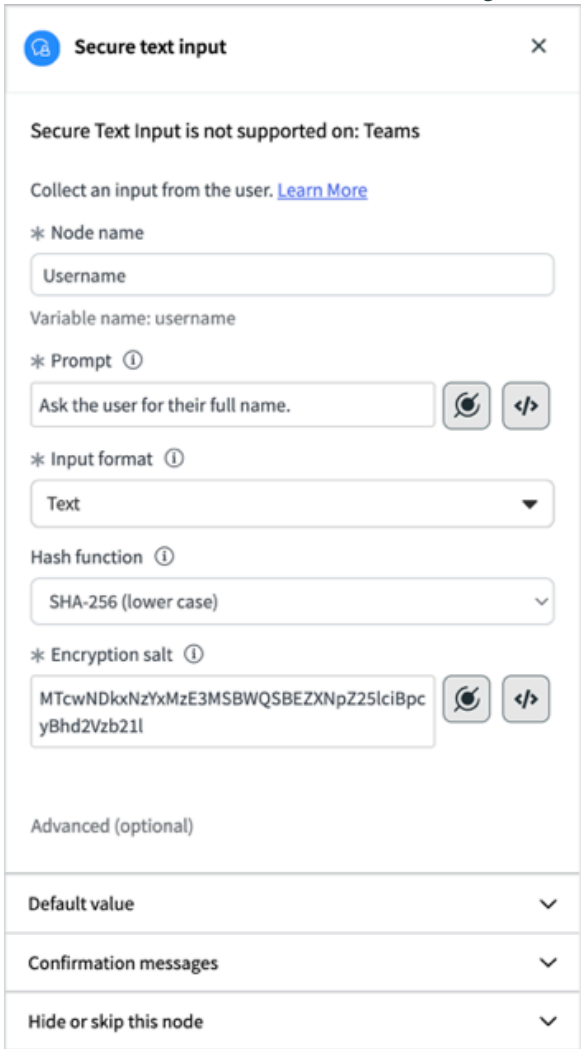
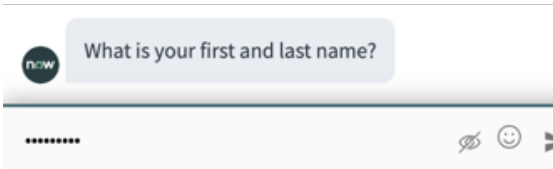
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	ein Skript verwenden, könnte die Bestätigung wie folgt lauten: Vielen Dank, {{vaInputs.username}}!
Standardwertbestätigung	Nachricht, in der der Benutzer aufgefordert wird, zu überprüfen, ob der Wert im Feld „Standardwert“ korrekt ist. Diese Nachricht wird anstelle eines Werts im Feld „Eingabeaufforderung“ verwendet. Beispiel: Sind Sie (Skriptvariablen > Anwendername)?
Diesen Knoten ausblenden oder überspringen	
Diesen Knoten bedingt anzeigen	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.
Zulassen, dass der Anwender diesen Knoten überspringt	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung angibt, unter der Anwender diesen Knoten in der Konversation überspringen können. Die Bedingung muss als true bewertet werden. Sie können dieses Feld entweder mit dem Bedingungsgenerator oder einem Skript festlegen.
Erneute Aufforderung überspringen	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung angibt, unter der Anwender die erneute Aufforderung in der Konversation überspringen können. Wenn ein vorheriger Knoten über ein Themen-Loopback oder eine Dialoghandlungerneut aufgerufen wird, umgeht Virtual Agent diesen Knoten und behält automatisch seinen ursprünglichen Wert bei.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für ein sicheres Text-Benutzereingabesteuerelement

Eingabeeigenschaften	Eingabeaufforderung
Grundlegende Eigenschaften für das Steuerelement für die sichere Texteingabe 	**Benutzereingabeaufforderung für sicheren Text in der Web-UI** 

Automatische Übersetzung

Kanalunterstützung

Hinweis:
Virtual Agent-Designer Steuerungen werden in anderen Kanälen möglicherweise anders angezeigt und funktionieren.

Kanalunterstützung für das Steuerelement „Textbenutzereingabe“.

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Keine.
Mobile Anwenderoberfläche	Unterstützt	Keine.
Now Assist-Bereich	Unterstützt	Keine.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanalunterstützung für das Steuerelement „Textbenutzereingabe“. (Fortsetzung)

Kanal	Support	Einschränkungen
Microsoft Teams	Unterstützt	Keine.
Slack	Unterstützt	Slack-Benutzer können Text bearbeiten, der zuvor in einer Konversation eingegeben wurde. Virtual Agent verarbeitet jedoch Nachrichten bei der ersten Eingabe. Wenn ein Slack-Benutzer eine Texteingabe bearbeitet, z. B. einen Kommentar, um einen Fall zu aktualisieren, wertet Virtual Agent die bearbeitete Aktualisierung nicht aus.
Workplace	Unterstützt	Keine.
Facebook Messenger	Unterstützt	Die maximale Zeichenanzahl beträgt 5000 Zeichen.
SMS Twilio	Unterstützt	Keine.
LINE	Unterstützt	Die maximale Zeichenanzahl beträgt 5000 Zeichen.
WhatsApp	Unterstützt	Keine.
Apple Messages for Business	Unterstützt	Keine.
Alexa (Sprache)	Unterstützt	Für Bildschirmgeräte gelten möglicherweise Zeichenbeschränkungen. Weitere Informationen finden Sie in der Alexa-Entwicklerdokumentation .

Bot-Antworten in Virtual Agent-Designer

Virtual Agent-Designer bietet verschiedene Steuerungen zur Anzeige von Bot-Antworten in einem Gespräch. Da Bot-Antworten in Plattformen von Drittanbietern auftreten, kann das Format für jede Ausgabe variieren.

Die folgenden Bot-Antwortsteuerelemente sind für die Verwendung innerhalb eines Virtual Agent -Themas verfügbar.

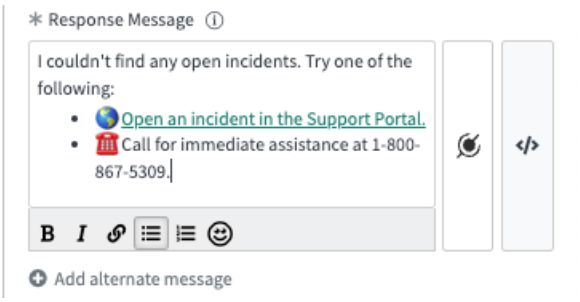
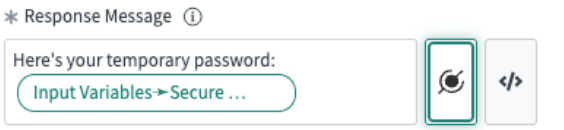
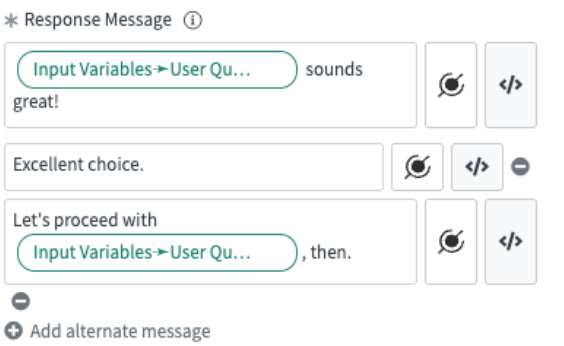
Steuerelement für Text-Bot-Antworten

Verwenden Sie das Steuerelement Text-Bot-Antwort in einem Virtual Agent -Thema, um eine Bot-Antwort als Text anzuzeigen. Sie können die Text-Bot-Antworten mithilfe der Texteditor-Steuerelemente formatieren. Sie können beispielsweise den Text fett oder kursiv schreiben sowie Links, Listen mit Aufzählungszeichen und Emojis einfügen.

Eigenschaften von Text-Bot-Antworten

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Text-Bot-Antwortknoten im Themen-Flow identifiziert
Antwortnachricht	Die Text-Bot-Antwort an den Anwender. Die Antwort kann eine der folgenden sein: • Rich-Textnachricht. • Skript, das Glide-Datensatzvariablen oder Skriptvariablen enthalten kann. **Hinweis:** Das Skript kann auch ein temporäres Passwort für den Endanwender enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Sie können die Textnachrichten mithilfe der Texteditor-Steuerelemente formatieren. Sie können beispielsweise die Symbole im Feld **Antwortnachricht** verwenden, um den Text fett oder kursiv zu schreiben sowie Links, Listen mit Aufzählungszeichen, nummerierte Listen und Emojis aufzunehmen.  Sie können auch eine Eingabevariable, z. B. ein temporäres Passwort, in die Antwortnachricht aufnehmen.  Um einen Link hinzuzufügen, führen Sie einen der folgenden Schritte aus: • Klicken Sie auf das Link-Symbol: . • Fügen Sie Ihre Antwortnachricht hinzu. Wählen Sie den Text aus, der als Link verwendet werden soll, und klicken Sie dann auf das Link-Symbol. Füllen Sie die Felder im Bestätigungsfenster aus. Geben Sie den Text ein, der als Link verwendet werden soll, und geben Sie dann die URL in das Feld Link ein. Geben Sie die Anzeigebezeichnung für den Link und eine statische URL ein, oder verwenden Sie die Datenpillenauswahl, um eine dynamische URL zu erstellen.
Alternative Nachricht hinzufügen	Fügen Sie eine oder mehrere alternative Antwortnachrichten für den Anwender hinzu. Virtual Agent wählt für jede Konversation zufällig eine Ihrer Antworten aus. 
Erweitert	
Diese Antwort sichern	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Aktivieren	Wenn diese Option aktiviert ist, wird die Bot-Antwort dem Anwender angezeigt, danach jedoch sicher maskiert und für andere nicht sichtbar.
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	Eine Bedingungsanweisung ohne Code oder ein Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

Kanalunterstützung

Kanalunterstützung für das Steuerelement „Text-Bot-Antwort“.

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Unterstützt	Keine
Now Assist-Bereich	Unterstützt	Keine
Microsoft Teams	Unterstützt	Keine
Slack	Unterstützt	Keine
Workplace	Unterstützt	Keine
Facebook Messenger	Unterstützt	Nur Nur-Textzeichenfolge
SMS Twilio	Unterstützt	Keine
LINE	Unterstützt	Keine
WhatsApp	Unterstützt	Keine
Apple Messages for Business	Unterstützt	Keine
Alexa (Sprache)	Unterstützt	Für Bildschirmgeräte volle Unterstützung. Bei Geräten ohne Bildschirm wird der Header gelesen.

Skript für Text-Bot-Antwort – Beispiel

In diesem Beispiel gibt das Skript eine Zeichenfolge zurück, durch die der Benutzer begrüßt wird. Die Eigenschaft `gs.getUser().getFirstName()` wird verwendet, um den Vornamen des aktuellen Benutzers anzuhängen.

```
(function execute() {
   return 'Hello ' + gs.getUser().getFirstName();
})()
```

In diesem Beispiel gibt das Skript Links zu drei Instanzen in der Antwort zurück. Verwenden Sie **Markdown**, um mehrere Links in das Skript aufzunehmen.

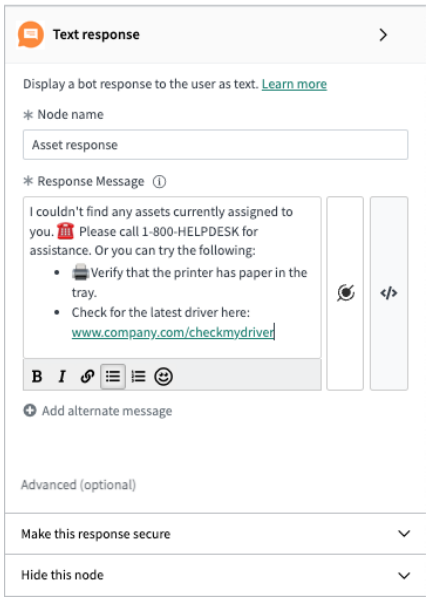
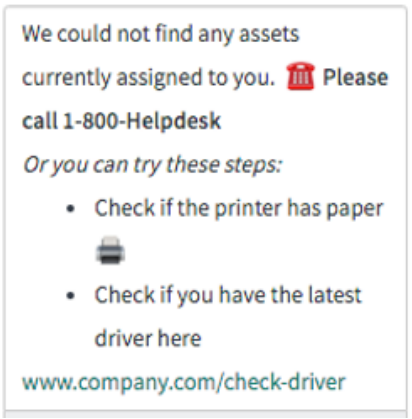
```
(function execute() {
   var output = 'Hello\n';
   output += '\n- [Instance 1](http://instance1.com)';
   output += '\n- [Instance 2](http://instance2.com)';
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    output += '\n- [Instance 3](http://instance3.com)';
    return output;
})()
```

Steuerelement für Text-Bot-Antworten – Beispiel

Hinweis:
Virtual Agent-Designer Steuerungen werden in anderen Kanälen möglicherweise anders angezeigt und funktionieren.

Antworteigenschaften	Text-Bot-Antwortausgabe
Grundlegende Eigenschaften des Steuerelements für Text-Bot-Antworten 	**Text-Bot-Antwortausgabe in der Web-UI** 

Steuerelement für LLM-Text-Bot-Antworten

Verwenden Sie dieses Steuerelement, um eine Eingabeaufforderungsbeschreibung zu schreiben, die dynamisch eine Ausgabenachricht an den Anwender in Konversationen erstellt, die die Themen-Discovery des großen Sprachmodells (LLM) verwenden.

Eigenschaften der Steuerung von LLM-Text-Bot-Antworten

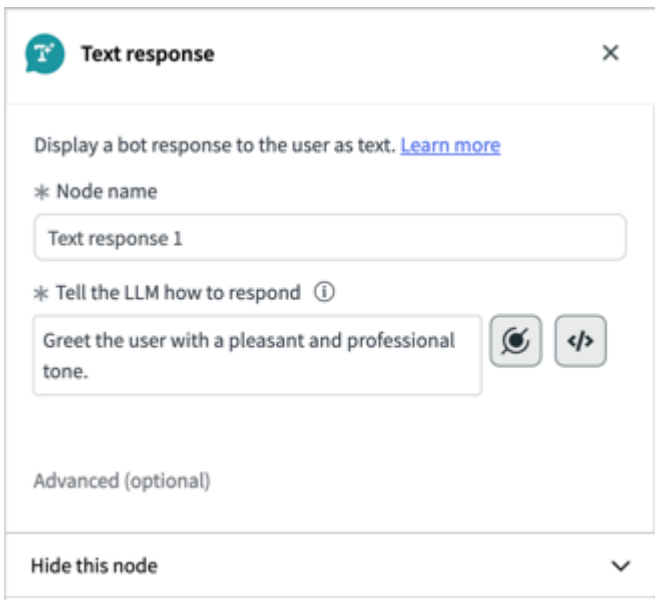
Die Text-Bot-Antwort ist in der Palette verfügbar, wenn Sie mit Themen arbeiten, die die LLM-Themen-Discovery verwenden.

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Steuerungsknoten für die LLM-Text-Bot-Antwort im Themen-Flow identifiziert
LLM Reaktionsweise mitteilen	Art von Nachricht, die das LLM an den Benutzer senden soll. Beispiel: Begrüßen Sie den Anwender freundlich und professionell. Sie können Nachrichten mit Nur-Text, Skripts oder Bedingungen erstellen, die mit der Datenpillenauswahl definiert wurden.
Erweitert	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

Steuerelement für Text-Bot-Antworten – Beispiel



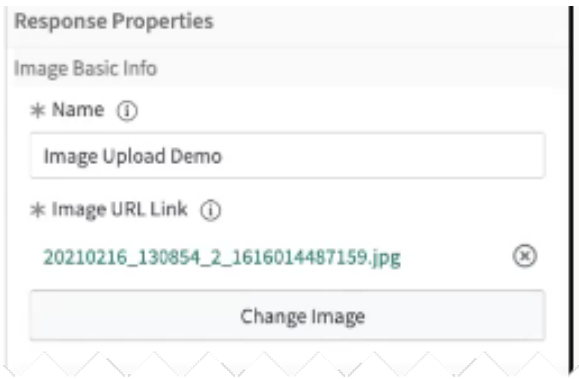
Steuerelement für die Bot-Antwort für Bilder

Verwenden Sie das Steuerelement für die Bot-Antwort auf Bilder in einem Virtual Agent -Thema, um ein Bild von einem URL-Link hochzuladen und anzuzeigen. Das Bildseitenverhältnis bestimmt, wie das Bild in der Bot-Chat-Blase dimensioniert wird.

Eigenschaften des Steuerelements für die Bild-Bot-Antwort

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Knoten für das Steuerelement für die Bild-Bot-Antwort im Themen-Flow identifiziert
URL-Link zum Bild	Der URL-Link zu einer Bilddatei, die Sie in die Konversation aufnehmen möchten. Um einen Wert festzulegen, führen Sie einen der folgenden Schritte aus: • Geben Sie die Bild-URL mithilfe eines Textfelds, einer Datenpille oder eines Skripts an. • Laden Sie ein Bild hoch, indem Sie auf **Bild hochladen**klicken. Wenn Sie ein Bild hochladen, wird das ausgewählte Bild auf den Server hochgeladen und in der Tabelle „Images“ [sys_db_image] sowie in den Update-Sätzen gespeichert. Wenn das Image in der Tabelle „Images“ und den Update Sets gespeichert ist, können Sie das Image je nach Bedarf in einer Produktionsinstanz oder einer Instanz außerhalb der Produktion verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Nachdem das Bild hochgeladen wurde, wird der URL-Link in das Blatt „**Antworteigenschaften** “ aufgenommen:  Klicken Sie auf den Link, um das Bild anzuzeigen. Die URL wird dynamisch generiert. Der Name der Instanz wird am Anfang des URL-Pfads eingefügt. Sie können den Link zum Bild ändern oder löschen. Wenn Sie den Link auf diesem Eigenschaftsblatt löschen, wird nur der Verweis auf die URL gelöscht. Das Image verbleibt zur späteren Verwendung auf dem Server.
Alternativer Text für Bild	Alternativer, vom Bildschirm lesbarer Text für Barrierefreiheit enthalten. Dieser Text wird zusammen mit dem Bild verwendet. Geben Sie den Text mithilfe des Textfelds, der Datenpille oder des Skripts ein. Weitere Informationen zur Verwendung von Datenpillen oder Skripts finden Sie unter Virtual Agent-Designer Steuerungen.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

Kanalunterstützung

Kanalunterstützung für das Steuerelement für die Bild-Bot-Antwort

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Die maximale Bildgröße wird durch die Systemeigenschaft `com.glide.attachment.max_size` bestimmt. Der Standardwert ist 1024 MB.
Mobile Anwenderoberfläche	Unterstützt	Die maximale Bildgröße wird durch die Systemeigenschaft `com.glide.attachment.max_size` bestimmt. Der Standardwert ist 1024 MB.
Now Assist-Bereich	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Microsoft Teams	Unterstützt	Keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

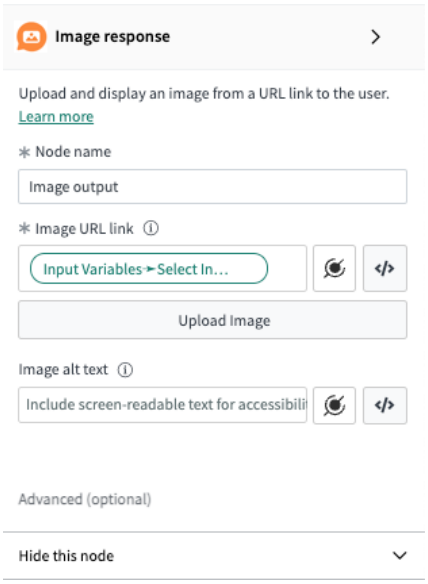
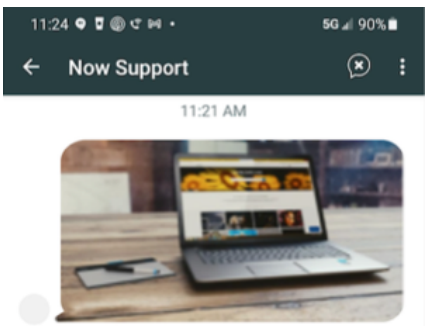
Kanalunterstützung für das Steuerelement für die Bild-Bot-Antwort (Fortsetzung)

Kanal	Support	Einschränkungen
Slack	Unterstützt	Weitere Informationen zur maximal zulässigen Bildgröße finden Sie in der Dokumentation Slack.
Workplace	Unterstützt	Weitere Informationen zur maximal zulässigen Bildgröße finden Sie in der Dokumentation Workplace.
Facebook Messenger	Unterstützt	Weitere Informationen zur maximal zulässigen Bildgröße finden Sie in der Dokumentation Facebook Messenger.
SMS Twilio	Unterstützt	Die Grenzwerte für Dateigrößen können variieren. Informationen zu Einschränkungen für Twilio finden Sie unter „ Akzeptierte Inhaltstypen für Medien “ .
LINE	Unterstützt	Die Grenzwerte für Dateigrößen können variieren. Einzelheiten finden Sie in der Dokumentation LINE.
WhatsApp	Unterstützt	Die Grenzwerte für Dateigrößen können variieren. Einzelheiten finden Sie in der Dokumentation WhatsApp.
Apple Messages for Business	Unterstützt	Keine
Alexa (Sprache)	Teilweise Unterstützung	Unterstützt auf Geräten mit Bildschirmen. Bei Geräten ohne Bildschirm erhält der Benutzer eine Meldung: Wir haben ein Bild gefunden. Details finden Sie unter Optimieren Sie die Einstellungen und Themen von [Virtual Agent für eine optimale Alexa Sprachchat-Experience.

Beispiel für Bild-Bot-Antwortsteuerung

Hinweis:
Virtual Agent-Designer Steuerungen werden in anderen Kanälen möglicherweise anders angezeigt und funktionieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Antworteigenschaften	Ausgabe der Bild-Bot-Antwort
Grundlegende Eigenschaften des Bot-Antwortsteuerelements für Bilder 	**Ausgabe der Web-UI-Bild-Bot-Antwort**  **ServiceNow Mobile Ausgabe der Bild-Bot-Antwort** 

Steuerelement für Link-Bot-Antworten

Verwenden Sie das Steuerelement Bot-Antwort verknüpfen in einem Virtual Agent -Thema, um eine Bot-Antwort anzuzeigen. Die Antwort enthält eine Header-Eingabeaufforderung mit einem einzelnen URL-Link zu einem Element oder mehreren URL-Links für bis zu drei Elemente.

Hinweis:
Wenn Sie das Link-Bot-Antwortsteuerelement für Virtual Agent -Konversationen in Now Mobile-Apps verwenden, werden Weblinks im mobilen Browser geöffnet. Wenn Sie möchten, dass Links in einem nativen mobilen Bildschirm innerhalb der Mobile App geöffnet werden, erstellen Sie für Elemente in Ihren Konversationsthemen Deep-Links. Weitere Informationen zu Deep Links in mobilen Apps finden Sie unter MobileDeepLinkGenerator – Global API.

Eigenschaften von Steuerelementen für Link-Bot-Antworten

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Knoten für das Link-Bot-Antwortsteuerelement im Themen-Flow identifiziert.
Link-Liste	Typ der im Ausgabeergebnis zurückgegebenen Links.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• Wählen Sie **Einzellink** aus, um ein Element in den Ausgabeergebnissen zurückzugeben. • Wählen Sie **Mehrere Links** aus, um bis zu drei Elemente in den Ausgabeergebnissen zurückzugeben.
Eigenschaften von einzelnen Links	
Header	Nachricht, die oberhalb des URL-Links angezeigt wird. Die Nachricht kann eine Zeichenfolge mit Variablen oder ein Skript sein.
Bezeichnung	Text, der einen einzelnen Link in der Bot-Blase identifiziert. Der Text kann eine Zeichenfolge mit Variablen oder ein Skript sein.
Verknüpfung	Link zu einem einzelnen Element wie der Seite einer Website oder ein bestimmter Datensatz. Der Link kann eine Zeichenfolge mit Variablen oder ein Skript sein, das eine gültige URL als Zeichenfolge zurückgibt. Sie können zum Beispiel die vollständige URL wie `https://servicenow.com` eingeben.
Mehrere Linkeigenschaften	
Header-Nachricht	Textaufforderung, die über der Liste der Links angezeigt wird. Die Eingabeaufforderung kann eine Zeichenfolge mit Variablen oder ein Skript sein.
Wertausdruck von Link-Liste	Skript, das eine Liste der anzuzeigenden Links erstellt. Das Skript enthält die folgenden Parameter: Link-URL, Linkanzeigebezeichnung, Linkbeschreibung und Linkkontext.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

Kanalunterstützung

Kanalunterstützung für das Steuerelement für Bot-Antworten verknüpfen

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Unterstützt	Keine
Now Assist-Bereich	Unterstützt	Keine
Microsoft Teams	Unterstützt	Keine
Slack	Unterstützt	Keine
Workplace	Unterstützt	Keine
Facebook Messenger	Unterstützt	Der Weblink wird in der Konversation als URL-Schaltfläche angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanalunterstützung für das Steuerelement für Bot-Antworten verknüpfen (Fortsetzung)

Kanal	Support	Einschränkungen
SMS Twilio	Unterstützt	Keine
LINE	Unterstützt	Keine
WhatsApp	Unterstützt	Keine
Apple Messages for Business	Unterstützt	Alle URLs müssen der Tabelle „Liste der zulässigen Domänen“ [sys_cs_hostname_allow_list] hinzugefügt werden.
Alexa (Sprache)	Teilweise Unterstützung	Unterstützt auf Geräten mit Bildschirmen. Bei Geräten ohne Bildschirm erhält der Benutzer eine Nachricht: Wir haben einen Link gefunden. Details finden Sie unter Optimieren Sie die Einstellungen und Themen von [Virtual Agent für eine optimale Alexa Sprachchat-Experience.

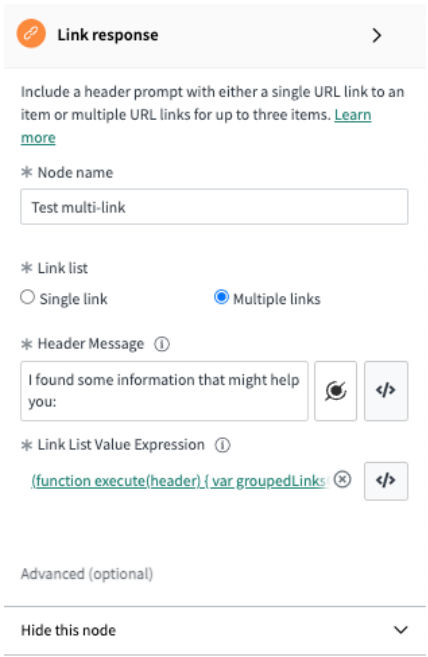
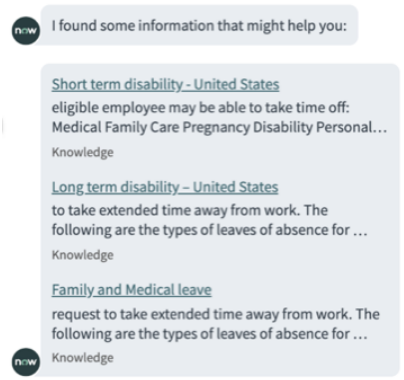
Beispiel für die Steuerung der Bot-Antwort mit einem Link

Hinweis:
Virtual Agent-Designer Steuerungen werden in anderen Kanälen möglicherweise anders angezeigt und funktionieren.

Eigenschaften von Bot-Antwort mit einzelnem Link	Link-Bot-Antwortausgabe
Grundlegende Eigenschaften des Bot-Antwortsteuerelements für Einzellinks Link response Include a header prompt with either a single URL link to an item or multiple URL links for up to three items. Learn more * Node name Test link * Link list Single link Multiple links * Header Here is a link Label Click Here * Link https://mycompany.com/ Advanced (optional) Hide this node	**Link-Bot-Antwortausgabe in der Web-UI** Show Logs Now Support just now Here is a link Click Here

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispieleigenschaften für Bot-Antwortsteuerung mit mehreren Links

Eigenschaften von Bot-Antwort mit mehreren Links	Link-Bot-Antwortausgabe
Grundlegende Eigenschaften des Steuerelements für Bot-Antworten mit mehreren Links 	**Ausgabe von Bot-Antwort mit Web-UI-Link – mehrere URL-Links**  **Hinweis:** Die Bot-Ausgabe mit mehreren Links wird auch in Microsoft Teams, Slack, Workplace und Facebook Messenger unterstützt.

Steuerelement für HTML-Bot-Antworten

Verwenden Sie das Steuerelement für HTML-Bot-Antworten, um statischen HTML-Text in der Virtual Agent-Bot-Antwort anzuzeigen.

Hinweis:
Wenn Sie in früheren Releases Konversationen erstellt haben, die dieses Bot-Antwortsteuerelement zum Generieren von Kartenlayouts verwenden, sollten Sie Ihre Konversationen so aktualisieren, dass sie das Karten -Bot-Antwortsteuerelement verwenden. Auf der Karte werden Informationen aus einem Datensatz in Ihrer Instanz angezeigt. Außerdem enthält sie einen Link zum zugehörigen Datensatz.

Sicherheitsüberlegungen zu HTML-Markup

Aus Sicherheitsgründen wird automatisch ein HTML-Bereinigungsskript ausgeführt, das alle in der Instanz verwendeten HTML-Markups überprüft, einschließlich Virtual Agent -Konversationen. Das Bereinigungsskript entfernt Elemente oder Attribute, die möglicherweise websiteübergreifende Skripting-Angriffe ermöglichen. Sie können das HTML-Bereinigungsskript bearbeiten, um die Liste der Markup-Elemente zu ändern, die beibehalten oder entfernt werden sollen. Einzelheiten hierzu finden Sie unter HTML-Bereinigung. Beispiele für das Hinzufügen von Markup-Elementen zur Ausschluss- oder Aufnahmeliste finden Sie unter HTML-Bereinigung konfigurieren.

Um das HTML-Bereinigungsskript nur für Virtual Agent -Konversationen zu deaktivieren, fügen Sie die Systemeigenschaft `com.glide.cs.html.sanitizer.enabled` hinzu, und legen Sie den Wert auf „falsch“ fest. Einzelheiten zum Erstellen einer Systemeigenschaft finden Sie unter Systemeigenschaft hinzufügen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften von Steuerelementen für HTML-Bot-Antworten

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen HTML-Bot-Antwortsteuerungsknoten im Themen-Flow identifiziert.
HTML-Nachricht	Anzuzeigende HTML-Ausgabe. Klicken Sie auf das Skriptsymbol </>, um den HTML-Editor zu öffnen, und geben Sie den HTML-Text ein.
Höhe (Pixel)	Maximale Höhe des Bereichs für die Anzeige der HTML-Ausgabe in Messaging-Anwendungen von Drittparteien.
Breite (Pixel)	Maximale Breite der Bot-Blase für die Anzeige von HTML-Ausgaben in Messaging-Anwendungen von Drittanbietern.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

Kanalunterstützung

Hinweis:
Wie in den Beispielen gezeigt, kann die HTML-Ausgabe in Messaging-Anwendungen von Drittanbietern variieren. Bestimmen Sie einen geeigneten **Höhen-** und **Breitenbereich**, indem Sie anfängliche Werte für Höhe und Breite festlegen, eine Vorschau der HTML-Ausgabe in den Messaging-Anwendungen anzeigen, die Sie verwenden möchten, und dann die Werte für Höhe und Breite anpassen.

Kanalunterstützung für das Steuerelement für HTML-Bot-Antworten

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Unterstützt	Keine
Now Assist-Bereich	Unterstützt	Keine
Microsoft Teams	Unterstützt	Da HTML als Bild in Microsoft Teamsgerendert wird, werden andere Steuerelemente empfohlen. Verwenden Sie beispielsweise Bilder oder Karten anstelle von HTML für Microsoft Teams.
Slack	Unterstützt	Keine
Workplace	Unterstützt	Keine
Facebook Messenger	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanalunterstützung für das Steuerelement für HTML-Bot-Antworten (Fortsetzung)

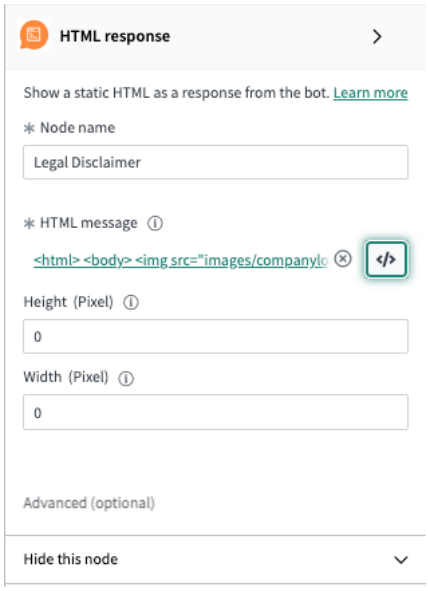
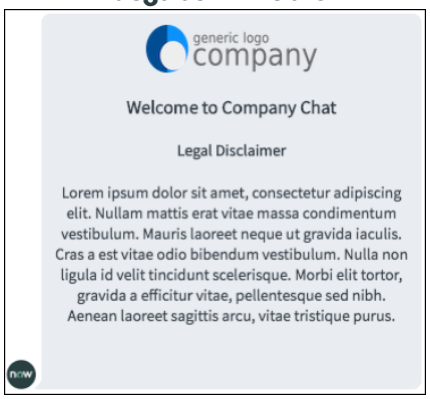
Kanal	Support	Einschränkungen
SMS Twilio	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
LINE	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
WhatsApp	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Apple Messages for Business	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Alexa (Sprache)	Teilweise Unterstützung	Unterstützt auf Geräten mit Bildschirmen. Bei Geräten ohne Bildschirm erhält der Benutzer eine Nachricht: Wir haben einen Link gefunden. Details finden Sie unter Optimieren Sie die Einstellungen und Themen von [Virtual Agent für eine optimale Alexa Sprachchat-Experience.

HTML-Bot-Antwortausgabe – Beispiel

In der HTML-Bot-Antwort wird statisches HTML als Chat-Antwort angezeigt. Dieses Beispiel beinhaltet ein Bild, Überschriften und Absatztext. Die Web-Benutzerschnittstelle präsentiert diese Inhalte als HTML. In den Benutzeroberflächen von Slack, Microsoft Teams und Workplace wird derselbe Inhalt als PNG-Bild angezeigt. URL-Links innerhalb des HTML werden extrahiert und unterhalb des Bildes angezeigt. Bei der URL kann es sich um einen absoluten oder relativen Link handeln. Wenn Sie einen relativen Link verwenden, muss er relativ zur Instanz ServiceNow sein.

Hinweis:
Virtual Agent-Designer Steuerungen werden in anderen Kanälen möglicherweise anders angezeigt und funktionieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften von HTML-Bot-Antworten	HTML-Bot-Antwortausgabe
Grundlegende Eigenschaften des HTML-Bot-Antwortsteuerelements 	**HTML-Ausgabe in Web-UI** 

Steuerelement für Bot-Antworten mit mehreren Antworten

Verwenden Sie das Steuerelement für die Bot-Antwort mit Mehrfachantwort in einem Virtual Agent -Thema, um zwei oder mehr Ausgaben nacheinander anzuzeigen. Ausgaben können Text, Bild, Link oder HTML sein. Benutzer können über eine bereitgestellte Navigationsschaltfläche von einer Ausgabe zur nächsten wechseln.

Eigenschaften für Steuerelemente für Bot-Antworten mit mehreren Antworten

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Der Name, der diesen Mehrfachantwort-Steuerungsknoten im Themen-Flow identifiziert.
Antwort hinzufügen	Eine oder mehrere Bot-Antworten Wählen Sie für jeden Ausgabetyp **+ Antwort hinzufügen** aus, um die Ausgabe anzugeben und die Ausgabeeigenschaften zu definieren. **1.** Wählen Sie im Dialogfenster "Eine Antwort hinzufügen" den **Typ** und geben Sie die zugehörigen Werte an: ○ **Text**: Geben Sie im Feld **Wert** den Text ein, der in der Antwort angezeigt werden soll. ○ **HTML**: Geben Sie die **Höhe** und **Breite**in Pixel ein, um die Abmessungen des HTML-Blocks festzulegen. Geben Sie im HTML-Editor das HTML-Markup ein, das angezeigt werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	○ **Bild**: Geben Sie eine URL in das Feld **Bild** ein, oder wählen Sie **Bild** hochladen, und wählen Sie die Bilddatei aus, die hochgeladen werden soll. ○ **Link**: Geben Sie den **Header**, die **Bezeichnung** (Bezeichnung für den Link) und den **Link** (Pfad oder URL für den Link) ein. **2.** Wählen Sie **Speichern**.
Erweitert	
Bezeichnung der Navigationsschaltfläche	
Beschriften Sie die Schaltfläche, über die der Anwender die Konversation fortsetzen kann	Die Bezeichnung für die Schaltfläche, die unterhalb des Ausgangs angezeigt wird. Die Schaltfläche ermöglicht es dem Benutzer, zur nächsten Ausgabe im Ablauf zu wechseln.
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

Kanalunterstützung

Kanalunterstützung für das Steuerelement für Bot-Antworten mit mehreren Antworten

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Unterstützt	Keine
Now Assist-Bereich	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Microsoft Teams	Unterstützt	Keine
Slack	Unterstützt	Keine
Workplace	Unterstützt	Keine
Facebook Messenger	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
SMS Twilio	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
LINE	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
WhatsApp	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend

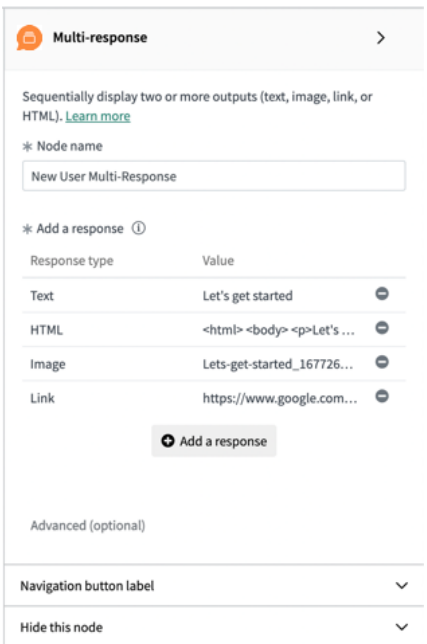
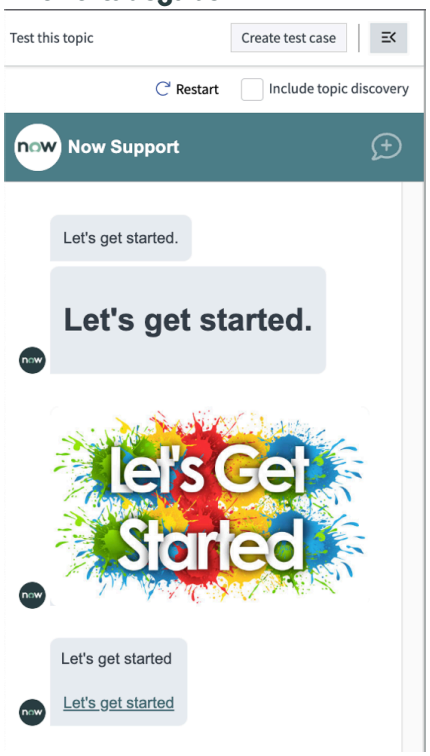
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanalunterstützung für das Steuerelement für Bot-Antworten mit mehreren Antworten (Fortsetzung)

Kanal	Support	Einschränkungen
Apple Messages for Business	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Alexa (Sprache)	Teilweise Unterstützung	Unterstützt auf Geräten mit Bildschirmen. Bei Geräten ohne Bildschirm erhält der Benutzer eine Nachricht, wenn nicht unterstützte Elemente verwendet werden: Wir haben einen Link gefunden. Details finden Sie unter Optimieren Sie die Einstellungen und Themen von [Virtual Agent für eine optimale Alexa Sprachchat-Experience.

Beispiel für ein Steuerelement mit mehreren Antworten

Hinweis:
Virtual Agent-Designer Steuerungen werden in anderen Kanälen möglicherweise anders angezeigt und funktionieren.

Ausgabeeigenschaften	Ausgabe mit mehreren Antworten
Grundlegende Eigenschaften des Steuerelements für Mehrfachantwort-Bot-Antworten 	**Web-UI-Mehrfachantwort-Bot-Antwortausgabe** 

Steuerelement für Skript-Bot-Antworten

Verwenden Sie das Steuerelement „Bot-Antwort für Skript“ in einem Thema Virtual Agent, um ein Skript auszuführen, das eine einzelne oder eine mehrteilige Antwort zurückgibt.

Verwenden Sie das Steuerelement für die Skript-Bot-Antwort, wenn Sie eine komplexere Antwort erstellen, die auf geskripteten Berechnungen basiert oder eine mehrteilige Antwort

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

erfordert. Skriptausgabe kann Text, Bild, Karten, Links und HTML beinhalten, um eine vielseitige Antwort zu erstellen.

Skript-Bot-Antwortsteuerungseigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Der Name, der diesen Steuerknoten für die Skript-Bot-Antwort im Themen-Flow identifiziert
Skript-Ausgabetyp	Der Typ der vom Skript zurückgegebenen Ausgabe, entweder einzeln oder mehrteilig.
Skript-Antwortnachricht	Das Skript, das den ausgewählten Ausgabetyp generiert.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

Kanalunterstützung

Kanalunterstützung für das Steuerelement „Skript-Bot-Antwort“.

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Unterstützt	Keine
Now Assist-Bereich	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Microsoft Teams	Unterstützt	Keine
Slack	Unterstützt	Keine
Workplace	Unterstützt	Keine
Facebook Messenger	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
SMS Twilio	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
LINE	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
WhatsApp	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Apple Messages for Business	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanalunterstützung für das Steuerelement „Skript-Bot-Antwort“. (Fortsetzung)

Kanal	Support	Einschränkungen
Alexa (Sprache)	Teilweise Unterstützung	Der Support hängt von der Art der Antwort ab. Beispielsweise sind Bilder und Links möglicherweise nur auf Geräten mit Bildschirmen verfügbar. Details finden Sie unter Optimieren Sie die Einstellungen und Themen von [Virtual Agent für eine optimale Alexa Sprachchat-Experience.

Beispiel-Skript

In diesem Beispiel berechnet das Skript die Zeit zwei Stunden ab der aktuellen Zeit und gibt eine mehrteilige Nachricht aus, die diese Informationen enthält.

```
(function execute() {
    var gdt = new GlideDateTime();
    var gt = new GlideTime();
    gdt.addSeconds(7200);
    gt = gdt.getTime();
    var multiOutMsg = new sn_cs.MultiPartOutMsg();
    multiOutMsg.addPlainTextPart('Thank you for submitting an incident.');
    multiOutMsg.addPlainTextPart('You should receive a response from a technician by ' +
 gt.getByFormat('HH:mm'));
    return multiOutMsg;
})()
```

Beispiel für ein Steuerelement für die Bot-Antwort per Skript

Hinweis:
Virtual Agent-Designer Steuerungen werden in anderen Kanälen möglicherweise anders angezeigt und funktionieren.

Skripteigenschaften	Ausgabe der Skript-Bot-Antwort
Grundlegende Eigenschaften des Skript-Bot-Antwort-Steuerelements Script response Create a complex response using scripted calculations or a multi-part response. Learn more * Node name Script output Script output type Single-part * Script response message (function execute() { var singleOutMsg = new Advanced (optional) Hide this node	**Ausgabe der Bot-Antwort des Web-UI-Skripts** Show Logs Now Support just now This is my script output.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Steuerelement für Karten-Bot-Antworten

Verwenden Sie das Steuerelement für die Karten-Bot-Antwort in einem Virtual Agent -Thema, um ausgewählte Informationen aus einem Datensatz in Ihrer Instanz zusammen mit Rich Content wie einem Video oder Bild hochzuladen und anzuzeigen.

Eine Karte kann Datensatzinformationen, ein Bild oder einen YouTube-Videoinhalt in einem kompakten Format enthalten. Das kompakte Format ist auf Lesbarkeit im Chatfenster ausgelegt.

Die Antwort des Karten-Bots kann die folgenden Inhaltstypen anzeigen:

- Datensatz: Zeigt Inhalte aus einem einzelnen Datensatz in Ihrer -Instanz an. Dieser Datensatz kann im Flow von Variablen referenziert oder mit einem Skript abgefragt werden, das einen einzelnen Glide-Datensatz aus einer ausgewählten Tabelle zurückgibt. Der Datensatzinhalt enthält das Anzeigefeld für die Tabelle oben auf der Karte, gefolgt von allen anderen Feldern, die durch die Eigenschaften der Bot-Antwort angegeben werden.
- Bild: Zeigt ein großes oder kleines Bild, das Sie angeben, zusammen mit einem Titel und einer Beschreibung an. Das Eigenschaftenblatt stellt eine vorkonfigurierte Vorlage für das Kartenlayout bereit. Geben Sie Titel, Beschreibung und Bildquelle an.
- YouTube-Video: Wird in einem Inline-Video-Player angezeigt, wenn dies vom Kanal unterstützt wird. Das Bild wird zusammen mit einem Titel, einer Beschreibung und einem Hyperlink zu relevanten Inhalten angezeigt.

  Im Release Xanadu werden nur YouTube-Videos unterstützt.

Tipp:
Sie können auch das Steuerelement für die Video-Bot-Antwort verwenden, um YouTube-Videos in Konversationen einzubeziehen. Das Steuerelement für die Video-Bot-Antwort enthält eine Navigationsschaltfläche, mit der die Konversation pausiert wird. Wenn der Anwender das Video ansehen soll, bevor er die Konversation fortsetzt, verwenden Sie diese Navigationsschaltfläche. Wenn Anwender das Video fertig angesehen haben, können sie auf diese Navigationsschaltfläche klicken, um mit der Konversation fortzufahren.

Hinweis:
Wenn Sie zuvor Konversationen erstellt haben, die das HTML-Bot-Antwortsteuerelement zum Generieren von Kartenlayouts verwenden, sollten Sie Ihre Konversationen so aktualisieren, dass das Karten-Bot-Antwortsteuerelement verwendet wird. Auf der Karte werden Informationen aus einem Datensatz in Ihrer Instanz angezeigt. Außerdem enthält sie einen Link zum zugehörigen Datensatz. Oder es kann Bilder anzeigen und Rich Content wie ein Video enthalten.

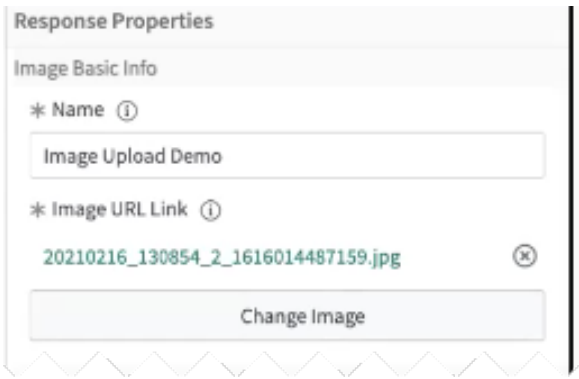
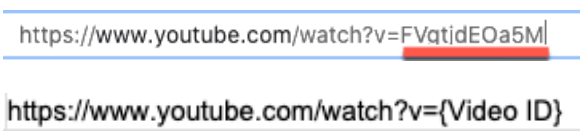
Eigenschaften von Steuerelementen für Karten-Bot-Antworten

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Knoten für das Karten-Bot-Antwortsteuerelement im Themen-Flow identifiziert.
Kartentyp	Zu verwendender Kartentyp. Wählen Sie eine der folgenden Optionen: • **Datensatz** • **Großes Bild mit Text** • **Kleines Bild mit Text**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• **YouTube-Videokarte** **Hinweis:** In Release Xanadu werden nur YouTube-Videokarten unterstützt.
Typ: Datensatz	
Datensatz	Verweis auf einen bestimmten Datensatz. Die Daten für die Karte stammen aus einem Datensatz, auf den in einer Variablen von einem anderen Knoten im Flow verwiesen wird. Die Referenz könnte beispielsweise eine Auswahlliste oder Glide-Aktion sein. 1. Wählen Sie eine Variable aus dem aktuellen Flow aus, der ein Datensatzobjekt enthält. 2. Verwenden Sie die Felderliste, um die auf der Karte angezeigten **Felder** zu bestimmen.
Tabelle	Tabelle, die auf einen einzelnen Glide-Datensatz verweist, der die auf der Karte angezeigten Daten enthält.
Filtern Sie diese Tabelle mithilfe von	Geben Sie die Bedingung oder das Skript ein, um Daten in der Tabelle zu filtern und den Datensatz zurückzugeben. • **Bedingung**: Bedingungsanweisung, die den Tabellendatensatz zurückgibt. • **Skript**: Glide-Datensatzabfrage, die den Glide-Datensatz zurückgibt.
Felder	Felder aus dem Datensatz ServiceNow, die auf der Karte angezeigt werden sollen. Geben Sie jedes Feld an, indem Sie auf **Feld**hinzufügen klicken. **Hinweis:** Wenn Sie Workplaceverwenden, werden maximal vier Felder auf der Karte gerendert. Wenn Sie mehr als vier Felder haben, werden die verbleibenden Felder auf einer nachfolgenden Karte mit bis zu vier Feldern pro Karte angezeigt.
Typ: Großes Bild mit Text oder Kleines Bild mit Text	
Vorlage	Eine visuelle Darstellung, die das Layout der Bildkarte zeigt. Jeder Bereich der Vorlage ist nummeriert.
Daten Feldern auf der Karte zuordnen	Felder, die den in der Vorlage angezeigten Nummern entsprechen. Dabei handelt es sich um die folgenden Felder: 1. **Titel**: Name oder Bezeichnung für die Karte 2. **Beschreibung**: Erklärung des Bildes 3. **Bild-URL-Link**: Geben Sie das auf der Karte angezeigte Bild auf eine der folgenden Arten an: ○ Geben Sie die Bild-URL mithilfe des Textfelds, der Datenpille oder des Skripts an. ○ Laden Sie das Bild hoch, indem Sie auf **Bild hochladen**klicken. Wenn Sie ein Image hochladen, wird das ausgewählte Image auf den Server hochgeladen und in der Tabelle „Images“ [sys_db_image] sowie in den Update-Sätzen gespeichert. Wenn das Image in der Tabelle „Images“ und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	den Update Sets gespeichert ist, können Sie das Image je nach Bedarf in einer Produktionsinstanz oder einer Instanz außerhalb der Produktion verwenden. Nachdem das Bild hochgeladen wurde, wird der URL-Link in das Blatt**Antworteigenschaften** aufgenommen.  Klicken Sie auf den Link, um das Bild anzuzeigen. Die URL wird dynamisch generiert. Der Name der Instanz wird am Anfang des URL-Pfads eingefügt. Sie können den Link zum Bild ändern oder löschen. Wenn Sie den Link auf diesem Eigenschaftsblatt löschen, wird nur der Verweis auf die URL gelöscht. Das Image verbleibt zur späteren Verwendung auf dem Server. 4. **Alternativer Text für Bild**: Alternativer, lesbarer Text, der das Bild für Barrierefreiheitsprogramme beschreibt. Dieser Text wird zusammen mit dem Bild verwendet. Geben Sie den Text mithilfe des Textfelds, der Datenpille oder des Skripts ein.
Typ: YouTube-Videokarte	
Vorlage	Eine visuelle Darstellung des Layouts des in der Karte enthaltenen Videos.
Daten Feldern auf der Karte zuordnen	Felder, die den in der Vorlage angezeigten Nummern entsprechen. Dabei handelt es sich um die folgenden Felder: • **Titel**: Titel der Karte. • **Titellink**: URL zu relevantem Inhalt. • **Beschreibung**: Beschreibung der Karte, z. B. das Thema, das im Video behandelt wird. • **YouTube-Video-ID**: Eindeutiger Bezeichner für das in der Karte verwendete Video. Dieser Bezeichner ist die Zeichenfolge nach dem Gleichheitszeichen (=) am Ende des URL-Pfads des Videos. Im unten gezeigten Pfad lautet der Videobezeichner beispielsweise FVgtjdEOa5M. 

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

Kanalunterstützung

Kanalunterstützung für das Steuerelement für die Karten-Bot-Antwort

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Unterstützt	Keine
Now Assist-Bereich	Teilweise Unterstützung	Datensatzkarten und Datensatzkarten nur mit Aktion.
Microsoft Teams	Unterstützt	Das Videosteuerelement zeigt ein Miniaturbild des Videos an, das Benutzer auswählen, um das Video in ihrem bevorzugten Webbrowser zu öffnen.
Slack	Unterstützt	Integration für Konversationsfunktionen mit Slack Version 2.0.0 und höher Das Videosteuerelement zeigt ein Miniaturbild des Videos an, das Benutzer auswählen, um das Video in ihrem bevorzugten Webbrowser zu öffnen.
Workplace	Teilweise Unterstützung	Bildkartenausgabe nicht verfügbar. Facebook-Apps unterstützen keine vertikalen Listenvorlagen mehr. Für das Kartenlayout wird ab dem 15. August 2019 eine horizontale, scrollbare Karussellvorlage verwendet. Karten besitzen auch eine Schaltflächenvorlage.
Facebook Messenger	Unterstützt	Keine
SMS Twilio	Unterstützt	Nur Datensätze und Bildkarten.
LINE	Teilweise Unterstützung	Nur Datensätze und Bildkarten.
WhatsApp	Teilweise Unterstützung	Nur Datensätze und Bildkarten.
Apple Messages for Business	Unterstützt	Keine
Alexa (Sprache)	Teilweise Unterstützung	Einige Ausgabearten sind nur auf Geräten mit Bildschirmen verfügbar. Bei Geräten ohne Bildschirm wird der Kartentitel gelesen. Details

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanalunterstützung für das Steuerelement für die Karten-Bot-Antwort (Fortsetzung)

Kanal	Support	Einschränkungen
		finden Sie unter Optimieren Sie die Einstellungen und Themen von [Virtual Agent für eine optimale Alexa Sprachchat-Experience.

Beispiel gleitende Datensatzabfrage

```
(function execute(table) {
   /* Write a glide record query, and return the glide record.
      For example:

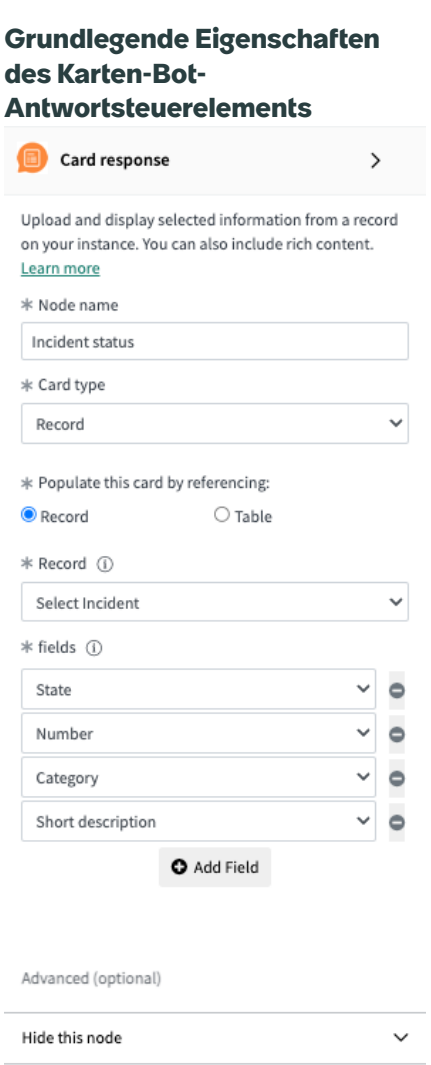
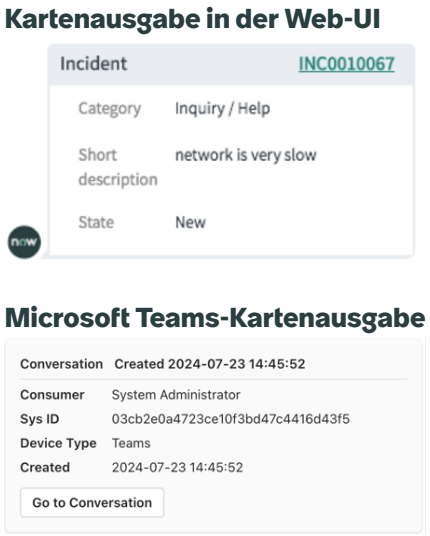
      var now_GR = new GlideRecord(table);
      gr.addEncodedQuery('active=true^number=INC0010099');
      gr.query();
      if(gr.next()) {
         return gr;
   }
   */
})(table)
```

In diesem Beispiel erstellt das Skript ein GlideRecord-Objekt, belegt dieses Objekt mit einer Abfrage, die ein einzelnes Ergebnis liefern soll, und gibt dann das Objekt zurück. Die Eigenschaft **Tabelle** definiert die in dieser Abfrage verwendete Tabelle.

Beispiel für die Ausgabe der Karten-Bot-Antwort für Datensätze

Hinweis:
Virtual Agent-Designer Steuerungen werden in anderen Kanälen möglicherweise anders angezeigt und funktionieren.

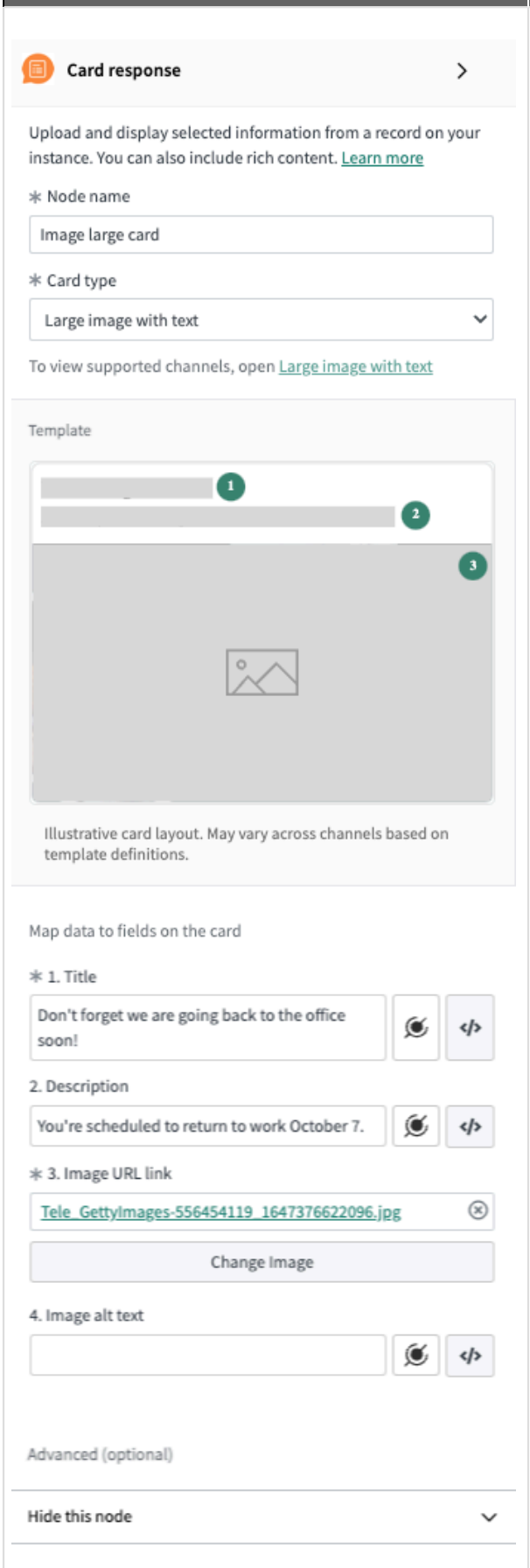
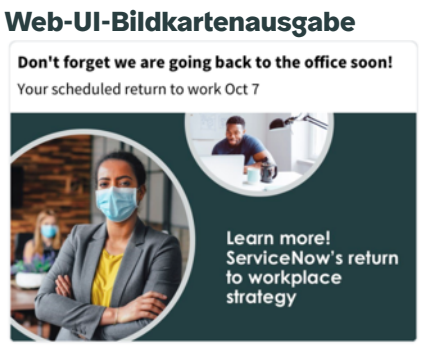
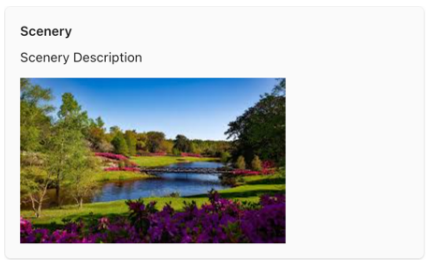
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Antworteigenschaften	Kartenausgabe
	

Beispiel für die Karten-Bot-Antwort für ein großes Bild

Das Layout der Kartenantwort für Bilder kann je nach Kanal unterschiedlich sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

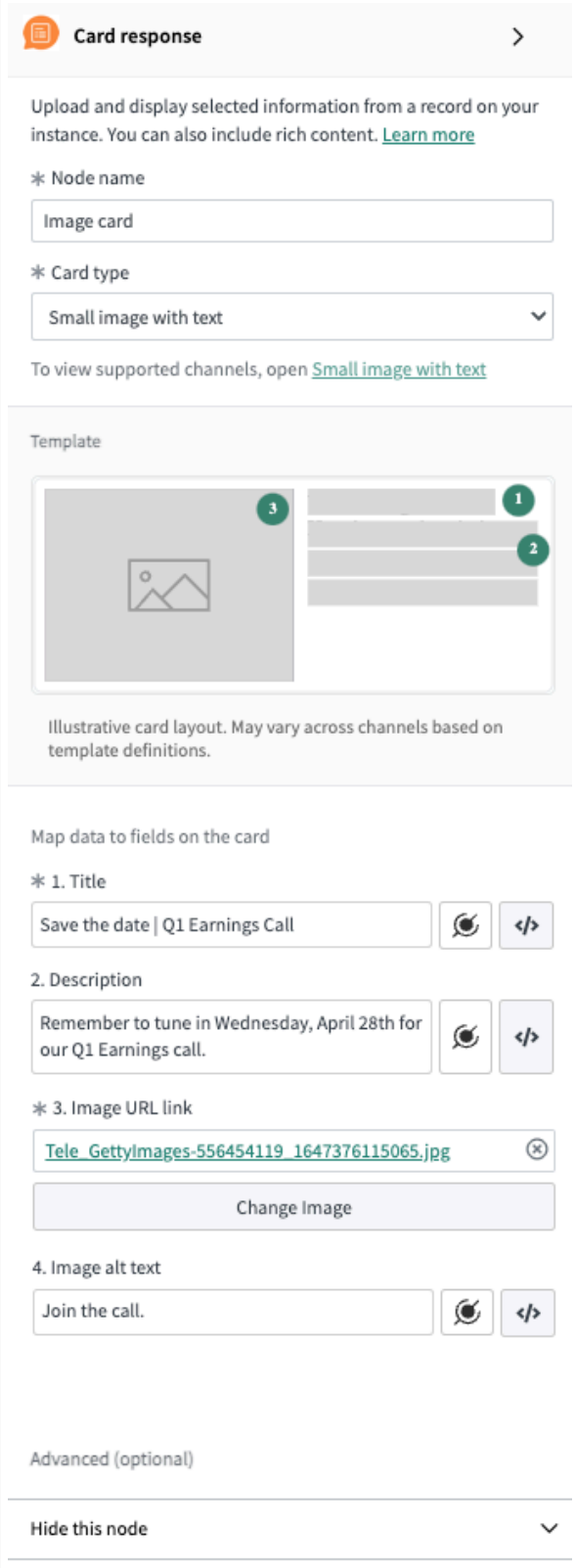
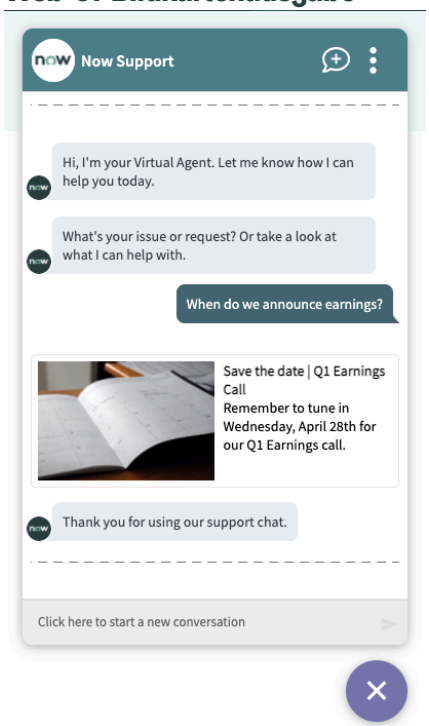
Antworteigenschaften	Kartenausgabe
	 

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispielkarten-Bot-Antwort für ein kleines Bild

Das Layout der Kartenantwort für Bilder kann je nach Kanal unterschiedlich sein.

Antworteigenschaften	Kartenausgabe
	

Web-UI-Bildkartenausgabe

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für eine Karten-Bot-Antwort mit Videoinhalt

Die Art und Weise, wie die Karten-Bot-Antwort Videos anzeigt, kann je nach Kanal unterschiedlich sein. Beispielsweise kann sich die Anzeige in Slack -Nachrichten von der Anzeige in [Microsoft Teams oder Facebook Workplaceunterscheiden. Wenn auf diesem Kanal ein eingebetteter MP3-Player unterstützt wird, wird er außerdem in die Anzeige aufgenommen. Weitere Informationen zu Kanälen finden Sie in der Dokumentation des von Ihnen verwendeten Kanals.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Antworteigenschaften	Kartenausgabe

Card response

Upload and display selected information from a record on your instance. You can also include rich content. Learn more

* Node name

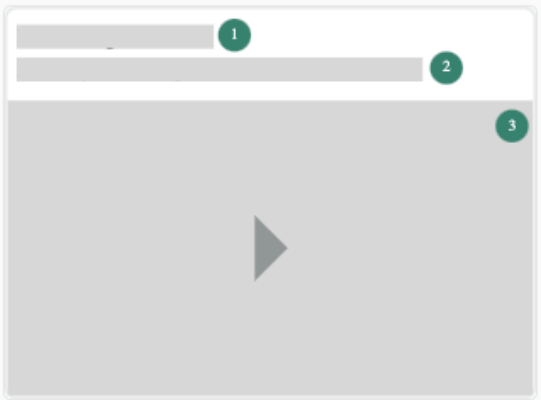
Video card response

* Card type

Youtube Video Card

To view supported channels, open Youtube Video Card

Template



Illustrative card layout. May vary across channels based on template definitions.

Map data to fields on the card

* 1. Title

Chief Holiday Officer | Let's workflow it

1B. Title Link

https://www.servicenow.com/

2. Description

Ready for work to work better? Our digital workflows are here to bring simplicity to your complexity and transform how work gets done across your enterprise.

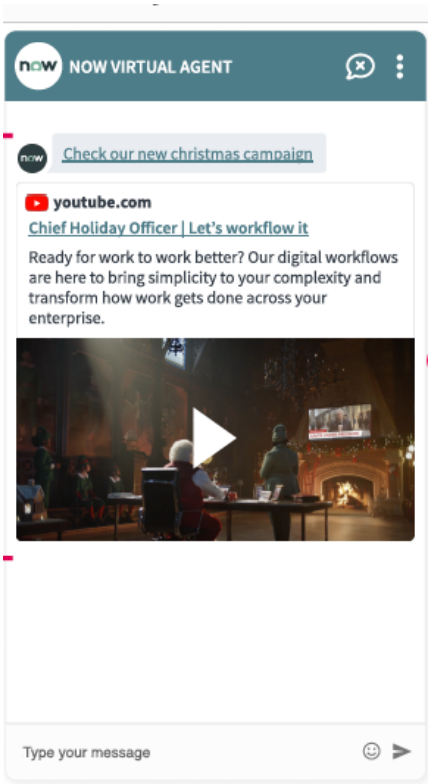
* 3. Youtube Video ID

FVgtjdEOa5M

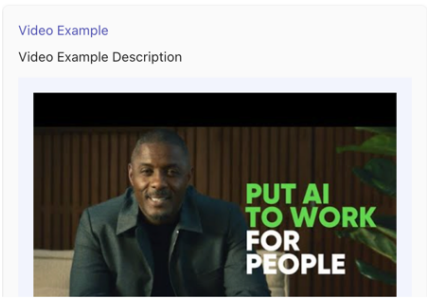
Advanced (optional)

Hide this node

Karten-Bot-Antwortausgabe mit Video im Webclient



Karten-Bot-Antwortausgabe mit Video zu Microsoft Teams



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Steuerelement für Tabellen-Bot-Antworten

Verwenden Sie das Steuerelement für Tabellen-Bot-Antworten in einem Virtual Agent -Thema, um eine Bot-Antwort als Tabelle anzuzeigen.

Mit Tabellen-Bot-Antworten können Anwender Informationen besser organisiert anzeigen.

Sie können beispielsweise folgende Informationen organisieren und anzeigen:

- Geplante Serviceänderungen
- Betriebsfeiertage
- Kontaktinformationen
- Prüfungsorte

Ausgabetabellen können zwischen einer und vier Spalten haben und optionale Spalten-Header enthalten. Sie können Tabellen mit dem Conditioner Builder oder Skripts füllen.

Eigenschaften der Tabellen-Bot-Antwort

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der den Knoten für das Steuerelement für die Tabellen-Bot-Antwort im Themen-Flow identifiziert
Diese Tabelle ausfüllen durch	Optionen zum Füllen der Tabelle. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: • **Tabelle**: Wählen Sie die Tabelle ServiceNow aus, die die anzuzeigenden Daten enthält. • **Skript**: Geben Sie im Dialogfeld „Zeilen definieren“ Code ein.
Tabelle	Der Name der Tabelle, die die Daten enthält. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Option **Tabelle** ausgewählt ist.
Zeilen filtern	Optionen zum Filtern des Tabelleninhalts. Wählen Sie eine der folgenden Optionen: • **Bedingung**: Geben Sie mit dem Bedingungsgenerator eine Bedingungsanweisung ohne Code an. Weitere Informationen finden Sie unter Bedingungsgenerator . • **Skript**: Geben Sie ein Low-Code-Skript ein, das eine Bedingung angibt. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Option **Tabelle** ausgewählt ist.
Antwortnachricht ohne Datensätze	Nachricht, die angezeigt wird, wenn keine Datensätze gefunden werden.
Spalten und Zeilen	
Spalten (von links nach rechts)	Tabellenspalten, die Sie in der Konversation anzeigen möchten. Sie können bis zu vier Spalten haben. • **Feld**: Wählen Sie ein Feld aus der Tabelle ServiceNow aus, das in der Spalte angezeigt werden soll. • **Anzeigename**: Reflektiert den ausgewählten Spaltennamen. Verwenden Sie den Standardnamen, oder ändern Sie den Namen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Option **Tabelle** ausgewählt ist.
Zeilen sortieren nach	Option zum Sortieren zurückgegebener Zeilen nach Spalte. Sie können nach einer der ausgewählten Spalten oder nach einer Spalte sortieren, die in der Antwort an den Anwender nicht angezeigt wird. Wählen Sie **Aufsteigend** oder **Absteigend** für die Sortierung aus. Wenn Sie keine Sortierreihenfolge angeben, werden Zeilen nach Erstellungsdatum in absteigender Reihenfolge sortiert. Wenn Sie eine andere Sortierreihenfolge angeben, wird das Erstellungsdatum als sekundäre Sortierreihenfolge verwendet. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Option **Tabelle** ausgewählt ist.
Erweitert	
Header	
Header	Header oder Titel für die Tabelle, wenn die Tabelle in der Antwortausgabe angezeigt wird. Der Header kann eine Textzeichenfolge, Variablen oder ein Skript sein.
Spaltenheader anzeigen	Umschalter, der die Anzeige von Spaltenüberschriften aktiviert.
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

Kanalunterstützung

Kanalunterstützung für das Steuerelement für die Tabellen-Bot-Antwort

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Unterstützt	Keine
Now Assist-Bereich	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Microsoft Teams	Unterstützt	Keine
Slack	Unterstützt	Keine
Workplace	Unterstützt	Keine
Facebook Messenger	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
SMS Twilio	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
LINE	Unterstützt	Keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

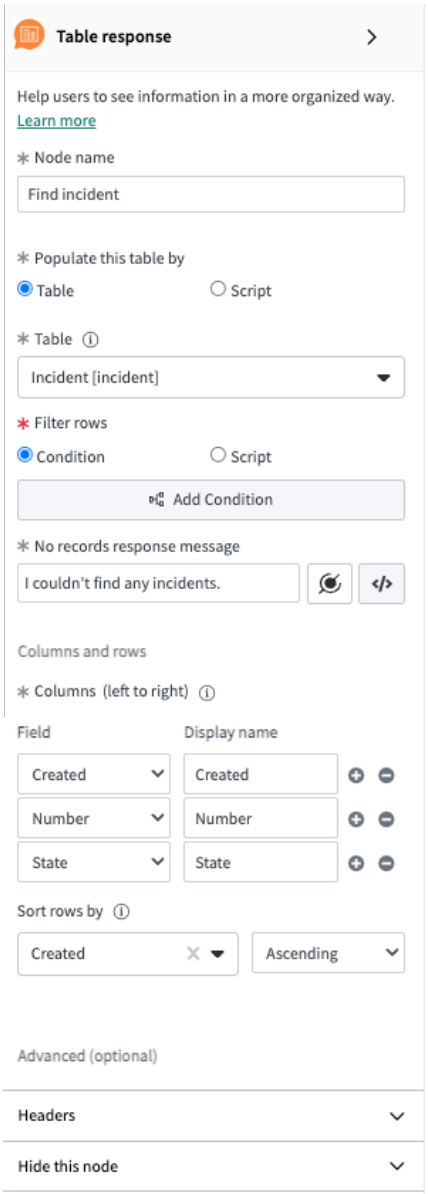
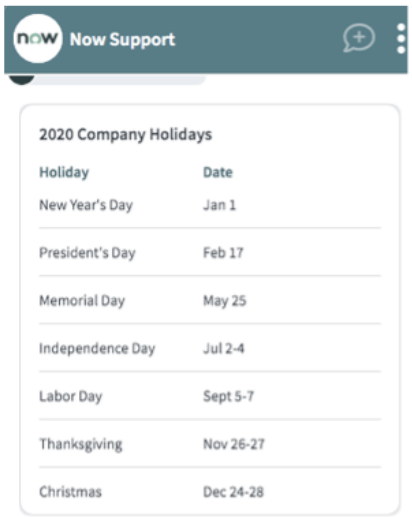
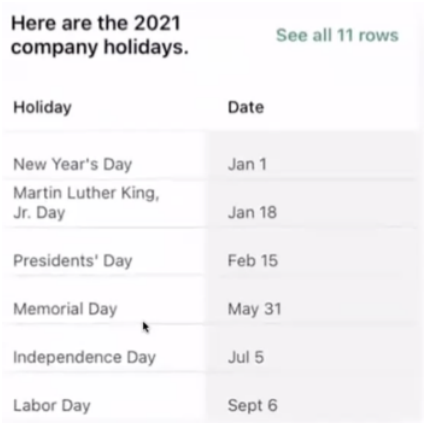
Kanalunterstützung für das Steuerelement für die Tabellen-Bot-Antwort (Fortsetzung)

Kanal	Support	Einschränkungen
WhatsApp	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Apple Messages for Business	Unterstützt	Keine
Alexa (Sprache)	Teilweise Unterstützung	Unterstützt auf Geräten mit Bildschirmen. Bei Geräten ohne Bildschirm wird die Tabelle nach Möglichkeit gelesen. Details finden Sie unter Optimieren Sie die Einstellungen und Themen von [Virtual Agent für eine optimale Alexa Sprachchat-Experience.

Beispiel für die Ausgabe der Tabellen-Bot-Antwort

Hinweis:
Virtual Agent-Designer Steuerungen werden in anderen Kanälen möglicherweise anders angezeigt und funktionieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Antworteigenschaften	Ausgabe der Tabellen-Bot-Antwort
Grundlegende Eigenschaften des Tabellen-Bot-Antwortsteuerelements 	**Ausgabe der Bot-Antworttabelle der Web-UI**  **Ausgabe der Tabellen-Bot-Antwort in ServiceNow Mobile** 

Steuerelement für Video-Bot-Antworten

Verwenden Sie das Steuerelement für die Video-Bot-Antwort in einem Virtual Agent -Thema, um ein Video in die Konversation aufzunehmen.

Das Steuerelement für die Video-Bot-Antwort enthält eine Navigationsschaltfläche, mit der sich Anwender das Video ansehen können. Wenn der Anwender das Video ansehen soll, bevor er die Konversation fortsetzt, verwenden Sie diese Navigationsschaltfläche.

Wenn Benutzer das Video fertig angesehen haben, können sie auf die Navigationsschaltfläche klicken, um mit der Konversation fortzufahren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Themenautoren können auch das Steuerelement für die Karten-Bot-Antwort verwenden, um ein Video in Konversationen aufzunehmen. Das Steuerelement für die Karten-Bot-Antwort enthält jedoch keine Navigationsschaltfläche, sodass Anwender Zeit haben, sich das Video anzusehen.

Eigenschaften des Steuerelements für die Video-Bot-Antwort

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Steuerelementknoten für die Video-Bot-Antwort im Themen-Flow identifiziert
Kartentyp	Typ der Karte. Wählen Sie die **YouTube-Videokarte aus**. **Hinweis:** In Release Xanadu werden nur YouTube-Videokarten unterstützt.
Vorlage	Eine visuelle Darstellung des Layouts des in der Karte enthaltenen Videos.
Daten Feldern auf der Karte zuordnen	Felder, die den in der Vorlage angezeigten Nummern entsprechen. Dabei handelt es sich um die folgenden Felder: • **Titel**: Titel der Karte. • **Titellink**: URL zu relevantem Inhalt. • **Beschreibung**: Beschreibung der Karte, z. B. das Thema, das im Video behandelt wird. • **YouTube-Video-ID**: Eindeutiger Bezeichner für das in der Karte verwendete Video. Dieser Bezeichner ist die Zeichenfolge nach dem Gleichheitszeichen (=) am Ende des URL-Pfads des Videos. Im unten gezeigten Pfad lautet der Videobezeichner beispielsweise FVgtjdEOa5M. https://www.youtube.com/watch?v=FVgtjdEOa5M https://www.youtube.com/watch?v={Video ID}
Erweitert	
Bezeichnung der Navigationsschaltfläche	Navigationsschaltfläche, die zum Fortsetzen der Konversation verwendet wird. Standardmäßig hat die Schaltfläche die Bezeichnung **Verstanden**, Sie können dies jedoch ändern. Sie können beispielsweise die Bezeichnung in **Fortfahren**ändern. Benutzer klicken im Chatfenster auf diese Navigationsschaltfläche, um mit der Konversation fortzufahren.
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenbedingungen	Ausdruckslogik zum Angeben einer Bedingung für die Darstellung dieses Themas für Anwender. Die Bedingung muss als true bewertet werden. Sie können dieses Feld entweder mit dem Bedingungsgenerator oder einem Skript festlegen. • **Bedingung**: Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um Bedingungen hinzuzufügen oder zu bearbeiten. • **Skript**: Verwenden Sie den Skript-Editor zum Erstellen oder Bearbeiten eines Skripts, das eine Bedingungsanweisung enthält.

Kanalunterstützung

Hinweis:
Die Art und Weise, wie Videos in der Video-Bot-Antwort angezeigt werden, kann je nach Kanal unterschiedlich sein. Beispielsweise kann sich die Videoanzeige, die Sie in Nachrichten Slack sehen, von der in Microsoft Teams oder Facebook Workplaceunterscheiden. Wenn auf diesem Kanal ein eingebetteter MP3-Player unterstützt wird, wird er außerdem in die Anzeige aufgenommen. Weitere Informationen zu Kanälen finden Sie in der Dokumentation des von Ihnen verwendeten Kanals.

Kanalunterstützung für das Steuerelement für die Video-Bot-Antwort

Kanal	Support	Einschränkungen
Web-Benutzerschnittstelle	Unterstützt	Keine
Mobile Anwenderoberfläche	Unterstützt	Keine
Now Assist-Bereich	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Microsoft Teams	Unterstützt	Das Videosteuerelement zeigt ein Miniaturbild des Videos an, das Benutzer auswählen, um das Video in ihrem bevorzugten Webbrowser zu öffnen.
Slack	Unterstützt	Integration für Konversationsfunktionen mit Slack Version 2.0.0 und höher. Das Videosteuerelement zeigt ein Miniaturbild des Videos an, das Benutzer auswählen, um das Video in ihrem bevorzugten Webbrowser zu öffnen.
Workplace	Unterstützt	Keine
Facebook Messenger	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
SMS Twilio	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
LINE	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
WhatsApp	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanalunterstützung für das Steuerelement für die Video-Bot-Antwort (Fortsetzung)

Kanal	Support	Einschränkungen
Apple Messages for Business	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend
Alexa (Sprache)	Nicht unterstützt	Nicht zutreffend

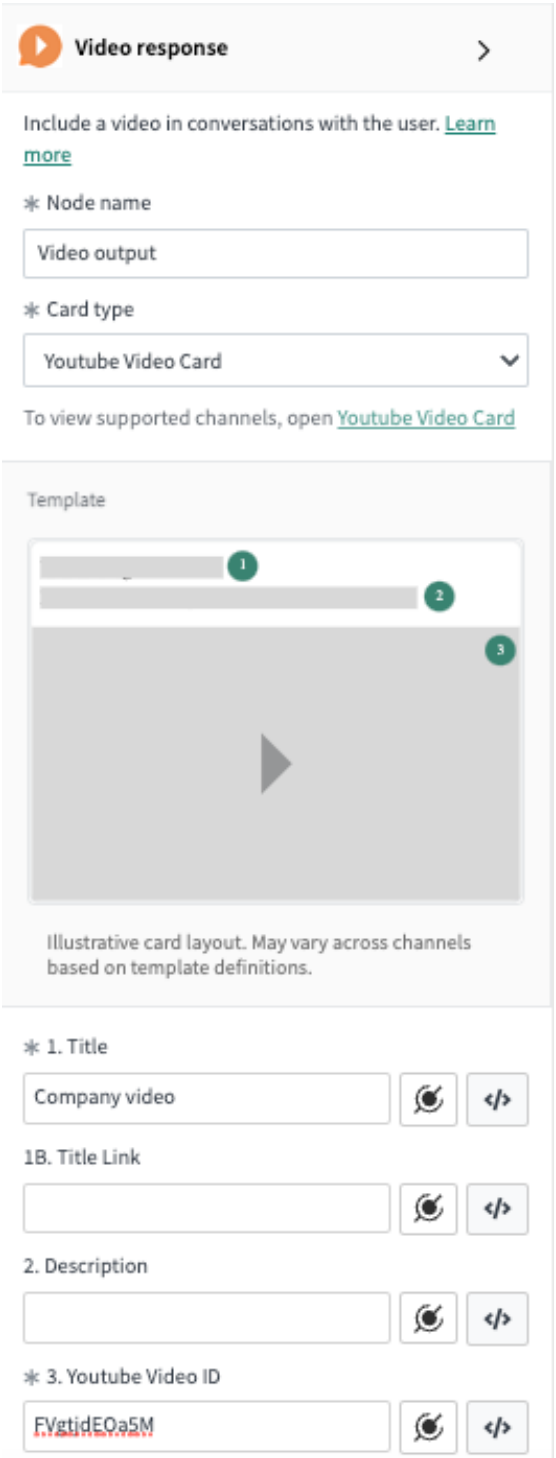
Beispiel für Steuerelement für Video-Bot-Antwort

Hinweis:
Virtual Agent-Designer Steuerungen werden in anderen Kanälen möglicherweise anders angezeigt und funktionieren.

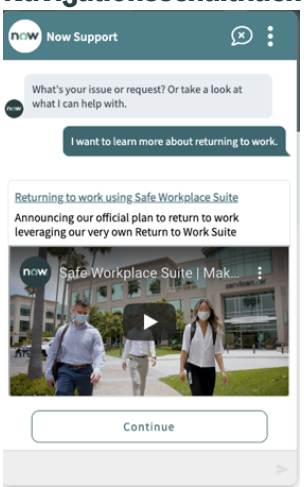
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Antworteigenschaften	Kartenausgabe

Grundlegende Eigenschaften des Steuerelements für die Video-Bot-Antwort



Ausgabe der Video-Bot-Antwort auf dem Webclient mit der Navigationsschaltfläche



Ausgabe der Video-Bot-Antwort auf dem Webclient ohne Navigationsschaltfläche



Automatische Übersetzung

Virtual Agent-Designer-Dienstprogramme

Sie können Interaktionen innerhalb eines Themas mithilfe von Dienstprogrammen in Virtual Agent-Designersteuern. Diese Dienstprogramme führen verschiedene Aktionen aus, z. B. das Hinzufügen von Themenblöcken (wiederverwendbare Komponenten), das Ausführen eines Skripts oder das Hinzufügen verschiedener Konversationspfade (Verzweigungen) in einem

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Thema. Dienstprogramme werden als Knoten in einem Gesprächsablauf dargestellt, zeigen dem Benutzer aber nichts an.

Die folgenden Dienstprogramme sind für die Verwendung innerhalb eines Virtual Agent -Themas verfügbar.

Suchdienstprogramm

Verwenden Sie das Suchdienstprogramm in einem Virtual Agent Thema, um eine ServiceNow Datensatzabfrage zurückzugeben.

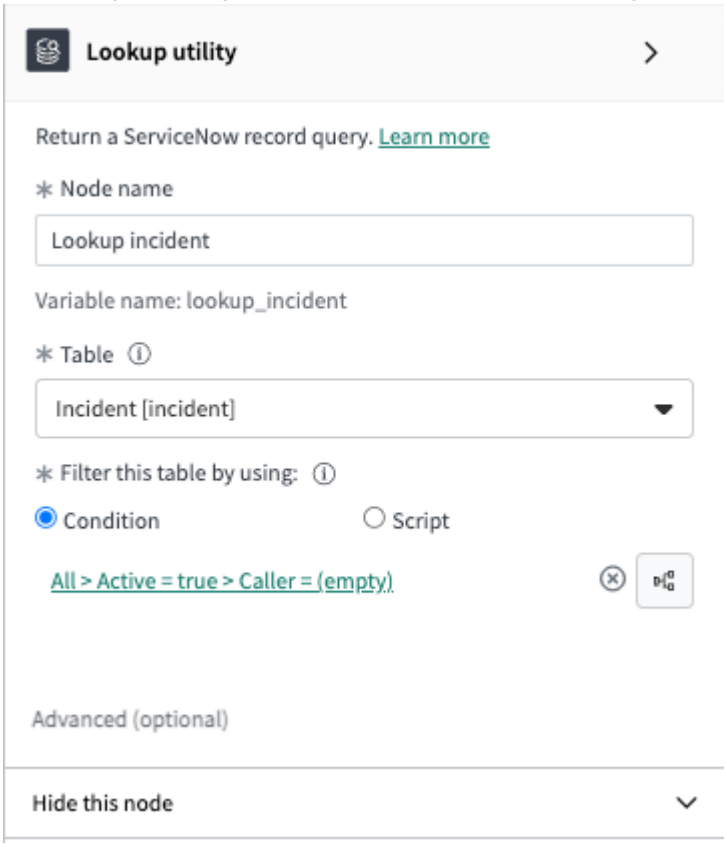
Eigenschaften von Suchdienstprogrammen

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Der Name, der diesen Suchdienstprogramm-Knoten im Themen-Flow identifiziert
Variablenname	Die Variable, die den Datensatz speichert, der vom Skript zurückgegeben wird. Der Variablenname wird automatisch aus der Eigenschaft *„Knotenname* “ erstellt.
Tabelle	Die Tabelle, die für die Abfrage verwendet wird.
Filtern Sie diese Tabelle mithilfe von	Die Abfrage, um den Datensatz abzurufen. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator oder ein Skript, um eine Abfragebedingung anzugeben.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel Suchdienstprogramm

Grundlegende Eigenschaften des Suchdienstprogramms



Beispiel Suchskript

```
(function execute(table) {

    var now_GR = new GlideRecord(table);
    gr.addEncodedQuery('active=true');
    gr.setLimit(1);
    gr.query();
    if(gr.next()) {
      return gr;
  }
})(table)
```

In diesem Beispiel wird eine Tabelle für den ersten aktiven Datensatz abgefragt. Die abzufragende Tabelle ist in der Eigenschaft **Tabelle** definiert, die sich im Steuerelement des Suchdienstprogramms befindet. Die Methode setLimit() stellt sicher, dass nur ein einzelner Datensatz von der Datenbank zurückgegeben wird. Wenn ein Datensatz gefunden wird, wird er zurückgegeben. Weitere Informationen zu GlideRecord-Abfragen finden Sie unter Tabellen in Skripten abfragen.

Skriptaktions-Dienstprogramm

Verwenden Sie das Dienstprogramm „Skriptaktion“ in einem Virtual Agent -Thema, um ein Skript auszuführen.

Automatische Übersetzung

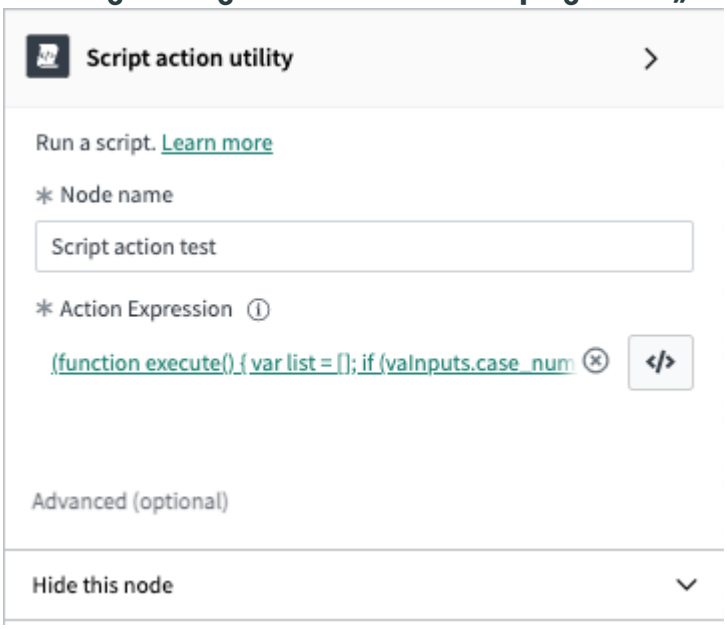
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften des Skriptaktions-Dienstprogramms

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Der Name, der diesen Skriptaktionsknoten im Themenablauf identifiziert
Aktionsausdruck	Das Skript, das eine Aktion ausführt.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

Skriptaktions-Dienstprogramm – Beispiel

Grundlegende Eigenschaften des Dienstprogramms „Skriptaktion“.



Beispiel Skriptaktion

```
(function execute() {
   var list = [];
   if (valnputs.case_number != "") {
      var gr = new GlideRecord("sn_customerservice_case");
      gr.addQuery("number", "CONTAINS", valnputs.case_number);
      gr.addQuery("active", "true");
      gr.orderBy("number");
      gr.query();
      while (gr.hasNext()) {
         gr.next();
         list.push(gr.getUniqueValue().toString());
      }
   }
   vaVars.case_list = list;
})()
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In diesem Beispiel wird basierend auf der Eingabe eines anderen Steuerelements namens case_numbernach einer bestimmten Fallnummer in der Tabelle [sn_customerservice_case] gesucht. Das Skript platziert dann die Ergebnisse in einem Array und speichert sie in der Variable case_list, die von anderen Knoten im gleichen Thema zugänglich ist. Da vaVars nur Zeichenfolgen-, Zahlen- und boolesche Werte unterstützt, verwendet das Skript toString(), um diese Werte als Zeichenfolgen zu speichern. Der Code ist in einer if-Anweisung enthalten, sodass sie nur ausgeführt wird, wenn die Variable case_number einen Wert hat. Durch diese if-Anweisung wird verhindert, dass der Code ausgeführt wird, wenn der Benutzer keine Nummer eingegeben hat.

Weitere Informationen zum Schreiben von Skripts für Virtual Agentfinden Sie unter Virtual Agent Skripts.

Dienstprogramm „Datensatzaktion“.

Verwenden Sie das Dienstprogramm „Datensatzaktion“ in einem Virtual Agent -Thema, um einen ServiceNow -Datensatz in einer Tabelle zu erstellen oder zu aktualisieren.

Eigenschaften des Dienstprogramms „Datensatzaktion“.

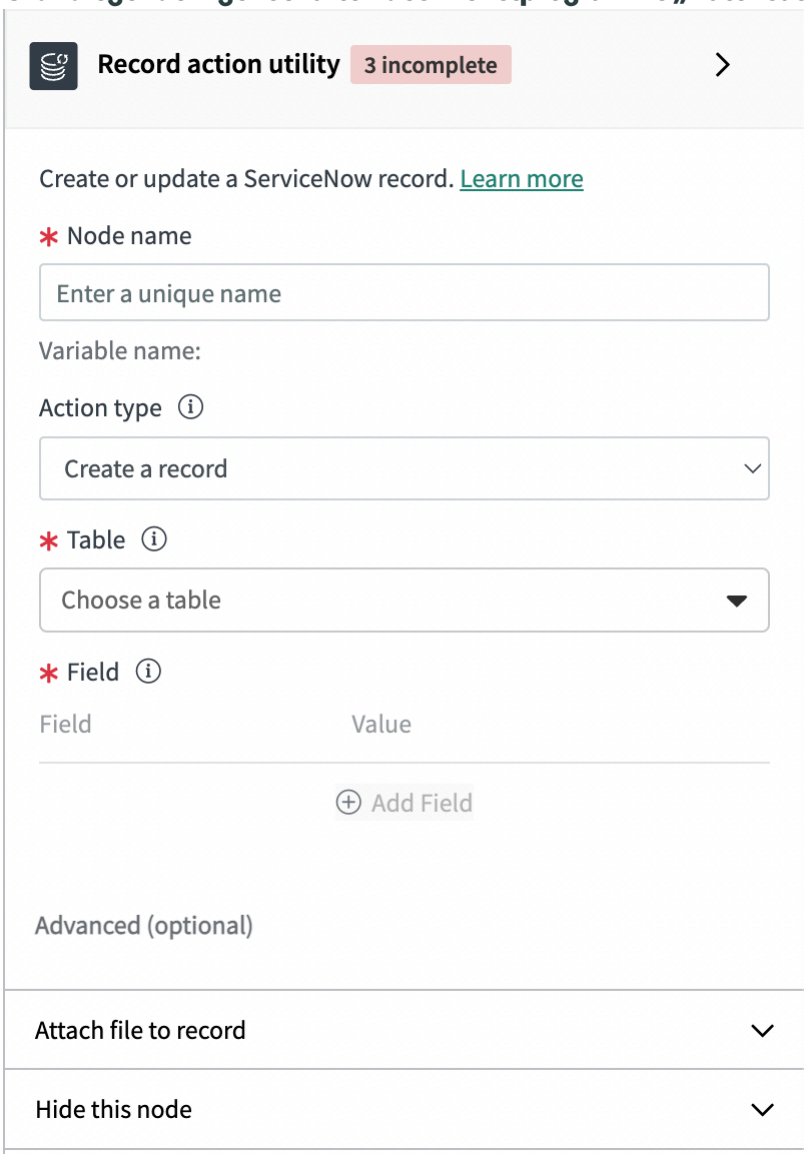
Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name, der diesen Datensatzaktionsknoten im Themen-Flow identifiziert.
Variablenname	Name der Variablen, die die erstellten oder aktualisierten Datensatzwerte speichert. Der Variablenname wird automatisch aus der Eigenschaft **„Knotenname** “ erstellt. Diese Option ist nicht sichtbar, wenn der Aktionstyp **Datensatz aktualisieren**ist.
Aktionstyp	Auszuführender Aktionstyp Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: • **Datensatz erstellen**: Erstellt einen neuen Datensatz in der von Ihnen angegebenen Tabelle. • **Datensatz**aktualisieren: Aktualisiert einen vorhandenen Datensatz basierend auf dem Kontext der Konversation.
Tabelle	Wenn Sie einen Datensatz erstellen, wählen Sie eine beliebige Tabelle aus, die in der Instanz verfügbar ist. Wenn Sie einen Datensatz aktualisieren, wählen Sie eine Variable für einen Datensatz aus, auf den in der Konversation verwiesen wird. Beispiel: **Anwender**.
Feld	Wählen Sie ein oder mehrere Felder in der Tabelle ServiceNow aus, die geändert werden sollen. Wählen Sie für jedes Feld einen gültigen Wert aus, oder geben Sie Eingabevariablen oder Skriptvariablen an.
Erweitert	
Datei an Datensatz anhängen	Eine Low-Code-Methode zum Anhängen eines Bilds oder einer anderen Datei an einen Datensatz Ihrer Wahl.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie eine hochgeladene Datei haben, indem Sie den Knoten „Dateiauswahl“ verwenden, bevor Sie sie mit dem Knoten „Datensatzaktion“ an einen Datensatz anhängen. Die hochgeladene Datei ist zunächst mit der Konversationstabelle verknüpft. Wenn der Incident mit der hochgeladenen Datei mithilfe des Knotens „Datensatzaktion“ erstellt wird, wird die Datei mit der Incident-Tabelle verknüpft. Es wird nicht mehr über die Konversationstabelle referenziert, sondern über den Incident.
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

Beispiel für das Dienstprogramm „Datensatzaktion“.

Grundlegende Eigenschaften des Dienstprogramms „Datensatzaktion“.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Entscheidungsdienstprogramm

Verwenden Sie das Entscheidungsdienstprogramm in einem Virtual Agent Thema, um zwei oder mehr Zweige hinzuzufügen, die verschiedene Pfade in einem Gespräch darstellen.

Verwenden Sie Skripts oder Variablenbedingungen, um Entscheidungsverzweigungen festzulegen.

Jede Verzweigung unter einem Knoten für ein Entscheidungsdienstprogramm besitzt eine Bedingungseigenschaft. Sie können die Bedingung mit dem Bedingungsgenerator oder einem Skript definieren, das den Wert „true“ oder „false“ zurückgibt. Ein Zweig, der einen Wert von true zurückgibt, wird verfolgt, während ein Zweig, der einen Wert von false zurückgibt, nicht verfolgt wird. Stellen Sie bei der Erstellung dieser Skripts und Bedingungen sicher, dass nur eine Verzweigung in jedem Knoten für Enscheidungsdienstprogramme als „true“ ausgewertet wird.

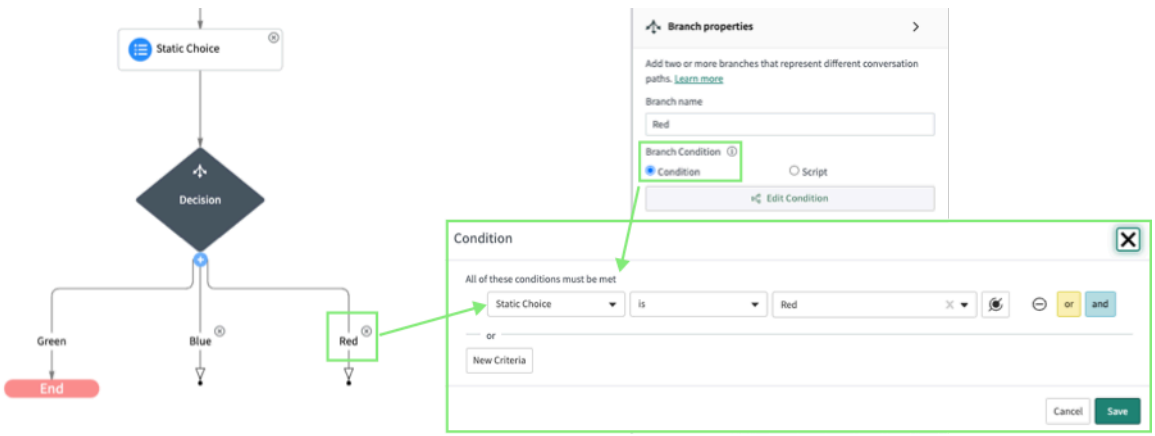
Hinweis:

Wenn Sie ein Steuerelement für die **boolesche** Benutzereingabe einfügen, werden Sie aufgefordert, ein **Entscheidungsdienstprogramm** direkt nach dem booleschen Knoten im Canvas hinzuzufügen. Wenn Sie in der Eingabeaufforderung des Entscheidungsdienstprogramms des booleschen Knotens „ **Ja** “ auswählen, werden automatisch zwei Verzweigungen mit den Namen `True` und `False`generiert. Die Bedingungen für zwei Verzweigungen werden automatisch über den Bedingungsgenerator festgelegt.

Weitere Informationen finden Sie unter Verzweigen Sie eine Virtual Agent -Konversation mit einem Entscheidungsdienstprogramm.

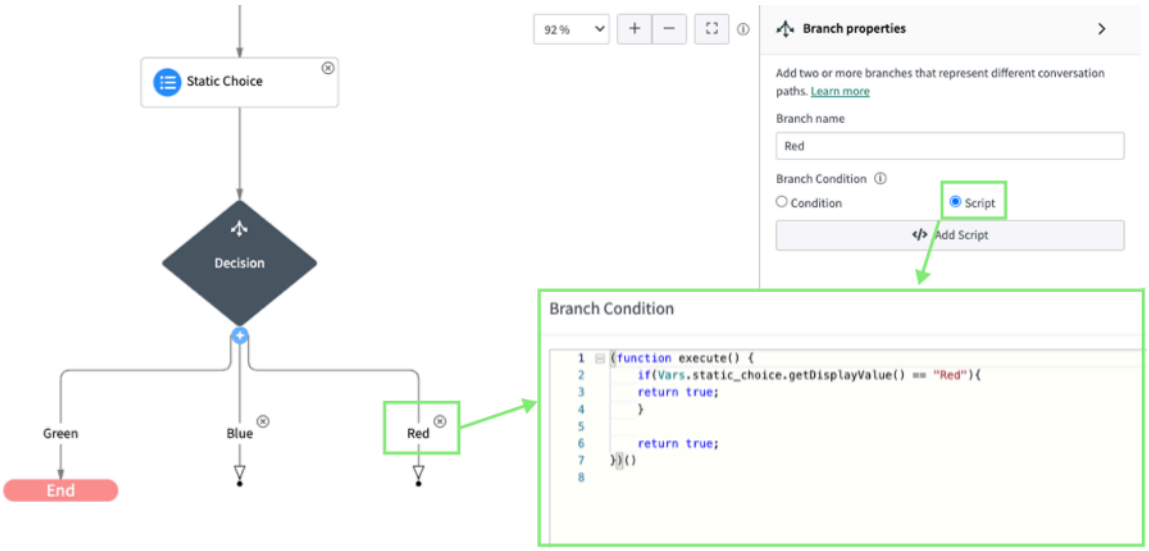
Knoten des Entscheidungsdienstprogramms mit Verzweigungen – Beispiel

In diesem Beispiel fordert ein statische Auswahlsteuerelement den Benutzer auf, aus drei verfügbaren Farben auszuwählen, und die Auswahl wird in einer Variablen gespeichert. Die Steuerelement des Entscheidungsdienstprogramms ist mit einer Verzweigung für jede mögliche Auswahl konfiguriert. Jede Verzweigung verwendet den Bedingungsgenerator, der „true“ zurückgibt, wenn die entsprechende Farbe ausgewählt ist. Im Beispiel gibt der Bedingungsgenerator true zurück, wenn die Auswahl auf Red (Rot) festgelegt ist.



Sie können auch die Option Skript für Verzweigungsbedingungen verwenden. Im folgenden Beispiel bietet das Skript dieselbe Funktionalität wie der Bedingungsgenerator.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Themenblock-Dienstprogramm

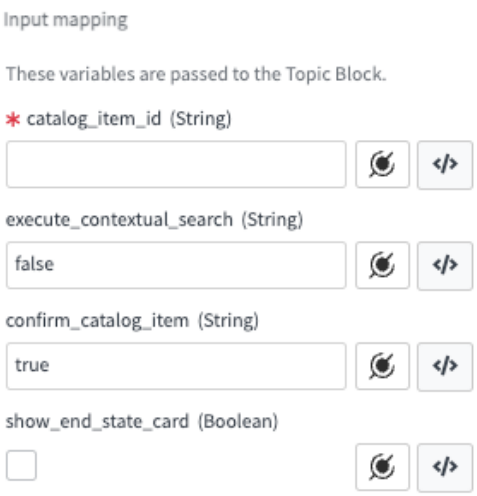
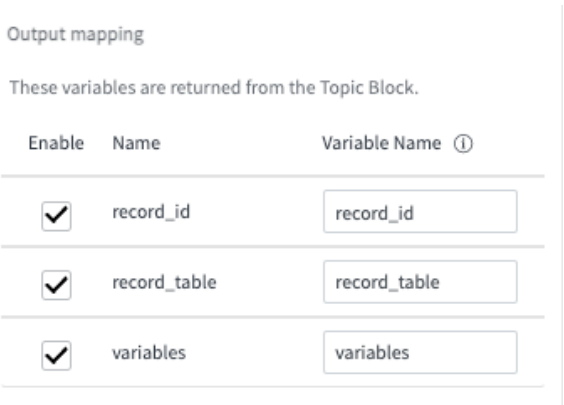
Verwenden Sie einen Themenblock in einer Virtual Agent-Konversation, um eine bestimmte Funktion oder einen bestimmten Subflow auszuführen, der bestimmte Schritte in einem aufrufenden Thema ausführt.

Eigenschaften des Dienstprogramms „Themenblock“.

Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einem aufrufenden Thema oder Themenblock einen wiederverwendbaren Themenblock hinzu.

Eigenschaft	Beschreibung
Dynamischen Themenblock verwenden	Legen Sie diesen Umschalter fest, um dynamische Themenblockoptionen zu aktivieren.
Themenblock	Eine Liste der veröffentlichten Themenblöcke. Wählen Sie einen Themenblock aus, der dem aufrufenden Thema hinzugefügt werden soll. **Wenn „Dynamischen Themenblock verwenden“ aktiviert** ist, verwenden Sie stattdessen den Bedingungsgenerator, um eine Bedingung oder ein Skript einzugeben.
Knotenname	Name des Themenblockknotens. Der Name wird automatisch abhängig von dem von Ihnen ausgewählten Themenblock zugewiesen. Wenn Sie beispielsweise den Themenblock „Acme Contextual Search“ auswählen, ist Acme Contextual Search der **Name**. Geben Sie bei **aktivierter Option Dynamischen Themenblock** verwenden einen Namen Ihrer Wahl ein.
Eingabezuordnung	Die Variablen, die als Eingabe für den ausgewählten Themenblock verwendet werden sollen. Die folgende Abbildung enthält Beispielvariablen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

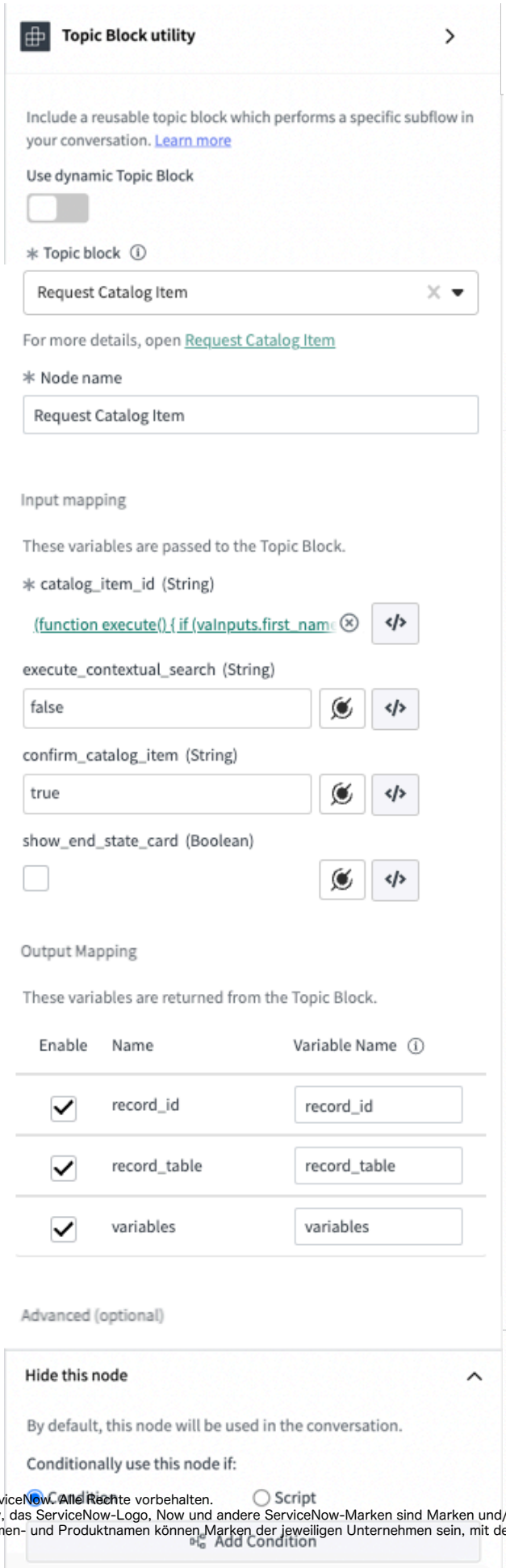
Eigenschaft	Beschreibung
	 Der Inhalt dieses Bereichs ändert sich je nach dem von Ihnen ausgewählten Themenblock. Optionen können Zeichenfolgeneingabe, referenzierte Datensätze, Skripts usw. sein. **Wenn Dynamischen Themenblock verwenden** aktiv ist, fügen Sie alle Eingabezuordnungen stattdessen manuell hinzu, indem Sie das Symbol Eingaben zum Definieren verwalten ( ) auswählen. Eingaben werden ähnlich wie das Dialogfeld „Eingabeparameter“ im Startsegment eines wiederverwendbaren Themenblocksbehandelt.
Ausgabezuordnung	Die vom ausgewählten Themenblock auszugebenden Variablen. Die folgende Abbildung zeigt beispielsweise aktivierte Beispielvariablen:  Der Inhalt dieses Bereichs ändert sich je nach dem von Ihnen ausgewählten Themenblock. **Wenn Dynamischen Themenblock verwenden** aktiv ist, fügen Sie alle Eingabezuordnungen stattdessen manuell hinzu, indem Sie das Symbol Ausgaben zum Definieren verwalten ( ) auswählen. Eingaben werden ähnlich wie das Dialogfeld „Eingabeparameter“ im Startsegment eines wiederverwendbaren Themenblocks behandelt.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	

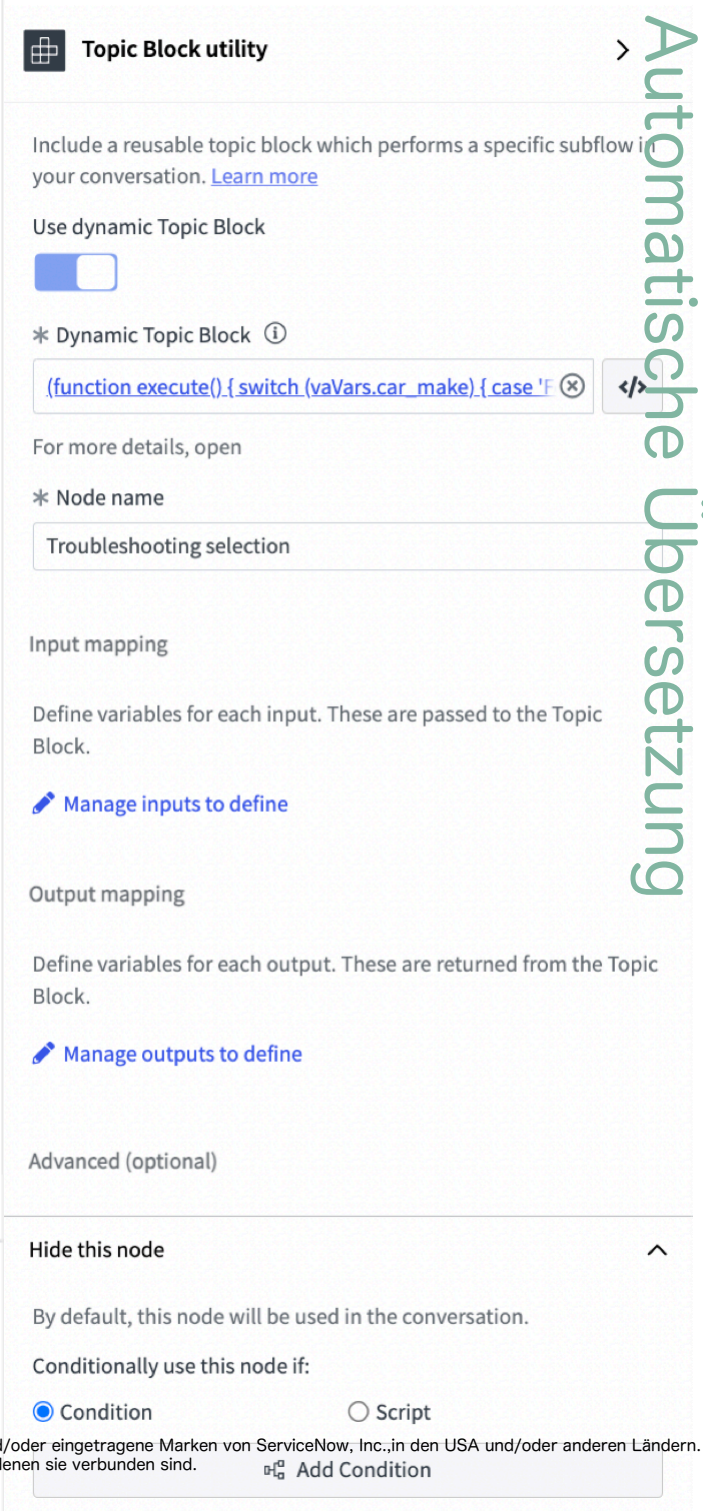
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Diesen Knoten bedingt verwenden, wenn	Eine Bedingungsanweisung ohne Code oder ein Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für Themenblock-Dienstprogramme





Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mithilfe dynamischer Themenblöcke

Durch Umschalten der dynamischen Einstellung für den Themenblock können Sie basierend auf einer beliebigen Anzahl von Bedingungen programmgesteuert auswählen, welche Themenblöcke aufgerufen werden. Sie können einen dynamischen Satz von Eingaben ohne explizite Eins-zu-eins-Übereinstimmung für eine Themenblockdefinition übergeben.

Angenommen, Sie haben zwei Themenblöcke. Einer legt Ihr Passwort fest, indem Sie Ihren Anwendernamen verwenden und eine Erfolgs- oder Fehlermeldung zurückgeben. Die andere setzt Ihr Passwort zurück, erfordert jedoch, dass Sie das Token der Zwei-Faktor-Authentifizierung (2FA) mit der Anforderung senden, bevor Sie eine Erfolgs- oder Fehlermeldung und ein temporäres Passwort zurückgeben.

Sie können zwei separate Themenblockaufrufe erstellen, um das Verfahren zum Zurücksetzen des Passworts zu verarbeiten, oder Sie können einen Themenblock mit der dynamischen Einstellung erstellen, der wie folgt definiert ist:

- Fügen Sie ein Skript hinzu, das überprüft, ob der Rücksetzungstyp `IncludesTwoFactor = true`ist. Wenn die Anweisung als „ `true`“ ausgewertet wird, geben Sie „`TwoFactorReset`“zurück, andernfalls geben Sie „`NormalPasswordReset`“zurück.
- Definieren Sie zwei Eingabezuordnungen: „ `password` “ und „`twoFactorToken`“, die beide mit einem übergebenen Objekt gleichgesetzt werden, das ihre Werte enthält.
- Definieren Sie zwei Ausgabezuordnungen: `erfolgreich` und `tempPass`, wobei die letztere nur festgelegt wird, wenn sie im Rückgabewert für den Themenblock vorhanden ist.
- Definieren Sie zwei Ausgabeknoten für die Ausgabe von Erfolg oder Fehler und eine Ausgabe, die Ihnen bestätigt, ob der `tempPass-` Wert „wahr“ ist.

Beispiel für einen dynamischen Themenblockausdruck

```
(function execute() {
   /* Return the name of the topic block to run. For example:
      switch (vaVars.car_make) {
         case 'Ford':
            return 'Ford troubleshooting';
         case 'Toyota':
            return 'Toyota troubleshooting';
         default:
            return 'General car troubleshooting';
      }
   */
})()
```

Das Skript im dynamischen Themenblockausdruck gibt einen Wert basierend auf Ihrer Eingabe zurück. Wenn Sie in diesem Beispiel `Ford` oder Ford `eingeben`, ruft Virtual Agent für das entsprechende Problembehandlungsthema an. Wenn Sie einen anderen Wert eingeben, gibt Virtual Agent stattdessen ein allgemeines Problembehandlungsthema zurück.

Anwenderdefiniertes Steuerungsdienstprogramm

Verwenden Sie das Dienstprogramm „Anwenderdefinierte Steuerung“ in einem Virtual Agent -Thema oder -Themenblock, um auf ein anwenderdefiniertes Eingabesteuerelement oder ein anwenderdefiniertes Antwortsteuerelement zu verweisen. Anwenderdefinierte Steuerungen ergänzen die in Virtual Agent-Designerbereitgestellten Steuerungen.

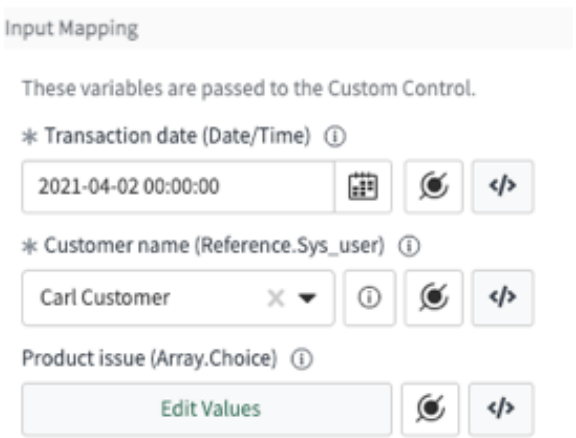
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwenderdefinierte Eigenschaften des Steuerungsdienstprogramms

Geben Sie die Eigenschaften des anwenderdefinierten Eingabesteuerelements oder des anwenderdefinierten Antwortsteuerelements an, das Sie einem Thema oder Themenblock hinzufügen. Weitere Informationen zu anwenderdefinierten Steuerungen und ihrer Verwendung finden Sie unter Anpassen von Virtual Agent mit anwenderdefinierten Steuerungen.

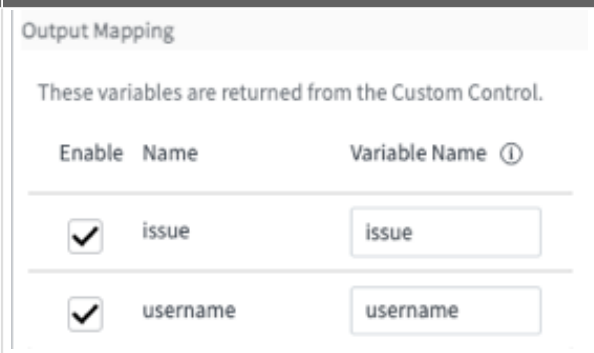
Hinweis:
Anwenderdefinierte Steuerungen funktionieren in Internet Explorer Version 11 nicht.

Eigenschaftenblatt für anwenderdefiniertes Steuerungsdienstprogramm

Eigenschaft	Beschreibung
Anwenderdefinierte Steuerung	Der Name eines anwenderdefinierten Steuerungsobjekts, das in Virtual Agent-Designerveröffentlicht wurde.
Knotenname	Der Name des ausgewählten anwenderdefinierten Steuerelements.
Eingabezuordnung	Die Variablen, die als Eingabe für das ausgewählte anwenderdefinierte Steuerelement verwendet werden sollen. Die folgende Abbildung enthält Beispielvariablen:  Der Inhalt dieses Bereichs ändert sich je nach dem von Ihnen ausgewählten anwenderdefinierten Steuerelement. Optionen können Zeichenfolgeneingabe, referenzierte Datensätze, Skripts usw. sein.
Ausgabezuordnung	Die Variablen, die vom ausgewählten anwenderdefinierten Steuerelement ausgegeben werden sollen. Die folgende Abbildung zeigt beispielsweise aktivierte Beispielvariablen:

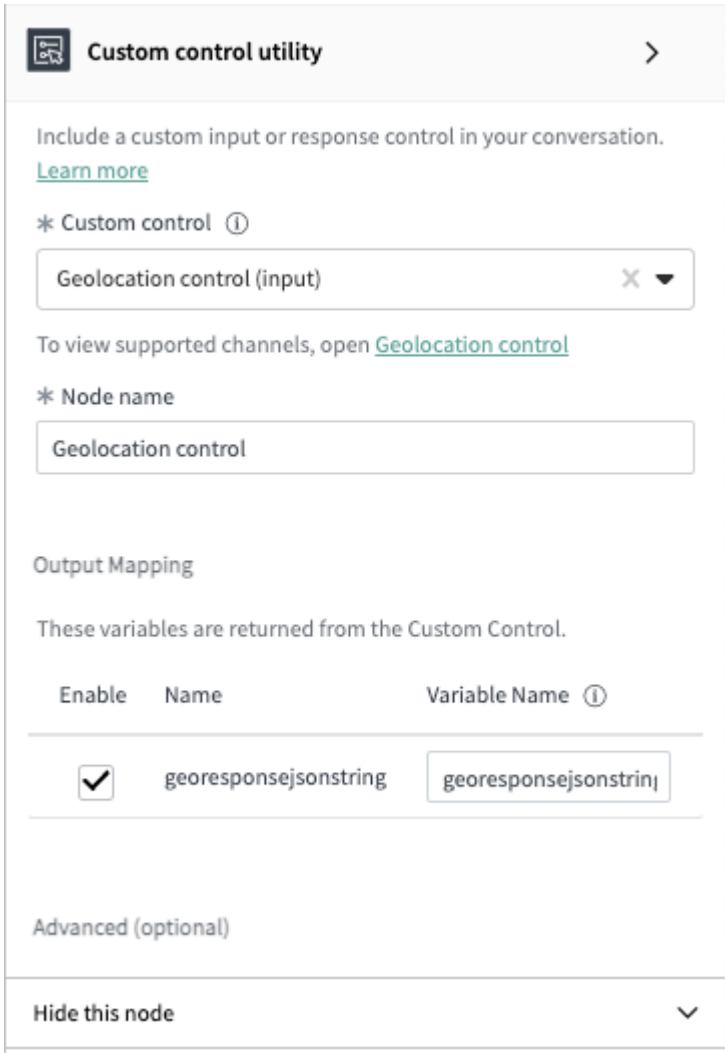
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaftenblatt für anwenderdefiniertes Steuerungsdienstprogramm (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	 Der Inhalt dieses Bereichs ändert sich je nach dem von Ihnen ausgewählten anwenderdefinierten Steuerelement.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt verwenden, wenn	Eine Bedingungsanweisung ohne Code oder ein Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für ein anwenderdefiniertes Steuerungsdienstprogramm



Aktionsdienstprogramm

Verwenden Sie das Aktionsdienstprogramm in einem Virtual Agent -Thema, um die Flow-Aktionseigenschaften auszuwählen, die der Knoten erstellen soll. Das Aktionsdienstprogramm integriert Virtual Agent in das Produkt ServiceNow Workflow-Studio.

Eigenschaften eines Aktionsdienstprogramms

Geben Sie die Flow-Aktionseigenschaften für den Knoten an, den Sie erstellen möchten.

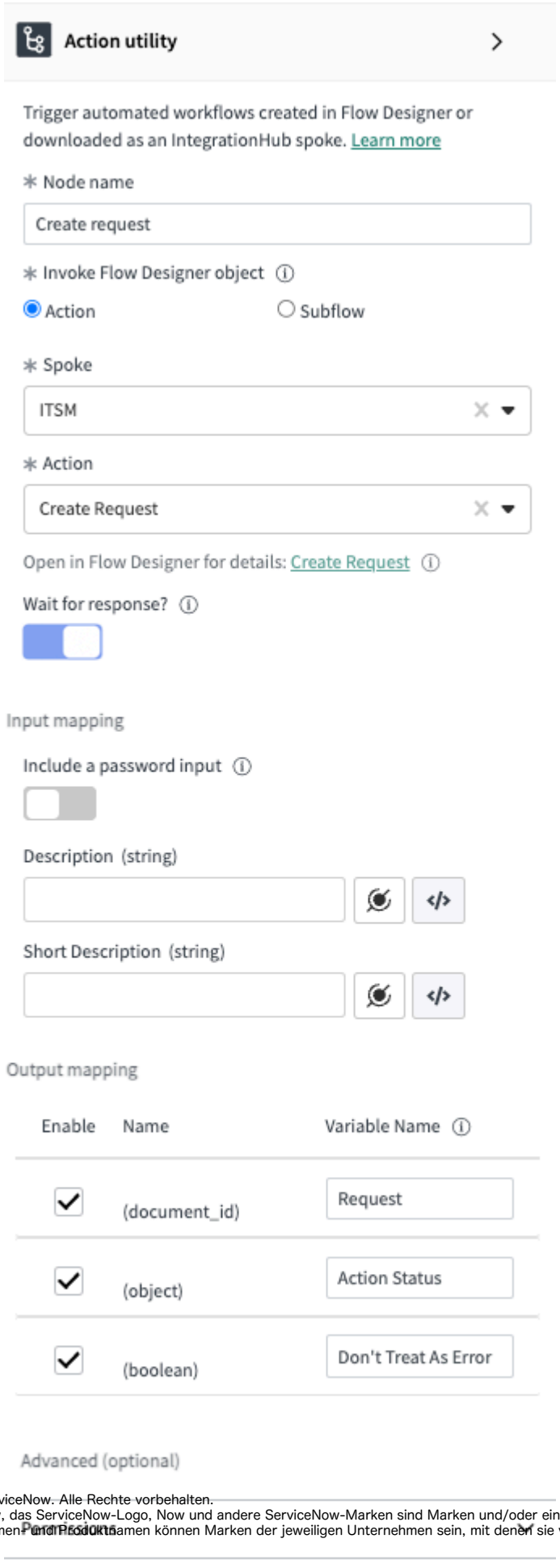
Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Der Name dieses Aktionsknotens.
Rufen Sie das Objekt Workflow-Studio auf	Workflow-Studio Komponententyp. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: • **Aktion**: Ein wiederverwendbarer Vorgang. • **Subflow**: Ein automatisierter Prozess, der aus einer Sequenz von wiederverwendbaren Aktionen, Dateneingaben und Ausgaben besteht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Spoke	Name der bereichsbezogenen Anwendung, die Workflow-Studio -Inhalte enthält, die für eine bestimmte Anwendung oder einen bestimmten Datensatztyp vorgesehen sind. Eine Liste der Standard-Spokes finden Sie unter Spokes .
Aktion/Subflow	Die Workflow-Studio -Aktion oder der Subflow, die bzw. der in der Instanz ausgeführt werden soll. Die Bereiche **Eingabezuordnung** und **Ausgabezuordnung** ändern sich je nach Ihrer Auswahl. Um Details zur Aktion zu erhalten, klicken Sie auf den Link unter Ihrer Auswahl, um sie in Workflow-Studioanzuzeigen.
Auf Antwort warten?	Umschalter, der bestimmt, ob Virtual Agent auf eine Antwort von der angegebenen Aktion wartet, bevor fortgefahren wird.
Eingabezuordnung	Die Variablen, die als Eingabe für die ausgewählte Aktion verwendet werden sollen. Der Inhalt dieses Bereichs ändert sich je nach der von Ihnen ausgewählten Aktion. Optionen können Zeichenfolgeneingabe, referenzierte Datensätze, Skripts usw. sein. Aktivieren Sie für Optionen, die ein Passwort erfordern, den Umschalter Passworteingabe einbeziehen, um den Benutzer zur **Eingabe eines Passworts** aufzufordern. Sichere Eingaben müssen den Datentyp „password2“ verwenden. Eingaben sind sicher maskiert und für andere nicht sichtbar.
Ausgabezuordnung	Die Variablen, die von der ausgewählten Aktion ausgegeben werden sollen. Der Inhalt dieses Bereichs ändert sich je nach der von Ihnen ausgewählten Aktion.
Erweitert	
Berechtigungen	
Ausführen als	Für die Aktion zu verwendende Berechtigungen. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: • **Anwender, der die Sitzung initiiert**: Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Aktion mit denselben Berechtigungen ausgeführt, über die der aktuelle Anwender verfügt. • **Systemanwender**: Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Aktion mit Systemberechtigungen ausgeführt, von denen einige für den aktuellen Anwender möglicherweise nicht verfügbar sind.
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktionsdienstprogramm – Beispiel



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abwendungsdienstprogramm

Verwenden Sie das Abwendungsdienstprogramm in Virtual Agent, um Probleme nachzuverfolgen, zu deren Lösung Virtual Agent für einen Benutzer beigetragen hat oder die tatsächlich gelöst wurden.

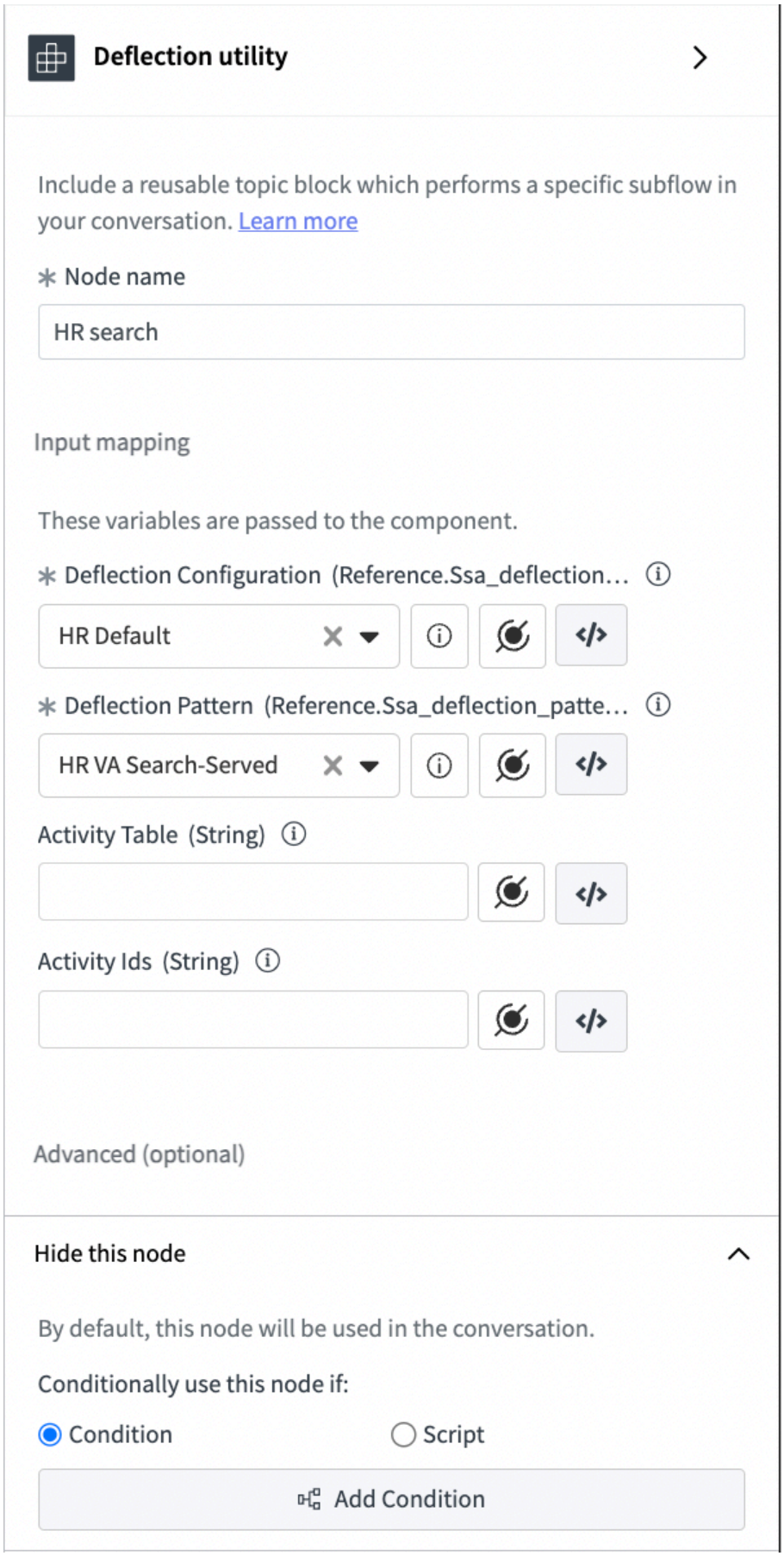
Eigenschaften des Abwendungsdienstprogramms

Geben Sie die Flow-Aktionseigenschaften für den Knoten an, den Sie erstellen möchten.

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name des Abwendungsknotens.
Eingabezuordnung	
Abwendungskonfiguration	Wählen Sie aus einer Liste vordefinierter Abwendungskonfigurationen aus. Weitere Informationen finden Sie unter Abwendungskonfigurationen und -muster erstellen.
Abwendungsmuster	Wählen Sie aus einer Liste vordefinierter Abwendungsmuster aus. Stellen Sie sicher, dass Ihre Auswahl an eine vordefinierte Abwendung gebunden ist. Weitere Informationen finden Sie unter Abwendungskonfigurationen und -muster erstellen.
Aktivitätstabelle	Name der Tabelle, in der die Abwendungsaktivität auftritt. Fügen Sie Incident- oder Aufgabentabellen im Zusammenhang mit der Abwendung hinzu.
Aktivitäts-IDs	Liste der durch Kommas getrennten Aktivitäts-IDs. Fügen Sie KI-Suche Ergebnisse oder zugehörige Aufgaben im Abwendungsvorkommen hinzu.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für Abwendungsdienstprogramm



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dienstprogramm „Diagnosethema-Ausführung“

Verwenden Sie das Dienstprogramm „Diagnose Topic Executor“ in Virtual Agent, um die ordnungsgemäße Funktion von Komponenten in einem Thema sicherzustellen.

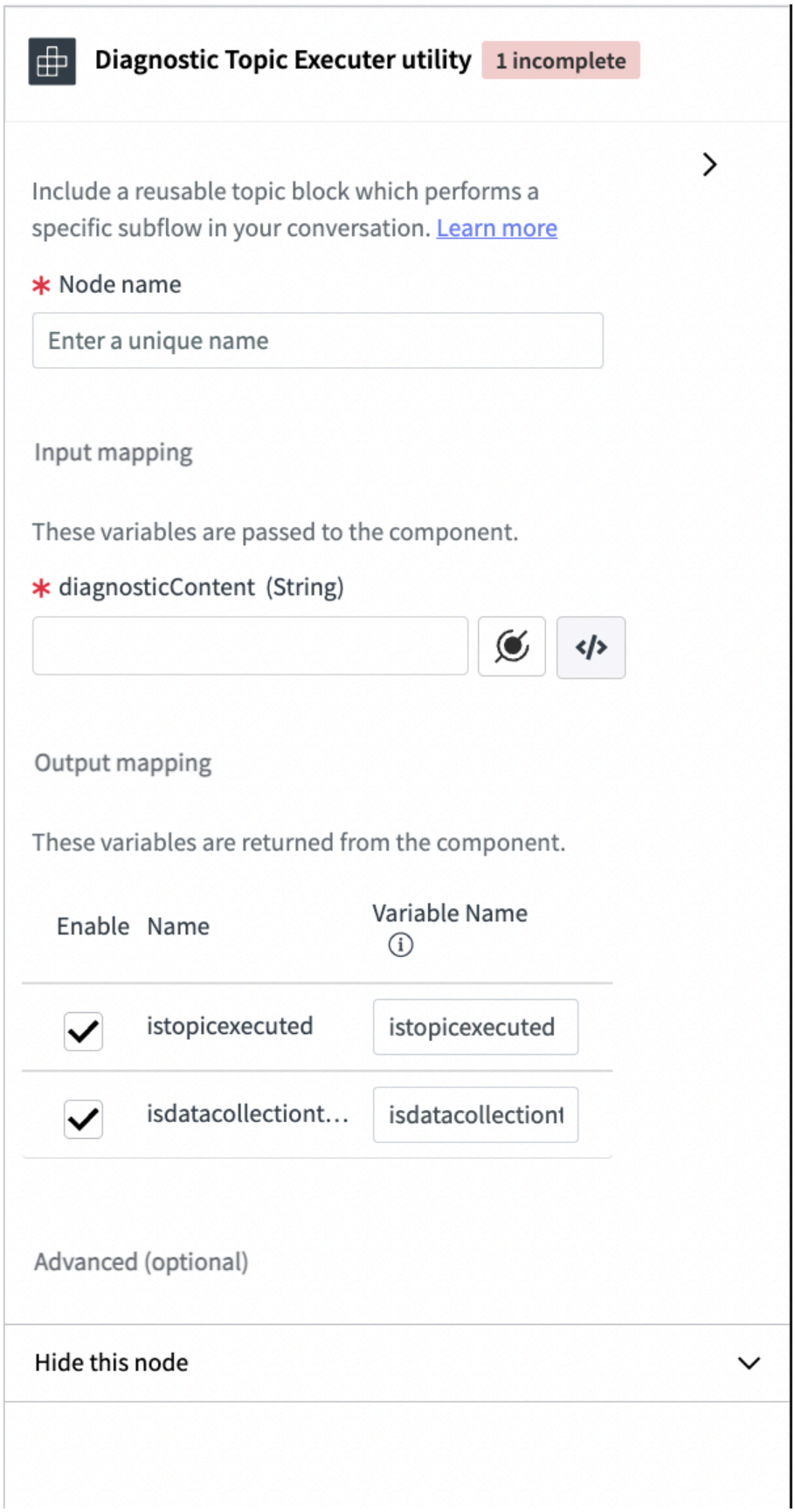
Eigenschaften des Dienstprogramms „Diagnosethema-Ausführung“.

Geben Sie die Flow-Aktionseigenschaften für den Knoten an, den Sie erstellen möchten.

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name des Knotens.
Eingabezuordnung	
Diagnoseinhalt	Zeichenfolge, die an die zu diagnostizierende Komponente übergeben wird.
Ausgabezuordnung	
Ist Thema ausgeführt	Option, um zu bestätigen, dass das Thema ordnungsgemäß ausgeführt wurde, mit von der Komponente zurückgegebenen Variablendaten. **Wählen** Sie zum Aktivieren Aktivieren aus, und geben Sie bei Bedarf einen anwenderdefinierten Variablennamen für den Wert ein.
Ist Datensammlungsthema ausgeführt	Option zum Bestätigen, dass die Datensammlung ordnungsgemäß ausgeführt wurde, mit variablen Daten, die von der Komponente zurückgegeben werden. **Wählen** Sie zum Aktivieren Aktivieren aus, und geben Sie bei Bedarf einen anwenderdefinierten Variablennamen für den Wert ein.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für ein Dienstprogramm zur Ausführung von Diagnosethemen



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Positionsbestimmungs-Dienstprogramm

Verwenden Sie das Dienstprogramm zur Positionsbestimmung, um Kartenkoordinaten von einem Anwender zu erfassen, Themen für den Standort eines Anwenders zu personalisieren, Daten für Navigations- oder Vor-Ort-Aufgaben und andere Services bereitzustellen.

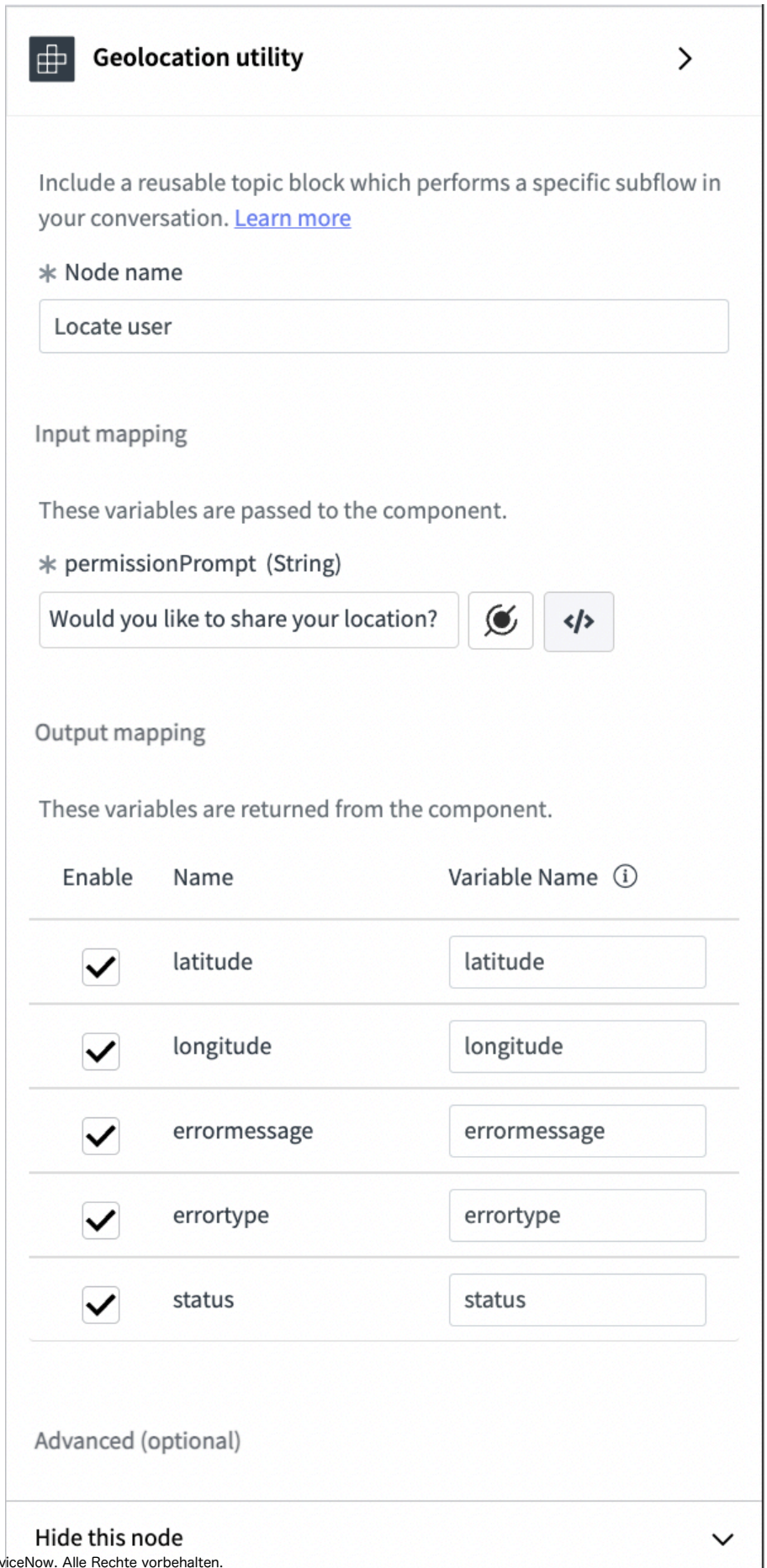
Eigenschaften des Dienstprogramms zur Positionsbestimmung

Geben Sie die Flow-Aktionseigenschaften für den Knoten an, den Sie erstellen möchten.

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name des Positionsbestimmungsknotens.
Eingabezuordnung	
Berechtigungsaufforderung	Zeichenfolge für die anwenderdefinierte Aufforderung, die die Positionsbestimmung von einem Anwender anfordert.
Ausgabezuordnung	
Breitengrad	Der Breitengrad des Anwenders, der nach der Berechtigungsaufforderung zurückgegeben wird. **Hinweis:** Alle Ausgabezuordnungen sind anpassbar. **Wählen** Sie Aktivieren aus, um die einzelnen Variablen zu aktivieren, und geben Sie ggf. einen anwenderdefinierten Variablennamen ein, um den Wert darunter zu speichern.
Längengrad	Längengrad des Anwenders, der nach der Berechtigungsaufforderung zurückgegeben wird.
Fehlermeldung	Nachricht, die zurückgegeben wird, wenn beim Versuch der Positionsbestimmung ein Fehler auftritt.
Fehlertyp	Typ des Fehlers, der basierend auf der Fehlermeldung zurückgegeben wird.
Status	Status der Positionsbestimmungsdaten.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für ein Positionsbestimmungs-Dienstprogramm



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dienstprogramm zum Hochladen mehrerer Dateien

Verwenden Sie das Dienstprogramm zum Hochladen mehrerer Dateien, um in einer Virtual Agent -Konversation mehrere Dateien gleichzeitig hochzuladen.

Eigenschaften des Dienstprogramms zum Hochladen mehrerer Dateien

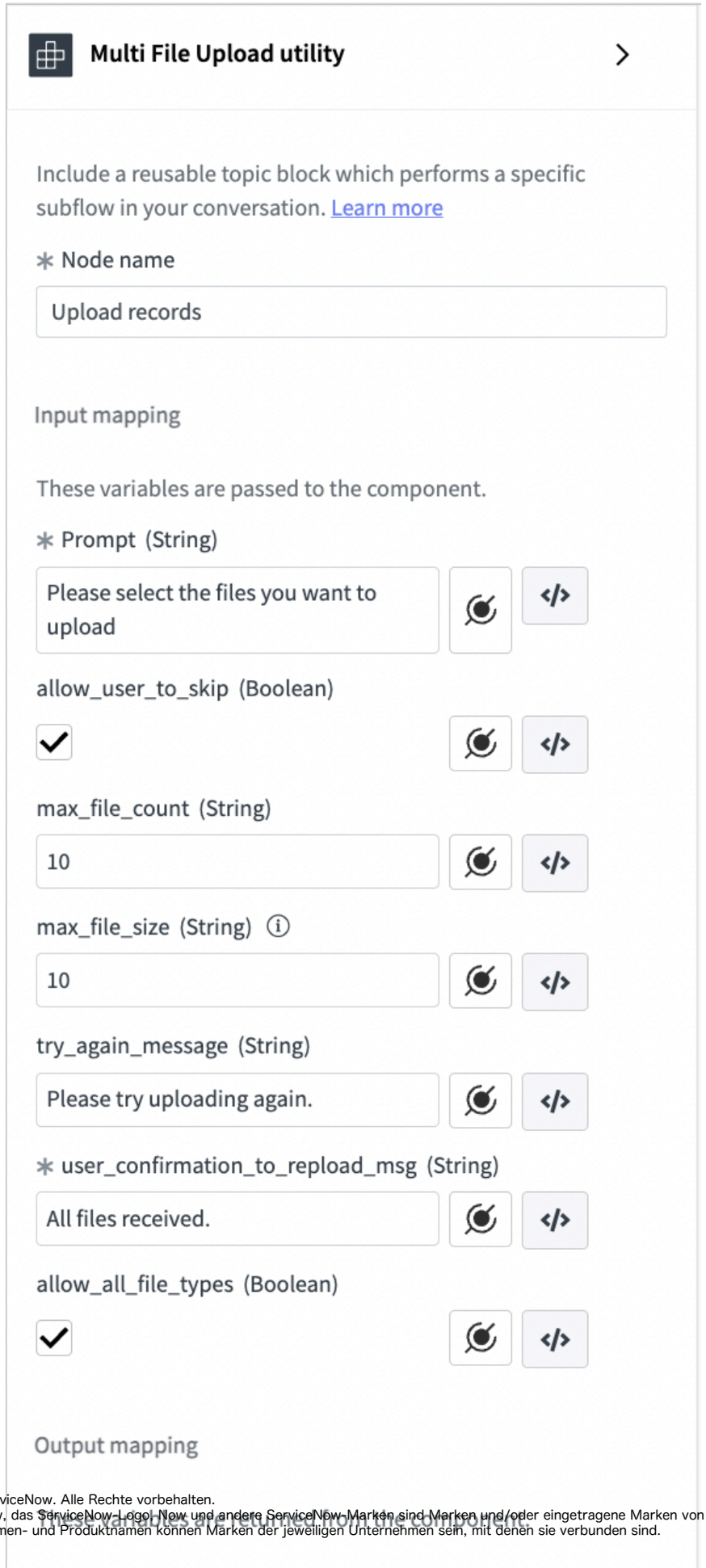
Geben Sie die Flow-Aktionseigenschaften für den Knoten an, den Sie erstellen möchten.

Hinweis:
Das Dienstprogramm zum Hochladen mehrerer Dateien wird nur in Microsoft Teams, Slackund Virtual Agent API unterstützt.

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name des Knotens für den Upload mehrerer Dateien.
Eingabezuordnung	
Aufforderung	Textzeichenfolge, die den Anwender zum Hochladen von Dateien auffordert.
Zulassen, dass Anwender überspringen	Option zum Überspringen des Hochladens von Dateien, wenn ein Anwender keine hat.
Maximale Dateianzahl	Maximale Anzahl von Dateien, die hochgeladen werden können.
Max. Dateigröße	Maximale Größe der einzelnen hochgeladenen Dateien, gemessen in Megabyte.
Meldung: „Erneut versuchen“.	Nachricht, die an einen Anwender gesendet wird, wenn der Dateiupload fehlschlägt.
Bestätigungsmeldung des Anwenders	Nachricht, die an einen Anwender gesendet wird, um zu bestätigen, dass Dateien hochgeladen wurden.
Alle Dateitypen zulassen	Option, um das Hochladen aller Dateitypen zuzulassen.
Ausgabezuordnung	
Dateien	Die an den Anwender gesendete Nachricht, in der die hochgeladenen Dateien aufgelistet sind. **Wählen** Sie „Aktivieren“ aus, um diese Ausgabe zu aktivieren, und geben Sie ggf. einen anwenderdefinierten Variablennamen ein, um den Wert darunter zu speichern.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für ein Dienstprogramm zum Hochladen mehrerer Dateien



These variables are returned from this component.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dienstprogramm anhalten

Verwenden Sie das Dienstprogramm Pause, um Ihre Virtual Agent -Konversationen vorübergehend anzuhalten.

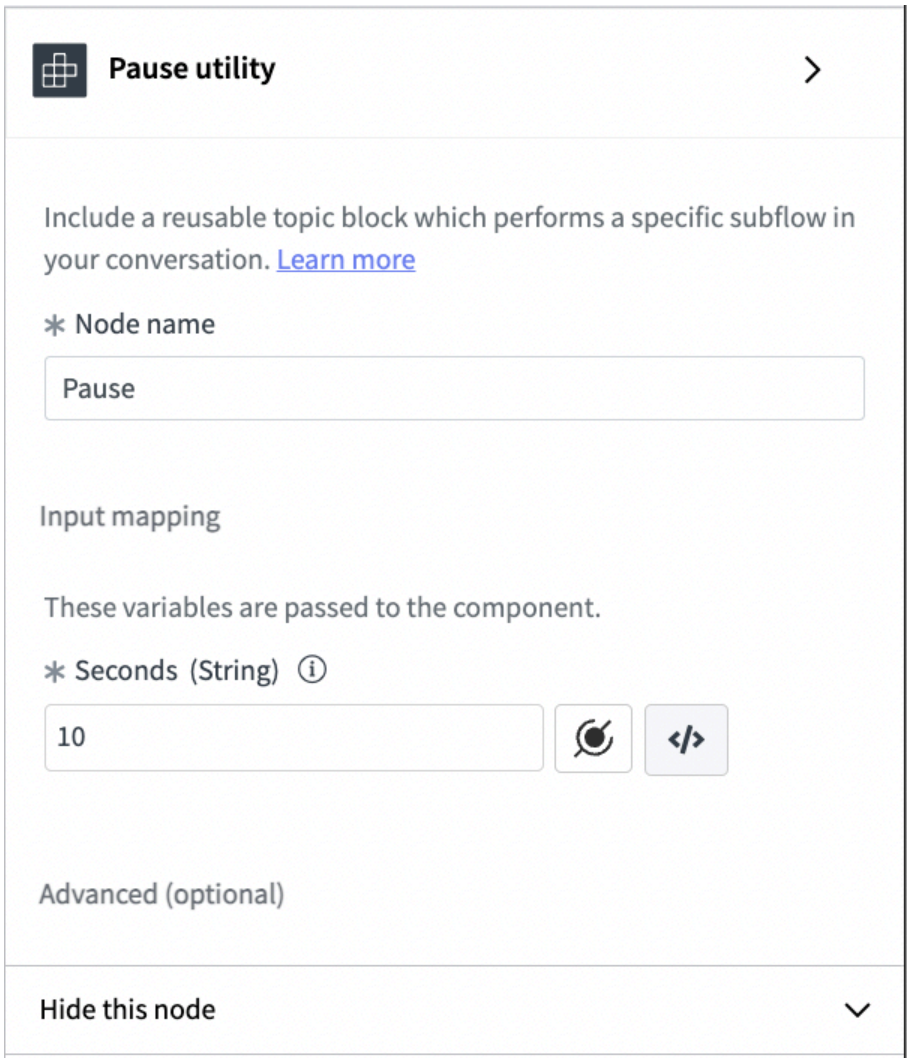
Dienstprogrammeigenschaften anhalten

Geben Sie die Flow-Aktionseigenschaften für den Knoten an, den Sie erstellen möchten.

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name des Pause-Knotens.
Eingabezuordnung	
Sekunden	Dauer der Pause. **Hinweis:** Jeder Wert für die Dauer, der über den im System definierten Höchstwert hinausgeht, wird auf den Höchstwert oder 60 Sekunden zurückgesetzt, wenn er nicht definiert wurde.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für das Dienstprogramm zum Anhalten



[store-future: BEGIN review]

Virtual Agent-Designer capabilities

Fügen Sie Virtual Agent -Konversationen mit Virtual Agent-Designer -Fähigkeiten detaillierte Funktionen hinzu. Diese Steuerungen sind ab Release Vancouver verfügbar und bieten spezielle Filter und Fähigkeiten für Ihre Virtual Agent-Themen.

Die Plattform ServiceNow bietet verschiedene Produkte (z. B. Dynamische Übersetzung), die in Virtual Agent-Designer zusammen mit anderen Bereichen von Now Platformverwendet werden können. Für Virtual Agentfungieren diese Fähigkeiten als No-Code-Themenblöcke, die komplexe Funktionen in einer Konversation ausführen.

Im Gegensatz zu Benutzereingaben, Bot-Antworten und Dienstprogramme sind Fähigkeiten Funktionen, die Teil von Now Platformsind und Knoten in Virtual Agent-Designerzugeordnet wurden. Die Knoten sind im Konversationsgenerator verfügbar, wenn Sie Use Generative AI Controller with Virtual Agent Designer .

Die folgenden Fähigkeiten sind für die Verwendung innerhalb eines Virtual Agent -Themas verfügbar.

[End]
[store-future: BEGIN review]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fähigkeit „Dynamische Übersetzung“.

Verwenden Sie die Fähigkeit „Dynamische Übersetzung“, um bei Bedarf Übersetzungen von Sprachen in Ihren Virtual Agent -Konversationen durchzuführen.

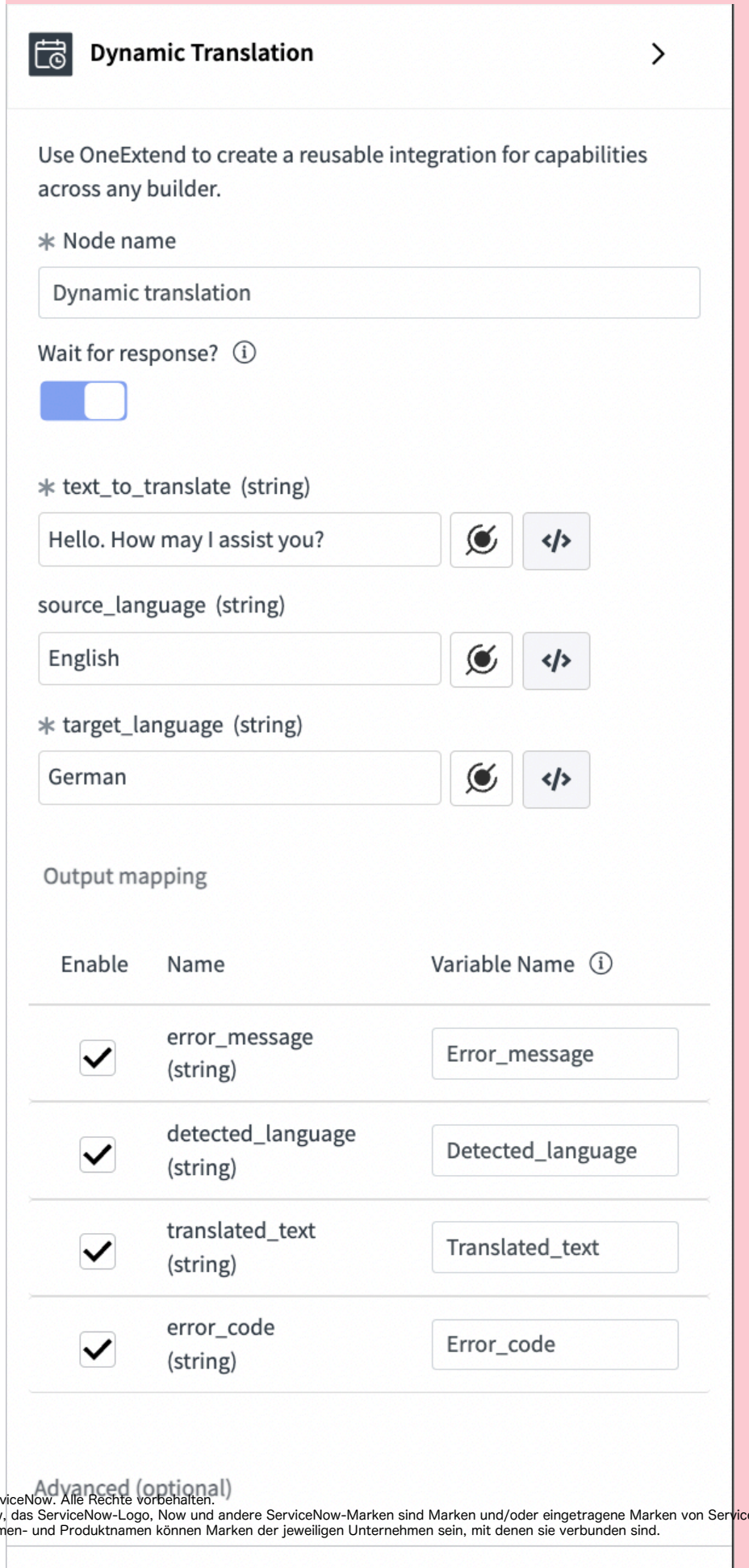
Eigenschaften der Fähigkeit „Dynamische Übersetzung“.

Geben Sie die Flow-Aktionseigenschaften für den Knoten an, den Sie erstellen möchten.

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name des Knotens für dynamische Übersetzung.
Eingabezuordnung	
Auf Antwort warten?	Wechseln Sie, um auf eine Antwort von der Aktion zu warten, bevor Sie die Konversation fortsetzen.
Zu übersetzender Text	Textzeichenfolge, die von der dynamischen Übersetzung verarbeitet werden soll.
Quellsprache	Eingabesprache des zu übersetzenden Texts.
Zielsprache	Ausgabesprache des zu übersetzenden Texts.
Ausgabezuordnung	
Fehlermeldung	Fehlermeldung, die zurückgegeben wird, wenn die Übersetzung fehlschlägt oder ein anderer Fehler auftritt. **Wählen** Sie zum Aktivieren Aktivieren aus, und geben Sie einen anwenderdefinierten Variablennamen ein, um den Wert bei Bedarf zu speichern.
Erkannte Sprache	Von Dynamische Übersetzung erkannte Sprache. **Wählen** Sie zum Aktivieren Aktivieren aus, und geben Sie einen anwenderdefinierten Variablennamen ein, um den Wert bei Bedarf zu speichern.
Übersetzter Text	Textzeichenfolge in Zielsprache. **Wählen** Sie zum Aktivieren Aktivieren aus, und geben Sie einen anwenderdefinierten Variablennamen ein, um den Wert bei Bedarf zu speichern.
Fehlercode	Typ des zurückgegebenen Fehlers, wenn die Übersetzung fehlschlägt oder ein anderer Fehler auftritt. **Wählen** Sie zum Aktivieren Aktivieren aus, und geben Sie einen anwenderdefinierten Variablennamen ein, um den Wert bei Bedarf zu speichern.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für die Fähigkeit „Dynamische Übersetzung“.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Fähigkeit zur Maskierung sensibler Daten

Verwenden Sie den Knoten der Fähigkeit „Maskierung sensibler Daten“, um geschützte Informationen zu verbergen und zu verhindern, dass vertrauliche Informationen verloren gehen.

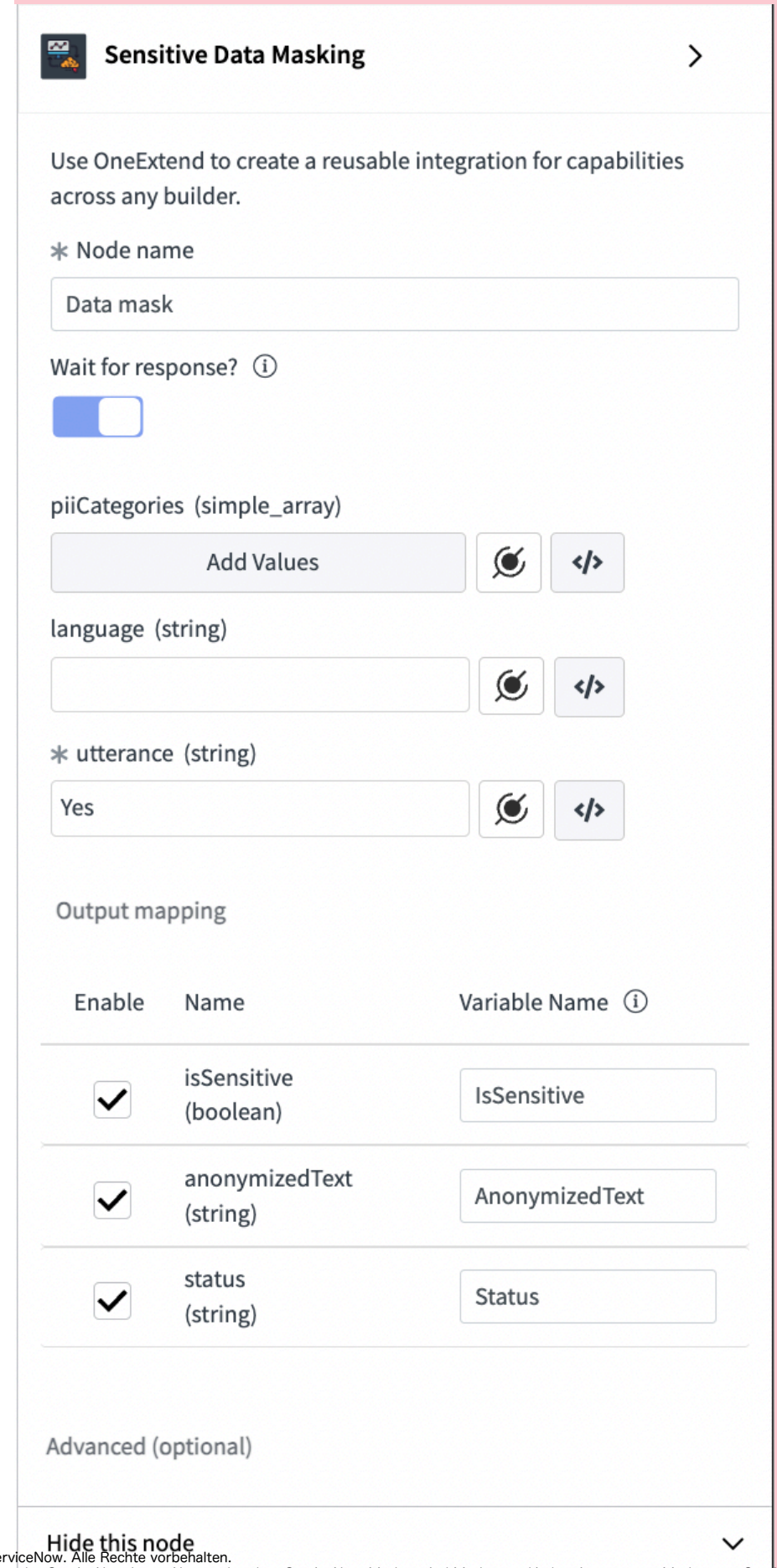
Eigenschaften der Fähigkeit „Maskierung sensibler Daten“.

Geben Sie die Flow-Aktionseigenschaften für den Knoten an, den Sie erstellen möchten.

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name des Knotens für die Maskierung sensibler Daten.
Eingabezuordnung	
Auf Antwort warten?	Wechseln Sie, um auf eine Antwort von der Aktion zu warten, bevor Sie die Konversation fortsetzen.
PI-Kategorien	Kategorien von geschützten Informationen.
Sprache	Sprache, in der vertrauliche Daten bereitgestellt werden.
Äußerung	Aufgezeichnete Äußerung
Ausgabezuordnung	
Ist vertraulich	Boolescher Wert, der angibt, ob es sich bei den Daten um vertrauliche Informationen handelt. **Wählen** Sie zum Aktivieren Aktivieren aus, und geben Sie einen anwenderdefinierten Variablennamen ein, um den Wert bei Bedarf zu speichern.
Anonymisierter Text	Text mit geschützten Informationen in anonymisierter Form. **Wählen** Sie zum Aktivieren Aktivieren aus, und geben Sie einen anwenderdefinierten Variablennamen ein, um den Wert bei Bedarf zu speichern.
Status	Status der geschützten Informationen. **Wählen** Sie zum Aktivieren Aktivieren aus, und geben Sie einen anwenderdefinierten Variablennamen ein, um den Wert bei Bedarf zu speichern.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispielfunktion für die Maskierung sensibler Daten



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Natural Language Query Parser-Fähigkeit

Verwenden Sie die Parser-Fähigkeit Natural Language Query (NLQ), um in Ihren Virtual Agent -Konversationen Fragen in natürlich ausgedrückter Sprache zu stellen.

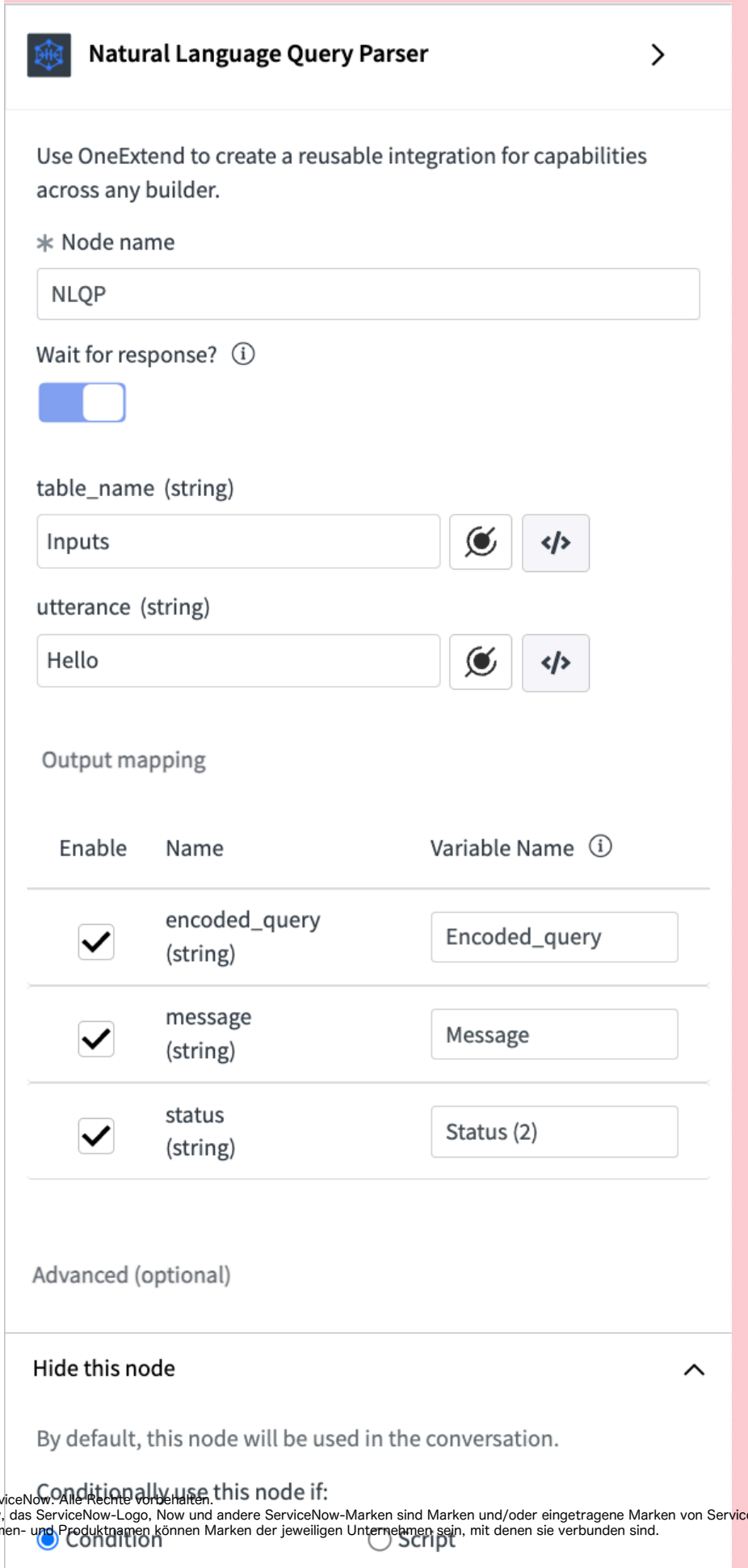
Eigenschaften der Fähigkeit „Parser für Abfragen für natürliche Sprache“.

Geben Sie die Flow-Aktionseigenschaften für den Knoten an, den Sie erstellen möchten.

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name des Parser-Knotens
Eingabezuordnung	
Auf Antwort warten?	Wechseln Sie, um auf eine Antwort von der Aktion zu warten, bevor Sie die Konversation fortsetzen.
Tabellenname	Name der verwendeten Tabelle Natural Language Query.
Äußerung	Vom Parser Natural Language Query aufgezeichnete Äußerung
Ausgabezuordnung	
Codierte Abfrage	
Nachricht	**Wählen** Sie zum Aktivieren Aktivieren aus, und geben Sie einen anwenderdefinierten Variablennamen ein, um den Wert bei Bedarf zu speichern.
Status	Status der Abfrage. **Wählen** Sie zum Aktivieren Aktivieren aus, und geben Sie einen anwenderdefinierten Variablennamen ein, um den Wert bei Bedarf zu speichern.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel Natural Language Query Parser-Fähigkeit



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Funktion zum Filtern von Obszönitäten

Verwenden Sie die Funktion „Obszönitätsfilter“ in Virtual Agent-Designer, um unerwünschte Sprache aus Ihren Virtual Agent -Konversationen herauszuhalten.

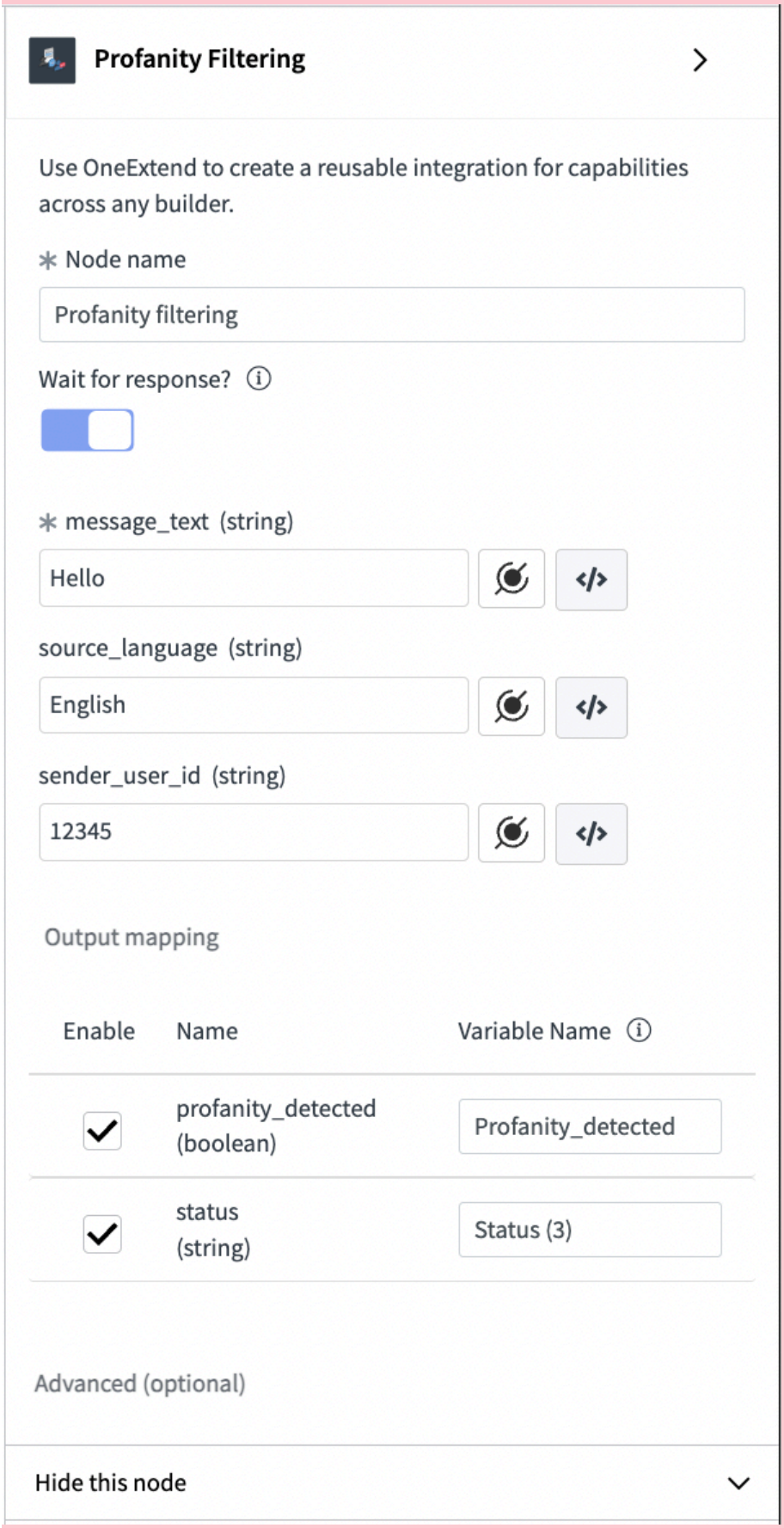
Eigenschaften der Obszönitätsfilterungsfähigkeit

Geben Sie die Flow-Aktionseigenschaften für den Knoten an, den Sie erstellen möchten.

Eigenschaft	Beschreibung
Knotenname	Name des Knotens für Obszönitätsfilterung.
Eingabezuordnung	
Auf Antwort warten?	Wechseln Sie, um auf eine Antwort von der Aktion zu warten, bevor Sie die Konversation fortsetzen.
Nachrichtentext	Textnachricht, die möglicherweise Obszönitäten enthält.
Quellsprache	Sprache, in der die Nachricht übermittelt wird.
Anwender-ID des Absenders	ID des Benutzers, der die Nachricht sendet
Ausgabezuordnung	
Obszönität erkannt	Boolescher Wert, der angibt, ob Virtual Agent obszöne Sprache erkannt hat. **Wählen** Sie zum Aktivieren Aktivieren aus, und geben Sie einen anwenderdefinierten Variablennamen ein, um den Wert bei Bedarf zu speichern.
Status	Status der gefilterten unerwünschten Sprache. **Wählen** Sie zum Aktivieren Aktivieren aus, und geben Sie einen anwenderdefinierten Variablennamen ein, um den Wert bei Bedarf zu speichern.
Erweitert	
Diesen Knoten ausblenden	
Diesen Knoten bedingt anzeigen, wenn	No-Code-Bedingungsanweisung oder Low-Code-Skript, die eine Bedingung für die Darstellung dieses Knotens in der Konversation angibt. Die Bedingung muss als true bewertet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispielfunktion für Obszönitätsfilterung



[End]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Virtual Agent Technische Referenz

Verwenden Sie diese Themen, um mehr über Skripting-Methoden, NLU-Systementitäten und die Interaktionstabelle Virtual Agent zu erfahren.

Die folgenden technischen Referenzthemen sind verfügbar.

Domänentrennung und Virtual Agent

Die Anwendung Virtual Agent unterstützt Domänentrennung. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Standard

- Umfasst die **Basis**-Support-Stufe.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Mit Domain Separation können Sie die Daten und die administrative Kontrolle Ihrer Organisation in separate Domänen partitionieren. Auf diese Weise können Sie die Daten isolieren und den Zugriff darauf steuern, was besonders in Umgebungen wichtig ist, in denen mehrere Mandanten eine gemeinsame Plattform nutzen.

Die Domänentrennung in Virtual Agent funktioniert durch das Erstellen separater Virtual Agent -Ansichten, die voneinander isoliert sind. Die Chatkonfiguration, das Branding, die NLU-Einstellungen sowie Themen und Komponenten können einer bestimmten Domäne innerhalb von Virtual Agentzugewiesen werden. Benutzer in einer Domäne können nur auf die Virtual Agent -Konversationen zugreifen, die ihrer Domäne zugeordnet sind. Dies bedeutet, dass Benutzer in einer Domäne nicht auf Daten oder Funktionen zugreifen können, die zu einer anderen Domäne gehören, einschließlich Virtual Agent -Konversationen. Darüber hinaus können Administratoren, die einer Domäne zugewiesen sind, Virtual Agent -Konversationen in anderen Domänen nicht sehen oder verwalten, wodurch vollständige Trennung und Sicherheit gewährleistet sind.

Domain Separation eignet sich am besten für Kunden mit einer der folgenden Anforderungen:

- Sie müssen die absolute Datentrennung zwischen Geschäftsentitäten erzwingen (Datentrennung).
- Geschäftsprozessdefinitionen und Benutzerschnittstellen für jede Domäne anpassen möchten (delegierte Verwaltung).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- einige globale Prozesse und globale Berichte in einer einzigen Instanz verwalten.
- Daten zwischen Kunden oder Unterorganisationen trennen.
- Der Sitzungsumfang wird beim Sitzungsaufbau auf die Domäne festgelegt, die im Benutzerdatensatz des Benutzers aufgeführt ist. Benutzer können den Sitzungsdomänenumfang mit der Domänenauswahl manuell ändern.
- Der Datensatzumfang verwendet die Domäne des Datensatzes und ist beim Anzeigen des Formulars für jeden Datensatz aktiv.

  Standardmäßig hat der Datensatzumfang Vorrang vor dem Sitzungsumfang, sodass Benutzer in übergeordneten Domänen die Daten- und Prozesseinschränkungen jedes Datensatzes einhalten. Diese Benutzer können jedoch den Domänenumfang erweitern oder einklappen, um Daten aus anderen Domänen anzuzeigen oder auszublenden. Beispielsweise hat ein Benutzer in der globalen Domäne des Service Providers (SP) auch Einblick in untergeordnete Domänen wie die ACME-Domäne. Beim Betrachten eines Incident-Datensatzes aus der ACME-Domäne kann der Benutzer den Domänenumfang erweitern, um Werte aus der MSP-Domäne anzuzeigen, oder den Domänenumfang einklappen, um nur Datensatzwerte anzuzeigen, die der ACME-Domäne des Datensatzes entsprechen.

Hinweis:
Benutzer haben immer Zugriff auf Daten aus Domänen, die ihnen durch die Domänensichtbarkeit explizit gewährt wurden.

Wenn Domain Separation verwendet wird, sind Gastbenutzer auf die in der Sitzung verwendete Domäne beschränkt. Für anwenderdefinierte Chatkanäle wird die Domäne der Anbieteranwendung verwendet. Für den Webclient können Sie dem Chatportal eine Domänen-ID zuordnen. Details finden Sie unter Ordnen Sie einem Chatportal eine Domänen-ID zu.

Weitere Informationen finden Sie unter Domain scope .

Anforderungen

Alle Domänen-Supportfunktionen erfordern das Plugin „Domain Support – Domain Extensions Installer“ [com.glide.domain.msp_extensions.installer]. Details finden Sie unter Request domain separation .

Virtual Agent mit Domain Separation konfigurieren

Branding

Service Provider können eine Chat-Branding-Konfiguration pro Domäne erstellen.

Chat-Experiences

Chat-Experiences, einschließlich der Standard-Experience und aller anwenderdefinierten Experiences, ermöglichen die Domänentrennung. Jedes Chat-Experience-Profil gehört zu einer Domäne. Jede untergeordnete Anpassung, z. B. eine Änderung des Setup-Themas, gehört zu einer Domäne. Jede untergeordnete Anpassung implementiert Systemüberschreibungen, sodass Subdomänen Anpassungen übergeordnete Domänen überschreiben können.

NLU-Einstellungen

Pro domänengetrennter Instanz für alle Virtual Agent -Clients kann nur ein einziger NLU-Service Provider festgelegt werden. Der Managed Service Provider (MSP) meldet sich als globaler Benutzer für die Domäne an, um NLU zu konfigurieren. Details finden Sie unter Natural Language Understanding in Virtual Agentkonfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen von Themen in Subdomänen in Virtual Agent-Designer

Erforderliche Rolle: admin oder virtual_agent_admin

Der Service Provider meldet sich entweder bei einer der Subdomänen an und erstellt und veröffentlicht Themen, oder ermöglicht Subdomänenadministratoren die Erstellung und Veröffentlichung eigener Themen.

Themennamen innerhalb einer Domäne müssen eindeutig sein, Virtual Agent ermöglicht Ihnen jedoch das Erstellen von Themen mit demselben Namen in anderen Domänen. Beispielsweise kann jede Domäne ein Thema namens „ **Begrüßung**“ haben.

Nur Administratoren von Service Providern können:

- Aktivieren Sie Virtual Agent -Konversations-Plugins oder Store-Apps für andere ServiceNow -Geschäftsanwendungen wie ITSM, CSM oder HRSD, um vorgefertigte Themen für die Subdomäne zu aktivieren.
- Weisen Sie einer bestimmten Subdomäne Rollen zu, um zu steuern, welche Themen von Anwendern ausgeführt werden können.

Welche Aktionen müssen Administratorbenutzer ausführen, die der Subdomäne zugewiesen sind?

- Erstellen Sie -Themen in der -Instanz.
- Bei der globalen Domäne angemeldet sein und die Identität eines Benutzers in der Subdomäne annehmen.
- Veröffentlichen Sie alle verfügbaren Themen in der Subdomäne in Webclients und Messaging-Anwendungen.

Domain Separation im Webclient-Kanal

Der Webclient unterstützt keine Domänentrennung. Sie können jedoch im Webclient-Kanal eine domänengetrennte Chat-Experience bereitstellen, indem Sie separate, domänengetrennte Portale verwenden. Sie können beispielsweise zwei separate Supportportale erstellen, die auf separate Domänen beschränkt sind. Verwenden Sie `domain_id` im -Portalskript, um die Domäne anzugeben. Wird als Parameter `sysparm_domain_id` in der Portal-URL übergeben.

Informationen zur Konfiguration des -Portals finden Sie unter Ordnen Sie einem Chatportal eine Domänen-ID zu.

Informationen zu URL-Parametern finden Sie unter Virtual Agent URL-Parameter.

Domain Separation und Integrationen von Virtual Agent Messaging-Apps

Erforderliche Rolle: admin oder virtual_agent_admin

Die domänengetrennte Instanz verfügt über einen Setup-Datensatz für Slack, Microsoft Teams, Workplace oder Facebook Messenger.

Kunden mit der Subdomänen-Lizenz Slack, Microsoft Teamsoder Workplace, unabhängig von der Instanz ServiceNow

Der Administrator der Subdomäne installiert die Integrationen innerhalb der Subdomäne und konfiguriert die entsprechenden Anmeldeinformationen für den Zugriff auf Virtual Agent

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

über den Drittanbieter-Client. Details finden Sie unter Virtual Agent mit Messaging-Anwendungen integrieren.

Für Facebook Messenger konfiguriert der Administrator die Integration manuell. Details finden Sie unter Integration für Konversationsfunktionen mit Facebook Messenger.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Ordnen Sie einem Chatportal eine Domänen-ID zu

Das Serviceportal ist nicht domänengetrennt. Sie können jedoch verschiedene Versionen eines Portals erstellen und die Verwendung jeder Version für Chatzwecke auf eine einzige Domäne beschränken. Sie können beispielsweise zwei Mitarbeiter-Serviceportale erstellen und für jedes eine andere Domäne definieren.

Vorbereitungen

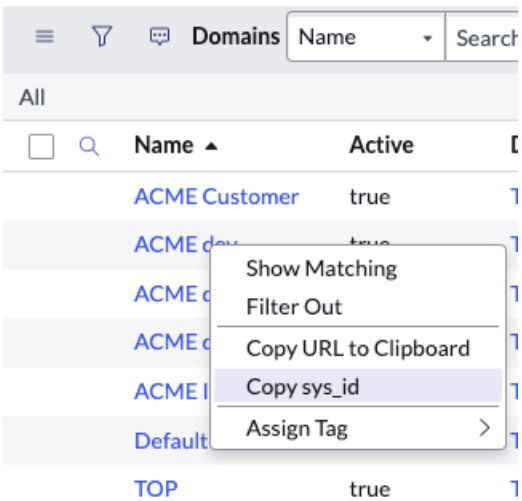
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Elemente der Serviceportal-Plattform wie Einstellungen, Portale, Seiten und Widgets sind nicht domänengetrennt. Die Daten in Widgets werden jedoch angezeigt, wenn sie auf der entsprechenden Domäne basieren. Um unterschiedliche Experiences bereitzustellen, sollten Administratoren separate Serviceportale mit jeweils eindeutigen URLs erstellen, an die sie Benutzer weiterleiten können. Für eine domänengetrennte Chat-Experience im Webclient-Kanal erstellen Sie ein Portal, und verwenden Sie den Parameter `sysparm_domain_id` in der URL, um die Domäne anzugeben. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent URL-Parameter.

Prozedur

1. **Wahlweise:** Erstellen Sie eine neue Domäne , und weisen Sie der Domäne nach Bedarf Rollen zu.
2. Kopieren Sie die Sys-ID der Domäne.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Domänenadministrator** > **Domänen**.
   b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Namen einer Domäne, und wählen **Sie sys_id kopieren aus**.

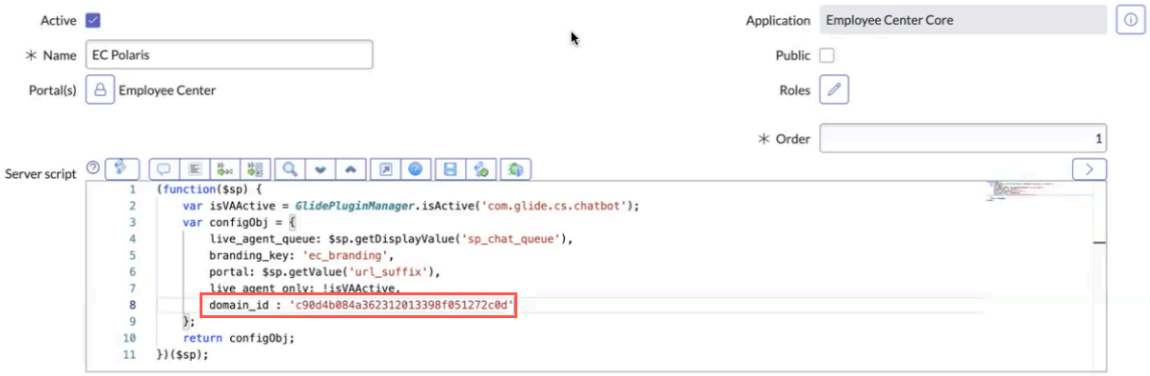


   c. Fügen Sie die ID in einen Texteditor ein, und speichern Sie sie für später.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Mitarbeiterchat**.
4. Wählen Sie den Namen des Portals aus, das Sie auf eine Domäne beschränken möchten, oder erstellen Sie eine neue .
   Wenn Sie dazu aufgefordert werden, öffnen Sie den Datensatz zur Bearbeitung.
5. Fügen Sie im Bereich **Serverskript** den Parameter *domain_id* und die Sys-ID der Domäne hinzu, die Sie zuvor kopiert haben.



6. Wählen Sie **Aktualisieren** oder **Absenden**, um Ihre Änderungen zu speichern.

Ergebnisse

Der Parameter *sysparm_domain_id* wird in der Portal-URL übergeben.

Virtual Agent-Interaktionsdatensätze

Jedes Mal, wenn eine Virtual Agent -Konversation stattfindet, erfasst ein Interaktionsdatensatz die gesamte Konversation in der Interaktionstabelle [interaction]. Der Datensatz enthält alle in der Konversation verwendeten Themenelemente sowie Servicemitarbeiter-Übertragungen.

Interaktionen [interaction] Tabelle

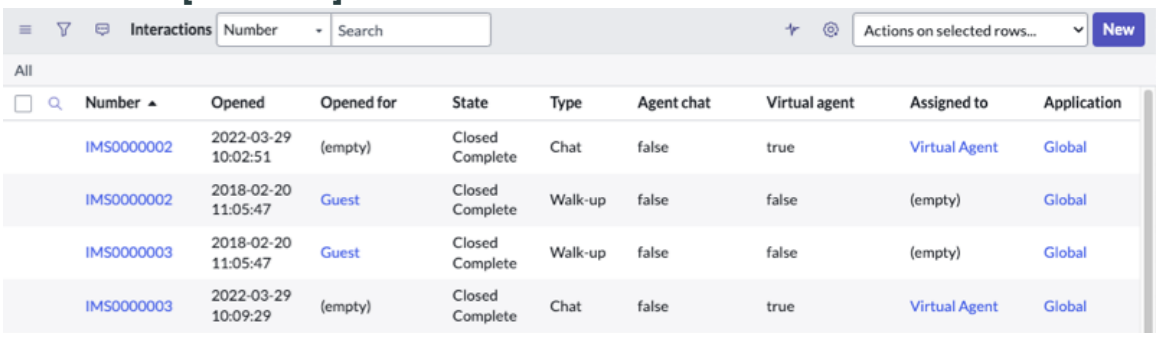
Jede Konversation in einer -Instanz generiert einen Interaktionsdatensatz in der Tabelle „Interaktionen“ [interactions], die die Konversation zwischen einer anfordernden Person und Virtual Agentprotokolliert. Die Interaktionsdatensätze beinhalten Konversationen in den unterstützten Chatkanälen: Webclient, native Mobile-App und Messaging-Integrationen.

Hinweis:
Die Interaktionstabelle ist Teil des Plugins Interaktionsmanagement (com.glide.interaction). Virtual Agent, Mitarbeiterchatund Connect-Support verwenden dieses Plugin.

Diese Interaktionsdatensätze bieten Administratoren, Virtual Agent -Administratoren, Support-Mitarbeitern und Support-Managern eine praktische Möglichkeit, zu überprüfen, was während einer Konversation passiert ist. Die Datensätze bieten auch eine schnelle Möglichkeit, die Art der stattfindenden Konversationen zu sehen: Virtual Agent, Servicemitarbeiter-Übertragungen an Mitarbeiterchatund Servicemitarbeiter-Übertragungen an Connect-Support.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Interaktionen [interaction] Tabelle



Interactions | Number | Search | Actions on selected rows... | New

All

Number	Opened	Opened for	State	Type	Agent chat	Virtual agent	Assigned to	Application
IMS0000002	2022-03-29 10:02:51	(empty)	Closed Complete	Chat	false	true	Virtual Agent	Global
IMS0000002	2018-02-20 11:05:47	Guest	Closed Complete	Walk-up	false	false	(empty)	Global
IMS0000003	2018-02-20 11:05:47	Guest	Closed Complete	Walk-up	false	false	(empty)	Global
IMS0000003	2022-03-29 10:09:29	(empty)	Closed Complete	Chat	false	true	Virtual Agent	Global

Hinweis:
Konversationstranskripte sind nur für Datensätze Virtual AgentVirtual Agent verfügbar , die Konversationen vom Typ [] und Servicemitarbeiter-Übertragungen an Mitarbeiterchatenthalten.

- Wenn ein Konversationstranskript für einen Live-Chat 4000 Zeichen überschreitet, wird das Transkript als Anhang an den Interaktionsdatensatz behandelt.
- Dateianhänge, die vom Anwender hochgeladen werden, werden in der Tabelle „Anhänge“ [sys_attachment] aufgezeichnet, die dem Interaktionsdatensatz entspricht. Anhänge werden automatisch im Aktivitätenstrom angezeigt.
- Bei Konversationen vom Typ Virtual Agent mit Servicemitarbeiter-Übertragungen an Connect-Supportwird nur die Konversation Virtual Agent in das Interaktionstranskript aufgenommen. Konversationen von Servicemitarbeitern in Connect-Support werden im Aktivitätenstrom aufgezeichnet.

Schlüsselfelder in der Interaktionstabelle

Um die Interaktionstabelle anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Navigationsfilter „ interaction.list “ ein. Sie können die in der Tabelle angezeigten Felder mit dem Listensammler (Slushbucket) konfigurieren.

Feld	Beschreibung
Durchschnittliche Antwortzeit des Service Desk-Mitarbeiters	Durchschnittliche Zeit basierend auf der Zeit, die der Service Desk-Mitarbeiter benötigt, um auf jede von einer anfordernden Person gesendete Nachricht zu antworten. Beispiel: 00:00 Anfordernde Person: Ich habe eine Frage. 00:01 Mitarbeiter: Was ist das? 00:04 Anfordernde Person: Wie setze ich mein Passwort zurück? 00:05 Anfordernde Person: Ich habe es vergessen und kann nicht auf meinen Account zugreifen. 00:07 Mitarbeiter: Hier ist die Antwort. Paar Nr. 1 00:01–00:00 = 00:01 Paar Nr. 2 00:07–00:04 = 00:03 (00:01 + 00:03) / 2 = Durchschnitt 00:02
Mitarbeiterchat	Kennzeichnung, die angibt, dass die Konversation an einen Servicemitarbeiter in Mitarbeiterchatübertragen wurde: „wahr“ oder „falsch“.
Anwendung	Umfang der Anwendung. Der Umfang wirkt sich auf die Dateien und Daten aus, auf die andere Anwendungen zugreifen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

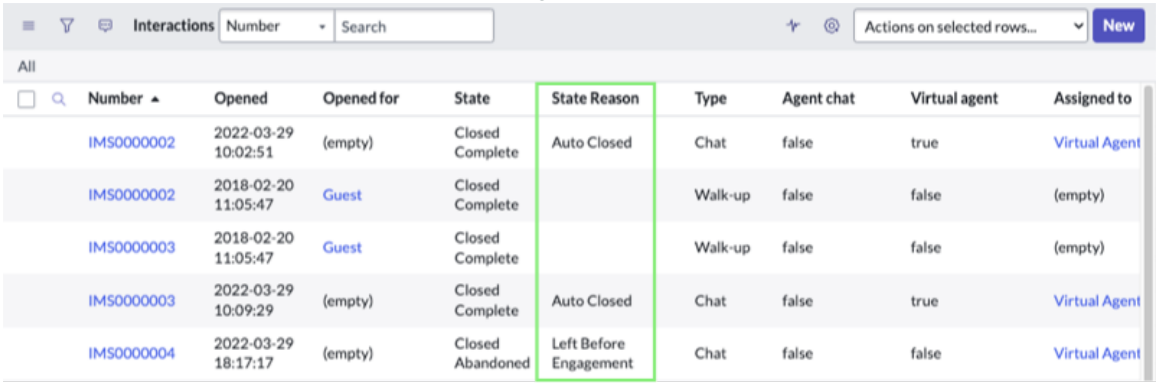
Feld	Beschreibung
Zugewiesen an	Name des Erfüllers: Name des Servicemitarbeiters oder Virtual Agent
Domäne	Die Domäne, in der die Konversation stattgefunden hat. Weitere Informationen finden Sie unter Domänentrennung und Virtual Agent.
Nummer	Nummer des Interaktionsdatensatzes
Geöffnet	Datum und Uhrzeit des Beginns der Konversation
Geöffnet für	Name der anfordernden Person. Anonyme Benutzer werden als Gäste identifiziert.
Stimmung	Zeigt die Stimmungsebene der Interaktion an, wenn die Stimmungsanalyse für die Instanz aktiviert ist. Dieser Wert kann Service Desk-Mitarbeitern auf der Schnittstelle Mitarbeiterchat angezeigt werden. Business-Regeln können basierend auf diesem Wert bei der Übergabe erstellt werden (Virtual Agent an Servicemitarbeiter, Servicemitarbeiter an Service Desk-Mitarbeiter oder Servicemitarbeiter an Warteschlange). Gültige Werte: • Positiv • Neutral • Negativ • null (kein Wert bewertet) Dieser Wert wird auch in Tabelle „Interaktionseinblicke“.eingegeben.
Status	Status der Konversation: • In Bearbeitung: Es wird eine Konversation zwischen der anfordernden Person und dem Virtual Agent ausgeführt. • Abgeschlossen: Virtual Agent beendet die Konversation. • Als verworfen geschlossen: Die anfordernde Person beendet die Konversation, bevor sie sie mit dem Virtual Agent abschließt. **Hinweis:** Je nachdem, ob Sie nur Virtual Agent, Virtual Agent mit Servicemitarbeiter oder nur Servicemitarbeiter verwenden, gibt es unterschiedliche Statusgründe für die Status „Geschlossen – vollständig“ und „Geschlossen verworfen“. Einzelheiten zu den Statusgründen finden Sie unter Gründe für die Status „Geschlossen – vollständig“ und „Geschlossen verworfen“..
Statusgrund	Detaillierte Erklärungen (Gründe) für die Konversationsstatus Geschlossen – vollständig und Geschlossen verworfen. Weitere Informationen finden Sie unter Gründe für die Status „Geschlossen – vollständig“ und „Geschlossen verworfen“..
Transkript	Protokoll der Konversation zwischen anfordernder Person und Agents (Virtual oder Live)
Typ	Typ des Interaktionsdatensatzes. Virtual Agent-Konversationen gehören dem Datensatztyp „Chat“ an.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung des Konversationsdatensatzes
Virtual Agent	Kennzeichnung, die angibt, ob die Konversation für Virtual Agentist: „true“ oder „false“. Eine Virtual Agent -Konversation wird gekennzeichnet, wenn eine anfordernde Person ein Konversationsthema auswählt oder wenn der Themen-Discovery-Prozess die entsprechende Konversation startet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gründe für die Status „Geschlossen – vollständig“ und „Geschlossen verworfen“.

Virtual Agent schließt abgeschlossene und abgebrochene Konversationen aus verschiedenen Gründen, je nachdem, ob die Konversation nur für Virtual Agent (VA), Virtual Agent mit Live Agent (VA-LA) oder Live Agent (LA) gilt.

Interaktionstabelle mit der Spalte „Statusgrund“.



Number	Opened	Opened for	State	State Reason	Type	Agent chat	Virtual agent	Assigned to
IMS0000002	2022-03-29 10:02:51	(empty)	Closed Complete	Auto Closed	Chat	false	true	Virtual Agent
IMS0000002	2018-02-20 11:05:47	Guest	Closed Complete		Walk-up	false	false	(empty)
IMS0000003	2018-02-20 11:05:47	Guest	Closed Complete		Walk-up	false	false	(empty)
IMS0000003	2022-03-29 10:09:29	(empty)	Closed Complete	Auto Closed	Chat	false	true	Virtual Agent
IMS0000004	2022-03-29 18:17:17	(empty)	Closed Abandoned	Left Before Engagement	Chat	false	false	Virtual Agent

Das Feld **Statusgrund** enthält Details zu den verschiedenen Möglichkeiten, wie eine Konversation beendet wird. In der folgenden Tabelle werden die Gründe und die zugehörige Nachricht beschrieben, die für Dashboard-Analysen angezeigt wird. Einzelheiten dazu, wie Virtual Agent und Mitarbeiterchat inaktive Konversationen und die entsprechenden standardmäßigen Zeitüberschreitungen behandeln, finden Sie unter Die Konversationen Virtual Agent und Mitarbeiterchat werden geschlossen.

Status	Statusgrund	Virtual Agent	Nur Virtual Agent und Servicemitarbeiter oder Servicemitarbeiter
Als verworfen geschlossen	Vor der Interaktion beendet	Nicht zutreffend.	Die anfordernde Person hat sich für die Weiterleitung an einen Servicemitarbeiter entschieden, hat die Konversation jedoch geschlossen (durch Auswahl von **+ „Beenden**“), bevor ein Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wurde. Dashboard-Meldung: Anwender hat LA geschlossen – vor Interaktion mit Service Desk-Mitarbeiter
Als verworfen geschlossen	Keine Aktivität	Die anfordernde Person hat eine Konversation geöffnet, ist jedoch nicht mit dem Bot interagiert (z. B. durch Schließen des Browsers) und hat keine Themen-Discovery	Die anfordernde Person hat sich für die Weiterleitung an einen Servicemitarbeiter entschieden (nicht über ein Setup vor dem Chat), hat jedoch nicht mit dem Service Desk-Mitarbeiter interagiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status	Statusgrund	Virtual Agent	Nur Virtual Agent und Servicemitarbeiter oder Servicemitarbeiter
		initiiert. Das System hat die Virtual Agent-Konversation im Leerlauf nach der Standardzeitüberschreitung geschlossen. • Virtual Agent – Chat-Zeitüberschreitung bei Leerlauf: Zwei Stunden (Standard) • Dashboard-Meldung: System hat VA geschlossen – Anwender hat nie interagiert	Wenn die Konversation abgelaufen ist und die geplante Aufgabe *Time Out Abandoned VA Conversations*ausgeführt wurde, lautet der Interaktionsstatus Geschlossen verworfen ohne Aktivität. Dashboard-Nachricht: System hat LA geschlossen – vor Interaktionmit Service Desk-Mitarbeiter
Abgeschlossen	Anwender beendet	Nach der Interaktion mit dem Bot (die anfordernde Person hat mindestens eine Äußerung während einer Konversation eingegeben oder eine Konversation abgeschlossen) hat die anfordernde Person die Konversationssitzung geschlossen, indem sie „**Beenden“ gewählt**hat. Dashboard-Nachricht: Anwender hat VA geschlossen – auf „Ende/X“ geklickt	Die anfordernde Person hat den Chat mit dem Servicemitarbeiter gestartet, hat den Chat-Client jedoch durch Auswahl von „**Beenden“**geschlossen. Dashboard-Nachricht: Anwender hat LA geschlossen – auf „Ende/X“ geklickt
Abgeschlossen	Automatisch geschlossen	Die anfordernde Person interagiert mit dem VA-Thema und schließt die Konversation ab. Keine Interaktion mit Servicemitarbeitern Dashboard-Meldung: System hat VA geschlossen – Automatisch geschlossen	Nicht zutreffend.
Abgeschlossen	Keine Anwenderantwort	Die anfordernde Person, die mit dem Bot interagiert hat (mindestens eine Äußerung eingegeben), hat den Bot jedoch verlassen, ohne die Konversation aktiv zu schließen. Das System schließt die Konversation	Die anfordernde Person hat mit einem Servicemitarbeiter interagiert, hat jedoch angehalten und den Mitarbeiter hängen lassen (Live-Chat in Leerlauf). Das System schließt den inaktiven Live-Chat nach sechs Minuten (Standard).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status	Statusgrund	Virtual Agent	Nur Virtual Agent und Servicemitarbeiter oder Servicemitarbeiter
		im Leerlauf nach zwei Stunden (Standard). • Virtual Agent – Chat im Leerlauf geschlossen: Zwei Stunden • Dashboard-Meldung: System hat VA geschlossen – Anwender hat keine Antwort	• Leerlauf – Live-Chat geschlossen: Sechs Minuten • Dashboard-Nachricht: System hat LA geschlossen – Anwender antwortet nicht
Abgeschlossen	Thema abgeschlossen	Die anfordernde Person, die mit dem Bot in einem Thema interagiert hat, hat jedoch nicht auf das Setup-Thema „Alles andere“ geantwortet, oder sie hat „Ja“ ausgewählt, um fortzufahren, hat jedoch nicht geantwortet. Die Aufgabe *`Time Out Abandoned VA Conversations`* schließt die Interaktion nach der standardmäßigen Zeitüberschreitung. • Virtual Agent – Chat im Leerlauf geschlossen: Zwei Stunden • Dashboard-Meldung: System hat VA geschlossen – Thema abgeschlossen	Nicht zutreffend.
Abgeschlossen	Links für Suche	Die anfordernde Person hat mit dem Bot interagiert (hat mindestens eine Äußerung eingegeben), hat jedoch mitten in der Konversation „Suchen“ ausgewählt und ist nicht zur Konversation zurückgekehrt. Das System schließt die Konversation aufgrund von Inaktivität. Dashboard-Nachricht: System hat VA-Links mit KI-Suche geschlossen	Nicht zutreffend.
Abgeschlossen	Durch Service Desk-Mitarbeiter beendet	Nicht zutreffend.	Nachdem die anfordernde Person einen Chat mit einem Servicemitarbeiter gestartet hatte, beendete der Mitarbeiter die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status	Statusgrund	Virtual Agent	Nur Virtual Agent und Servicemitarbeiter oder Servicemitarbeiter
			Konversation aktiv, indem er **Chat beenden**auswählte. Dashboard-Nachricht: Service Desk-Mitarbeiter hat LA geschlossen – Auf „Ende“ geklickt
Fehlerhaft	Fehler	Beim Verarbeiten einer Nachricht ist eine Laufzeitausnahme aufgetreten.	Die Konversation der anfordernden Person wurde aufgrund eines Laufzeitfehlers geschlossen.

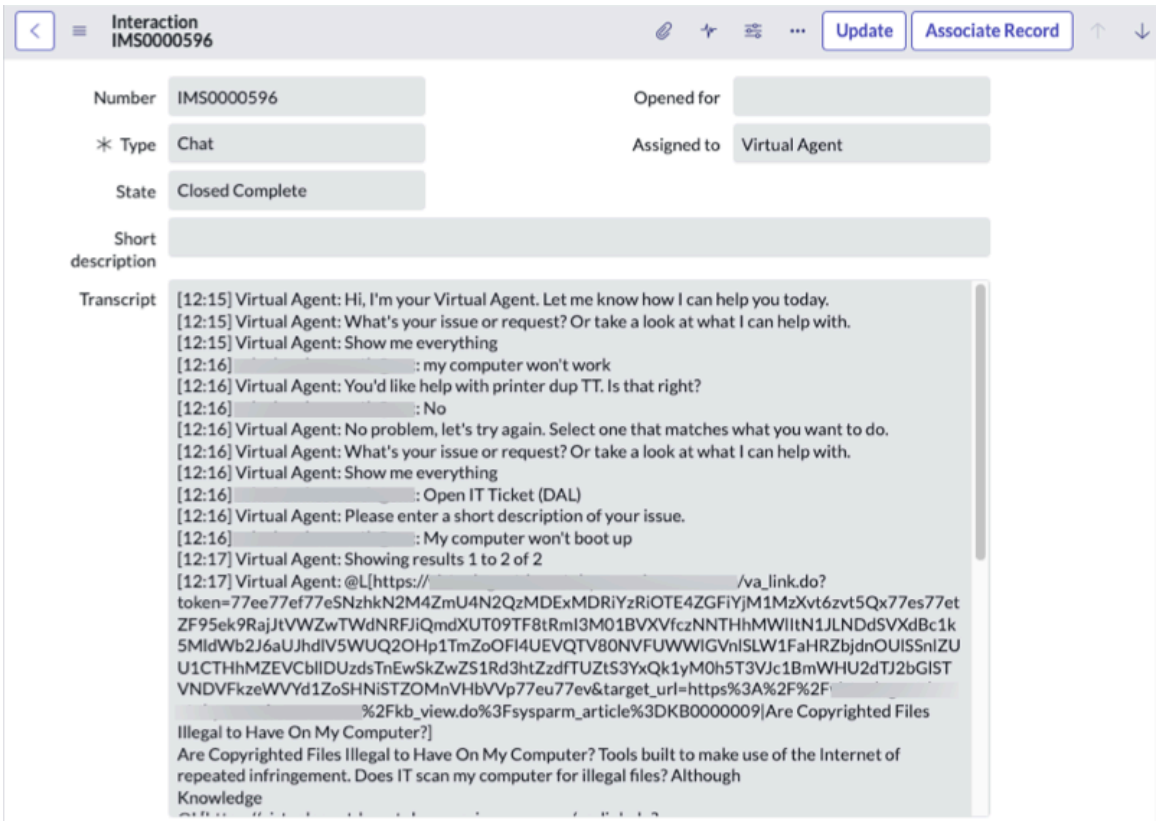
Detailansicht eines Virtual Agent-Interaktionsdatensatzes

In der Tabelle „Interaktionen“ können Sie einen bestimmten Datensatz öffnen, um zusätzliche Details zur Interaktion Virtual Agent anzuzeigen: ein Transkript der Konversation, zugehörige Aufgaben und Interaktionsprotokolle.

Hinweis:
Wenn ein Feld nicht sichtbar ist, können Sie es der Formularansicht hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Formularlayout konfigurieren .

Transkript der Konversation

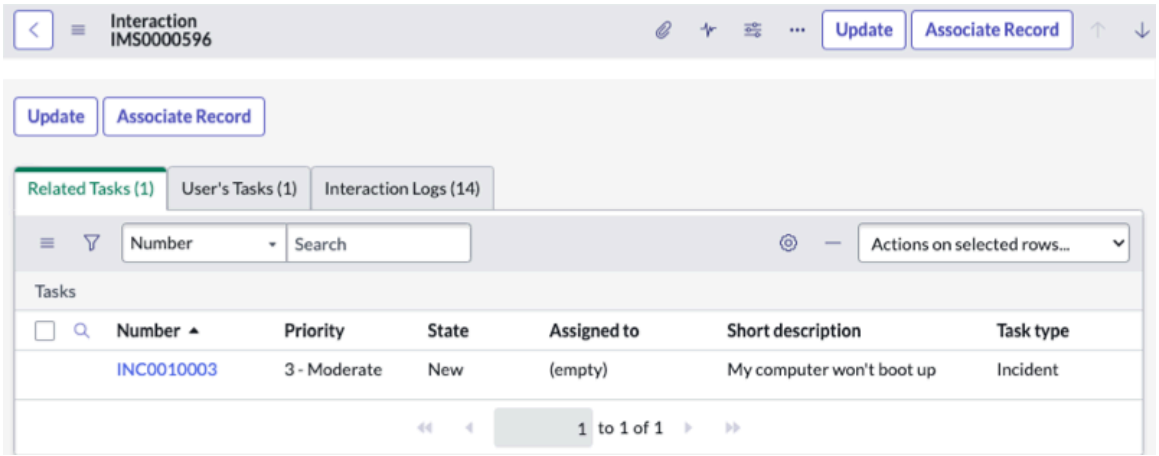
Das Transkript zeigt den Dialogwechsel zwischen dem Service Desk-Mitarbeiter (virtuell oder live) und der anfordernden Person sowie den Zeitstempel für jeden Dialogwechsel.



Zugehörige Aufgaben

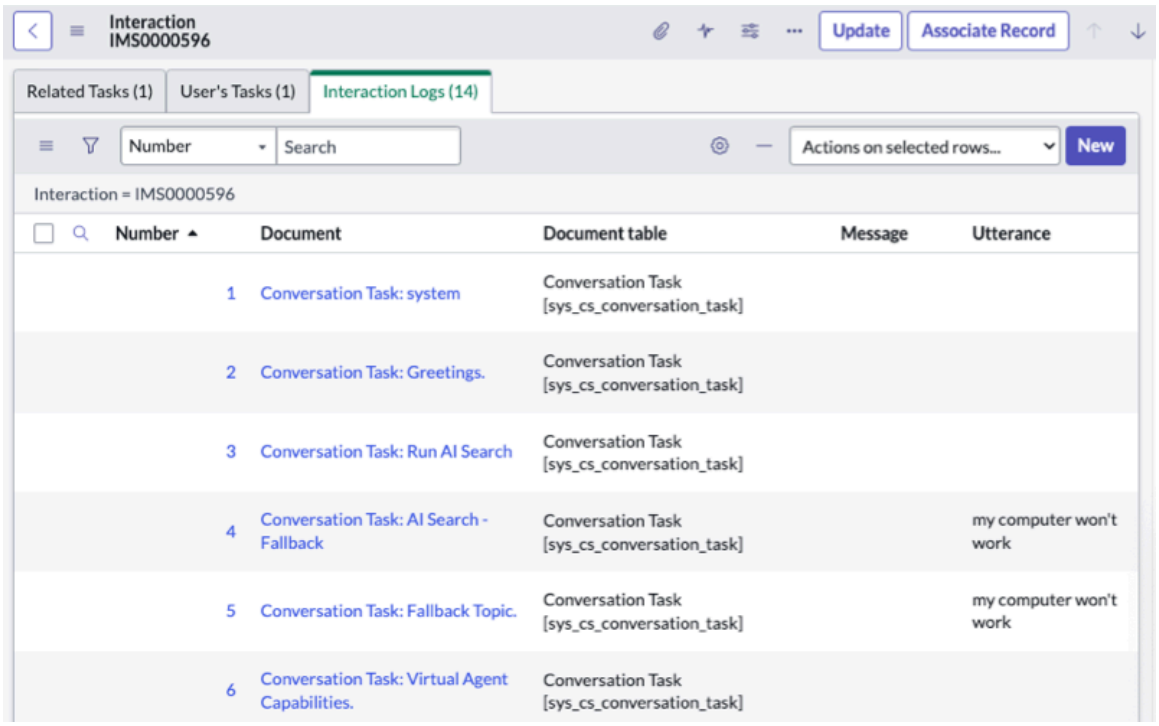
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alle Fälle, Incidents oder Anforderungen, die während der Konversation erstellt oder aktualisiert werden, werden automatisch als zugehörige Aufgabe an den Interaktionsdatensatz angehängt. Um sicherzustellen, dass diese Aufgaben im Interaktionsdatensatz enthalten sind, entwerfen Sie Konversationsthemen mit bestimmten Virtual Agent-Designer-Dienstprogrammen und der Systemmethode `vaSystem.attachRecordToConversation`. Einzelheiten hierzu finden Sie nachfolgend unter Überlegungen zum Entwurf von Themen.



Interaktionsprotokolle

Auf der Registerkarte **„Interaktionsprotokolle“** werden alle Themen aufgelistet, die in einer Konversation ausgeführt werden, einschließlich der Setup-Themen und der Themen, die durch die Themen-Discovery oder die Benutzerauswahl ausgeführt werden. Jedem Themenelement wird eine Nummer zugewiesen, durch die die Reihenfolge angegeben wird, in der die Themen behandelt werden.



Sicherheitsaspekte

Informationen in Konversationstranskripten werden allen Benutzern angezeigt. Wenn Sie den Zugriff auf Datensätze mit vertraulichen Informationen steuern müssen, können Sie bereichsbezogene Zugriffssteuerungslisten (ACLs) verwenden und den geskripteten Zugriff auf diese Datensätze mithilfe der RCA-Funktion (Restricted Caller Access) sperren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einzelheiten hierzu finden Sie unter Anwendungsbereich, Anwendungsressource und Ereigniszugriff festlegen und Eingeschränkten Aufruferzugriff verwalten.

Überlegungen zum Entwurf von Themen

Wenn in Virtual Agent-Konversationen Incidents, Fälle oder Anforderungen erstellt oder aktualisiert werden, sollten Sie die Themen mit den folgenden Virtual Agent-Designer-Dienstprogrammen und der folgenden Systemmethode entwerfen:

- Aktionsdienstprogramm zum Erstellen oder Aktualisieren von Incidents oder Fällen
- Suchdienstprogramm zum Anzeigen von Informationen
- Systemmethode `vaSystem.attachRecordToConversation(String tableName, String sysId)`, um die Aufgabe an den Interaktionsdatensatz anzuhängen

Verwenden Sie diese Dienstprogramme und diese Systemmethode, damit während einer Virtual Agent-Konversation erstellte Incidents, Fälle oder Anforderungen in die Liste **Zugehörige Aufgaben** des Interaktionsdatensatzes aufgenommen werden.

Hinweis:
Datensätze, die mit dem Dienstprogramm „Skriptaktion“ erstellt oder aktualisiert wurden, werden nicht als zugehörige Aufgaben im Interaktionsdatensatz erfasst.

Virtual Agent Skripts

Verwenden Sie ServiceNow® Virtual Agent -Skriptmethoden und -variablen, um Chatskripts wie Antwort-, Auslöser- und Flow-Skripts zu schreiben. Variablen können auch Kontext für Ihre Live-Support-Themen und -Konversationen bereitstellen.

Virtual Agent-Skripts können Kontext für Themen bieten, sie können z. B. Informationen über einen Benutzer beziehen oder eine Benutzereingabe abrufen. Sie können diese Informationen verwenden, um eine Konversation zu personalisieren, z. B. um eine geskriptete Begrüßung oder Bestätigung anzuzeigen. Skripts können auch bestimmte Aktionen festlegen, die für Informationen ausgeführt werden sollen, die während einer Konversation abgerufen wurden. Diese Aktionen können zum Erstellen oder Aktualisieren von ServiceNow -Datensätzen verwendet werden.

Skripts werden auf dem Server in dem Bereich ausgeführt, in dem ein Thema definiert ist. Es gelten alle Schutzmaßnahmen des Umfangs. Wenn Sie eine Konversation für eine bereichsbezogene Anwendung entwickeln, müssen Sie die bereichsbezogene API verwenden. Sie können die meisten APIs verwenden, die in Serverskripts ausgeführt werden.

Benutzereingabe und ServiceNow Datensatzvariablen

Im Virtual Agent sind die folgenden Variablen für die Verwendung in Skripts verfügbar, die Sie für ein Thema entwickeln.

Benutzereingabevariablen

Wenn Sie einem Thema ein Eingabesteuerelement hinzufügen, erstellt das System automatisch eine Variable zum Speichern der Benutzereingabe (eine Zeichenfolge, ein boolescher Wert usw.). Die Syntax lautet `vaInputs.myvar`, wobei `myvar` der Name ist, den Sie dem Eingabeknoten zugewiesen haben.

Beispiel: Eine Texteingabeaufforderung mit dem Namen `Erste Aufforderung` hat eine systemdefinierte Variable namens `vaInputs.first_prompt`. Leerzeichen im

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Namen werden durch einen Unterstrich ersetzt, und Großbuchstaben werden in Kleinbuchstaben geändert.

ServiceNow Datensatzvariablen

Wenn Sie ein Skript für ein Thema erstellen, das eine Tabelle ServiceNow abfragt, ist das zurückgegebene Datensatzobjekt (GlideRecord) automatisch für die Verwendung im Thema verfügbar. Die Variablensyntax lautet valnputs.myvar, wobei myvar das Datensatzobjekt ist. Einzelheiten zum Abfragen von ServiceNow -Tabellen, um ein Datensatzobjekt zurückzugeben, finden Sie unter Tabellen im Skript abfragen.

Verwenden Sie Dot-Walking in Variablen, die einen ServiceNow Datensatz enthalten, um ein bestimmtes Feld in der Tabelle anzugeben. Die Syntax lautet valnputs.myvar.field. Weitere Informationen zum Dot-Walking in einem Skript finden Sie unter Beispiele für Dot-Walking .

Benutzereingaben und ServiceNow Datensatzvariablen aufrufen

Verwenden Sie *vaInputs-* Objekte, um in Skripts auf Datensatzvariablen für ServiceNow zuzugreifen. Beispiel: valnputs.myvar == "expected value". Um auf Werte aus Benutzereingaben zuzugreifen, die keine Datensätze sind, verwenden Sie valnputs.myvar.getValue().

Folgende Methoden stehen zur Verfügung.

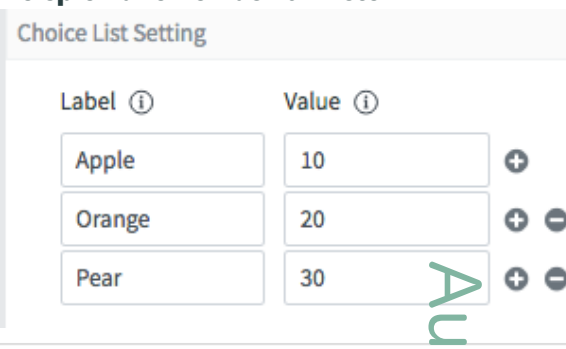
valnputs-Methoden

Methode	Beschreibung
vaInputs.myvar == "Erwarteter Wert"	Wertet aus, ob myvar mit einem erwarteten Wert übereinstim **Hinweis:** Werte für Benutzereingabevariablen werden mithilfe vo Benutzereingabesteuerelementen zugewiesen. Diese We können in Ihren Skripts nicht geändert werden. • Das Release Xanadu unterstützt zusätzliche Datentypen. Weitere Informationen finden Sie u Eingabedatentypen in Virtual Agent -Themen. • Standardmäßig ist die Benutzervariable verfügb und sie ist eine Referenz auf den Datensatz sys für den Benutzer.
vaInputs.myvar.getValue();	Gibt den Wert zurück.
vaInputs.myvar.getDisplayValue();	Gibt den Anzeigewert zurück, wenn der gespeiche Wert kein ServiceNow -Datensatz ist. Für Variablen ServiceNow Datensätze enthalten, gibt diese Metho den Anzeigewert zurück, wie durch das Anzeigefe diese Tabelle definiert. Das folgende Beispiel zeigt die Bezeichnungs- und Auswahlwerte für eine Anwendereingabe. In diese würde myVar.getValue() einen Wert von 10, 20 od

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

vaInputs-Methoden (Fortsetzung)

Methode	Beschreibung
	zurückgeben, während myVar.getDisplayValue() Ap Orange oder Pear zurückgeben würde. **Beispiel für eine Auswahlliste** 
`vaInputs.myvar.getDefaultValue();`	Gibt den Standardwert in einer Bestätigungsnachricht zurück
`vaInputs.myvar.getDefaultDisplayValue();`	Gibt den Anzeigewert für den Standardwert in einer Bestätigungsnachricht zurück.
`vaInputs.myvar.unbindEntity();`	Entfernt den Wert von Eingabevariablen, die vom Vorhersageservice NLU mit extrahierten Entitäten gefüllt wu (löst die Bindung vom ursprünglichen Eingabewert auf). Wenn der Benutzer beispielsweise bei einer Bestätigungsaufforderung beschließt, seine Ausw zu ändern, können Sie die Bindung des Werts der Entität an die Eingabevariable aufheben. Der Anw wird dann erneut dazu aufgefordert, wenn er zum entsprechenden Eingabeknoten zurückkehrt. **Hinweis:** NLU muss für das Thema aktiviert sein. Wählen Sie in Virtual Agent-Designerdie Registerkarte **Eigenschaft** aus, um NLUeinzurichten. Informationen zum Definier NLU -Entitäten finden Sie unter Entitäten.

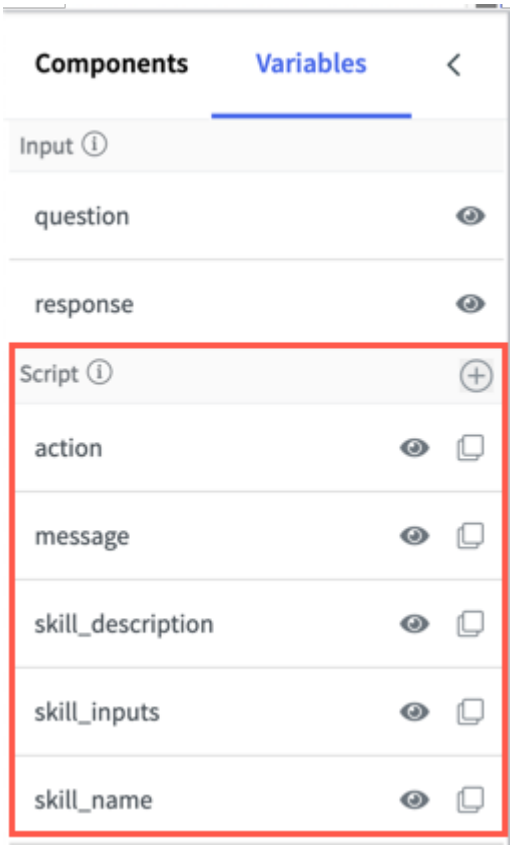
Skriptvariablen

Sie können Skriptvariablen für Informationen definieren, die nicht in Tabellen ServiceNow gespeichert sind, aber zur Freigabe dieser Informationen an anderer Stelle in einem Thema verwendet werden können. Skriptvariablen ähneln Workflow-Scratchpad-Variablen, die Grundelemente wie Ganzzahlen, boolesche Werte und Zeichenfolgen speichern. Ein Zeichenfolgewert kann entweder ein statisch oder ein dynamisch geskripteter Wert sein. Verwenden Sie die Sidebar Variablen, um Skriptvariablen für ein Thema in Virtual Agent-Designerzu definieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Seitenleiste für Variablen



Hinweis:
Skriptvariablen sind für die Verwendung mit Themenautoren mit fortgeschrittenen Skriptfähigkeiten vorgesehen.

Die Variablensyntax lautet `vaVars.myvar`, wobei `myvar` der Name ist, den Sie der Variable zuweisen. Beispiel: Sie können der Variablen mit `vaVars.myvar = Wert;` einen Wert zuweisen. Im Gegensatz zu Benutzereingabevariablen können Skriptvariablen in einem Skript Werte zugewiesen werden.

Informationen zum Definieren von Skriptvariablen in Themen finden Sie unter Definieren Sie Skriptvariablen für ein Thema.

Kontextvariablen

Kontextvariablen arbeiten in einem globalen Bereich, während Systemvariablen innerhalb des Bereichs des Themas arbeiten. Sie können Kontextvariablen in Systemparametern innerhalb der Webclient-URL verwenden. Diese Variablen können überall in der Konversation mit dem `vaContext` Objekt verwendet werden. Verwenden Sie diese Optionen, um mit vordefinierten Variablen Links zu Virtual Agent zu erstellen.

Der folgende Beispiellink enthält den Parameter `sysparm_city=milan`. Zusätzlich zum Öffnen einer Virtual Agent -Konversation erstellt die Verwendung dieses Links eine Variable namens „ `city` “ mit dem Wert `milan`. Auf diese Variable kann in einem Skript mit `vaContext.city` zugegriffen werden.

```
https://<instance>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_city=milan
```

Eine Reihe von Service Desk-Mitarbeiter -Variablen sind für die Verwendung in Themenskripts verfügbar. Diese Variablen umfassen Folgendes:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- *Anwendung*
- *language*
- *Portal*
- *search_text*
- *short_description*

Die Variablensyntax lautet „vaContext.LiveAgent_myvar“, wobei „myvar“ eine der verfügbaren Servicemitarbeiter -Kontextvariablenist. Greifen Sie mit vaContext.LiveAgent_myvar = value;auf die Variable zu. .

Um Service Desk-Mitarbeiter -Variablen in Themenskripts zu verwenden, öffnen Sie das Thema in Virtual Agent-Designer. Wählen Sie auf der Registerkarte **Eigenschaften** das Bleistiftsymbol neben **Servicemitarbeiter-Variablen**, um sie dem Thema hinzuzufügen.

Informationen zu Servicemitarbeiter-Kontextvariablen, die in Virtual Agententhalten sind, finden Sie unter Kontextvariablen des Servicemitarbeiter-Chats.

vaSystem-Methoden

Sie können Methoden im „vaSystem“-Objekt verwenden, um verschiedene Aufgaben auszuführen. Einige dieser Aufgaben umfassen Folgendes:

- Bilder an Datensätze anhängen.
- Greifen Sie auf die Suchzeichenfolge zu, die zum Suchen des aktuellen Themas verwendet wurde.
- Verifiziert, dass ein Servicemitarbeiter für den Empfang einer Konversation verfügbar ist.
- Verbinden Sie den Benutzer mit einem Servicemitarbeiter.

Hinweis:
Die Verwendung undokumentierter Systemmethoden wird nicht empfohlen, da sie nicht unterstützt werden und jederzeit ohne vorherige Ankündigung eingestellt oder geändert werden können.

In Virtual Agent-Themenskripts verwendete Methoden

Methode	Beschreibung
vaSystem.applyLinkTemplate(Zeichenfolge sysId, Zeichenfolge tableName, Zeichenfolge actionName)	Erstellt einen externen Link, der für ein Portal spezifisch ist.
vaSystem.attachRecordToConversation (Zeichenfolge tableName, Zeichenfolge sysId)	Fügen Sie ServiceNow -Datensätze an die Liste „Zugehörige Aufgaben“ in einem Virtual Agent -Interaktionsdatensatz an. Diese Datensätze werden während einer Virtual Agent -Konversation aktualisiert oder erstellt.
vaSystem.attachToRecord(String mediaId, String tableName, String sysId)	Hängen Sie ein hochgeladenes Bild an einer ServiceNow -Datensatz an. Die -Methode verwendet die folgenden Parameter:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In Virtual Agent-Themenskripts verwendete Methoden (Fortsetzung)

Methode	Beschreibung
	• mediaId: Der Pfad für das anzuhängende Bild. Um ein vom Kunden eingegebenes Bild zu verwenden, verwenden Sie getValue() für eine Bildeingabevariable. Beispiel: vaInputs.image_input.getValue(). • tableName: Eine Zeichenfolge, die den Namen der Tabelle enthält. • sysId: Die sys_id des Datensatzes.
`vaSystem.connectToAgent()`	Verbindet den Kunden mit einem Servicemitarbeiter. Weitere Informationen zu dieser Methode finden Sie unter Virtual Agent-Konversationen an einen Live Agent übertragen.
`vaSystem.didConnectToLiveAgent()`	Gibt einen booleschen Wert (wahr oder falsch) zurück, unabhängig davon, ob die aktuelle Konversation mit einem Servicemitarbeiter verbunden war.
`vaSystem.abrufenAbschlussnachricht()`	Gibt eine Abschlussnachricht für eine Konversation aus der Systemeigenschaft zurück: `com.glide.cs.general.closing_message` (Die Nachricht unterscheidet sich für Messaging-Apps von Drittanbietern wie Microsoft Teams und Slack).
`vaSystem.abrufenKonversationsId()`	Gibt die Konversations-ID der aktuellen Konversation zurück.
`vaSystem.abrufenBegrüßungsnachricht()`	Gibt eine Begrüßungsnachricht aus der UI-Nachricht mit dem Schlüssel zurück: Hallo, ich bin Ihr Virtual Agent. Lassen Sie mich wissen, wie ich Ihnen heute helfen kann.“
`vaSystem.abrufenInteraktionSysId()`	Gibt die Interaktions-ID der aktuellen Konversation zurück.
`vaSystem.getSearchText()`	Gibt die letzte vom Anwender eingegebene Äußerung zurück.
`vaSystem.abrufenThemenauswahlNachricht()`	Gibt eine UI-Nachricht mit dem Schlüssel „Was ist Ihr Problem oder Ihre Anforderung?“ zurück. Oder schauen Sie sich an, womit ich helfen kann.“ (Die Nachricht unterscheidet sich für Messaging-Apps von Drittanbietern wie Microsoft Teams und Slack). Diese Methode wird von der Systemeigenschaft `com.glide.cs.topic_picker_msg`zurückgeg
`vaSystem.abrufenTranskript ()`	Ruft das Transkript der Konversation ab.
`vaSystem.isLiveAgentAvailable()`	Überprüft, ob ein Servicemitarbeiter für den Empfang einer vom Bot übertragenen Konversation verfügbar ist. Um eine Konversation an einen Servicemitarbeiter zu übertragen,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In Virtual Agent-Themenskripts verwendete Methoden (Fortsetzung)

Methode	Beschreibung
	rufen Sie diese Methode auf, bevor Sie vaSystem.connectToAgent()verwenden.
vaSystem.istLiveAgentKonfiguriert()	Gibt zurück, ob der Live-Chat aktiviert ist.
vaSystem.alleEntitäten zurücksetzen ()	Setzt alle in der Konversation protokollierten Entitäten zurück.
vaSystem.sendBatchedMessages()	Sendet sofort Nachrichten in der Warteschlange.
vaSystem.SeparatorNachricht senden ()	Sendet eine Trennzeichen-Nachrichtenzeile und gibt die Abschlussnachricht von getClosingMessage()zurück.
vaSystem.sendSystemMessage(Zeichenfolgennachricht, boolescher Wert showAvatar)	Sendet eine Systemnachricht und gibt eine Begrüßungsnachricht von getGreetingMessage()zurück.
vaSystem.sendTopicPickerControl(Zeichenfolge-topicSelectionMessage, Zeichenfolgen-topicPickerButtonLabel)	Sendet ein Themenauswahl-Steuerelement mit zugehörigen Werten für die Nachricht und die Schaltflächenbezeichnung „Alles anzeigen“.
vaSystem.schalterThemaNachName ()	Ermöglicht dem Anwender, vom aktuellen Konversationsthema zum angegebenen Themennamen zu springen. Die **X** -Schaltfläche ist verfügbar, damit der Benutzer die Konversation beenden kann. Nachdem das Thema beendet ist, setzt der Benutzer das globale Thema fort. Wenn die Konversation endet, kann der Benutzer unten im Chatfenster **Klicken Sie hier, um eine neue Konversation zu starten** auswählen, um das Thema neu zu starten. Der optionale Parameter *resumeBehavior* gibt wie folgt an, wie der Konversations-Flow fortgesetzt wird: • Wenn *resumeBehavior=resume*, setzt Virtual Agent das aufrufende Thema fort. • Bei *resumeBehavior=skip*Virtual Agent] überspringt das aufrufende Thema. Wenn *resumeBehavior* nicht angegeben ist, wird das Standardverhalten für die Instanz verwendet.
vaSystem.schalterThemaNachId(sysid)	Ermöglicht dem Anwender, vom aktuellen Konversationsthema zur angegebenen Themen-ID zu springen. Die **X** -Schaltfläche ist verfügbar, damit der Benutzer die Konversation beenden kann. Nachdem das Thema beendet ist, setzt der Benutzer das globale Thema fort. Wenn die Konversation endet, kann der Benutzer unten im Chatfenster **Klicken Sie hier, um eine neue Konversation zu starten** auswählen, um das Thema neu zu starten.

Automatisierte Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In Virtual Agent-Themenskripts verwendete Methoden (Fortsetzung)

Methode	Beschreibung
	Der optionale Parameter `resumeBehavior` gibt wie folgt an, wie der Konversations-Flow fortgesetzt wird: • Wenn `resumeBehavior=resume`, setzt Virtual Agent das aufrufende Thema fort. • Bei `resumeBehavior=skip`Virtual Agent] überspringt das aufrufende Thema. Wenn `resumeBehavior` nicht angegeben ist, wird das Standardverhalten für die Instanz verwendet.
`vaSystem.topicDiscovery(String searchTextOverride, Boolean KeywordImpl)`	Führt eine Themen-Discovery basierend auf dem Begriff im Parameter `searchTextOverride` durch. Die -Methode verwendet die folgenden Parameter: • searchTextOverride: Eine Zeichenfolge, für die die Themen-Discovery ausgeführt werden soll. • keywordImpl: Ein boolescher Wert, der bestimmt, ob Schlüsselwörter verwendet werden sollen.

Methode, die außerhalb von Virtual Agent-Themen verwendet werden kann

Methode	Beschreibung
`sn_cs.VASystemObject.getTranscriptById(<conversation sysId>)`	Ruft das Transkript für die aktuelle Virtual Agent -Konversation ab.

Eingabedatentypen in Virtual Agent -Themen

Sie können Eingaben von häufig verwendeten Glide-Datentypen Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) in Virtual Agent-Designer definieren, ohne ein Skript zu schreiben. Definieren Sie den Eingabedatentyp auf dem Startknoten eines anwenderdefinierten Steuerelements oder Themenblocks.

Datentypen in Virtual Agent-Designer

Die Bezeichnung des Datentyps ermöglicht Virtual Agent die Durchführung einer sekundären Validierung der von NLU vorhergesagten Werte. Wenn Ihre Auswahlliste beispielsweise Rot, Weiß und Blau enthält, der NLU-Vorhersageservice jedoch Grün zurückgibt, wird die Eingabe nicht mit Slots gefüllt, da dies keine gültige Auswahl war.

Wenn Sie eine Eingabe mit einem Datentyp in einem aufrufenden Thema angeben, können Sie mit der Datenpillenauswahl Informationen angeben, die vom Benutzer gesammelt oder zuvor in einem anwenderdefinierten Steuerelement oder Themenblock gesucht wurden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

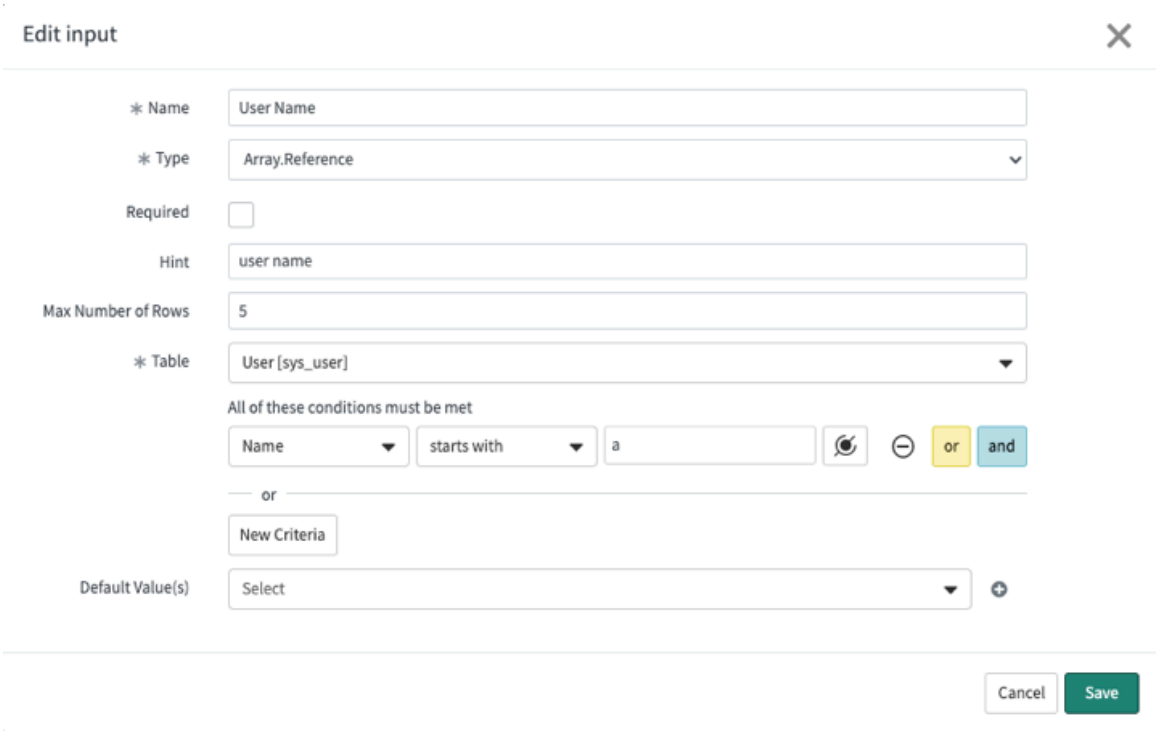
Datentyp	Beschreibung
Zeichenfolge	Alphanumerischer Text. Der Wert verwendet JavaScript-Datenkonventionen.
Boolean	Boolescher Wert von „wahr“ oder „falsch“ (Ja oder Nein).
Referenz	Tabellendatensatz nach sys_id. Wählen Sie im Feld **Tabelle** eine Tabelle ServiceNow aus. Sie können Bedingungen für den zurückgegebenen Datensatz definieren.
Datum/Uhrzeit	Datums- und Uhrzeitwerte.
Array.Zeichenfolge	Sequenz von alphanumerischen Textwerten. Um die Anzahl der Zeichenfolgen zu begrenzen, die Autoren angeben können, verwenden Sie das Feld **Max. Anzahl von Zeilen**.
Array.Datetime	Sequenz der Datums- und Uhrzeitwerte. Um die Anzahl der Daten zu begrenzen, die Autoren angeben können, verwenden Sie das Feld **Max. Anzahl von Zeilen**. Klicken Sie auf **+**, um mehr als einen Standardwert anzugeben.
Array.Reference	Reihenfolge der Tabellendatensätze nach sys_id. Wählen Sie im Feld **Tabelle** eine Tabelle ServiceNow aus. Sie können Bedingungen für den zurückgegebenen Datensatz definieren. Um die Anzahl der Datensätze zu begrenzen, die Autoren angeben können, verwenden Sie das Feld **Max. Anzahl von Zeilen**. **Hinweis:** Der Eingabedatentyp `Array.Reference` in Virtual Agent-Designer entspricht dem Eingabedatentyp `List.[Table]`] in Workflow-Studio. Weitere Informationen finden Sie unter Eingabe- und Ausgabedatentypen für Aktionen .
Array.Auswahl	Reihenfolge der Auswahllistenwerte für ein bestimmtes Auswahlfeld. Beispiel: Drucker, Computerund Monitor.

Hinweis:
Doppelte Standardwerte sind für Array-Datentypen nicht zulässig.

Beispiel für eine Datentypdefinition

Diese Eingabevariable „Anwendername-Array.Reference“ begrenzt die Anzahl der Datensätze auf 5. Sie verweist auf die Tabelle „sys_user“ mit **der**Bedingung, dass alle Namen mit beginnen müssen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



NLU Systementitäten

Verwenden Sie global definierte NLU -Entitäten, um Systeminformationen zu identifizieren, die Virtual Agent aus der Konversation extrahieren kann. Sie können Entitäten als Eingabevariablen ohne Knoten für ein Thema definieren. Diese Variablen können aus Vorhersagen des Service Providers NLU gefüllt oder außerhalb des Umfangs des Themas bereitgestellt werden.

Systementitäten sind standardmäßig in -Modellen NLU aktiviert. Sie können sie auf der Registerkarte „ **Entitäten** “ des Modells in NLU-Workbenchanzeigen.

GLOBAL.DATE-Systementität

Der Subtype DAY gibt eine Datumszeichenfolge zurück, die bis zu einem bestimmten Datum genau ist.

GLOBAL.DATE-Untertyp = TAG – Nutzung

Monatlich	Beispiel
Format	JJJJ-MM-TT
Regulärer Ausdruck	\\d\\d\\d\\d-\\d\\d-\\d\\d
Eingabebeispiel	Mr. Smith hat am Freitag, den 4. Februar 2019 das Unternehmen verlassen.
Normalisierter Wert	2019-02-04

Codebeispiel	<pre>{
	"name": "DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": "2019-02-04"
	}</pre>

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Untertyp WEEK gibt eine Datumszeichenfolge einer bestimmten Woche eines Jahres zurück.

GLOBAL.DATE-Untertyp = WOCHENNutzung

Monatlich	Beispiel
Format	JJJJ'W'WW
Regulärer Ausdruck	\\d\\d\\d\\d\\dW\\d\\d
Eingabebeispiel	Mr. Smith hat das Unternehmen in der dritten Woche des Jahres 1999 verlassen.
Normalisierter Wert	1999W3

Codebeispiel	{
	"name": "entity:GLOBAL.DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DATE", "subType": "WEEK",
	"value":"1999W3"}
	}

Der Untertyp MONAT gibt eine Datumszeichenfolge eines bestimmten Monats eines Jahres zurück.

GLOBAL.DATE-Untertyp = MONATLICHE Nutzung

Monatlich	Beispiel
Format	JJJJ'M'MM
Regulärer Ausdruck	\\d\\d\\d\\dM\\d\\d
Eingabebeispiel	Mr. Smith hat das Unternehmen im Februar 1999 verlassen.
Normalisierter Wert	1999M02

Codebeispiel	{
	"name": "entity:GLOBAL.DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DATE", "subType": "MONTH", "value":
	"1999M02"}
	}

Der Subtyp YEAR gibt eine Datumszeichenfolge eines bestimmten Jahres zurück.

GLOBAL.DATE-Untertyp = JAHR-Nutzung

Monatlich	Beispiel
Format	JJJJ

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

GLOBAL.DATE-Untertyp = JAHR-Nutzung (Fortsetzung)

Monatlich	Beispiel
Regulärer Ausdruck	\\d\\d\\d\\d
Eingabebeispiel	Mr. Smith hat das Unternehmen 1999 verlassen.
Normalisierter Wert	1999

Codebeispiel	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DATE", "subType": "YEAR", "value":
	"1999"}
	}</pre>

Der Untertyp SEASON gibt eine Datumszeichenfolge einer bestimmten Saison des Jahres zurück.

GLOBAL.DATE-Untertyp = SAISON-Nutzung

Monatlich	Beispiel
Format	Eine der folgenden Möglichkeiten: • Sommer:**JJJJWI** • Quelle:**JJJJSP** • **Sommer**: JJJJSU • **Fallen**: JJJJFA
Regulärer Ausdruck	Eine der folgenden Möglichkeiten: • Sommer: \\d\\d\\d**dWI** • **Quelle**: \\d\\d\\d\\dSP • **Sommer**: \\d\\d\\d\\dSU • **Fallen**: \\d\\d\\d\\dFA
Eingabebeispiel	Mr. Smith hat das Unternehmen im Herbst 1999 verlassen.
Normalisierter Wert	1999FA

Codebeispiel	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DATE", "subType": "SEASON", "value":
	"1999FA"}
	}</pre>

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

GLOBAL.TIME-Systementität

Der Subtype TIME gibt eine Zeitzeichenfolge zurück, die auf eine Stunde und eine Minute genau ist.

GLOBAL.TIME-Untertyp = ZEIT-Nutzung

Monatlich	Beispiel
Format	'T'HH:mm
Regulärer Ausdruck	T\\d\\d:\\d\\d
Eingabebeispiel	Mr. Smith ist um zehn Minuten vor drei gegangen.
Normalisierter Wert	T02:50

Codebeispiel	{
	"name": "entity:GLOBAL.TIME",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.TIME","subType": "TIME", "value":
	"T02:50"}
	}

Der Untertyp PARTSOFDAY gibt eine Zeitzeichenfolge zurück, die Teile des Tages angibt.

GLOBAL.TIME-Untertyp = PARTSOFDAY-Nutzung

Monatlich	Beispiel
Format	Eine der folgenden Möglichkeiten: • **Vormittag**: TMO • **Nachmittag**: TAF • **Abend**: TEV • **Nacht**: TNI
Regulärer Ausdruck	Eine der folgenden Möglichkeiten: • **Vormittag**: TMO • **Nachmittag**: TAF • **Abend**: TEV • **Nacht**: TNI
Eingabebeispiel	Mr. Smith ist am Morgen abgereist.
Normalisierter Wert	TMO
Codebeispiel	{ "name": "entity:GLOBAL.TIME",

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

GLOBAL.TIME-Untertyp = PARTSOFDAY-Nutzung (Fortsetzung)

Monatlich	Beispiel
	"value": "...", "score": 1.0, "normalization": {"type": "GLOBAL.TIME", "subType": "PARTSOFDAY", "value": "TMO"} }

GLOBAL.DATE_TIME-Systementität

Der Untertyp DATE_TIME gibt eine Datumszeichenfolge zurück, die auf eine bestimmte Datums- und Uhrzeitzeichenfolge genau ist und eine Stunde und Minute genau ist.

GLOBAL.DATE_TIME-Untertyp = DATETIME-Nutzung

Monatlich	Beispiel
Format	JJJJ-MM-TT'T'HH:mm
Regulärer Ausdruck	\\d\\d\\d\\d-\\d\\d-\\d\\dT\\d\\d:\\d\\d
Eingabebeispiel	Mr. Smith verlässt das Unternehmen am 31. Oktober um 17:00 Uhr
Normalisierter Wert	31.10.2022, 17:00

Codebeispiel	{
	"name": "DATE_TIME",
	"value": "October 31st at 5:00 p.m",
	"normalization": "2022-10-31T17:00","confidence": "1"
	}

GLOBAL.DURATION (Systementität)

Diese Entität gibt eine Dauerzeichenfolge zurück, die die Dauer der Aktivität angibt.

GLOBAL.DURATION (Nutzung)

Monatlich	Beispiel
Format	Eine der folgenden Möglichkeiten: • **Zweiter**: 's's • **Minute**: 'm'mm • **Stunde**: „h“hh • **Tag**: „T“TT • **Woche**: „W“WW • **Monat**: 'M'MM • **Jahr**: „J“JJ
Regulärer Ausdruck	Eine der folgenden Möglichkeiten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

GLOBAL.DURATION (Nutzung) (Fortsetzung)

Monatlich	Beispiel
	• **Zweiter**: s\\d\\d • **Minute**: m\\d\\d • **Stunde**: h\\d\\d • **Tag**: D\\d\\d • **Woche**: W\\d\\d • **Monat**: M\\d\\d • **Jahr**: Y\\d\\d
Eingabebeispiel	Mr. Smith verbrachte 48 Stunden in Boston.
Normalisierter Wert	h48

Codebeispiel	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.DURATION",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DURATION", "value": "h48"}
	}</pre>

GLOBAL.LOCATION-Systementität

Diese Entität gibt eine Standortzeichenfolge zurück.

GLOBAL.STANDORT – Nutzung

Monatlich	Beispiel
Format	Zeichenfolgenwert. Beispiel: Santa Clara
Regulärer Ausdruck	Nicht zutreffend.
Eingabebeispiel	Mr. Smith arbeitet in Santa Clara.
Normalisierter Wert	Santa Clara

Codebeispiel	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.LOCATION",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.LOCATION", "value":"Santa Clara"}
	}</pre>

GLOBAL.PERSON-Systementität

Diese Entität gibt eine Namenszeichenfolge zurück.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Monatlich	Beispiel
Format	Zeichenfolgenwert. Beispiel: Joe Smith
Regulärer Ausdruck	Nicht zutreffend.
Eingabebeispiel	Joe Smith arbeitet in Santa Clara.
Normalisierter Wert	Joe Smith

Codebeispiel	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.PERSON",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.PERSON", "value":"Joe Smith"}
	}</pre>

GLOBAL.MONY-Systementität

Diese Entität gibt eine Währungszeichenfolge zurück.

GLOBAL.MONY-Nutzung

Monatlich	Beispiel
Format	Zeichenfolgenwert. Beispiel: USD 2000
Regulärer Ausdruck	Nicht zutreffend.
Eingabebeispiel	Zeigen Sie mir Laptops für weniger als 2.000 USD.
Normalisierter Wert	2.000 USD **Hinweis:** Der normalisierte Wert verwendet den dreistelligen ISO 3166-Ländercode der Quellwährung.

Codebeispiel	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.MONEY",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.MONEY", "value":"2000",
	“currency”:”USD”}
	}</pre>

GLOBAL.NUMBER-Systementität

Diese Entität gibt eine Zahl zurück.

Monatlich	Beispiel
Format	Zeichenfolgenwert. Beispiel: 5.0
Regulärer Ausdruck	Nicht zutreffend.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Monatlich	Beispiel
Eingabebeispiel	Ich möchte die letzten 5 Transaktionen von meinem Account anzeigen.
Normalisierter Wert	5.0

Codebeispiel	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.NUMBER",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"numericValue":"5", “normalizedValue”: “5”}
	}</pre>

GLOBAL.Software

Gibt eine Softwarezeichenfolge zurück.

Monatlich	Beispiel
Format	Zeichenfolgenwert. Beispiel: Java
Regulärer Ausdruck	Nicht zutreffend.
Eingabebeispiel	Wie installiere ich Java?
Normalisierter Wert	Java

Codebeispiel	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.SOFTWARE",
	"value": "Java",
	"score": 0.99930537,
	"normalization": {"type":"entity:GLOBAL.SOFTWARE",
	"subType":"SOFTWARE",
	"value":"Java"}
	}</pre>

GLOBAL.HARDWARE

Gibt eine Hardware-Zeichenfolge zurück.

Monatlich	Beispiel
Format	Zeichenfolgenwert. Beispiel: Drucker
Regulärer Ausdruck	Nicht zutreffend.
Eingabebeispiel	Wie bestelle ich einen Drucker?
Normalisierter Wert	Drucker

Codebeispiel	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.HARDWARE",
	"value": "printer",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type":"entity:GLOBAL.HARDWARE",
	"subType":"HARDWARE",
	"value":"printer"}

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Monatlich	Beispiel
	}

Beispiel für Vorhersageergebnis NLU unter Verwendung der Systementität „Software“.

```
{"status":"success",
  "response":{
    "utterance":"How do I install Java?",
    "intents":[
      {
        "intentName":"test intent",
        "nluModelName":"ml_x_snc_global_global_268a97a9dbd23c107906265d1396191a",
        "score":0.90401393,
        "intents":[

        ],
        "entities":[
          {
            "name":"entity:GLOBAL.SOFTWARE",
            "value":"Java",
            "score":0.99930537,
            "normalization":{
              "type":"entity:GLOBAL.SOFTWARE",
              "subType":"SOFTWARE",
              "value":"Java"
            },
            "startingPosition":-1
          }
        ]
      }
    ],
    "properties":{
      "all:ml_x_snc_global_global_268a97a9dbd23c107906265d1396191a":"0.55",
      "entity:all":"0.01",
      "inference.sspace.time":"4",
      "inference.time":"33",
      "intent:all":"0.01",
      "nluPlatformLanguage":"en",
      "nluPlatformVersion":"rome.0"
    }
  }
}
```

Beispiel NLU Vorhersageergebnis unter Verwendung der DATE-Systementität

```
{
   "utterance": "We should meet next Sunday at Starbucks.",
   "intents": [
      {
         "intentName": "intent:Desire.Desire",
         "score": 0.83452,
         "entities": []
      },
      {
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
        "intentName": "intent:Meeting.MeetRequest",
        "score": 0.8919042,
        "entities": [
          {
            "entityName": "entity:Meeting.MeetRequest.Where",
            "value": "Starbucks",
            "score": 1
          },
   {
            "entityName": "entity:GLOBAL.DATE",
            "value": "Sunday",
            "normalization": { "type": "DATE",
              "subType": "DAY",
              "value": "1999-10-01"
             },
            "score": 0.87
          }
        ]
     }
   ]
}
```


Virtual Agent URL-Parameter

Virtual Agent bietet verschiedene Systemparameter, die Administratoren einer Instanz-URL hinzufügen können, um zu steuern, wie Seiteninhalte gerendert werden.

Virtual Agent URL-Struktur

Sie können die für eine Instanz gerenderte Seite steuern, indem Sie der Instanz-URL (https://) URL-Parameter hinzufügen.<instancename> .service-now.com .

Systemparameter für Webclient Virtual Agent

Der Webclient Virtual Agent wird für die Verwendung in Portalen oder eingebettet in Seiten von Drittanbietern unterstützt. Die folgenden Systemparameter steuern die Konversationsinhalte, die im Webclient Virtual Agent gerendert werden.

Parameter	Beschreibung	Beispiel
sysparm_branding_key	Wendet eine Chat-Branding-Konfiguration auf den Webchat-Client an. Wert: Brandingschlüssel für die Konfiguration	• Wenden Sie die Branding-Konfiguration auf eine Zielseite an: https://<instancename.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_branding_key=acme • Wenden Sie die Branding-Konfiguration auf einen eingebetteten Webclient an: https://<instancename.service-

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Beschreibung	Beispiel
		now.com/$sn-va-web-client-app._embed.do?sysparm_branding_key=acme
sysparm_default_topic	Legt das Standardthema beim Start über die sys_IDdes Themas fest.	https://<instancename> .service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_default_topic=1f5ac6dfc34020105a61c
sysparm_domain_id	Beschränkt den Chat auf die angegebene Sys-ID für eine Domäne.	https://<instancename> .service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_domain_id=c90d4b084a362312013398
sysparm_live_agent_only	Leitet den Anwender direkt zu einem Servicemitarbeiter weiter, falls verfügbar.	https://
sysparm_load_active_only	Lädt die derzeit aktive Konversation. Werte: • true: Lädt nur die aktive Konversation • „falsch“: Lädt keine aktiven Konversationen • **Hinweis:** Wenn die Parameter „sysparm_skip_load_history“ und „sysparm_load_active_only“ beide auf „wahr“ festgelegt sind, hat der vorhandene Parameter „sysparm_skip_load_history“ Vorrang.	https://<instancename.service-now.com> $sn-va-web-client-app.do?sysparm_load_active_only=wahr
sysparm_nowassist	Lädt den Now Assist in Virtual Agent-Client.	https://<instancename> .service-now.com/$sn-va-web-client-app._embed.do?sysparm_nowassist=wahr
sysparm_search_text	Legt den Suchtext für die Konversation fest.	https://<instancename> .service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_search_text=request&laptop

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Beschreibung	Beispiel
sysparm_skip_load_history	Überspringt den vorherigen Nachrichtenverlauf und startet eine neue Konversation. Werte: • „wahr“: Der Nachrichtenverlauf wird nicht geladen • „falsch“: Lädt den Nachrichtenverlauf **Hinweis:** Wenn der Parameter „sysparm_skip_load_history“ auf „false“ und der Parameter sysparm_load_active_only auf „true“ festgelegt ist, lädt sysparm_load_active_only den aktuell aktiven Dialog.	https://<instancename.service-now.com> $sn-va-web-client-app.do?sysparm_skip_load_history=wahr
sysparm_preview_mode	Zeigt die Konversation im Testmodus an.	//https://<instancename.service-now.com> $sn-va-web-client-app.do?sysparm_preview_mode=wahr
sysparm_requester_session_language	Gibt die Sprache der anfordernden Person für die Konversationssitzung an	https://<instancename.service-now.com> $sn-va-web-client-app.do?sysparm_requester_session_language=<two-letter language code>

Latenz-Feedback in Virtual Agent

Die Systemeigenschaft *com.glide.cs.message.processing.enabled* benachrichtigt anfordernde Personen, wenn das große Sprachmodell für generative KI (LLM) ihre Anforderung im Webclient [Virtual Agent und im Bereich Now Assist verarbeitet.

Latenz-Feedback-Nachrichten

Die Eigenschaft *com.glide.cs.message.processing.enabled* ist standardmäßig deaktiviert, kann jedoch in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] aktiviert werden. Nach dem Aktivieren dieser Systemeigenschaft erhalten Benutzer eine temporäre Antwort, um anzuzeigen, dass der LLM-Aufruf ausgeführt wird und ihre Anforderung verarbeitet wird. Benutzern wird eine der folgenden Nachrichten angezeigt:

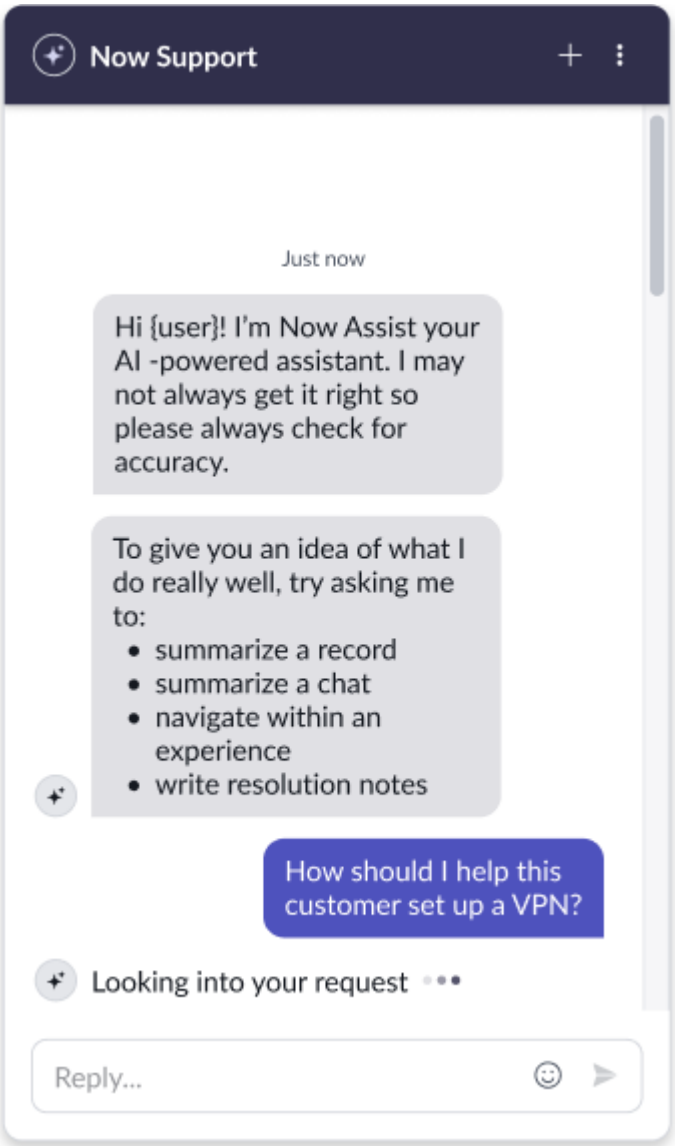
- Ihre Anforderung wird untersucht…
- Wichtige Details werden überprüft…
- Erforderliche Informationen werden gesammelt...

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Latenz-Feedback-Nachrichten können nicht angepasst werden und werden ausgeblendet, nachdem das LLM eine Antwort generiert hat.

Beispiel für eine Latenz-Feedback-Nachricht



Now Assist in Virtual Agent

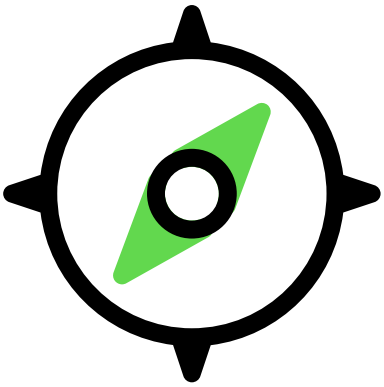
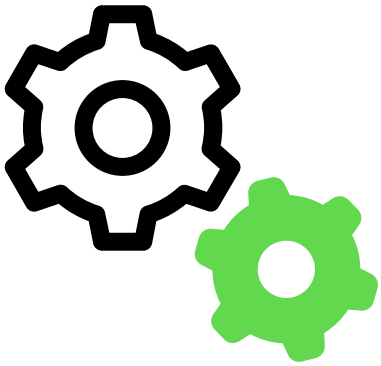
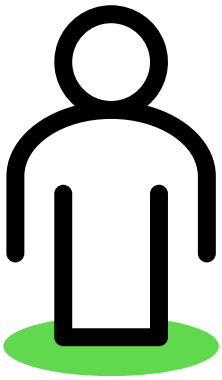
Nutzen Sie generative KI-Kompetenzen in Ihren Konversations-Experiences. Now Assist in Virtual Agent verwendet große Sprachmodelle (LLMs), um eine Konversations-Experience in natürlicher Sprache zu schaffen, die den Erfolg Ihrer Selfservice-Workflows verbessern kann.

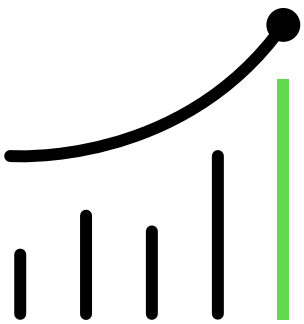
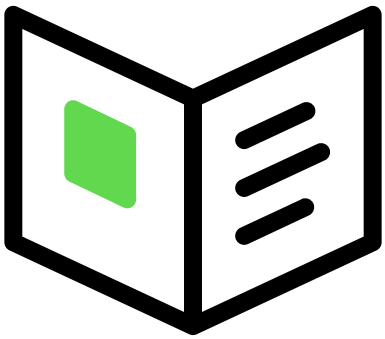
Erste Schritte

Eine Einführung in die Erstellung eines Virtual Agent mit Now Assist finden Sie in diesem Video.

https://player.vimeo.com/video/995581833?h=177e4bc9f8&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Untersuchen	Konfigurieren	Verwenden
		
Erfahren Sie mehr über die Kompetenzen der generativen KI, die in Now Assist in Virtual Agentverfügbar sind.	Aktivieren Sie Now Assist in Virtual Agent, und konfigurieren Sie generative KI-Kompetenzen.	Erfahren Sie mehr über die Konversations-Experience der anfordernden Person.

Analysieren	Referenz
	
Überwachen Sie die Leistung von Now Assist in Virtual Agent.	Rufen Sie Details zu Anwendereingaben und Bot-Antworten ab, die von Now Assist in Virtual Agentunterstützt werden.

Wichtig:
Einige Produkte/Funktionen von Now Assist sind derzeit für Kunden in mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Now Support Knowledge Base-Artikel KB0743854 . Achten Sie auf Aktualisierungen der Verfügbarkeit in zukünftigen Versionen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung und Hilfe

- Virtual Agent – Community-Forum
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

KI-Beschränkungen

Diese Anwendung nutzt künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen, zwei sich schnell entwickelnde Studienbereiche, in denen Vorhersagen auf Grundlage von Datenmustern erstellt werden. Daher liefert diese Anwendung möglicherweise nicht immer präzise, vollständige und angemessene Informationen. Darüber hinaus gibt es keine Garantie dafür, dass diese Anwendung vollständig für Ihren Anwendungsfall trainiert und getestet wurde. Um diese Probleme zu minimieren, empfehlen wir Ihnen dringend, dass Sie Ihre Verwendung dieser Anwendung auf die für Ihren Anwendungsfall erforderliche Genauigkeit hin testen und bewerten, gegebenenfalls eine menschliche Überprüfung durchführen und sich bei der Entscheidungsfindung nicht ausschließlich auf KI-generierte Ergebnisse verlassen. Dies ist besonders wichtig, wenn Sie diese Anwendung in Bereichen mit weitreichenden Auswirkungen wie Gesundheitswesen, Finanzen, Recht, Beschäftigung, Sicherheit und Infrastruktur einsetzen möchten.

Datenverarbeitung

Bei dieser Anwendung müssen die Daten einzelner ServiceNow-Kundeninstanzen in eine zentrale ServiceNow-Umgebung übertragen werden, die sich in einer anderen Rechenzentrumsregion befinden kann als die, in der sich Ihre Instanz befindet, und möglicherweise an einen externen Cloud-Anbieter, z. B. Microsoft Azure. Diese Daten werden gemäß den internen Richtlinien und Verfahren von ServiceNow gehandhabt, einschließlich unserer Richtlinien, die über unser CORE-Compliance-Portal verfügbar sind.

Datenerfassung

ServiceNow sammelt und verwendet die Eingaben, Ausgaben und Ausgabenbearbeitungen dieser Anwendung, um ServiceNow-Technologien wie ServiceNow-Modelle und KI-Produkte zu entwickeln und zu verbessern. Kunden können der Datenerfassung für die Zukunft jederzeit widersprechen, wie auf der Now AssistAbwählseite beschrieben.

Weitere Informationen finden Sie in der Now Assist-Dokumentation.

Now Assist in Virtual Agent erkunden

Now Assist in Virtual Agent nutzt große Sprachmodelle (LLMs) und generative KI-Kompetenzen, um die Abwendungsraten zu verbessern und den zeitaufwändigen Arbeitsaufwand für die Natural Language Understanding (NLU)-Themen-Discovery zu reduzieren.

Now Assist -Fähigkeiten bringen generative KI zu Virtual Agent. Die Verwendung von LLMs für die Themen-Discovery vereinfacht den Setup- und Konfigurationsvorgang, der für Virtual Agenterforderlich ist. Themen, die das Stichwort und die Erkennung Natural Language Understanding (NLU) verwenden, erfordern häufig monatelange Entwicklung und die Einbeziehung spezieller Fachexperten. Ungewöhnliche Probleme oder Fragen können einen Benutzer dazu veranlassen, sich stattdessen an einen Servicemitarbeiter zu wenden. Sie können Ihre vorhandenen NLU -Themen weiterhin verwenden und sie mithilfe der Themenmigrationsfunktion in Virtual Agent-Designerin neue LLM-Themen migrieren. Weitere

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zur Themenmigration finden Sie unter NLU/Stichwort Virtual Agent -Themen werden zu LLM-Themen migriert.

Verwenden Sie das geführte Setup, um Now Assist in Virtual Agent in wenigen Minuten zu konfigurieren. Zum Starten der Experience sind keine Kenntnisse erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent konfigurieren.

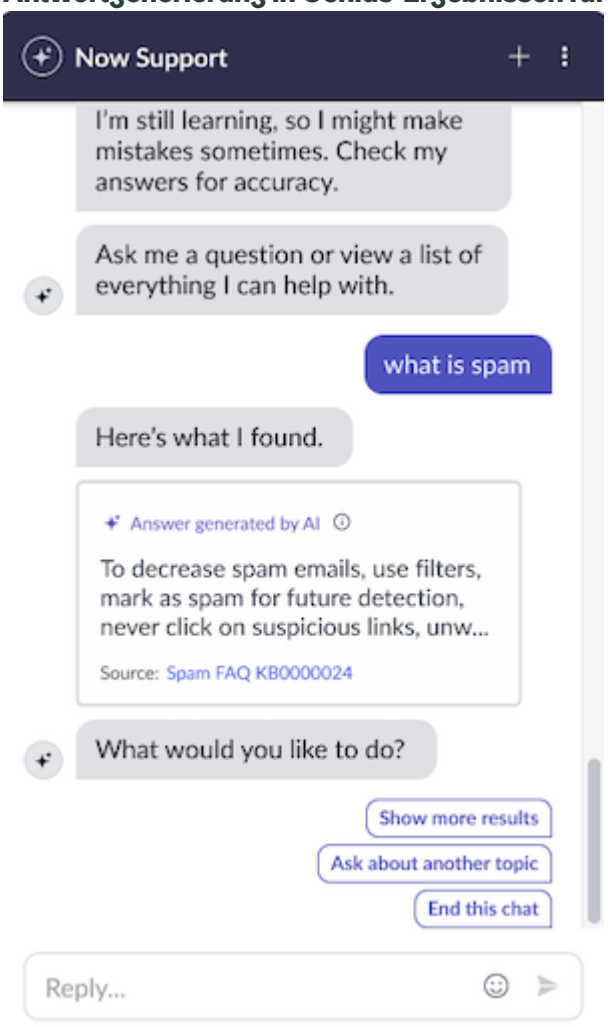
Now Assist in Virtual Agent ist über Portale im Webclient, der mobilen App und Microsoft Teamsverfügbar.

Now Assist Kompetenzen in Virtual Agent

Now Assist -Kompetenzen in Virtual Agent verbessern die Anwender-Experience durch die Kombination von KI-Suche mit dem -Chat. Diese Kompetenzen können die Problemlösung in Virtual Agent verbessern und die Abwendung durch einen Servicemitarbeiter reduzieren.

Die folgende Abbildung zeigt, wie die anfordernde Person im Chat natürliche Sprache anstelle von Schlüsselwörtern verwendet. Now LLM Service bestimmt die wahrscheinlichste Option basierend auf der Eingabe der anfordernden Person und antwortet mit einer Antwort in natürlicher Sprache. Abfragen können sowohl für Informationssuchen als auch für Servicekataloganforderungen gelten.

Antwortgenerierung in Genius-Ergebnissen für F&A



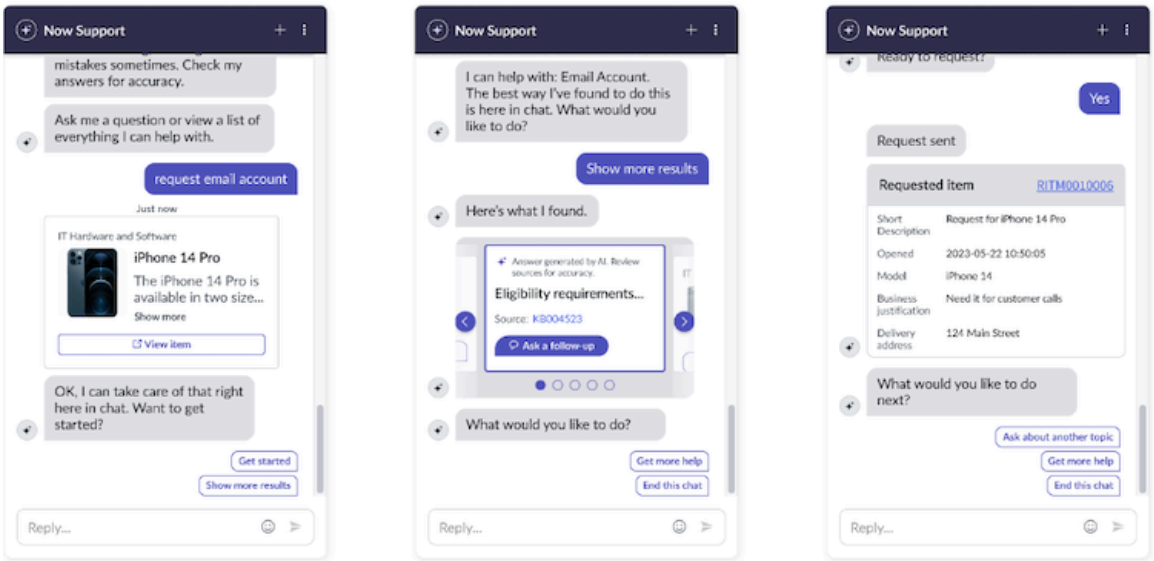
Die Kompetenz Now Assist F&A Genius-Ergebnisse zeigt Anwendern die bestmögliche Antwort auf eine Abfrage in Form von ausführbaren Karten, die zusammen mit den

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnissen angezeigt werden. Der Bot kann Antworten basierend auf den gefundenen Elementen generieren oder umsetzbare Karten oder Links zurückgeben. Benutzer haben die Möglichkeit, bei Bedarf weitere Ergebnisse anzuzeigen.

Mit der Kompetenz „Multiturn-Katalogbestellung Now Assist “ können Benutzer auf verfügbare Optionen in Servicekatalogzugreifen. Benutzer können einen Artikel anfordern, z. B. ein Mobiltelefon. Der Benutzer kann dann weitere Informationen angeben, um die Suche einzugrenzen. Beispielsweise kann er seine Anforderung auf ein blaues iPhone mit 256 GB einschränken. Sie können stattdessen sogar ein neues Element anfordern, alles in derselben Konversation, und die generative KI erstellt ihre Antworten in natürlicher Sprache.

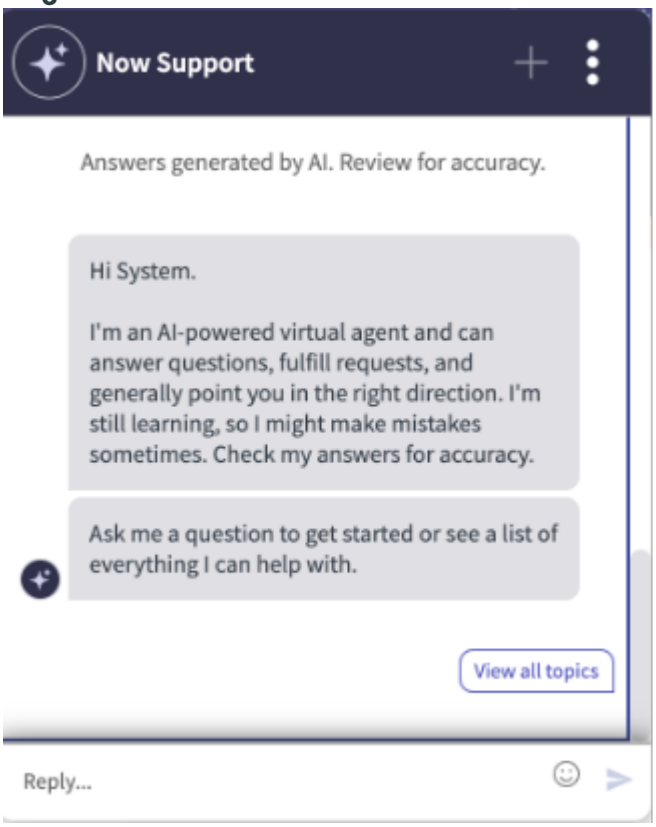
Neue Kataloganforderung aus dem Chatfenster



Mit der Kompetenz „Themen Now Assist “ können Administratoren LLM-Themen für Now Assist in Virtual Agenterstellen. Weitere Informationen finden Sie unter LLM-Assistenten. Aktivieren Sie die Kompetenz Now Assist Themen im geführten Setup Now Assist. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie die Pille mit allen Themen aus dem Chatfenster an



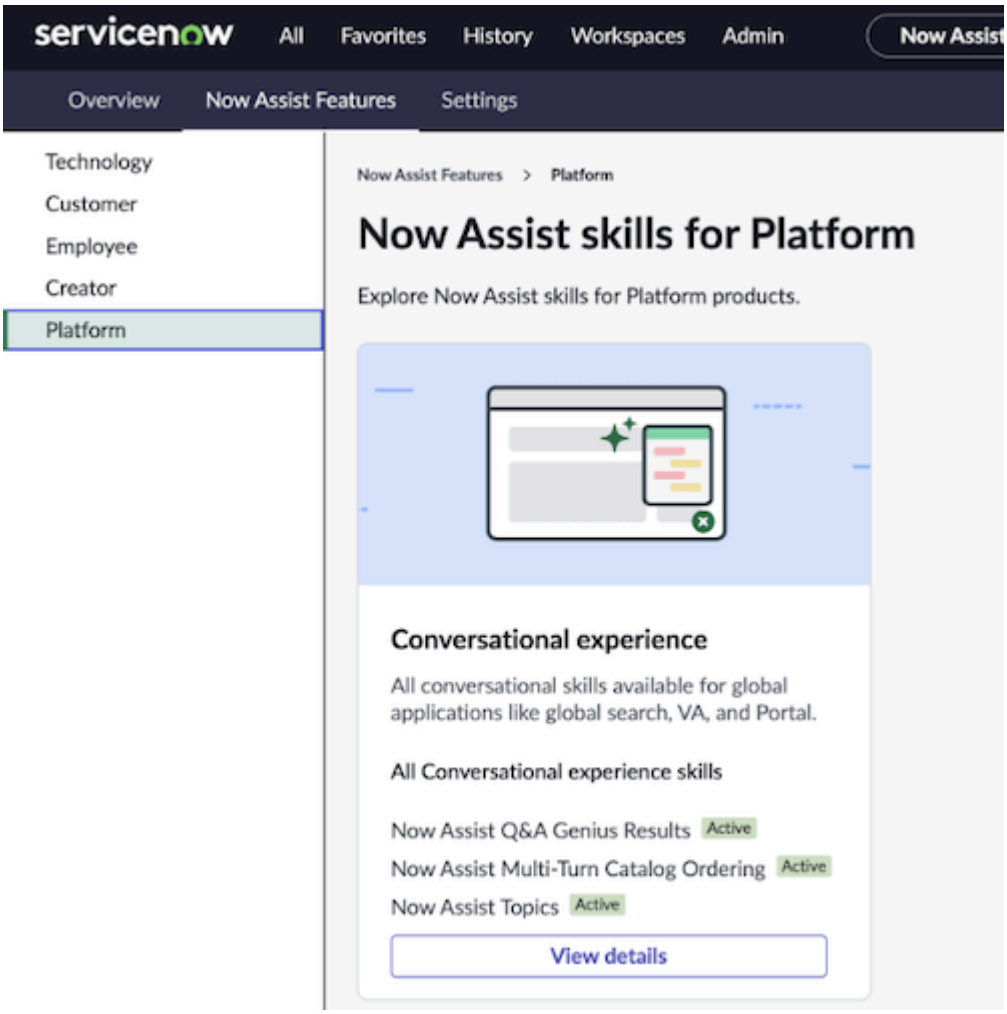
Now Assist in Virtual Agent Kompetenzen sind in der Now Assist-Administrator -Konsole verfügbar. Um die vollständige Katalogfunktionalität im Chatfenster zu nutzen, aktivieren Sie die generative KI-Experience für die Übermittlung von Katalogelementanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Now Assist in der Konversationskataloganforderung.

Die Kompetenzauswahl ist je nach Anforderungen des Benutzers konfigurierbar. Beispielsweise kann ein Benutzer die Bezeichnung **Alle Themen** anzeigen in der Kompetenzauswahl ändern und die Liste der vorgeschlagenen Themen in der Kompetenzauswahlnachricht hinzufügen oder daraus entfernen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist in Kompetenzen Virtual Agent in der Konsole Now Assist-Administrator .



Vorteile

Now Assist in Virtual Agent bietet die folgenden Vorteile.

Vorteil	Funktion	Anwender
Konfigurieren Sie Now Assist in Virtual Agent in wenigen Minuten über die Konversations-Schnittstellen -Konsole oder die Now Assist-Administrator -Konsole.	Experience des geführten Setups	virtual_agent_admin oder admin
Now Assist Kompetenzen können im geführten Setup aktiviert werden.	Activate a Now Assist skill	virtual_agent_admin oder admin
Stellen Sie Now Assist in Virtual Agent in mehreren Portalen mit dem Webclient, der mobilen App und Microsoft Teamsbereit .	Now Assist in Virtual Agent konfigurieren	virtual_agent_admin oder admin
Generative KI verbessert die Such-Experience des Anwenders durch die Möglichkeit, Antworten zu generieren, und ermöglicht es dem Anwender, die Option **Weitere Ergebnisse** anzeigen für eine neue Suche auszuwählen.	Kompetenz „Now Assist-F&A Genius-Ergebnisse“.	anfordernde Personen
Gewähren Sie Anwendern im Chat Zugriff auf verfügbare Optionen in Servicekatalog.	Kompetenz „Now Assist-	anfordernde Personen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorteil	Funktion	Anwender
	Multiturn-Katalogbestellung“.	
MitNow Assist kann Virtual Agent einfach zwischen Anforderungen wechseln und Klartext verwenden, wenn in derselben Konversation neue Fragen gestellt werden.	Themenwechsel in Konversationen mit Now Assist in Virtual Agent .	anfordernde Personen
Überwachen Sie Leistungsmetriken für Now Assist in Virtual Agent in der Konsole Konversations-Schnittstellen.	Konversations-Schnittstellen-Konsole	virtual_agent_admin oder admin
Überwachen Sie die Wertmetriken (Now Assist Nutzung vs. Now Assist in Virtual Agent) in der Konsole Now Assist-Administrator.	Now Assist Admin console	virtual_agent_admin oder admin

LLM-Assistenten

LLM-Assistenten helfen bei der Discovery von Themen für das große Sprachmodell (LLM). Der Assistent Now Assist in Virtual Agent ist der standardmäßige LLM-Assistent, der während des geführten Setups für Assistenten für Konversations-Schnittstellen erstellt wurde.

Nachdem Now Assist in Virtual Agent oder andere anwenderdefinierte Assistenten aktiv sind, können Sie den LLM-Assistenten beliebige Objekttypen zuordnen. Wenn Sie das geführte Setup für Now Assist in Virtual Agent abschließen, wie in Now Assist in Virtual Agent konfigurierenbeschrieben, wird der LLM-Assistent Now Assist in Virtual Agent erstellt. Außerdem können Sie weitere anwenderdefinierte LLM-Assistenten erstellen. Sie können den Assistenten Now Assist in Virtual Agent bearbeiten und aktivieren oder deaktivieren, und Sie können in anwenderdefinierte LLM-Assistenten erstellen, bearbeiten, löschen und aktivieren oder deaktivieren **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Assistenten**. Durch das Zuordnen von Themen zu einem Assistenten wird dieses Thema für diesen Assistenten erkennbar. Ordnen Sie für die Ergebnisse der Themen-Discovery LLM-Themen einem Assistenten zu. Ordnen Sie mindestens einem Assistenten LLM-Themen zu, wenn Sie auf der Registerkarte „ **Eigenschaften** “ des Themas neue Themen erstellen oder Themen bearbeiten. Wenn Sie während des geführten Setups Now Assist in Virtual Agent primäre und sekundäre Assistenten eingerichtet haben, wird auf der Registerkarte **Eigenschaften** in einer Meldung auf dem Bildschirm erläutert, ob der ausgewählte Assistent ein primärer oder sekundärer Assistent ist. Beim Testen des primären Assistenten werden Themen von sekundären Assistenten in die Themen-Discovery einbezogen. Vorgeschlagene Themen sind von der LLM-Assistentenhierarchie ausgenommen und werden nur mit dem zugehörigen LLM-Assistenten angezeigt. Weitere Informationen zur Auswahl von LLM-Assistenten beim Erstellen eines Themas finden Sie unter Virtual Agent-Thema erstellen.

Wenn LLM-Themen keinem LLM-Assistenten zugeordnet sind, sind sie nicht erkennbar und können nicht auf der Seite „Themen“ über **Aktive Themen testen** oder getestet werden **Aktive Themen testen** > **LLM-Assistententhemen testen** Dropdown-Liste. Die Option **Aktive Themen testen** wird nur angezeigt, wenn Sie im **LLM-Assistentenfilter** der Themenseite einen Assistenten ausgewählt haben. Die zugehörigen Listen namens **Aktive Themen testen** > **LLM-Assistententhemen testen** Die Dropdown-Liste wird angezeigt, wenn Sie den LLM-Assistenten nicht im **LLM-Assistentenfilter** der Themenseite angeben. Bei Verwendung des **LLM-Assistentenfilters** werden in dieser gefilterten Seitenansicht „ **LLM** -Assistententhemen“ Themenblöcke oder anwenderdefinierte Steuerelemente angezeigt, die keinem LLM-Assistenten zugeordnet sind, aber von einem Thema aufgerufen werden, das einem LLM-Assistenten zugeordnet ist. Geschachtelte Themenblöcke oder anwenderdefinierte Steuerelemente werden in der gefilterten Ansicht der Themenseite nur angezeigt, wenn sie direkt einem LLM-Assistenten zugeordnet sind. Weitere Informationen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

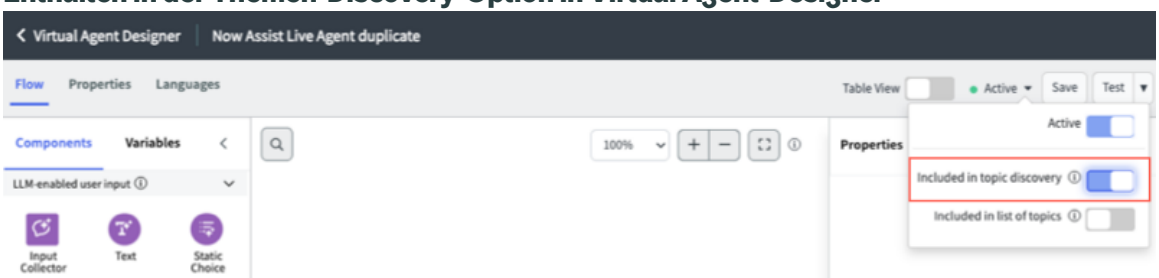
zum Testen von LLM-Themen finden Sie unter LLM-Themen zum Testen. Wenn ein Thema nur einem LLM-Assistenten zugeordnet ist, wird in der Dropdown-Liste Assistent standardmäßig der Name dieses Assistenten angezeigt. Wenn Sie mehrere Assistenten haben, wählen Sie in der Dropdown-Liste Assistent aus, mit welchem Assistent Sie arbeiten möchten. Weitere Informationen zum Erstellen mehrerer LLM-Assistenten finden Sie unter Verwalten Sie Virtual Agents für LLM auf dem Bildschirm Assistenten.

Tipp:

Auf der Seite Virtual Agent-Designer Themen gibt es neben dem **LLM-Assistentenfilter** entweder die Option **Einstellungen** oder **Verwalten**. Die**Einstellungen** werden angezeigt, wenn im **LLM** -Assistentenfilter ein bestimmter LLM-Assistent ausgewählt ist, und **Verwalten** wird angezeigt, wenn im Filter kein Assistent ausgewählt ist. Verwenden Sie diese Option, um schnell zum Bereich des geführten Setups für Konversations-Schnittstellen zu navigieren und Ihre LLM-Assistenten zu überprüfen oder zu aktualisieren. Weitere Informationen zum geführten Setup finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent konfigurieren.

Wenn Ihr LLM-Setup-Thema in einem LLM-Assistenten erkennbar sein soll, müssen Sie das aktive Setup-Thema als erkennbar kennzeichnen. Wenn Sie beispielsweise ein LLM-Setup-Thema erstellen, indem Sie das Setup-Thema Now Assist Service Desk-Mitarbeiter duplizieren, und das Setup-Thema einem LLM-Assistenten zuordnen möchten, müssen Sie das duplizierte Thema als erkennbar kennzeichnen. Markieren Sie das Thema als erkennbar, indem Sie zur Registerkarte **Flow** des duplizierten Themas wechseln und dann auswählen **Aktiv** > **Enthalten in der Themen-Discovery**. Nach dem Aktivieren des Umschalters **Enthalten in Themen-Discovery** ist das Thema jetzt erkennbar.

Enthalten in der Themen-Discovery-Option in Virtual Agent-Designer



Now Assist in Virtual Agent Domain Separation

Domänentrennung wird für Now Assist in Virtual Agentunterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

So funktioniert Domain Separation in

Anwendungsfälle

Zugehörige Informationen

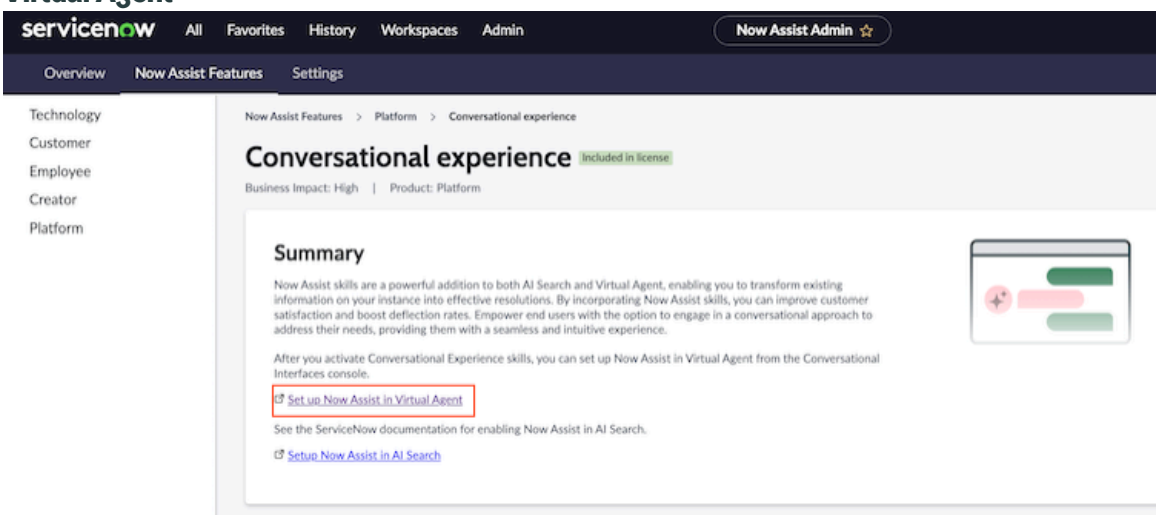
Domänentrennung für Service Provider

Now Assist in Virtual Agent konfigurieren

Verwenden Sie Now Assist in Virtual Agent, um eine inhaltsgesteuerte generative KI-Experience für Anwender bereitzustellen.

Vorbereitungen
Es gibt zwei Einstiegspunkte, die zum Einrichten von Now Assist in Virtual Agentverwendet werden: Sie können es über **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Assistenten** (siehe Schritt 1) oder über die Administratorkonsole von Now Assist einrichten. Wenn Sie sich bereits in der Administratorkonsole Now Assist > Plattform befinden, wird die Seite Konversations-Experience angezeigt.

Now Assist -Administratorkonsole mit Link zum Einrichten von Now Assist in Virtual Agent



Wählen **Sie Now Assist in Virtual Agent einrichten aus**. Die Registerkarte **Assistenten** (siehe Abbildung von Schritt 1) wird angezeigt.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Virtual Agent -Administratoren können mit diesem geführten Setup problemlos mehrere Now Assist in Virtual Agent konfigurieren.

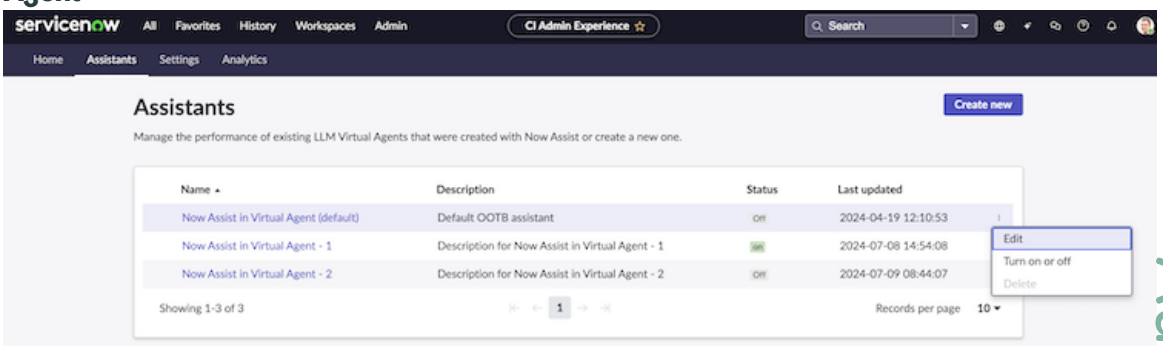
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

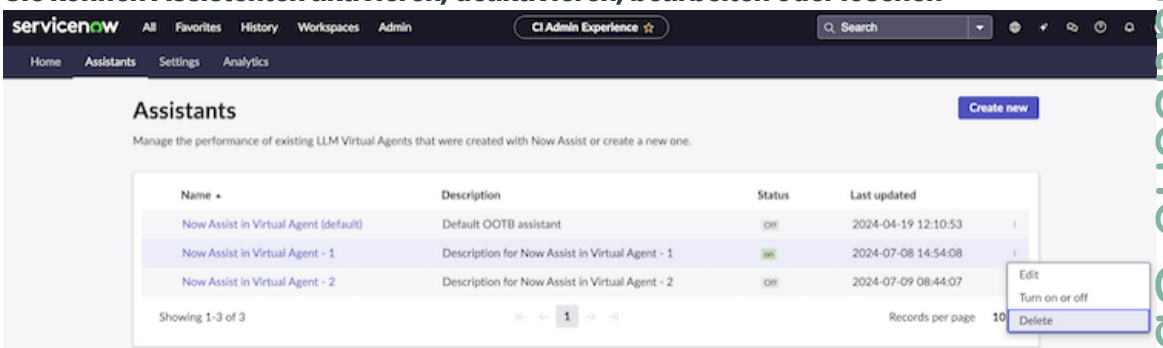
1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Assistenten**.
   Ein Standardassistent Now Assist im Virtual Agent -Assistenten ist bereits aufgeführt. Es kann aktiviert oder deaktiviert oder bearbeitet, aber nicht gelöscht werden.

Aktivieren, deaktivieren oder bearbeiten Sie die Standardeinstellung Virtual Agent



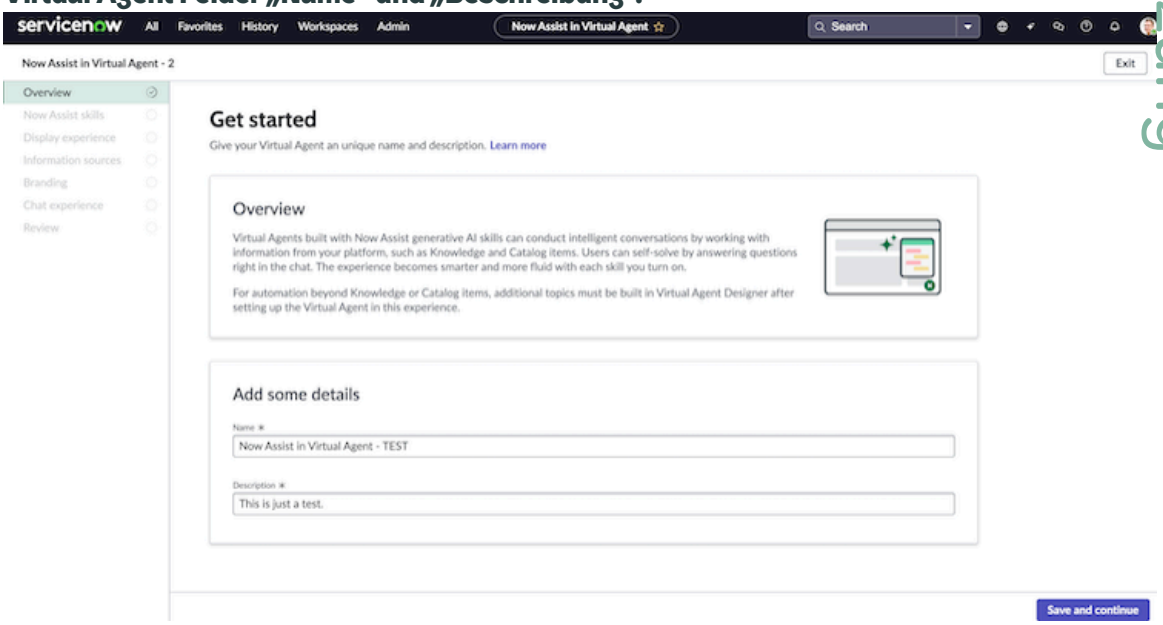
Andere erstellte Assistenten können gelöscht werden.

Sie können Assistenten aktivieren, deaktivieren, bearbeiten oder löschen



2. Erstellen Sie ein Virtual Agent, indem **Sie Neu erstellen**auswählen.
   Die Seite Erste Schritte wird angezeigt.

Virtual Agent Felder „Name“ und „Beschreibung“.

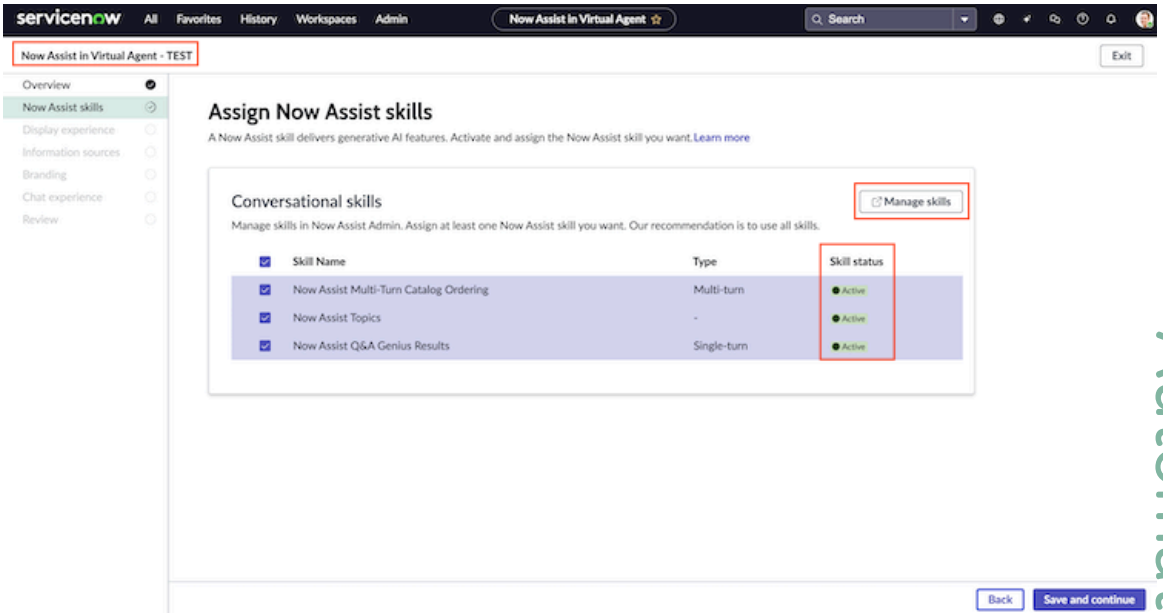


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Geben Sie im Abschnitt Einige Details hinzufügen einen Namen und eine Beschreibung für Virtual Agent ein, und wählen **Sie Speichern und fortfahren**aus.
   Die Seite „Kompetenzen Now Assist zuweisen“ wird angezeigt.

Status der Konversationskompetenz



Oben auf der Seite wird der Name Ihres Virtual Agent angezeigt. In diesem Beispiel Now Assist in Virtual Agent – TEST.

Standardmäßig sind alle Kompetenzen Now Assist aktiviert und werden in dieser Liste als aktiv angezeigt. Durch das Abwählen einer Kompetenz wird die Zuweisung der Kompetenz für diese Virtual Agentaufgehoben. Um eine Kompetenz für die gesamte Instanz zu deaktivieren, wählen Sie **Kompetenzen verwalten**aus.

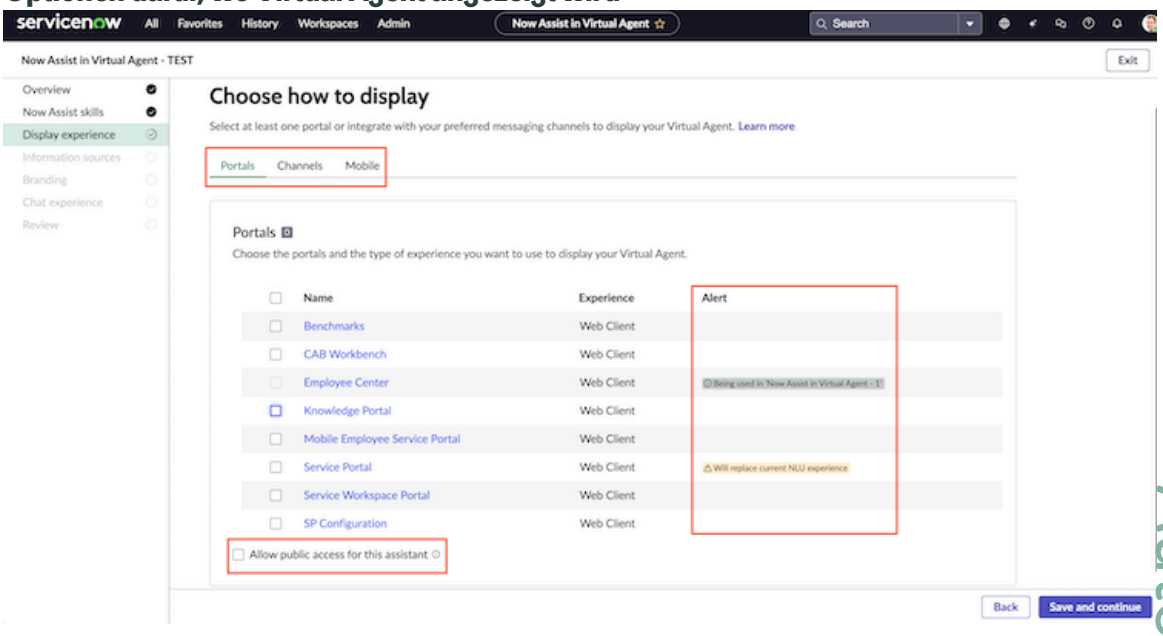
Hinweis:
Mindestens eine Kompetenz muss aktiv sein.

4. Wählen **Sie Speichern und fortfahren aus**.
   Die Seite Anzeige auswählen wird angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen dafür, wo Virtual Agent angezeigt wird



Wählen Sie ein oder mehrere Portale aus, oder integrieren Sie sie in Ihre bevorzugten Messaging-Kanäle, um Ihr Virtual Agentanzuzeigen. Ein Portal kann nur einen Assistenten enthalten. Natural Language Understanding (NLU)-basiertes Virtual Agent existiert nicht zusammen mit Now Assist in Virtual Agent. Sie können in derselben Instanz nebeneinander existieren, jedoch nicht innerhalb desselben Portals.

Wenn für **Portale**zuvor eines für einen anderen Assistenten ausgewählt wurde, wird in der Spalte **Warnung** eine Informationsmeldung angezeigt.

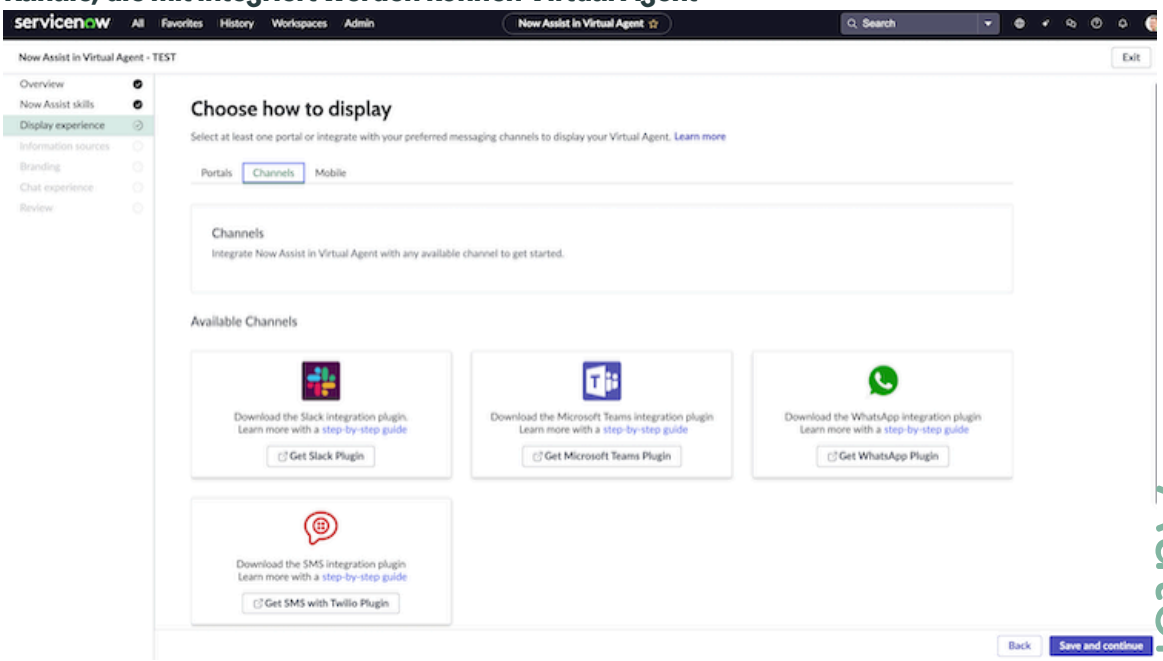
Mit dem Kontrollkästchen **Öffentlichen Zugriff für diesen Assistenten zulassen** kann Virtual Agent auf öffentlichen Seiten für alle ausgewählten Portale angezeigt werden. Informationen zum öffentlichen Zugriff in der gesamten Instanz finden Sie unter **Konversation** > **Schnittstellen** > **Einstellungen**.

Now Assist in Virtual Agent ist in die folgenden Kanäle integriert: Slack, Microsoft Teams, Arbeitsbereich, Facebook Messenger, LINE, SMS mit Twilio, WhatsAppund Amazon Connect .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanäle, die mit integriert werden können Virtual Agent

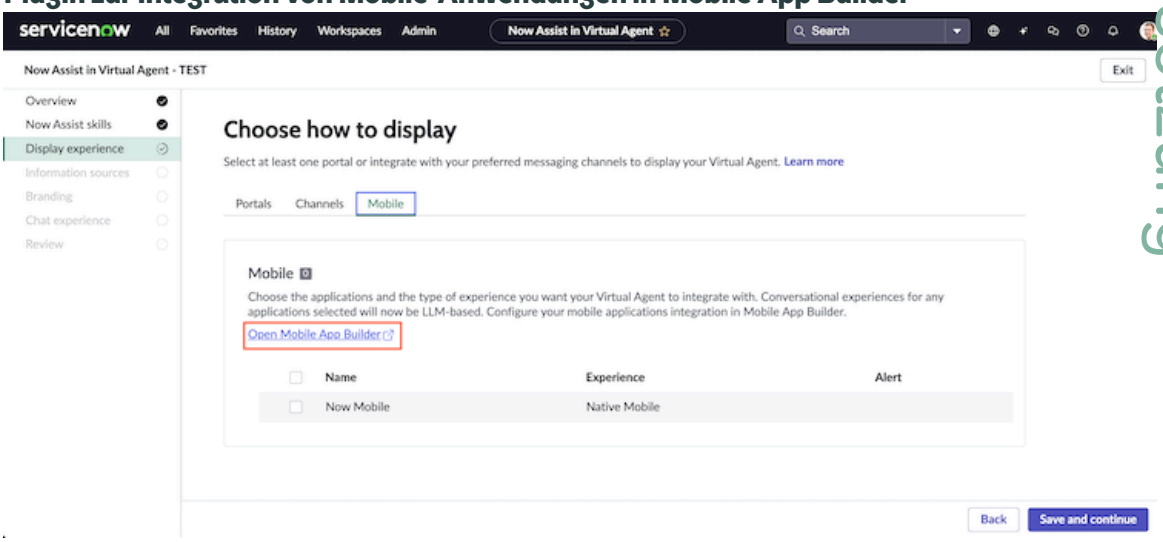


Wenn die Plugins bereits installiert sind, werden die verfügbaren Kanalkarten nicht angezeigt.

Wenn Sie das Plugin abrufen, werden Sie zu ServiceNow Storeweitergeleitet. Sobald die Plugins installiert und konfiguriert sind, können Sie diejenigen auswählen, mit denen Ihr Virtual Agent integriert werden soll.

Laden Sie für **Mobile**das Plugin zur Integration mobiler Anwendungen unter Mobile App Builderherunter. Wenn die Anwendung für mobile Geräte in der Konsole Now Assist-AdministratorNow Assist aktiviert ist, wird das große Sprachmodell (LLM) [] in Virtual Agent für Anwendungen auf mobilen Geräten aktiviert.

Plugin zur Integration von Mobile-Anwendungen in Mobile App Builder

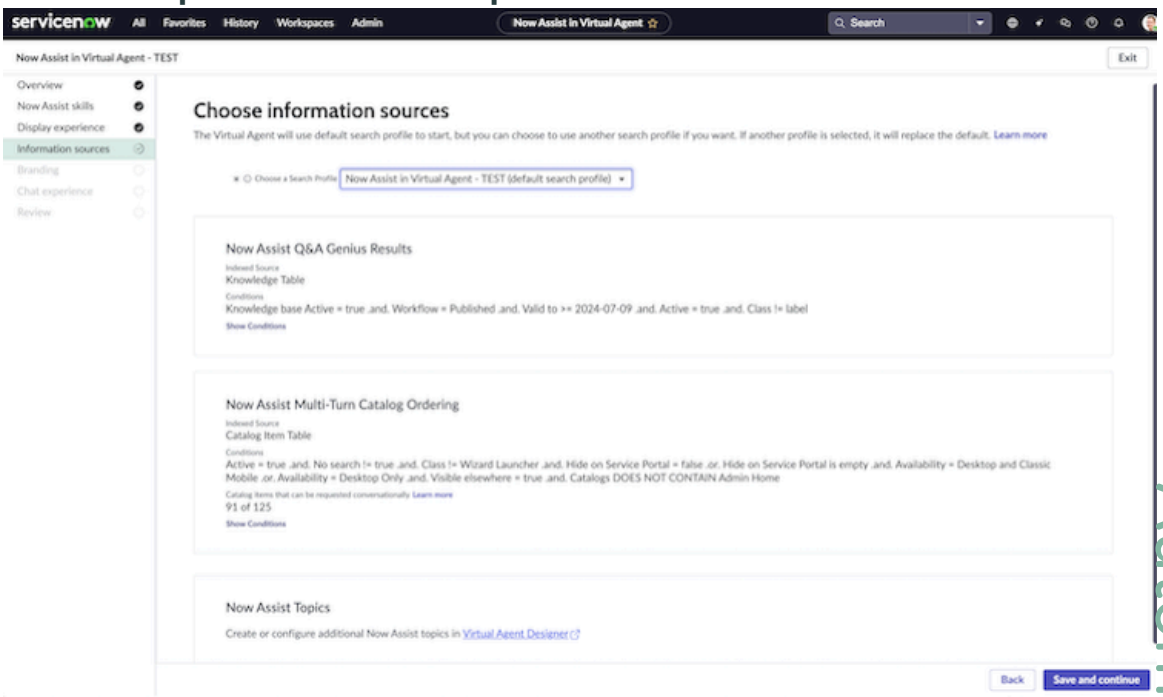


5. Wählen **Sie Speichern und fortfahren**, nachdem Sie ein oder mehrere Portale ausgewählt oder in Ihre bevorzugten Messaging-Kanäle integriert haben.
   Die Seite „Informationsquellen auswählen“ wird angezeigt. Virtual Agent verwendet zum Starten das Standardsuchprofil. Wenn Sie möchten, können Sie jedoch eines aus dem Dropdown-Menü auswählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationsquellen im Standardsuchprofil



6. Wählen Sie **Bedingungen** anzeigen aus, um die aktuellen Bedingungen anzuzeigen, Änderungen vorzunehmen oder einen neuen Bedingungssatz hinzuzufügen.

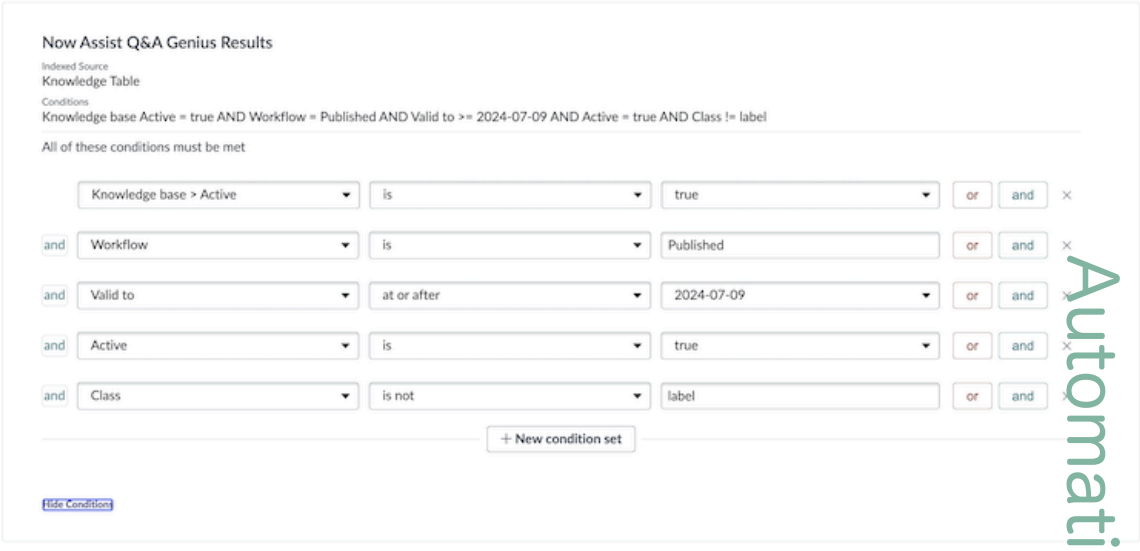
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie können auch schnell die Anzahl der Katalogelemente anzeigen, die in Virtual Agentkonversationsfähig unterstützt werden.

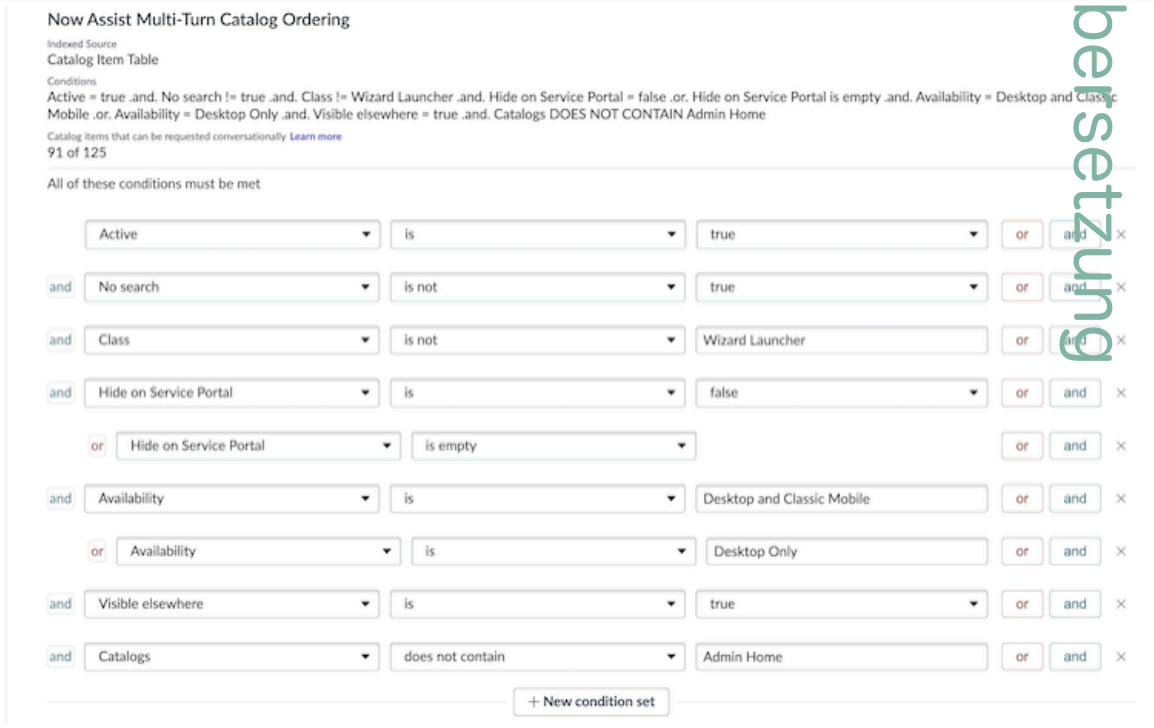
a. Wenn Sie einen Abschnitt Now Assist F&A Genius-Ergebnisse haben, legen Sie den Inhalt fest, der durchsucht wird, indem Sie diese Informationsquelle konfigurieren.

Now Assist Bedingungen für Genius-Ergebnisse für F&A



b. Wenn Sie einen Abschnitt Now Assist Multiturn-Katalogbestellung haben, werden die folgenden Bedingungen angezeigt. Informationen zum Entwerfen einer Themenkonversation in Virtual Agentfinden Sie unter Virtual Agent-Thema erstellen.

Now Assist Bestellbedingungen für Multiturn-Katalog



c. Wenn Sie einen Themenabschnitt Virtual Agent-Thema erstellenNow Assist haben, erfahren Sie unter [], wie Sie weitere Themen erstellen oder konfigurieren.

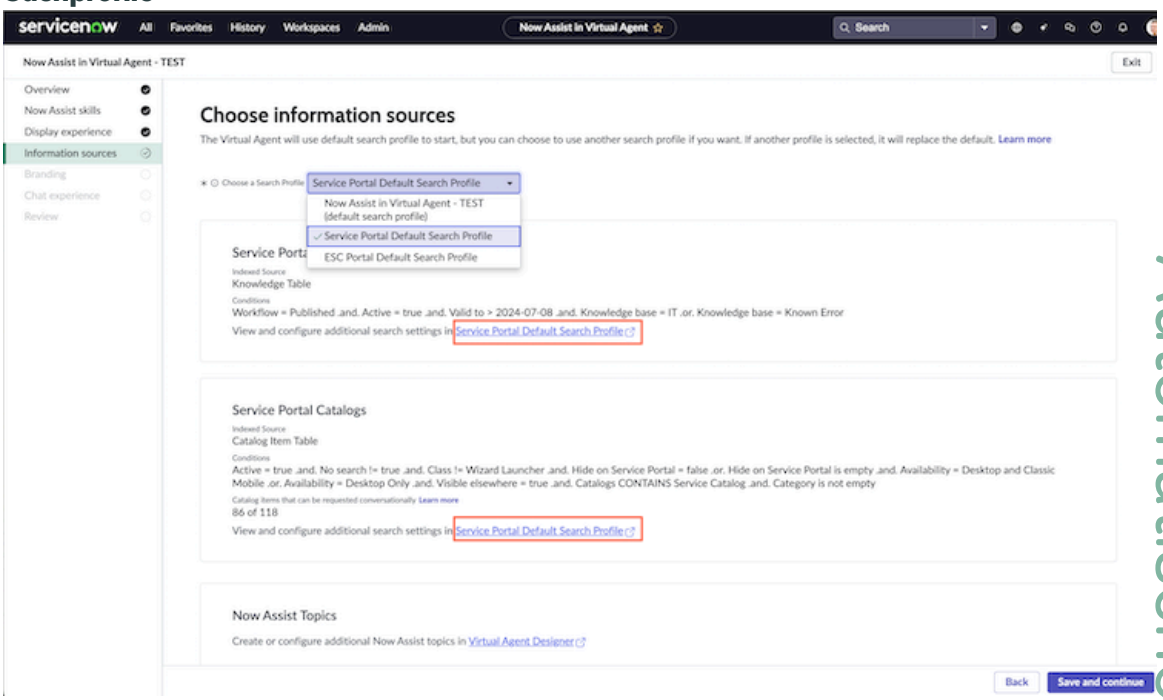
Konfiguration der Now Assist-Themen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie ein Suchprofil aus dem Dropdown-Menü auswählen und die Einstellungen basierend auf den bereitgestellten Links ändern, ersetzt das Suchprofil das Standardsuchprofil Virtual Agent. Virtual Agent spiegelt die Informationsquellen des ausgewählten Suchprofils in den jeweiligen Kompetenzen und verwendet sie. Im ausgewählten Profil wird auch die erweiterte Suchkonfiguration, z. B. Wörterbücher und Ergebnisverbesserungsregeln, gespiegelt und verwendet.

Suchprofile



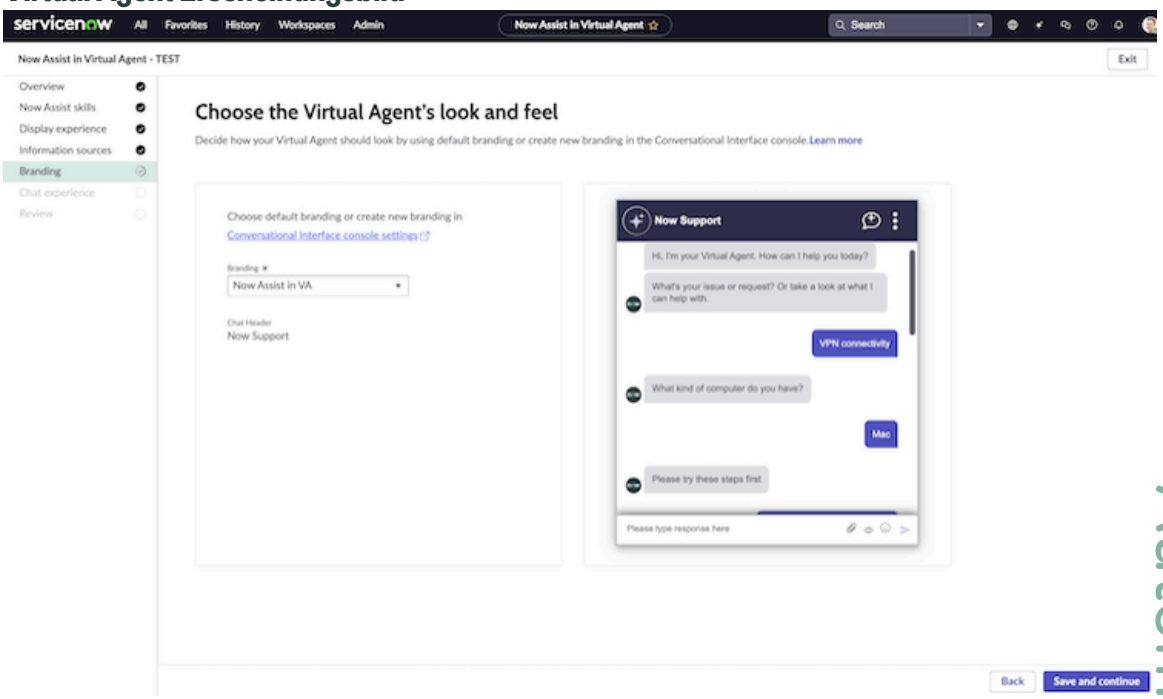
7. Wählen **Sie Speichern und fortfahren aus**.

Die Branding-Seite Virtual Agent wird angezeigt, auf der Sie ein Standard-Branding oder ein vorhandenes anwenderdefiniertes Branding auswählen können. Informationen zum Erstellen eines Brandings finden Sie unter **Konversation** > **Schnittstellen** > **Einstellungen**.

Automatische Übersetzung

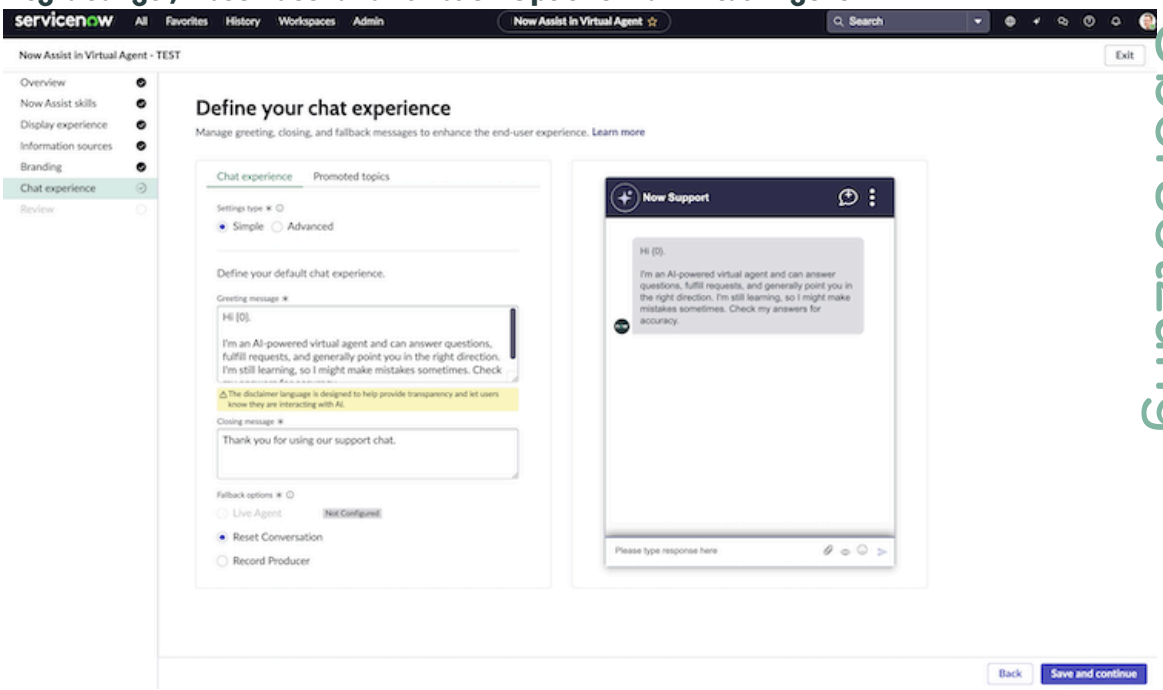
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Virtual Agent Erscheinungsbild



8. Wählen **Sie Speichern und fortfahren aus**.
   Die Seite Ihre Chat-Experience definieren wird angezeigt, auf der Sie Ihre Begrüßungs-, Abschluss- und Fallback-Nachrichten verwalten. Die Fallback-Optionen sind Service Desk-Mitarbeiter, Reset Conversation und Datensatzersteller.

Begrüßungs-, Abschluss- und Fallback-Optionen für Virtual Agent



Verwenden Sie den einfachen Einstellungstyp, um die standardmäßige Chat-Experience zu definieren.

Für Fallback-Optionen,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Service Desk-Mitarbeiter -Support leitet Sie an einen verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter weiter, sofern konfiguriert.

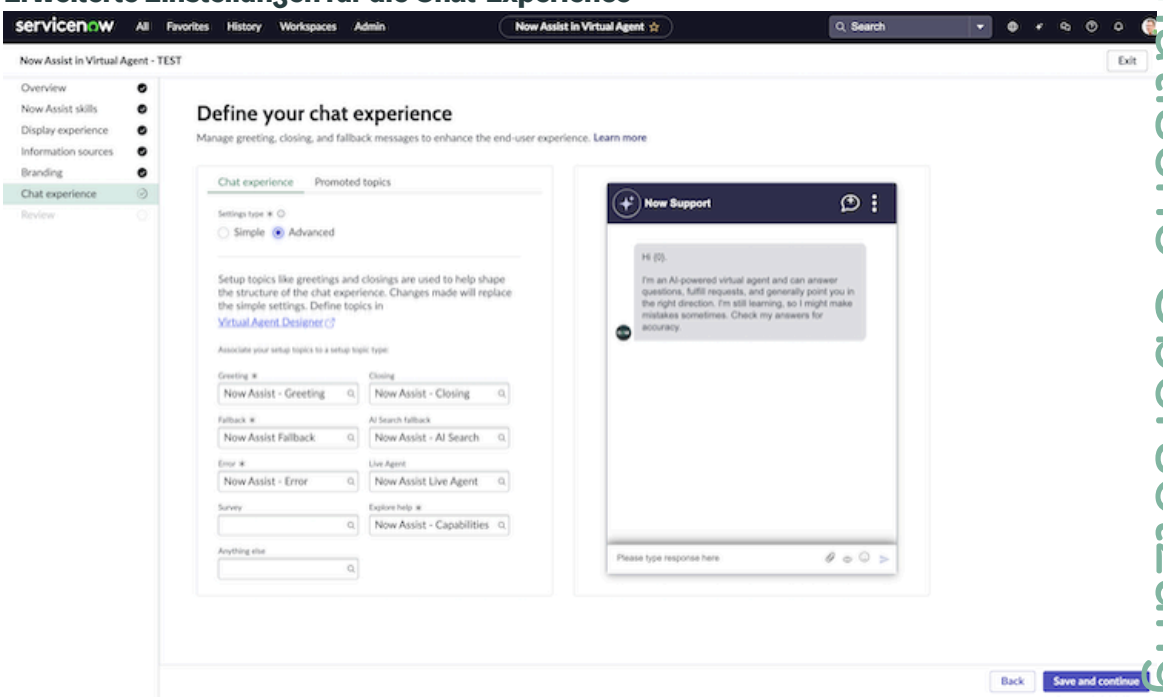
b. „Konversation zurücksetzen“ startet die Konversation an den Anfang, sodass Sie eine andere Frage stellen können.

c. Ein Datensatzersteller leitet den Benutzer zu einem Katalog-Datensatzersteller weiter, um einen Incident oder Fall zu erstellen.

Hinweis:
Damit diese Fallback-Option für Gastbenutzer funktioniert, erstellen Sie einen öffentlichen Datensatzersteller. Weitere Informationen finden Sie unter Create a record producer . Wenn der öffentliche Datensatzersteller auf aktiv festgelegt ist, wird er automatisch im Dropdown-Menü Now Assist in Virtual Agent Fallback-Optionen > Datensatzersteller angezeigt.

Weitere Konfigurationen sind in den erweiterten Einstellungen verfügbar und ersetzen die Standardkonfiguration. Wählen Sie aus einer vorgefilterten Liste aus, um die in Virtual Agent-Designerdefinierten Setup-Themen zu überschreiben. Wenn Sie eines Ihrer Setup-Themen ändern und zur einfachen Einstellung zurückkehren, ist dieses Thema nicht verfügbar.

Erweiterte Einstellungen für die Chat-Experience

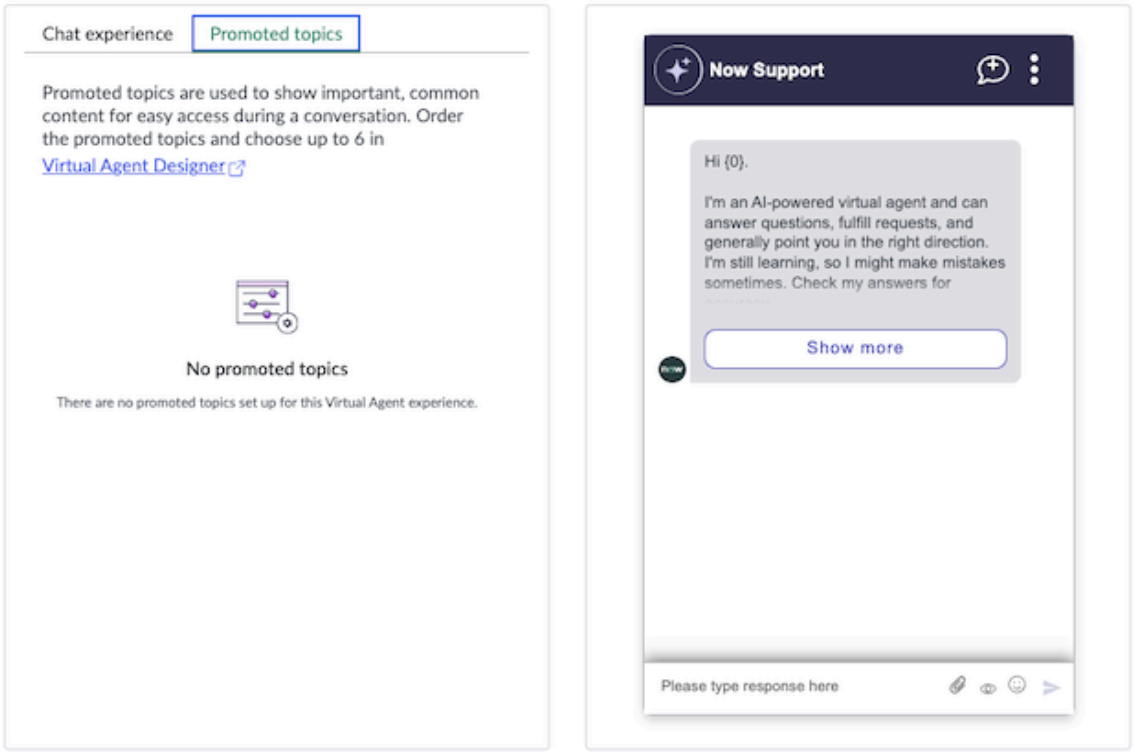


Navigieren Sie auf der Registerkarte **Vorgeschlagene Themen** zu Virtual Agent-Designer (VAD), um vorgeschlagene Themen für diesen Assistenten zu definieren.

Automatische Übersetzung

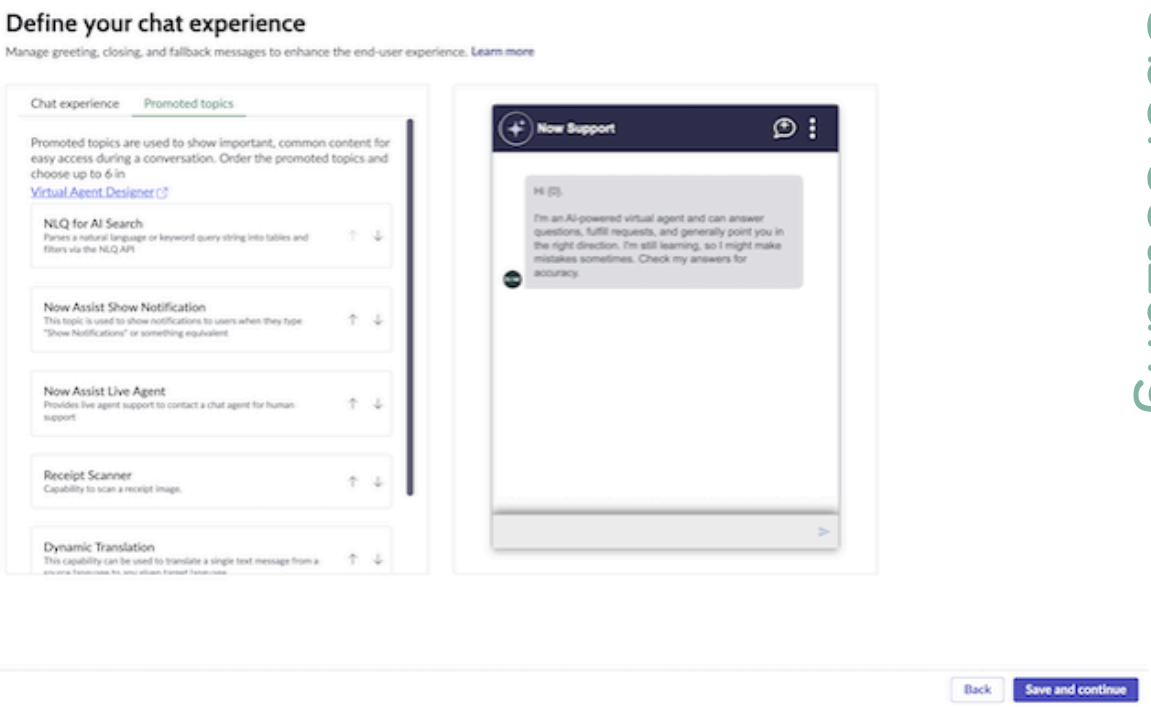
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Definieren Sie vorgeschlagene Themen



Nachdem Sie die Themen in VAD definiert haben, können Sie die Themen mit den Aufwärts- oder Abwärtspfeilen neu anordnen.

Liste der vorgeschlagenen Themen



9. Wählen **Sie Speichern und fortfahren aus**.

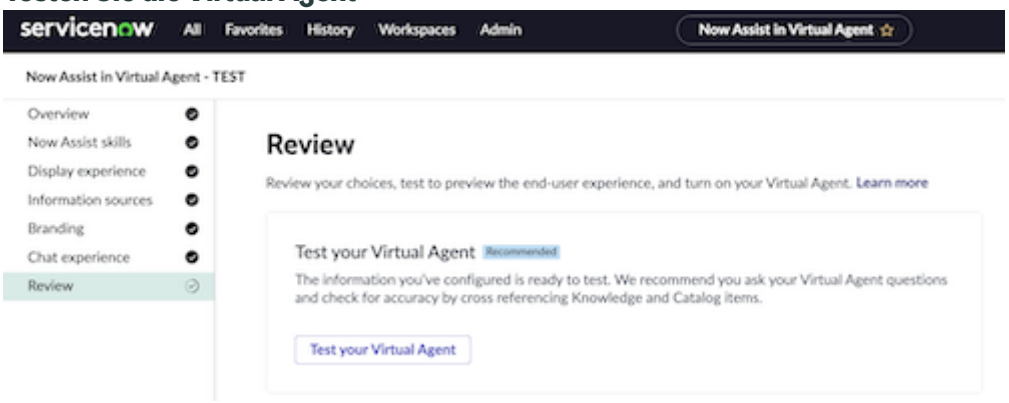
Die Seite Überprüfung wird angezeigt, auf der Sie alle Ihre Einstellungen überprüfen und Virtual Agenttesten können. Es ist wichtig, Virtual Agent zu testen, um die Qualität der

Automatische Übersetzung

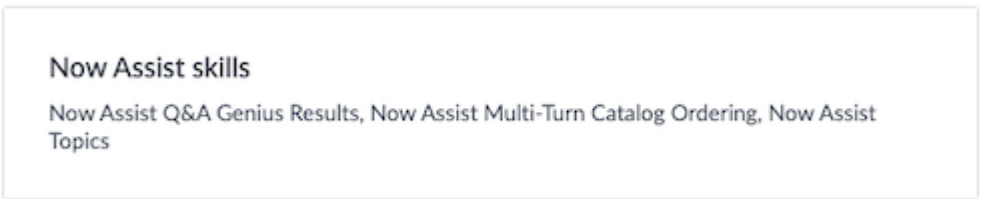
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse für häufige Anwendungsfälle zu beurteilen, bevor Sie Ihre Experience in eine Produktionsumgebung überführen. Validiert die Anwenderoberfläche, die Ergebnisse für Anwendungsfälle und die Fallback-Optionen.

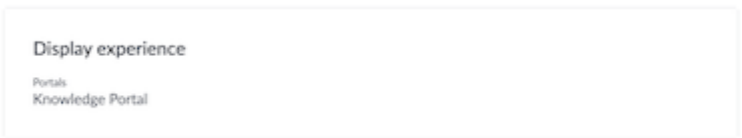
Testen Sie die Virtual Agent



a. Now Assist Kompetenzen zeigen die aktiven Kompetenzen an.



b. Die Anzeige-Experience zeigt, welche Portale oder Messaging-Kanäle über Virtual Agent verfügen. In diesem Beispiel wurde nur das Wissensportal ausgewählt.



Wenn kein Portal oder Messaging-Kanal ausgewählt wurde, wird die folgende Meldung angezeigt.

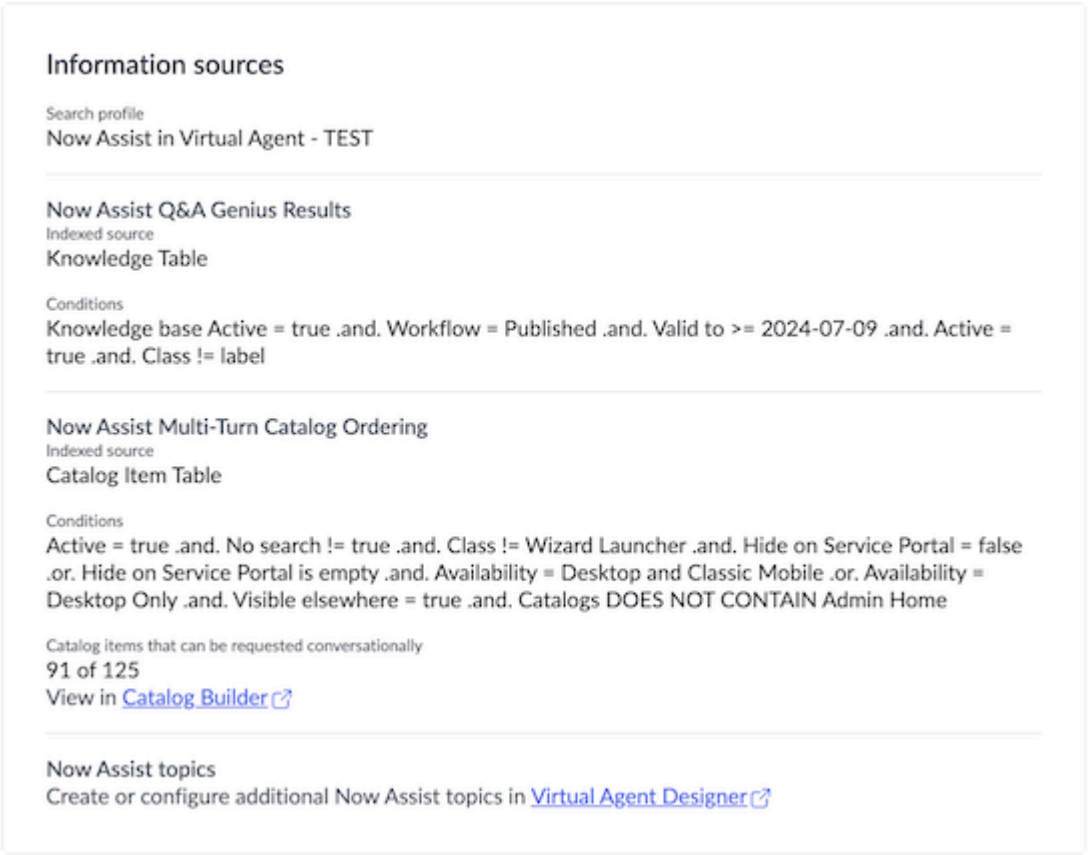


Die Warnung Wählen Sie mindestens eine Anzeige-Experience aus, um diesen Assistenten zu aktivieren wird oben auf der Seite angezeigt. Sie können den Assistenten erst aktivieren, wenn Sie in der Anzeige-Experience eine Auswahl getroffen haben.

c. Informationsquellen zeigen die Bedingungen für jede Quelle an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

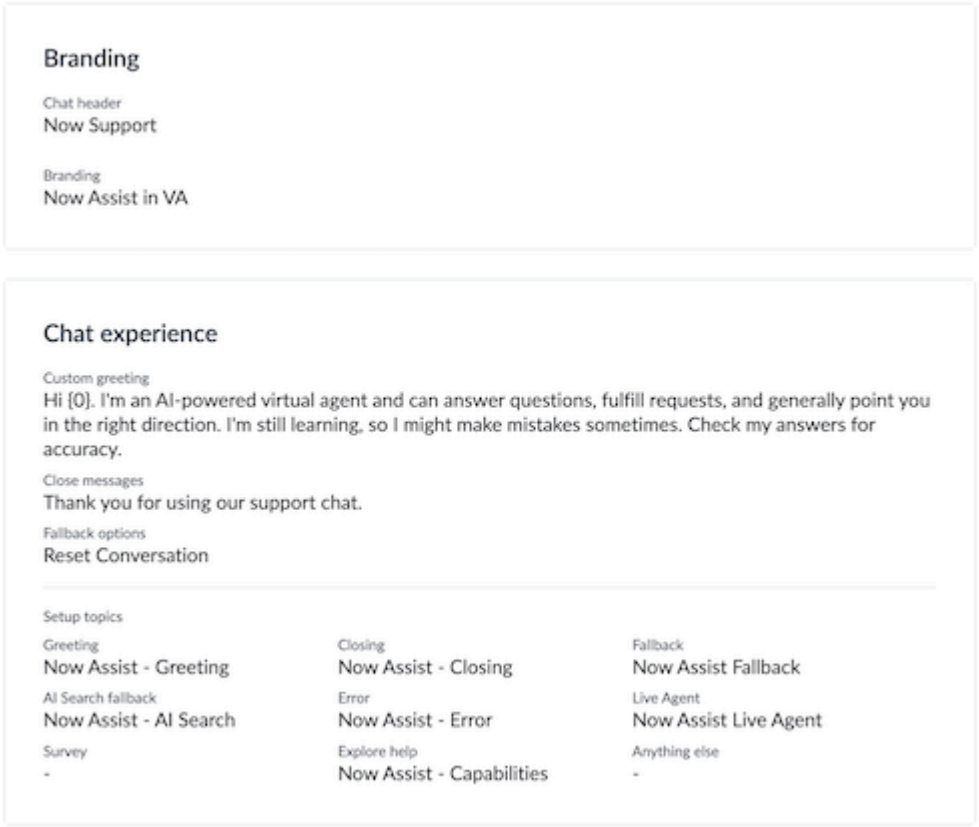


d. Branding zeigt die Art des Brandings an, das Sie ausgewählt haben.

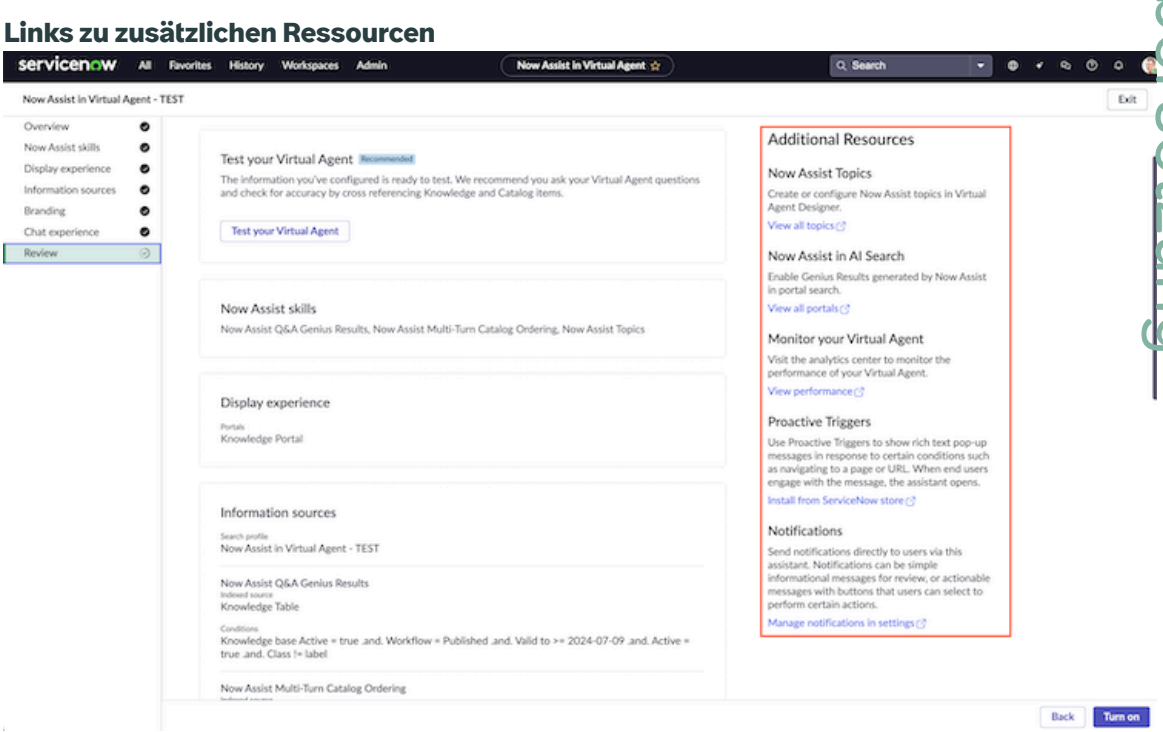
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e. Die Chat-Experience zeigt Ihre Begrüßungs-, Abschlussnachrichten und Fallback-Optionen.



Im Abschnitt „ **Zusätzliche Ressourcen** “ werden je nach Setup diese Elemente angezeigt.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Now Assist Themen sind sichtbar, wenn die Kompetenz Now Assist Themen für Ihren Assistenten aktiviert ist. Über den Link Alle Themen anzeigen gelangen Sie zu Virtual Agent-Designer.

b. Now Assist in KI-Suche bleibt sichtbar. Über den Link Alle Portale anzeigen gelangen Sie zur Setup Now Assist in der Konsole KI-Suche, um die von Now Assist generierten Genius-Ergebnisse in der Portalsuche zu aktivieren.

c. „Ihre Überwachung von Virtual Agent " ist sichtbar, sobald Sie einen oder mehrere Assistenten zum ersten Mal aktivieren. Über den Link Leistung anzeigen gelangen Sie zu Now Assist in Virtual Agent Analytics.

d. Proaktive Auslöser bleiben sichtbar. Wenn Proaktive Auslöser nicht in der Instanz ServiceNow des Benutzers installiert ist, gelangen Sie über den Link Von ServiceNow Store installieren zur App ServiceNow Store Proaktive Auslöser. Wenn Proaktive AuslöserServiceNow in der Instanz Proaktive Auslöser des Anwenders installiert ist, kann [] unter **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**verwaltet werden.

e. Die Benachrichtigung bleibt sichtbar. Über den Link Benachrichtigungen in Einstellungen verwalten gelangen Sie zur Seite **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** Virtual Agent.

10. Wählen Sie **Einschalten aus,** nachdem Sie Ihr Virtual Agent getestet haben, um zu bestätigen, dass alles ordnungsgemäß funktioniert.
    Es wird eine Meldung angezeigt, die angibt, dass Now Assist in Virtual Agent erfolgreich aktiviert wurde.
11. Wählen **Sie Verstanden aus**.

Ergebnisse

Now Assist in Virtual Agent ist aktiv, und mit Now Assist in Virtual Agent LLM-Assistentenkönnen Themen verknüpft werden.

Konfigurieren Sie Now Assist in der Konversationskataloganforderung

Beschleunigen Sie die Übermittlung einer Katalogelementanforderung in Virtual Agent, und bieten Sie eine konversationsorientierte und optimierte Experience auf Grundlage von generativer KI. Ihre Organisation kann den Selfservice erhöhen und die Betriebskosten senken.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin und flow_designer (zum Bearbeiten des Subflows)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Fähigkeiten der generativen KI werden genutzt, um über die Konversations-Schnittstelle Virtual Agent eine menschlich anmutende und effiziente Kataloganforderungs-Experience zu bieten. Es verkürzt die Bearbeitungszeit für die Übermittlung von Anforderungen.

Wenn die Generative AI-Experience für die Übermittlung von Katalogelementanforderungen konfiguriert ist, ist die folgende Experience für eine anfordernde Person verfügbar:

- Kontextbezogene Eingabeaufforderungen mit Fragen, die eine menschenähnliche Konversation basierend auf Antworten auf vorherige Fragen ermöglichen.
- Slot-Füllung, die Antworten auf eine oder mehrere Fragen in der Eingabe der anfordernden Person erkennt. Wenn das Suchstichwort beispielsweise „Ich möchte einen virtuellen Windows-Computer mit 1 TB anfordern“ lautet und das Katalogelement Fragen zum Betriebssystem und zum Festplattenspeicher enthält, muss die anfordernde Person diese Fragen nicht erneut beantworten .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Möglichkeit, mehrere Fragen zu Katalogelementen gleichzeitig zu beantworten.
- Multiturn-Katalogbestellung, bei der anfordernde Personen die Antworten jederzeit ändern können. Beispielsweise kann die anfordernde Person bei der Beantwortung einer Frage zur Größe des Telefonspeichers erwähnen, ob sie das in der vorherigen Frage ausgewählte Telefonmodell geändert hat.
- Validierung der Antworten auf Fragen
- Möglichkeit, den Prozess der Anforderungsübermittlung jederzeit zu verlassen.

Hinweis:

- Schreibgeschützte Fragen, Fragen mit vorab ausgefüllten Antworten und Fragen, die bereits im Suchstichwort der anfordernden Person beantwortet wurden, werden übersprungen.
- Die folgenden Fragetypen zu Katalogelementen werden im Konversationsmodus zwar unterstützt, es werden aber keine Antworten in natürlicher Sprache für sie unterstützt:
  - Referenz
  - Auswahlfeld für Suche
  - Multiple-Choice-Suche
  - Angefordert für
  - Anhang
  - Multiple-Choice-Frage mit mehr als 10 Auswahlmöglichkeiten

Prozedur

1. Informationen zur Konfiguration der Anwendung Now Assist für Virtual Agent, die die Anwendung Now Assist in Konversationskataloganforderung installiert, finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent konfigurieren.
   Mit dieser Konfiguration wird der Wert der Systemeigenschaft `sn_now_assist_cr.llm.conversational.request.question.limit` standardmäßig auf 500 festgelegt, wenn diese Eigenschaft nicht zuvor bearbeitet wurde.
2. Aktivieren Sie die generative KI-Experience für die Übermittlung einer Katalogelementanforderung in Virtual Agent.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Artikel verwalten**.
   b. Wählen Sie ein Katalogelement aus, das im Konversationsmodus angefordert werden muss.
   Informationen zu Katalogelementen, die im Konversationsmodus unterstützt werden, finden Sie unter Service Catalog topic blocks in Virtual Agent powered by Now LLM .
   c. Vergewissern Sie sich, dass im Formular „Katalogelement **" das Kontrollkästchen Element in VA konversationsunfähig machen** nicht aktiviert ist.
   d. Vergewissern **Sie sich, dass im Formular „Katalogelement" das Kontrollkästchen Now Assist deaktivieren** nicht aktiviert ist.
   Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, wird LLM nicht verwendet und die Daten werden nicht an LLM gesendet. Das Element wird möglicherweise nicht konversationsfähig.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Wenn das Katalogelement nicht konversationsfähig sein soll, aktivieren **Sie das Kontrollkästchen Element in VA konversationsunfähig machen**. Wenn das Katalogelement jedoch vertrauliche Informationen enthält, die nicht an das LLM gesendet werden sollen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Now Assist (LLM)** deaktivieren.
- Wenn Sie das Kontrollkästchen Element **in VA konversationsunfähig machen deaktivieren**, wird das Element nur dann konversationsfähig, wenn alle Bedingungen erfüllt sind, um ein Element konversationsfähig zu machen. Weitere Informationen zu diesen Bedingungen finden Sie unter Service Catalog topic blocks in Virtual Agent powered by Now LLM .

e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

3. Vergewissern Sie sich, dass der Fallback-Datensatzersteller im **Subflow Generischen Ticketersteller für Konversationskataloganforderung** abrufen konfiguriert ist.

In einigen Fällen kann KI-Suche möglicherweise keine Ergebnisse zurückgeben, wenn eine anfordernde Person nach einem Katalogelement sucht. Zum Beispiel, wenn das Katalogelement nicht verfügbar ist oder wenn die anfordernde Person keinen Zugriff zum Anzeigen des Katalogelements hat. In solchen Fällen wird der Fallback-Mechanismus für die Konversation Virtual Agent aktiviert. Virtual Agent versucht, die anfordernde Person mit einem Servicemitarbeiter zu verbinden. Wenn kein Servicemitarbeiter verfügbar ist, wird der Datensatzersteller **Generisches Ticket erstellen** ausgelöst, der einen Incident erstellt, um das Problem zu beheben.

- Das **Now Assist-Fallback-** Thema steuert den Fallback-Mechanismus. Dieses Thema löst den Datensatzersteller aus, der vom **Subflow „Generischen Ticketersteller für konversationsbasierte Kataloganforderung** abrufen“ zurückgegeben wird.
- Dieser Subflow gibt den Wert der Eigenschaft `sn_nowassist_va.now.assist.generic.ticket.fallback.record.producer` zurück. Standardmäßig entspricht der Wert dieser Eigenschaft der sys_id des Datensatzerstellers **Generisches Ticket erstellen**.

Hinweis:
Sowohl die Eigenschaft `sn_nowassist_va.now.assist.generic.ticket.fallback.record.producer` als auch der Datensatzersteller **Generisches Ticket erstellen** sind in einer Instanz verfügbar, wenn die Anwendung Now Assist für Virtual Agent installiert ist.

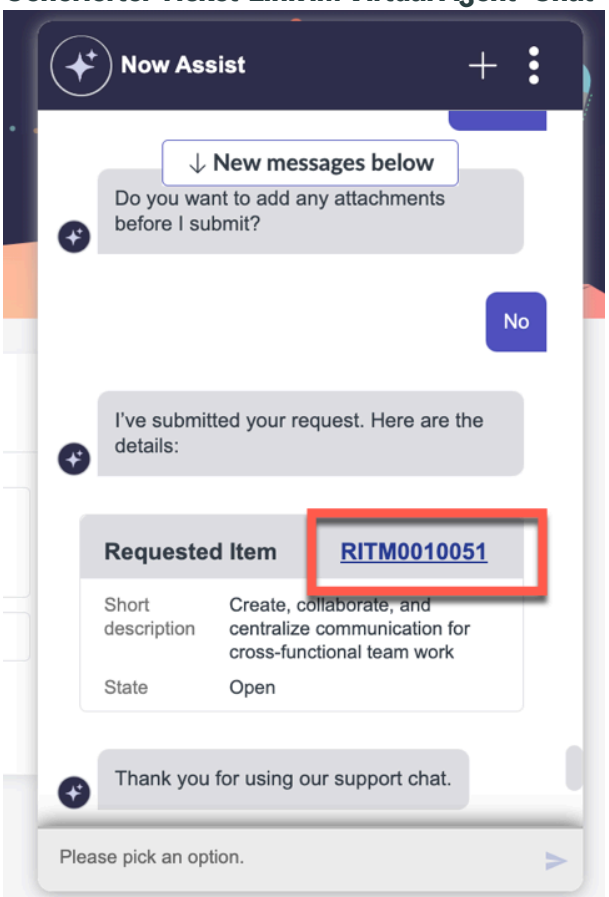
Darüber hinaus können Sie den Fallback-Prozess anpassen, indem Sie Ihren eigenen Datensatzersteller konfigurieren oder zusätzliche Logik in einem neuen Subflow erstellen.

4. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie URL-Navigationseinstellungen, um anzugeben, wo der generierte Ticket-Link im Chat Virtual Agent geöffnet wird (siehe Konfigurieren Sie die URL-Navigation für Chat-Links) .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

(Optional) Informationen zur URL-Navigation in Virtual Agentfinden Sie unter URL-Navigation in Konversations-Schnittstellen. Informationen zu Virtual Agent -Skripts finden Sie unter Virtual Agent Skripts.

Generierter Ticket-Link im Virtual Agent -Chat



Zugehörige Informationen

Service Catalog topic blocks in Virtual Agent powered by NLU

Service Catalog topic blocks in Virtual Agent powered by Now LLM

Now Assist in Virtual Agent verwenden

Now Assist in Virtual Agent verbessert die Anwender-Experience durch die Kombination von KI-Suche mit generativen KI-Chatkompetenzen. Diese Kompetenzen können die Problemlösung beschleunigen und die Abwendung von einem Servicemitarbeiter reduzieren.

Now Assist in Virtual Agent bietet Ihren Anwendern eine interaktive generative KI-Experience. Eine benutzerfreundliche Konversation in natürlicher Sprache ist leichter zu verstehen und erleichtert anfordernden Personen die Kommunikation mit einem Bot.

Die folgenden Beispiele zeigen, wie eine durch generative KI unterstützte -Konversation in Virtual Agentaussehen könnte.

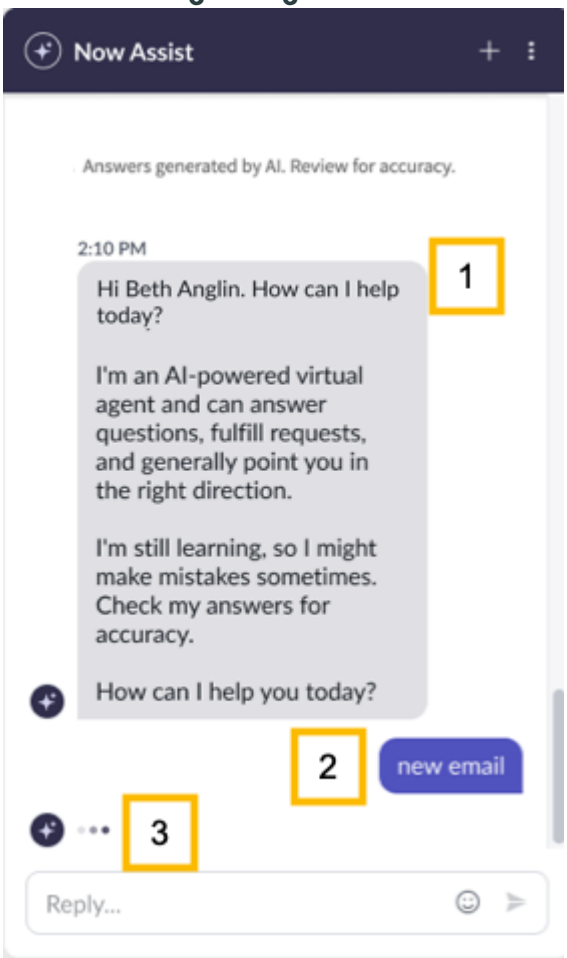
Die Konversation wird gestartet

Die folgende Abbildung zeigt den Beginn einer neuen Konversation.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist Begrüßung



Now Assist Begrüßungselemente

Element	Beschreibung
1: Bot-Begrüßung	**Hinweis:** Die von KI generierten -Antworten. Überprüfen Sie die Richtigkeit. Nachricht vor der Begrüßung kann nicht bearbeitet oder deaktiviert werden. Nach der Begrüßung des Anwenders erklärt der Bot, was ihn erwartet. Da das große Sprachmodell (LLM) noch lernt, gibt der Bot an, dass es Fehler machen kann und dass der Benutzer die Antworten auf Richtigkeit überprüfen sollte.
2: Anwenderanforderung	Der Anwender kann eine beliebige Äußerung eingeben.
3: Antwortindikator	Während das LLM die Äußerung verarbeitet, weisen animierte Punkte im Chatfenster den Benutzer darauf hin, dass der Bot funktioniert.

Multiturn-Katalogbestellung

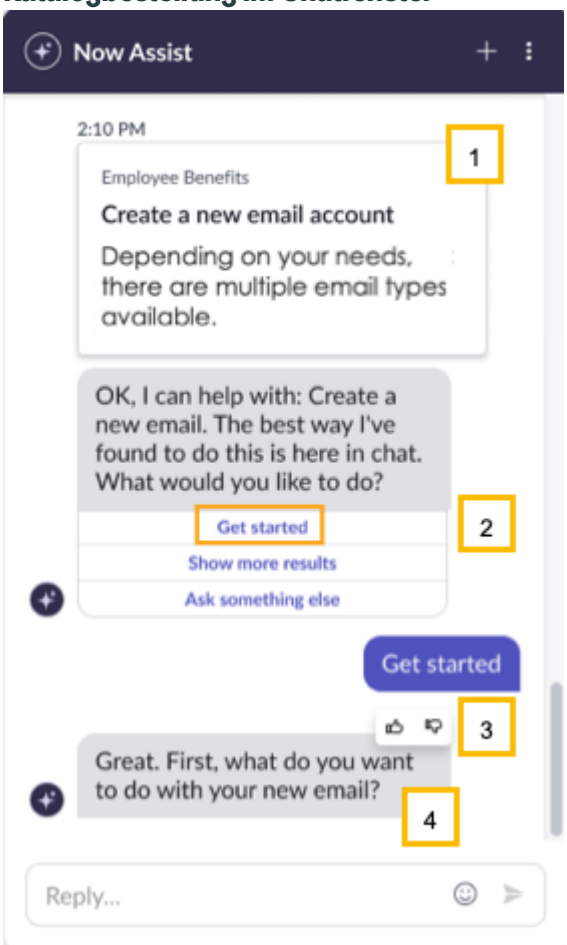
Wenn die Kompetenz Now Assist „ Multiturn-Katalogbestellung“ für [] aktiviert ist, kann Virtual Agent verfügbare Katalogelemente zurückgeben, die einer Benutzeranforderung entsprechen. Im Beispiel fragt der Benutzer nach einer neuen E-Mail-Adresse. Virtual Agent

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

verwendet generative KI, um ein passendes Katalogelement zu finden, das dem Anwender als Karte angezeigt wird.

Hinweis:
Um die vollständige Katalogfunktionalität im Chatfenster zu nutzen, aktivieren Sie die generative KI-Experience für die Übermittlung von Katalogelementanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Now Assist in der Konversationskataloganforderung.

Katalogbestellung im Chatfenster



Katalogbestellelemente

Element	Beschreibung
1: Katalogelementkarte	Virtual Agent zeigt eine Katalogelementkarte als beste Übereinstimmung für die Anforderung an.
2: Auswahlliste für Bot-Antworten	Der Benutzer hat drei Optionen: • **Erste Schritte**: Bestellen Sie die neue E-Mail aus dem Chat-Fenster. • **Weitere Ergebnisse**anzeigen: Ruft ein neues Ergebnis für die Anforderung ab. • **Etwas anderes fragen**: Geben Sie eine neue Abfrage oder Anforderung ein.
3: Feedback-Symbole	Der Benutzer kann angeben, ob die Antwort hilfreich war, indem er das Symbol „Daumen hoch“ (Symbol „) wählt. Wenn die Antwort nicht hilfreich war, kann der

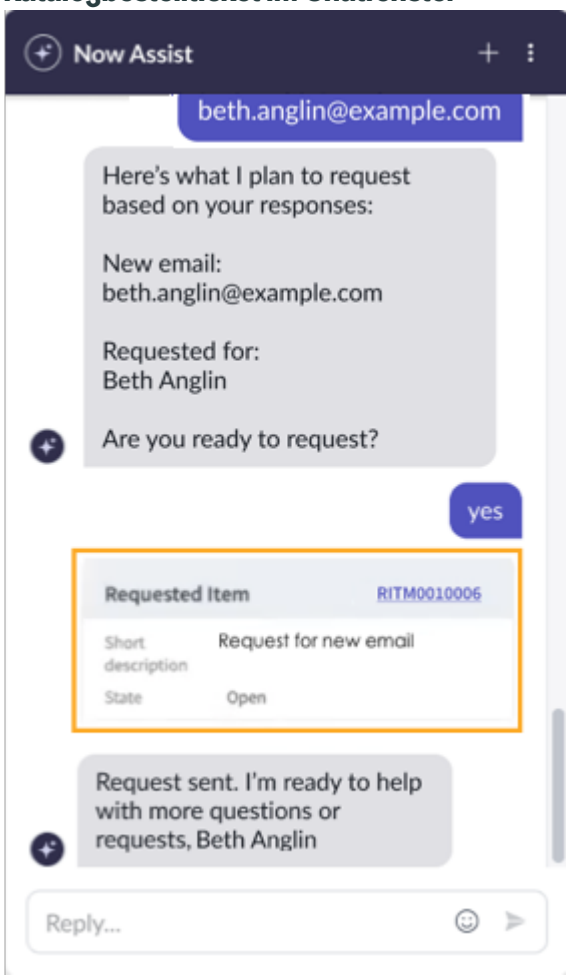
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Katalogbestellelemente (Fortsetzung)

Element	Beschreibung
	Anwender das Dislike-Daumen nach unten-Symbol ( ) wählen. Dieses Feedback wird verwendet, um das LLM-Modell zu trainieren und die Antworten im Laufe der Zeit zu verbessern.
4: Formularfrage Nummer 1	Wenn der Benutzer Erste Schritte **auswählt**, wird er von Virtual Agent Schritt für Schritt durch das Übermittlungsformular für das Katalogelement geführt.

Wenn die Katalogbestellung abgeschlossen ist, zeigt Virtual Agent eine Karte für die Bestellung an.

Katalogbestellticket im Chatfenster



Informationen zum Konfigurieren einer Kompetenz Now Assist finden Sie unter Activate a Now Assist skill .

Anzeigen des Kartenkarussells „Genius-Ergebnisse“.

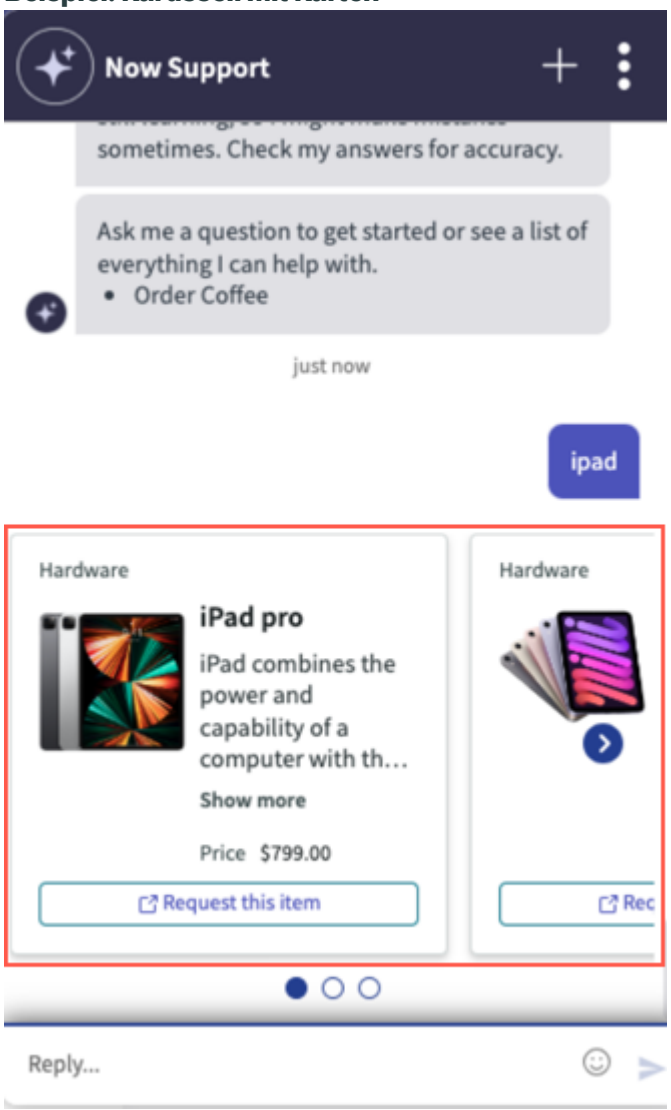
Wenn mehrere Genius-Ergebnisse gefunden werden, wird ein Karussell mit Karten angezeigt. Genius-Ergebnisse rufen Virtual Agent Themen, Katalogelemente und F&A-Ergebnisse ab und zeigen sie anfordernden Personen in einem Kartenkarussell an. Auf jeder Karussellkarte werden Feedback-Symbole für „Daumen hoch“ oder „Daumen runter“ angezeigt, wenn Sie mit der Maus darauf zeigen. Die folgende Liste enthält weitere Details zu den Kartentypen, die angezeigt werden können:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Konversationskatalogkarte: Die Schaltfläche **Anforderung** starten wird angezeigt, und wenn diese Option ausgewählt ist, kann die anfordernde Person den Kataloganforderungs-Flow innerhalb von Virtual Agentstarten.
- Nicht konversationsfähige Katalogkarte: Die Schaltfläche **Dieses Element anfordern wird** mit einem externen Link angezeigt, der die anfordernde Person, wenn sie ausgewählt ist, zu einem neuen Browser oder zu einem Popup-Fenster weiterleitet, in dem sie das Katalogelement bestellen kann.
- Themenkarte: Die **Schaltfläche** Themenname wird angezeigt, und wenn diese Option ausgewählt ist, wird die anfordernde Person in diesen Themen-Flow innerhalb von Virtual Agentgestartet.
- F&A-Karte: Die Antwort wird von Now Assist mit der Option generiert, Ihre Quellen über das Quellensymbol ( ) anzuzeigen. Diese einzelne F&A-Karte wird entweder von einer oder mehreren Knowledge Base -Quellen generiert, je nachdem, was in den Ergebnissen zurückgegeben wird. Nachdem Sie das Quellensymbol ( ) ausgewählt haben, um die Quellen anzuzeigen, können Sie jeden Now Assist -Link wählen, um die Quelle eingehend zu überprüfen.
- Benötigen Sie etwas anderes? Karte: Die Schaltfläche Nach **weiteren Ergebnissen** suchen erscheint und bei Auswahl wird eine Liste mit Standardsuchergebnissen in Listenformatierung zusammen mit einem Fallback-Thema angezeigt. Wenn keine Standardsuchergebnisse vorhanden sind, wird nur das Fallback-Thema angezeigt.

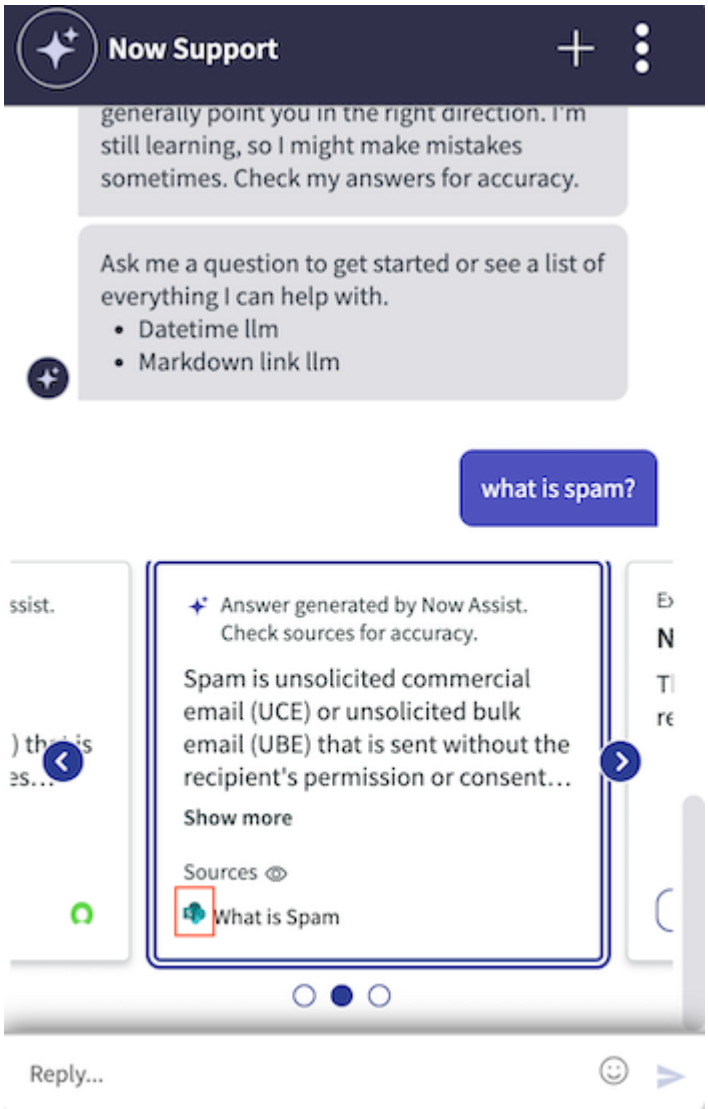
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel: Karussell mit Karten



Wenn ein Benutzer bei SharePoint authentifiziert ist und SharePoint-Inhalte gefunden werden, wird im Karussell eine Karte mit dem SharePoint-Logo angezeigt. Die SharePoint-Karte wird nach den Katalog- und Themenkarten angezeigt. Wählen Sie **Mehr** anzeigen aus, um Quelllinks am unteren Rand der Karte anzuzeigen. Wenn ein Benutzer nicht bei SharePoint authentifiziert ist oder keine SharePoint-Inhalte gefunden werden, wird die Karte nicht angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



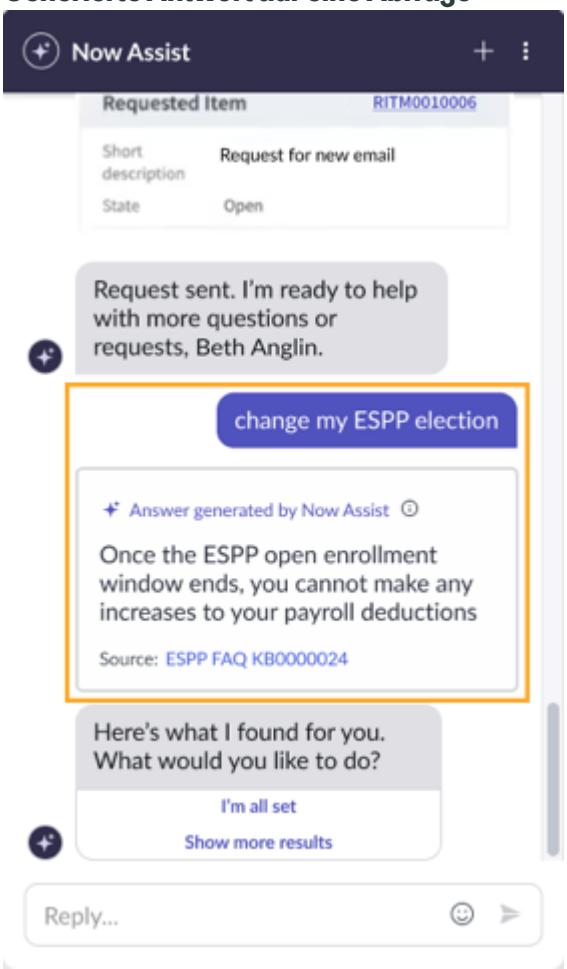
Suche mit generativer KI

Wenn die Kompetenz Now Assist F&A Genius-Ergebnisse aktiviert ist, erstellt die generative KI die Antworten, um eine menschlichere Experience zu bieten.

Im Beispiel hat der Benutzer nach dem Senden einer Anforderung einer neuen E-Mail-Adresse eine weitere Frage. Virtual Agent verwendet Now Assist, um eine Antwort aus einer Unternehmens-FAQ zu generieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Generierte Antwort auf eine Abfrage



Wenn ein Benutzer weitere Hilfe benötigt, leitet Now Assist in Virtual Agent ihn entweder an einen Servicemitarbeiter weiter, setzt die Konversation zurück oder erstellt einen Incident. Die Option wird vom Administrator im geführten Setup Now Assist in Virtual Agent festgelegt. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent konfigurieren.

1. Der Servicemitarbeiter-Support leitet den Benutzer bei entsprechender Konfiguration an einen verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter weiter.
2. Beim Zurücksetzen der Konversation wird die Konversation an den Anfang zurückgesetzt, sodass Sie eine andere Frage stellen können.
3. Der Datensatzersteller leitet den Benutzer zu einem Katalog-Datensatzersteller weiter, um einen Incident oder Fall zu erstellen.

Informationen zum Konfigurieren einer Kompetenz Now Assist finden Sie unter Activate a Now Assist skill .

Suche ohne aktivierte Kompetenzen

Wenn für einen Benutzer vom Administrator keine Kompetenzen konfiguriert wurden, werden keine verfügbaren Kompetenzen angezeigt. Die Chatleiste bleibt jedoch für die Eingabe einer Äußerung durch den Anwender verfügbar. Dies löst KI-Suche für einen Knowledge Base -Artikel oder ein Katalogelement aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Chatfenster ohne aktivierte Kompetenzen öffnen



Weitere Informationen

Möchten Sie mehr erfahren? Besuchen Sie diese Ressourcen.

- Themenwechsel in Konversationen mit Now Assist in Virtual Agent .
- Now Assist
- Now Assist in AI Search
- Now Assist wird in Virtual Agentanalysiert

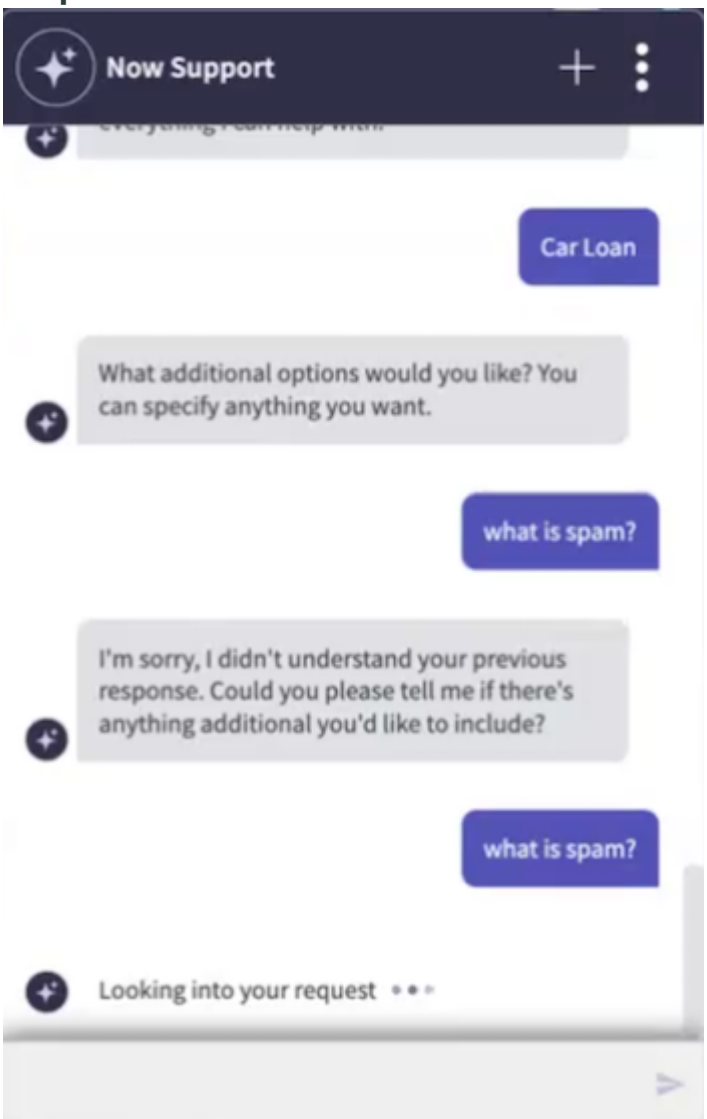
Themenwechsel in Konversationen mit Now Assist in Virtual Agent .

Mit dem Themenwechsel in Now Assist kann Virtual Agent einfach zwischen Anforderungen wechseln und die Klartext verwenden, wenn in derselben Konversation neue Fragen gestellt werden.

Im folgenden Beispiel stellt der Benutzer eine erste Abfrage für einen Autokredit. Während Virtual Agent mit einer Folgefrage antwortet, ändert der Benutzer seine Meinung und fragt, was Spam ist? Virtual Agent versucht zu klären, was der Benutzer benötigt. Der Benutzer gibt erneut ein, was Spam ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für Themenwechsel



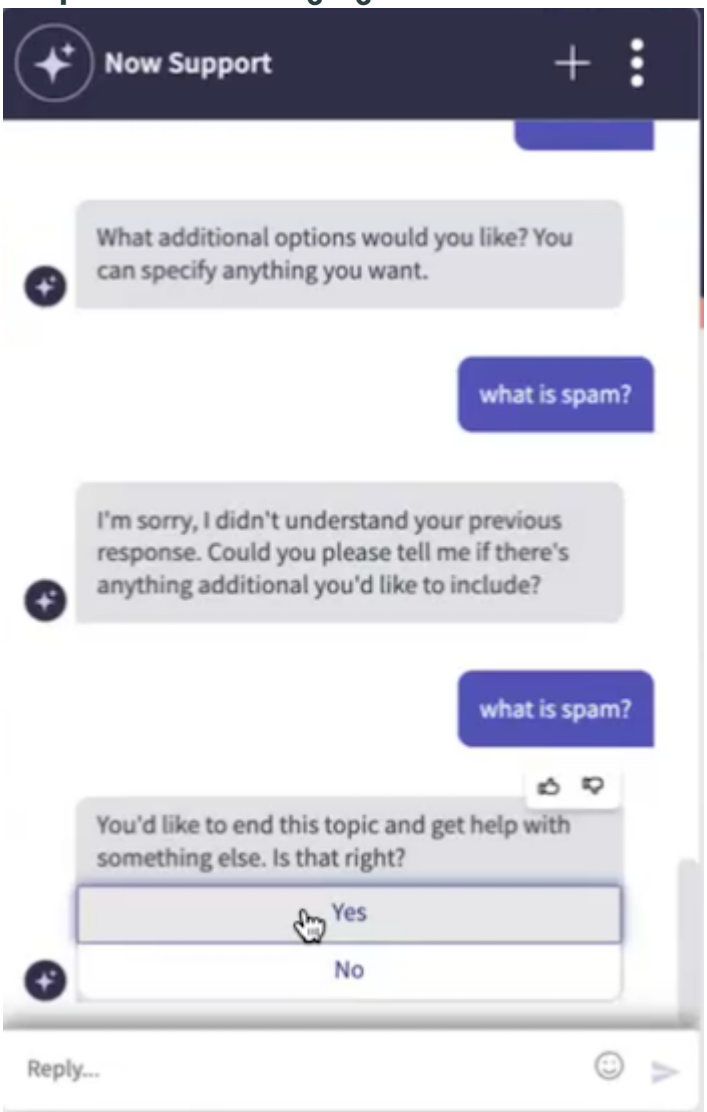
Hinweis:
Wie oft Virtual Agent Sie vor dem Themenwechsel nach der ursprünglichen Frage fragt, kann je nach Wert der Systemeigenschaft `com.glide.cs.genai.input_collector_mismatch_reprompts` variieren. Administratoren können den Standardwert 2 in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] anpassen.

Virtual Agent erkennt, dass der Benutzer von der ursprünglichen Abfrage nach einem Autokredit fortfahren möchte, indem die folgende Bestätigung angezeigt wird.

Hinweis:
Ein Anwender bleibt beim aktuellen Thema, wenn eine einzelne F&A-Antwort vorliegt und Virtual Agent keine Suchergebnisse gefunden hat. In beiden Fällen wird keine Bestätigung angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

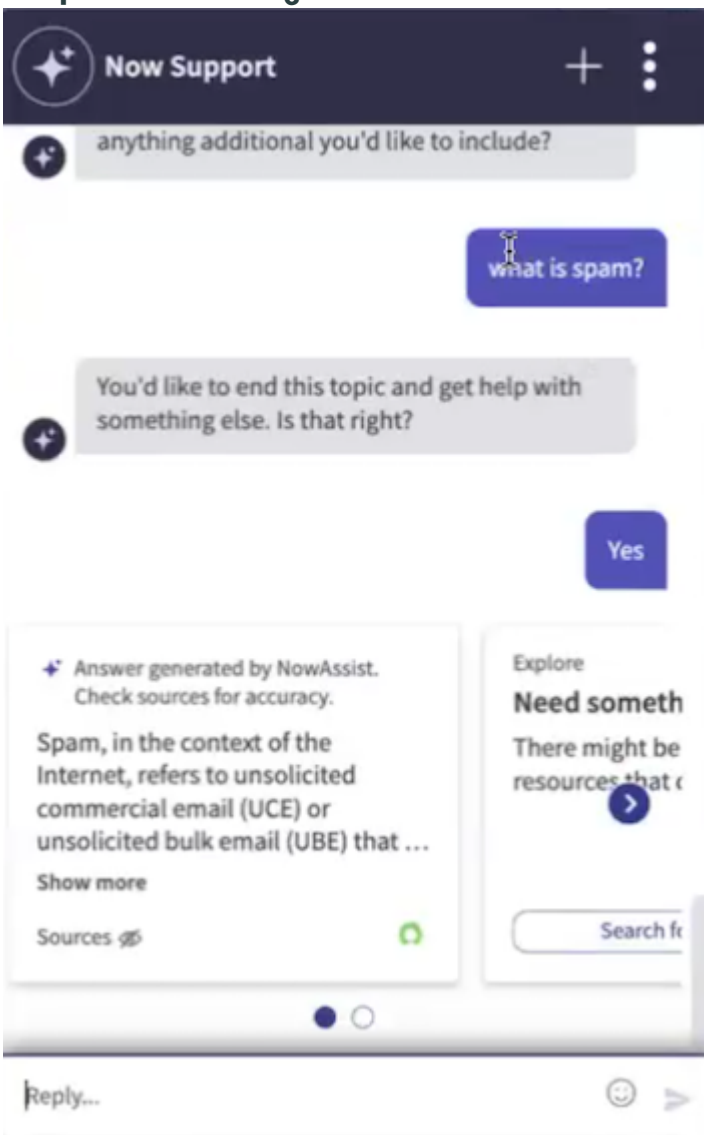
Beispiel für eine Bestätigungsnachricht für den Themenwechsel



Wenn der Benutzer **Ja**auswählt, stellt Virtual Agent eine Discovery-Anforderung für was ist Spam dar? Die Ergebnisse werden als Genius-Ergebniskarten angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für Genius-Ergebniskarten



Wenn **„Nein** “ ausgewählt ist, wird das Thema „Autokredit“ fortgesetzt.

Wenn der Themenwechsel eine einzelne Kompetenz oder mehrere Ergebnisse zurückgibt, zeigt Virtual Agent eine Bestätigungsmeldung an, in der Sie gefragt werden, ob der Benutzer wechseln möchte. Administratoren können diese Nachricht in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] aktivieren oder deaktivieren. Die verwendete Systemeigenschaft ist `com.glide.cs.unified.prompt_enabled_mid_skill_switch` .

Wenn die vorhergehende Eigenschaft KI-Suche aktiviert ist, wird der Themenwechsel KI-Suche] ausgelöst, wenn kein passendes Thema gefunden werden kann. Nachdem die Ergebnisse der KI-Genius-Suche angezeigt werden, wird die ursprüngliche Themenkonversation fortgesetzt. Beispiel: Ein Benutzer, der innerhalb eines Themas ein Telefon bestellt, wechselt die Konversation, indem er nach dem Feiertagskalender des Unternehmens fragt. Genius-Suchergebnisse der KI zeigen den Feiertagskalender des Unternehmens an und fahren dann mit den Aufforderungen zum Thema der Telefonbestellung fort. Dieser Flow ist nicht der Fall, wenn ein Benutzer ein Katalogelement bestellt.

Weitere Informationen

Weitere Informationen zu Now Assistfinden Sie in den folgenden Themen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Now Assist in Virtual Agent konfigurieren
- Konfigurieren Sie Now Assist in der Konversationskataloganforderung

Integration von Now Assist in Virtual Agent mit Microsoft Teams

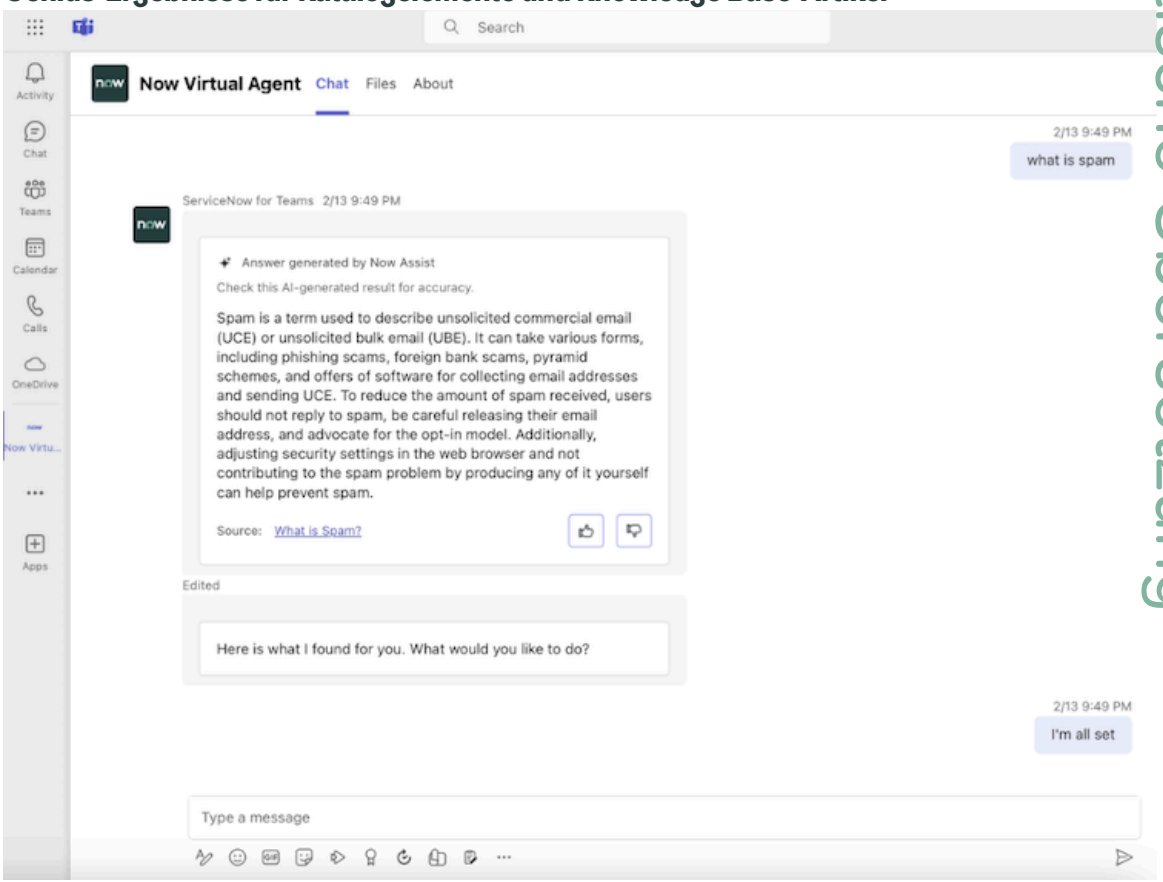
Now Assist in Virtual Agent nutzt große Sprachmodelle (LLMs) und generative KI, um die Abwendungsraten zu verbessern und den Umfang der zeitaufwändigen Arbeit zu reduzieren, die für die einmal erforderliche Discovery von Natural Language Understanding-Themen (NLU) erforderlich ist.

Now Assist in Virtual Agent ist über Portale im Webclient, der mobilen App und Microsoft Teamsverfügbar. Informationen zur Integration von Now Assist in Virtual Agent mit Microsoft Teamsfinden Sie unter Now Assist in Virtual Agent konfigurieren. In Schritt 12 des Verfahrens für Now Assist in Virtual Agent konfigurierenkönnen Sie auswählen, wo Virtual Agentangezeigt werden soll. Wählen Sie Microsoft Teams aus.

Now Assist in Virtual Agent mit Microsoft Teams verlässt sich auf KI-Suche Fallback-Themen. In den Fallback-Themen von KI-Suche können zwei Arten von Ergebnissen angezeigt werden:

1. Genius-Ergebnisse: Katalogelemente (konversationsfähig und nicht konversationsfähig) und Knowledge Base-Artikel (Singleturn- und Multiturn-F&A).

Genius-Ergebnisse für Katalogelemente und Knowledge Base-Artikel



2. Reguläre Suchergebnisse (Multi-Link-Ausgaben in Konversationen).

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent erkunden und Virtual Agent Funktionsunterstützung in Microsoft Teams Konversationen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist wird in Virtual Agentanalysiert

Verwenden Sie das Analytics-Dashboard Now Assist in Virtual Agent, um die Leistung von Now Assist in Virtual Agent als Selfservice-Abwendungstool zu überwachen.

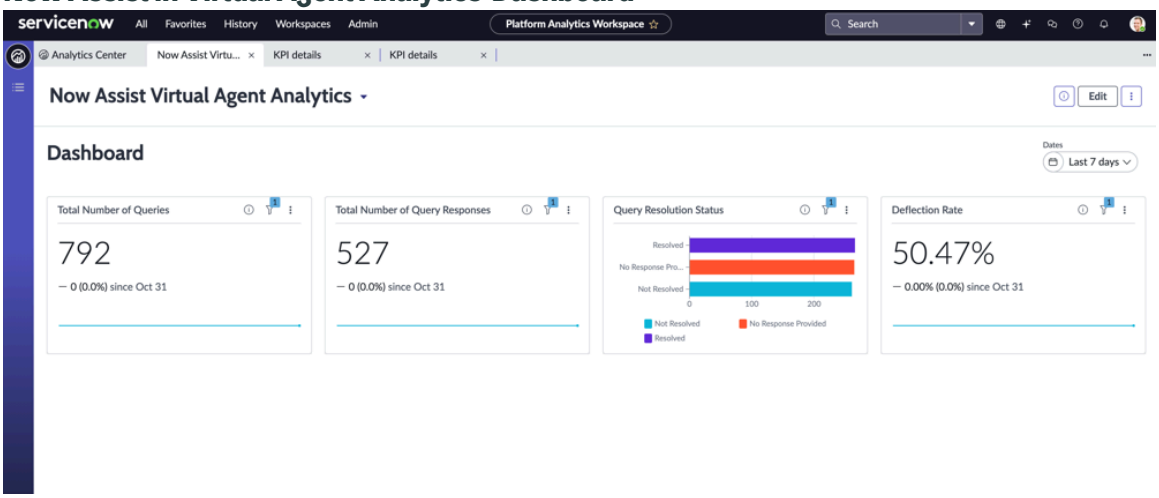
Now Assist in Virtual Agent Analytics

Das Analytics-Dashboard Now Assist in Virtual Agent enthält Metriken, mit denen Sie die Effektivität von Now Assist in Virtual Agent als Selfservice-Abwendungstool nachverfolgen können. Das Dashboard bietet Einblicke in die -Konversationen, sodass Sie sehen können, wie gut Now Assist in Virtual Agent Benutzerabfragen verstanden und gelöst hat. Dashboard-Metriken können beispielsweise Folgendes anzeigen:

- Prozentsatz der Anwenderabfragen, auf die Now Assist hinsichtlich der Gesamtzahl der Abfragen geantwortet hat
- Lösungsstatus von Anwenderabfragen basierend auf dem Feedback des Anwenders
- Abwendungsrate in einem bestimmten Zeitraum

Sie können das Dashboard im Platform Analytics-Arbeitsbereich anzeigen. Unter Platform Analytics experience finden Sie weitere Informationen über den Zugriff auf das, die Navigation im und das Verwalten des Dashboards.

Now Assist in Virtual Agent Analytics-Dashboard



Dashboard-Metriken

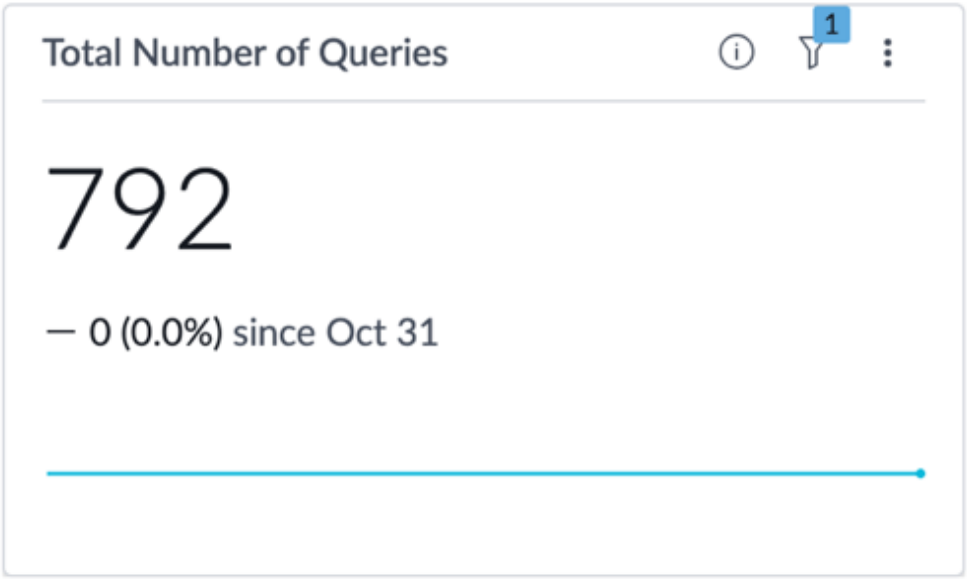
Gesamtanzahl der Abfragen

In diesem Bereich des Dashboards wird die Gesamtzahl der Anwenderabfragen angezeigt, die Now Assist in Virtual Agentempfangen hat. Wenn der Benutzer in einer Konversation andere Listenelemente auswählt, z. B. **Nächste Antwort anzeigen** und **Weitere Ergebnisse anzeigen**, wird die Benutzereingabe als Teil derselben Abfrage betrachtet. Wenn Now Assist einen Absichtswechsel erkennt (z. B. wenn der Benutzer eine andere Abfrage eingibt oder **Neue Konversation beginnen**auswählt), wird dies als neue Abfrage gezählt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

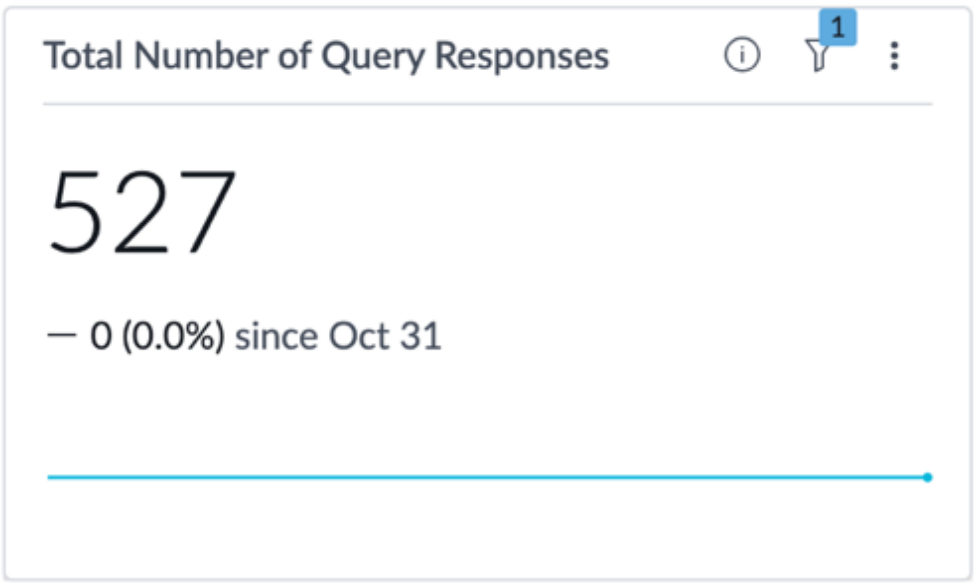
Widget „Gesamtanzahl der Abfragen“.



Gesamtanzahl der Abfrageantworten

In diesem Bereich des Dashboards wird die Gesamtzahl der Antworten angezeigt, für die Now Assist in Virtual Agent Inhalt zur Überprüfung durch Anwender bereitgestellt hat. Wenn in der Antwort kein Inhalt angezeigt wird, wird die Abfrage als Keine Antwort angegeben markiert.

Widget „Gesamtanzahl der Abfrageantworten“.



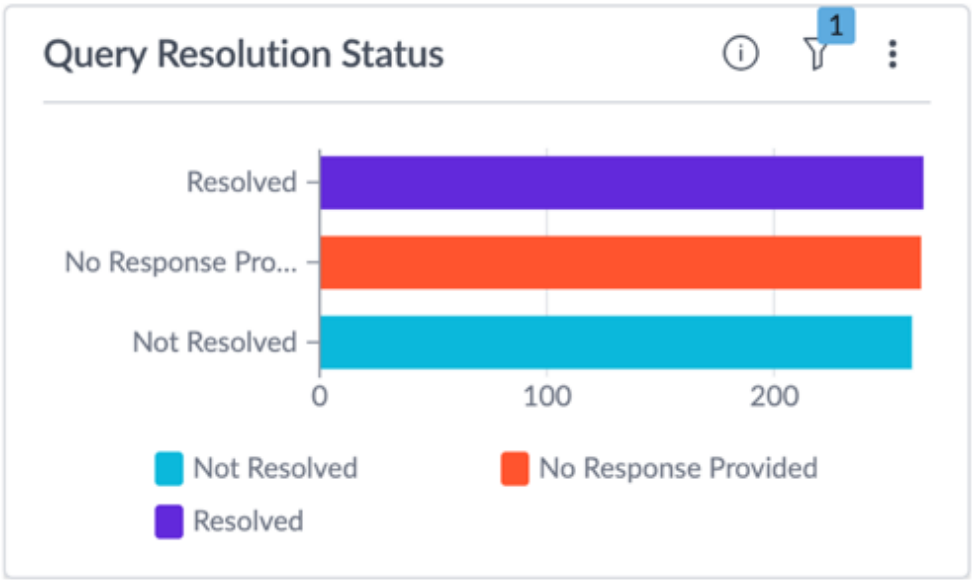
Abfragelösungsstatus

In diesem Bereich des Dashboards wird der Lösungsstatus von Benutzerabfragen angezeigt, der basierend auf dem Feedback von Benutzern zur Abfrageantwort bestimmt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Gelöst: Gibt an, dass der Anwender die Antwort als nützlich und effektiv empfand oder kein Feedback gegeben hat.
- Nicht gelöst: Gibt an, dass der Anwender die Antwort von Now Assist nicht als hilfreich empfand und diese Antwort durch negatives Feedback angegeben hat.
- Keine Antwort bereitgestellt: Gibt an, dass auf die Anwenderabfrage keine Antwort angezeigt wurde.

Widget „Lösungsstatus abfragen".



Abwendungsrate

In diesem Bereich des Dashboards wird der Prozentsatz der Anwenderabfragen angezeigt, die von Now Assist in Virtual Agentgelöst wurden. Der Prozentsatz der Abwendung wird mit der folgenden Formel berechnet: (Anzahl der gelösten Abfragen/Gesamtzahl der Antworten auf Abfragen) x 100.

Widget „Abwendungsrate"



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zur Konversationsabwendungsrate

Now Assist in Virtual Agent Analytics berechnet die Konversationsabwendungsrate basierend auf dem Lösungsstatus, der den Now Assist -Abfrageantworten zugeordnet ist.

Beispielszenario für eine Konversation

Konversations-Flow	Abfrage	Lösungsstatus
Der Benutzer gibt „Neuer Laptop“ ein.	Abfrage 1	Keine
Now Assist gibt eine Auswahlliste zurück	Abfrage 1	Keine
Der Benutzer wählt **Nächste Antwort anzeigen**	Abfrage 1	Keine
Now Assist zeigt das nicht konversationsfähige Element „Neues Telefon“ an.	Abfrage 1	Keine
Der Benutzer wählt **„Weitere Ergebnisse anzeigen“**aus.	Abfrage 1	Keine
Der Benutzer wählt eine der SRs aus	Abfrage 1	Keine
Der Benutzer wählt das Symbol „Daumen hoch“ auf einer der SR-Karten.	Abfrage 1	Gelöst
Der Benutzer gibt „Police für Elternzeit“ ein.	Abfrage 2	Keine
Now Assist präsentiert eine QA-Karte für Elternzeitpolice für USA	Abfrage 2	Keine
Der Benutzer gibt „Elternzeit-Police für Kanada“ ein.	Abfrage 2	Keine
Der Benutzer wählt **Etwas anderes**aus	Abfrage 3	Gelöst
Der Benutzer gibt „iPhone defekt“ ein.	Abfrage 3	Keine
Now Assist zeigt eine Auswahlliste von Elementen an	Abfrage 3	Keine
Der Benutzer wählt eines der Listenelemente aus	Abfrage 3	Gelöst
Der Benutzer gibt „Ausfall“ ein.	Abfrage 4	Keine
Now Assist zeigt eine Liste von SRs an	Abfrage 4	Keine
Der Benutzer wählt **Weitere Hilfe**erhalten	Abfrage 4	Nicht behandelt

Im Beispielszenario für eine Konversation wird die Abwendungsrate berechnet als (Anzahl der gelösten Abfragen/Gesamtzahl der Antworten auf Abfragen) x 100, was (3/4) x 100 = 75 % entspricht.

Referenz Now Assist in Virtual Agent

Virtual Agent -Themenentwickler können Themen zur Verwendung im Kanal des Bereichs Now Assist] erstellen. Die folgenden Virtual Agent-Designer -Steuerungen werden derzeit unterstützt.

Weitere Informationen zum Kanal des Bereichs [Now Assist finden Sie unter Kanäle in Konversations-Schnittstellen.

Unterstützte Steuerelemente für den Kanal des Bereichs Now Assist

Steuerungstyp	Unterstützte Steuerungen
Steuerelemente für Benutzereingaben	• Eingabesammler • Text

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte Steuerelemente für den Kanal des Bereichs Now Assist (Fortsetzung)

Steuerungstyp	Unterstützte Steuerungen
	• Statische Auswahl • Dynamische Auswahl • Boolean • Datum/Uhrzeit • Karussell Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Designer-Steuerelemente für Benutzereingaben.
Steuerelemente für Bot-Antworten	• Text • Verknüpfung • HTML • Karte (Datensatzkarte und Datensatzkarte nur mit Aktion) Weitere Informationen finden Sie unter Bot-Antworten in Virtual Agent-Designer.

[store-future: BEGIN review]

Now Assist Selfservice

[[[Die Anwendung ServiceNow® Now Assist Selfservice verwendet generative KI, um eine intuitive Portal-Experience für anfordernde Personen zu bieten, die Such- und Konversationsfunktionen vereinheitlicht. Anfordernde Personen können ihre eigenen Fragen einfach beantworten.]]]

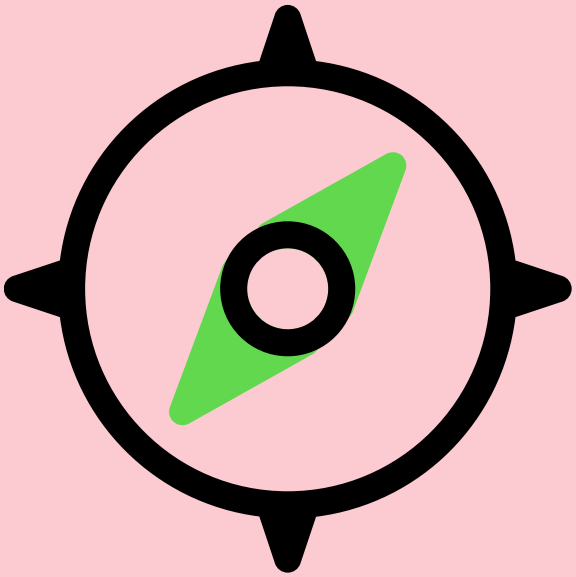
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht

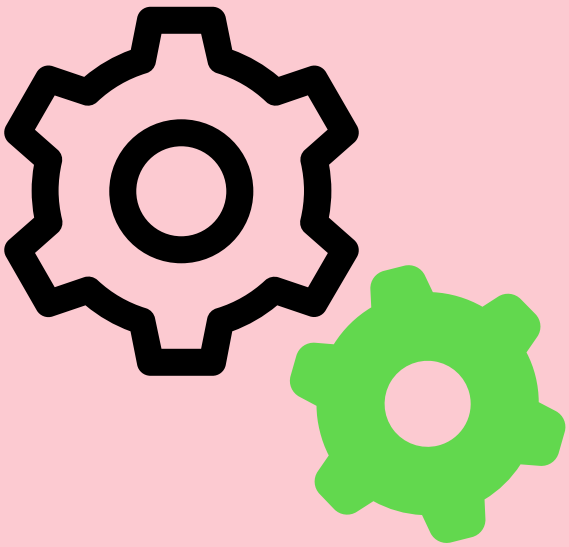
Erste Schritte

Untersuchen



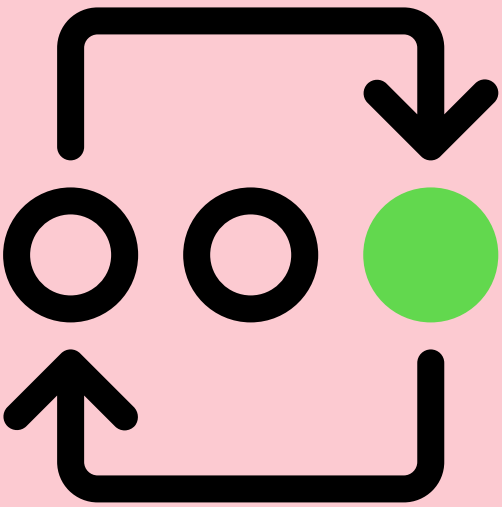
Erfahren Sie mehr über die Now Assist Selfservice – Experience für anfordernde Personen.

Konfigurieren



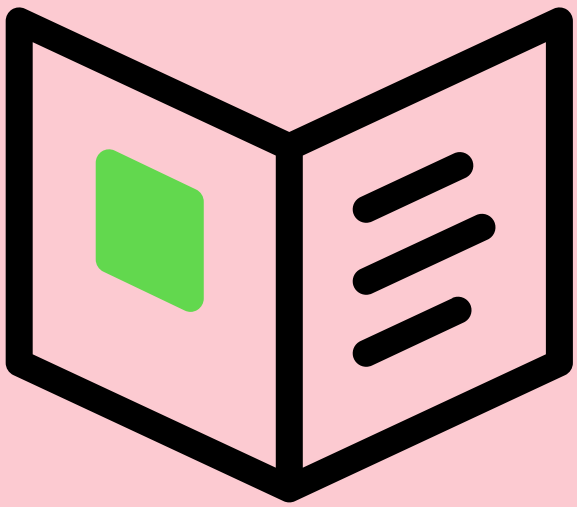
Die Funktionen Now Assist Selfservice aktivieren und konfigurieren.

Verwenden



Verwenden Sie Suche und Chat, um Ihre eigenen Fragen mit Now Assist Selfservicezu beantworten.

Referenz



Überprüfen Sie die in Now Assist Selfserviceenthaltenen Komponenten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung und Hilfe

- https://www.servicenow.com/community/ai-intelligence/ct-p/ai-intelligence
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

[End]

Erkunden Sie den Now Assist -Self-Service

[[[Erfahren Sie mehr über die Funktionen der Now Assist Selfservice -Experience für anfordernde Personen.]]]

– Übersicht

– Workflow

Vorteile von

Vorteil	Funktion	Benutzer

Now Assist -Self-Service konfigurieren

Konfigurieren Sie Einstellungen, um die Experience der anfordernden Person in Now Assist Selfservicezu steuern.

Konfiguration – Übersicht

Geführtes Setup zur Implementierung von verwenden

Das geführte Setup stellt eine Reihe von Aufgaben bereit, mit denen Sie in der Instanz ServiceNow konfigurieren können. Um das geführte Setup für zu öffnen, navigieren Sie zu .

Weitere Informationen finden Sie unter .

Aktivieren Sie den Now Assist -Self-Service

[[[Aktivieren Sie die Experience Now Assist Selfservice für anfordernde Personen in Ihrer Instanz.]]]

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > > .

Now Assist -Self-Service verwenden

[[[Suchen Sie nach Wissensartikeln, fordern Sie Katalogelemente an.]]]

Now Assist Selfservice-Referenz

Mitarbeiterchat

Mitarbeiterchat bietet Funktionen, die die Chat-Experience von Service Desk-Mitarbeitern und anfordernden Personen optimieren und es Managern ermöglichen, Service Desk-Mitarbeiter zu überwachen und zu unterstützen.

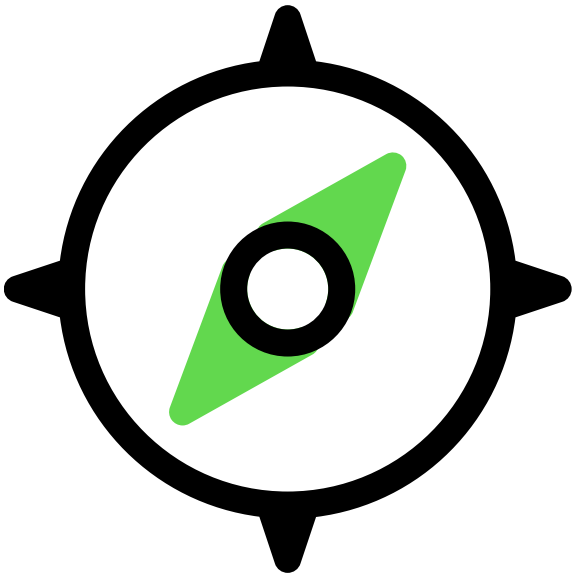
Stellen Sie Ihren Service Desk-Mitarbeitern einen Arbeitsbereich mit integrierten Produktivitätsfunktionen für die Interaktion mit Kunden zur Verfügung. Service Desk-Mitarbeiter haben folgende Möglichkeiten:

- Verwenden Sie Verknüpfungen, die als Schnellaktionenbezeichnet werden, für allgemeine Aktivitäten, z. B. das Übertragen eines Chats in eine andere Warteschlange oder das Anzeigen von Kontextinformationen im Zusammenhang mit dem Chat.
- Verwenden Sie allgemeine Antworten, wie z. B. Begrüßungen oder Antworten auf häufige Fragen, mit Antwortvorlagen wieder.
- Rufen Sie mit Agent Assistmögliche Lösungen für Probleme ab, die aus der Suche nach verwandten Problemen in Wissensartikeln, Fragen und Antworten und früheren Incidents oder Fällen abgeleitet wurden.
- Interagieren Sie mit Kunden in ihrer Muttersprache mithilfe der dynamischen Übersetzung fürden Mitarbeiterchat.
- Verwalten Sie Arbeitszuweisungen, die an die Posteingänge von Service Desk-Mitarbeitern übermittelt werden, damit diese ihre Verfügbarkeit festlegen und Chats akzeptieren, ablehnen oder übertragen können.
- Lösen Sie ein Virtual Agent -Selfservice-Thema aus, das Endanwender mit dem Konversations-Autopilotendurch eine Aufgabe führt.
- Geben Sie Service Desk-Mitarbeitern die Möglichkeit, Arbeitsnotizen oder Aktualisierungen hinzuzufügen, nachdem sie eine Supportsitzung mit Nachbearbeitung der Interaktion abgeschlossen haben .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

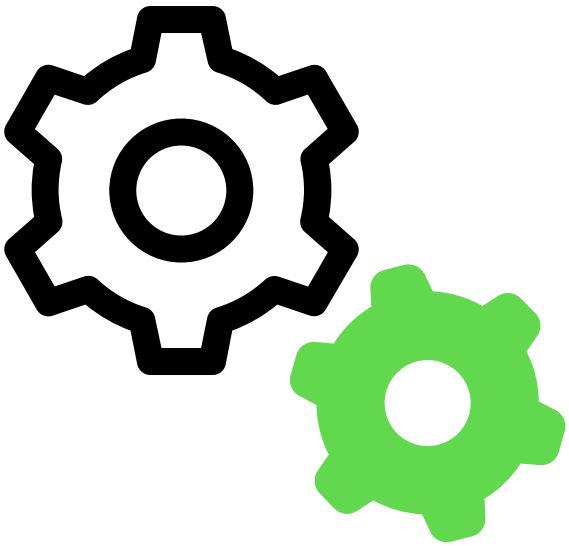
Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen von Mitarbeiterchat.

Konfigurieren



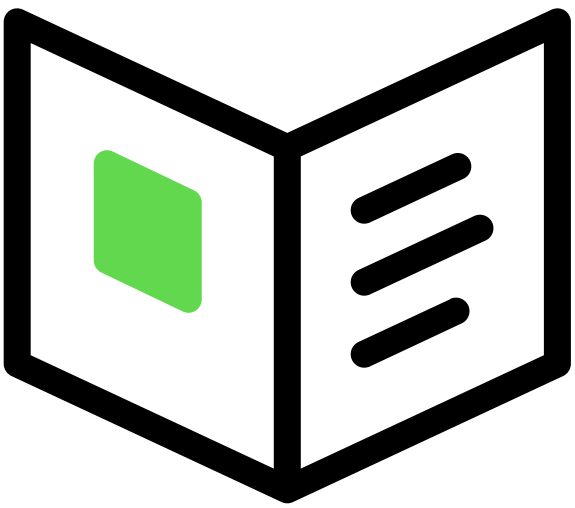
Installieren und konfigurieren Sie Mitarbeiterchat, und aktivieren Sie die relevanten Plugins.

Verwenden



Verwenden Sie Mitarbeiterchat, damit Service Desk-Mitarbeiter mit anderen Diskussionen führen und Probleme schneller lösen können.

Referenz



Rufen Sie Mitarbeiterchat -Details für Domain Separation, das Erstellen von Berichten und interaktionsbezogene Datensätze ab.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiterchat erkunden

Mitarbeiterchat ermöglicht Servicemitarbeitern die direkte Interaktion mit Endanwendern über den Chat. Ihre Endanwender können mit einem Servicemitarbeiter chatten, um Fragen zu stellen und Informationen zu erhalten.

Mitarbeiterchat – Übersicht

Das Chatsystem beginnt mit dem virtuellen Chat, einem autonomen Chat mit künstlicher Intelligenz. Die anfordernde Person kann dann über Mitarbeiterchatmit einem Servicemitarbeiter chatten. Mithilfe von Mitarbeiterchatkönnen Service Desk-Mitarbeiter mit anfordernden Personen kommunizieren, Incident- oder Falldatensätze erstellen oder Chats an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Warteschlange übertragen.

Mitarbeiterchat verwendet ein persistentes Widget für Chatunterhaltungen auf jeder Portalseite des von Ihnen verwendeten -Portals. Sie können Zuweisungsregeln festlegen, um Chatunterhaltungen zu ermöglichen, damit Sie den besten verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter erreichen können, der über die nötigen Kapazitäten und Kompetenzen verfügt, um den Auftrag zu bearbeiten, oder der Service Desk-Mitarbeiter kann den Chat an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter übertragen. Service Desk-Mitarbeiter können Antwortvorlagen verwenden, um anfordernden Personen wiederverwendbare, konsistente Nachrichten zu ermöglichen.

Der virtuelle Chat führt vor und nach dem Mitarbeiterchateine Umfrage durch. Die Vorab-Umfrage ruft vorläufige Informationen über die anfordernde Person ab, um sie bei der Chatsitzung zu unterstützen. Die Umfrage nach dem Chat enthält Feedback zur Zufriedenheit der anfordernden Person mit dem Service Desk-Mitarbeiter, der geholfen hat.

Mitarbeiterchat – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Service Desk-Mitarbeiter und Chatmanager führen eine Konversation ohne Wissen der anfordernden Person.	Flüsterfunktion	Service Desk-Mitarbeiter, Chatmanager
Durch Konversationsfragebögen wichtige Informationen von Endanwendern sammeln	Chat-Umfragen	Service Desk-Mitarbeiter
Laden Sie ein Transkript der Konversation zwischen dem Service Desk-Mitarbeiter und der anfordernden Person herunter.	Chat-Transkript-Downloads für anfordernde Personen	Anforderer
Führen Sie eine Konversation in einer anderen Sprache.	Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchat – Übersicht	Agent, anfordernde Person
Starten Sie Konversationen mit anfordernden Personen in einer Messaging-App ihrer Wahl.	Agent-Initiated Messaging Interface	Agent, anfordernde Person
Eine Zusammenfassung des Chats lesen (dies ist nur verfügbar, wenn Now Assist installiert ist).	Chat summarization	Agent

Chats werden weitergeleitet

Anfordernde Personen starten Chats mit einem virtuellen Chat. Wenn sie einen Chat mit einem Servicemitarbeiter auf Mitarbeiterchatanfordern, geht die Anforderung in eine von Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) gesteuerte Warteschlange ein, die Chats je nach

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verfügbarkeit, Warteschlangenlänge und Fachwissen an andere Service Desk-Mitarbeiter weiterleitet.

Links werden entfaltet

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter oder eine anfordernde Person während einer Mitarbeiterchat -Konversation einen Link eingibt, werden die Links „entfaltet“ oder mit einer Vorschau des Website-Inhalts angezeigt. Links in Mitarbeiterchat -Konversationen werden auf die gleiche Weise entfaltet wie Virtual Agent. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Linkentfaltung in Virtual Agent verwenden.

Kanalübergreifender Konversationsverlauf und kanalübergreifende Stimmung auf Nachrichtenebene

Service Desk-Mitarbeiter können den kanalübergreifenden Konversationsverlauf und die kanalübergreifende Stimmung auf Nachrichtenebene in Echtzeit anzeigen, wenn sie eine Live-Konversation mit einer anfordernden Person im Chatbereich in Mitarbeiterchatführen. Weitere Informationen finden Sie unter Getting work from chats .

Flüsterfunktion

Flüsterfunktion ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern und Chatmanagern eine Konversation ohne Wissen der anfordernden Person.

Während eines Chats zwischen einer anfordernden Person und einem Service Desk-Mitarbeiter kann es vorkommen, dass der Service Desk-Mitarbeiter privat einen Chat-Manager um Hilfe bittet oder ein Chat-Manager und ein Service Desk-Mitarbeiter sich ohne Wissen der anfordernden Person unterhalten können. Mit Flüsterfunktionkann der Service Desk-Mitarbeiter ohne Wissen der anfordernden Person Hilfe anfordern, und der Chat-Manager und der Service Desk-Mitarbeiter können sich gegenseitig Nachrichten senden.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter beispielsweise neu eingestellt wird, sich noch in der Schulung befindet oder sich nicht sicher ist, wie er mit der Anforderung einer anfordernden Person fortfahren soll, kann er einen Chatmanager bitten, an der Konversation teilzunehmen, um ihn privat durch die Schritte des Verfahrens zu führen.

In einem anderen Szenario muss ein Service Desk-Mitarbeiter eine Kundenkonversation an einen Chat-Manager eskalieren. Service Desk-Mitarbeiter können Hilfe anfordern, und Chatmanager können öffentlich an Chatunterhaltungen teilnehmen, um direkt mit dem Kunden zu kommunizieren und die Situation zu deeskalieren.

Flüsterfunktion aktivieren Sie in den Mitarbeiterchat-Einstellungen. Details finden Sie unter Mitarbeiterchat einrichten.

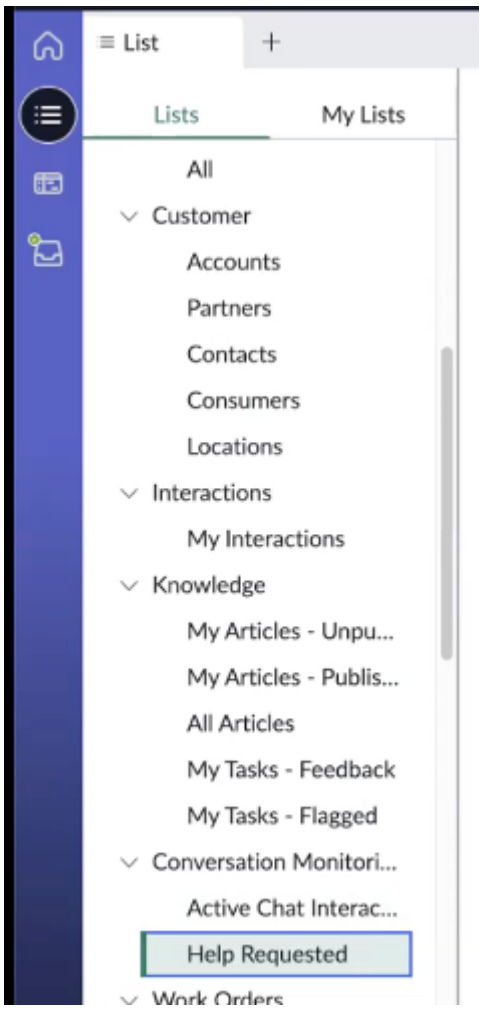
Mit der Schnellaktion Hilfe

Service Desk-Mitarbeiter können Chat-Manager bitten, an Chat-Konversationen mit anfordernden Personen teilzunehmen, indem sie die Hilfekennzeichnung setzen. Service Desk-Mitarbeiter können das Menü Schnellaktion öffnen oder `/help` eingeben, um Hilfe anzufordern. Wenn Service Desk-Mitarbeiter die Schnellaktion „Hilfe“ verwenden, können sie auch eine kurze private Nachricht eingeben, in der erläutert wird, wofür sie Hilfe benötigen. Auf diese Weise wissen Chat-Manager, wenn sie der Konversation beitreten, bereits, was der Service Desk-Mitarbeiter benötigt.

Chat-Manager können die Konversationen mit angeforderter Hilfe aus verschiedenen Ansichten anzeigen: Interaktionslistenansicht, Manager-Dashboard und Listen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Interaktionslistenansicht: Service Desk-Mitarbeiter können zur Interaktionslistenansicht navigieren und in der Spalte „Hilfe angefordert“ hinzufügen, um zu sehen, in welchen Konversationen Service Desk-Mitarbeiter Hilfe angefordert haben. Von hier aus können Manager direkt in den Interaktionsdatensatz klicken und an der Konversation mit dem Service Desk-Mitarbeiter und der anfordernden Person teilnehmen.
- Manager-Dashboard: Wenn das Plugin „Personaloptimierung für Customer Service“ (com.snc.wfo.csm) installiert ist, können Manager die Kachel Hilfe angefordert auf der Homepage des Manager-Dashboards sehen.
- Listen: Unter Konversationsüberwachung > Hilfe angefordert können Manager eine Liste der Chatinteraktionen anzeigen, in denen Service Desk-Mitarbeiter Hilfe angefordert haben.



Weitere Informationen zu Personaloptimierung für CSM finden Sie unter Workforce Optimization for Customer Service .

Senden und Empfangen von Nachrichten im privaten Chat

Der Service Desk-Mitarbeiter und der Chatmanager können sich unterhalten, ohne dass die anfordernde Person weiß, dass sie eine Konversation führen. Nachrichten, die nur der Service Desk-Mitarbeiter und der Chatmanager sehen, sind private Nachrichten. Die anfordernde Person sieht keine privaten Nachrichten. Service Desk-Mitarbeiter und Chatmanager können auf den Registerkarten **Öffentlicher Chat** und **Privater Chat** zwischen öffentlichen und privaten Nachrichten wechseln. Die Registerkarte „ **Privater Chat** “ hat einen gelben Hintergrund mit der Aufschrift „Nachricht nur intern sichtbar“.

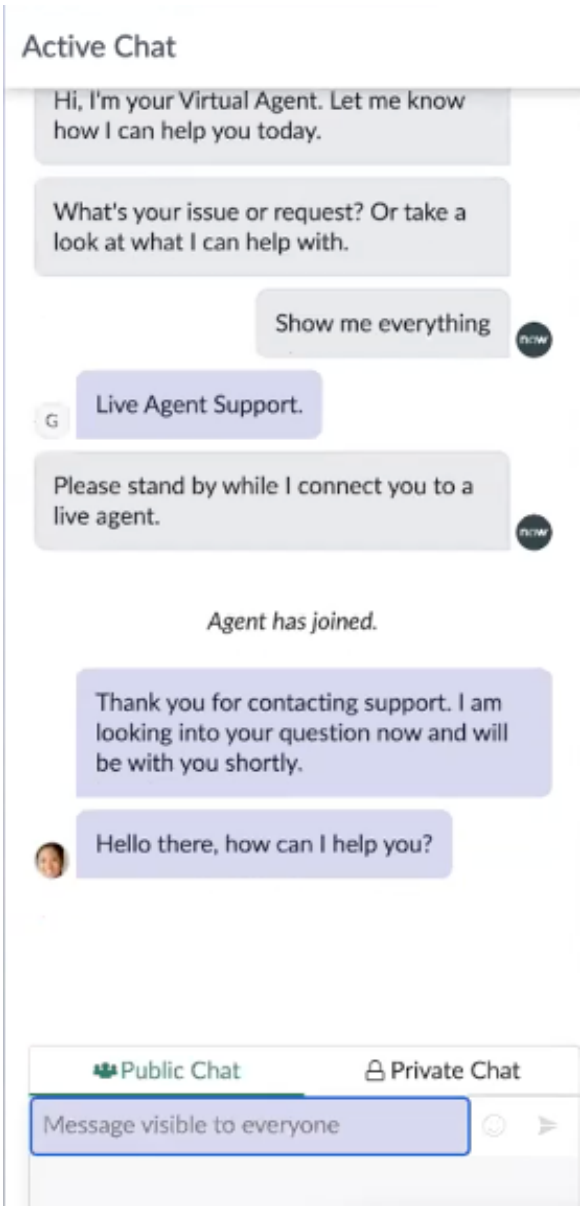
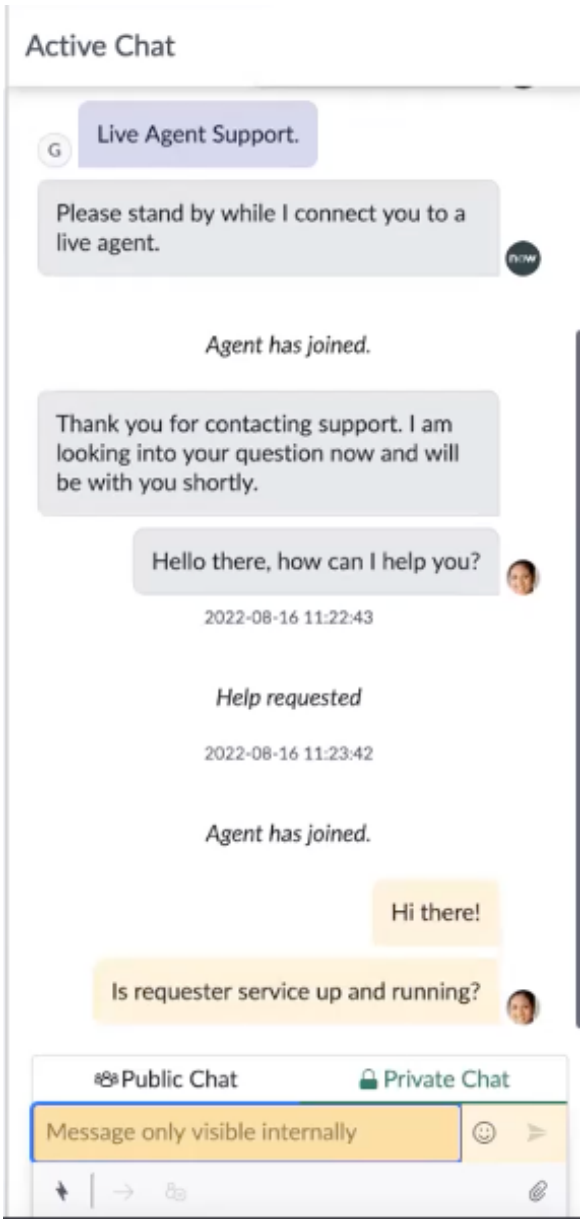
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Private Nachrichten werden auf dem gelben Hintergrund angezeigt. Wenn jemand auf der Registerkarte „ **Privater Chat** “ Text eingibt, wird der Indikator für das Eingabeereignis nicht angezeigt. Wenn der Chatmanager beispielsweise etwas auf der Registerkarte „ **Privater Chat** “ eingibt, wird auf dem Bildschirm des Service Desk-Mitarbeiters und der anfordernden Person der Indikator für das Eingabeereignis nicht angezeigt.

Die Registerkarte, auf der der Service Desk-Mitarbeiter Text eingibt und von der aus sie gesendet wird, bestimmt, ob eine Nachricht privat oder öffentlich gepostet wird. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter auf der Registerkarte **Öffentlicher Chat** mit der Eingabe einer Nachricht beginnt und dann zur Registerkarte **Privater Chat** wechselt, wird die Nachricht auf der Registerkarte **Privater Chat** nicht angezeigt. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter dann zur Registerkarte **Öffentlicher Chat** zurückkehrt, ist die Nachricht immer noch dort. Service Desk-Mitarbeiter können jedoch private Nachrichten unabhängig davon anzeigen, ob sie sich auf der Registerkarte **„Privater Chat** “ oder auf der Registerkarte „ **Öffentlicher Chat** “ befinden.

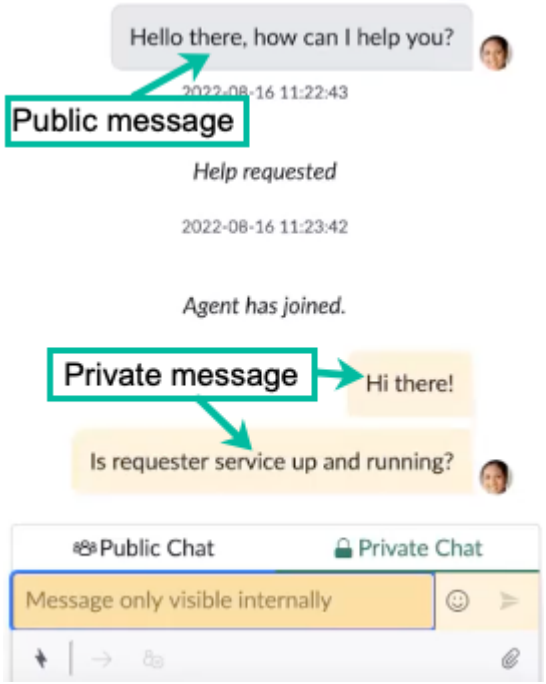
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Öffentlicher Chat oder privater Chat

Beispiel für öffentlichen Chat	Beispiel für privaten Chat
	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

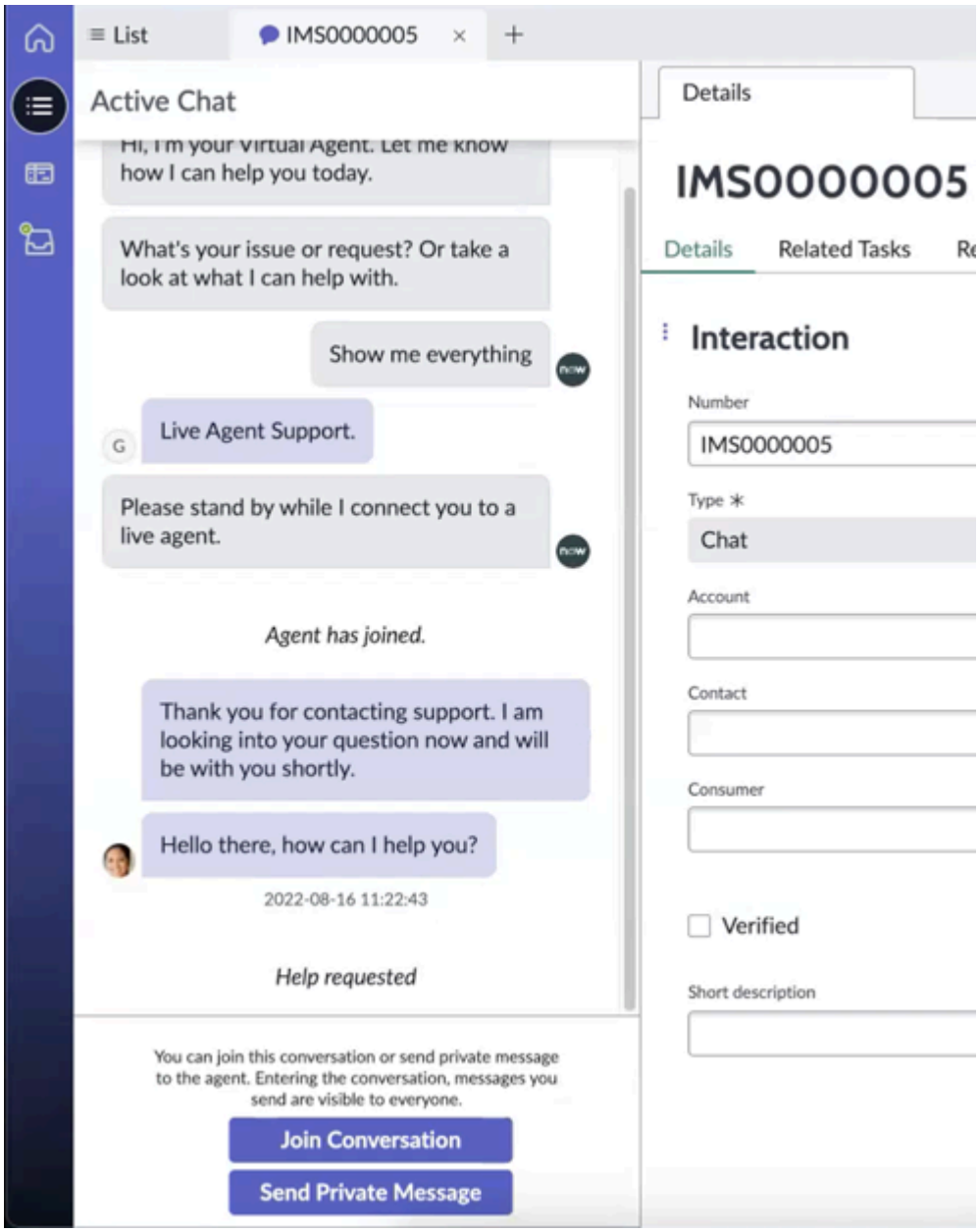
Beispiel für öffentliche und private Nachrichten



Einer Chatunterhaltung im privaten Chat beitreten

Wenn ein Chat-Manager zum ersten Mal von einer privaten Konversation (auf der Registerkarte **Privater Chat**) zu einer öffentlichen Konversation (auf der Registerkarte **Öffentlicher Chat**) wechselt, wird ein Dialogfeld angezeigt. Das Dialogfeld informiert den Chatmanager, dass er an der öffentlichen Konversation teilnehmen wird, und die anfordernde Person wird benachrichtigt, dass der Chatmanager an der Konversation teilnimmt. Der Chatmanager kann **Ja, ich werde wirklich** an der öffentlichen Konversation teilnehmen oder **Abbrechen** wählen, um in der privaten Konversation zu bleiben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Anhänge in Private Chat freigeben

Wenn Service Desk-Mitarbeiter auf der Registerkarte „ **Privater Chat** “ einen Anhang senden, wird der Anhang nur an den Service Desk-Mitarbeiter und den Chat-Manager gesendet. Bestätigungsnachrichten für „Nachricht gesendet“ werden für private Nachrichtenkonversationen nicht angezeigt.

Private Nachrichten, die in internen Chattranskripten gespeichert sind

Sobald die Konversation endet, werden ein externes und ein internes Chattranskript generiert.

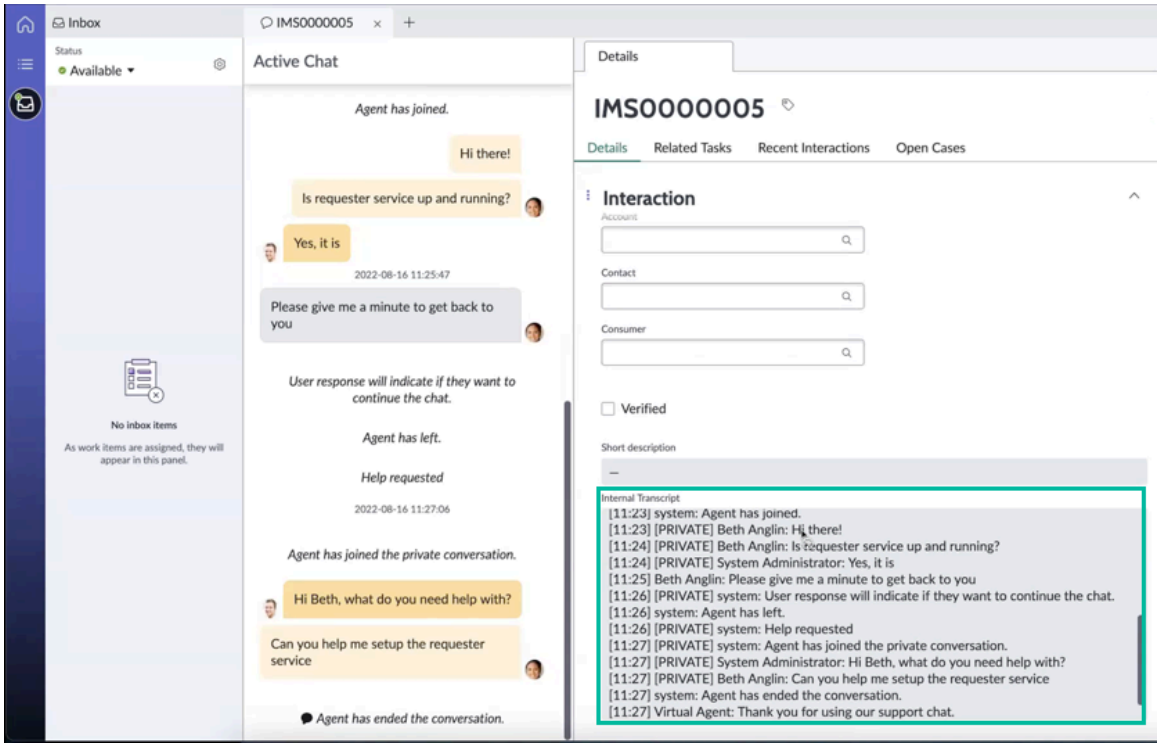
Das Transkript des öffentlichen Chats enthält keine privaten Nachrichten und kann von der anfordernden Person heruntergeladen werden, wenn die Funktion „Transkript herunterladen“ aktiviert wurde.

Das Transkript des privaten Chats wird standardmäßig im Interaktionsdatensatz angezeigt und enthält private Nachrichten, die zwischen Service Desk-Mitarbeitern und Managern

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ausgetauscht werden. Private Nachrichten erhalten das Präfix „[PRIVATE]“, um eindeutig zu kennzeichnen, wann eine Nachricht über den privaten Chat empfangen wurde.

Weitere Informationen zum Herunterladen des Chat-Transkripts finden Sie unter Chat-Transkript-Downloads für anfordernde Personen.



Benutzerdefinierter Bericht

Administratoren können einen anwenderdefinierten Bericht erstellen, um die Anzahl der Hilfeanforderungen nachzuverfolgen. Anweisungen finden Sie unter Einen Bericht erstellen, um die Anzahl der Hilfeanforderungen nachzuverfolgen.

Chat-Umfragen

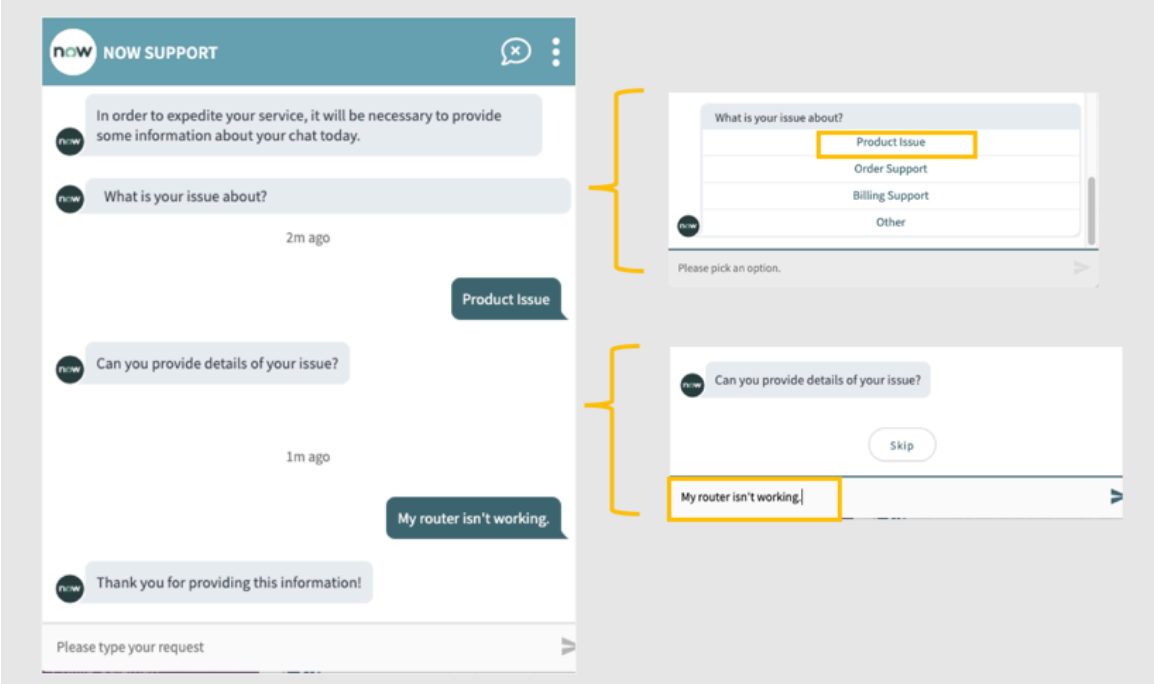
Zeigen Sie Ihren Endanwendern Konversationsfragebögen, um wichtige Informationen von ihnen zu sammeln, bevor und nachdem sie mit einem Servicemitarbeiter oder Virtual Agent chatten.

Funktionsweise von Chat-Umfragen

Anstatt Formulare zu verwenden, um Informationen von Ihren anfordernden Personen zu sammeln, können Sie verschiedene Fragebogen erstellen, die im Chat-Client ausgeführt werden, um vorläufige Benutzerinformationen oder Feedback nach dem Chat zu erfassen. Bei den Fragen im folgenden Umfragebeispiel vor dem Chat werden Anwender aufgefordert, ihr Serviceproblem zu identifizieren und zusätzliche Details anzugeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für eine Umfragekonversation vor dem Chat



Umfrageadministratoren und Administratoren verwenden den Umfragedesigner für:

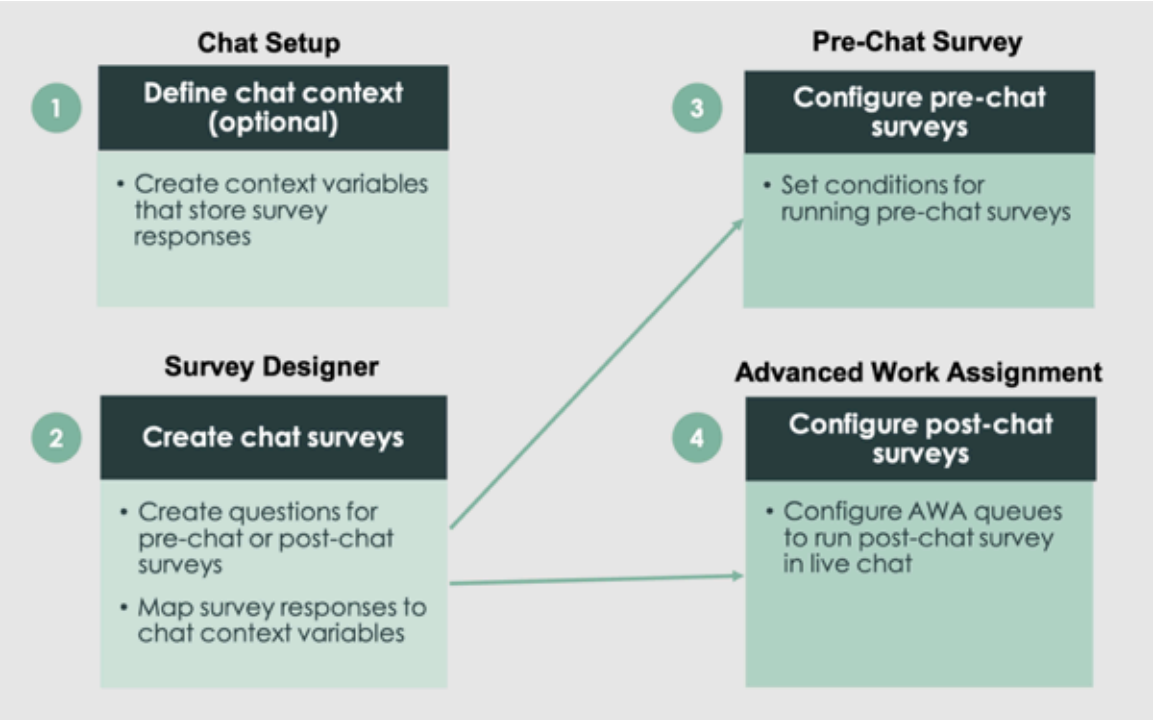
- Umfrageinhalt erstellen: Der Umfragedesigner bietet verschiedene Steuerelemente zum Definieren von Fragen für Umfragen. Das obige Beispiel zeigt das Auswahllisten-Steuerelement, das eine Liste von Elementen anzeigt, aus denen Ihre Benutzer auswählen können. Jede Umfragefrage hat entsprechende Eigenschaften, die Sie festlegen können, um das Umfrageverhalten zu verwalten. Sie können beispielsweise festlegen, dass eine Umfrageantwort obligatorisch ist. Wenn Sie eine Umfrageantwort als optional festlegen, können Benutzer die Frage in der Umfrage überspringen. Sie können Ihre Umfrage auch so konfigurieren, dass die Umfrage mit einer einleitenden Notiz gestartet und nach Abschluss der Umfrage eine Endnotiz angezeigt wird.
- (Optional) Bestimmte Umfrageantworten als Chatkontext speichern: Beim Definieren Ihrer Umfrage können Sie eine bestimmte Umfragefrage einer Chatkontextvariablen zuordnen, sodass Umfrageantworten in der Kontextvariablen gespeichert werden. Sie können diese Variablen dann verwenden, um Chats an Servicemitarbeiter in bestimmten Warteschlangen weiterzuleiten, indem Sie die Chat-Kontextvariablen in Weiterleitungsbedingungen oder an den Virtual Agent angeben.

Nach dem Erstellen der Umfragen konfigurieren Administratoren die Umfragen so, dass sie als Konversationen im Chat-Client ausgeführt werden. Der Chat-Client rendert die Chat-Umfrage als Live-Chat-Konversation.

Nächste Schritte

Das Einrichten von Chat-Umfragen umfasst die folgenden Hauptschritte:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. (Optional) Definieren Sie den Chat-Kontext.

Konfigurieren Sie die Chat-Kontextvariablen zum Speichern von Umfrageantworten mithilfe von **Kontextvariablen** in den Chat-Einstellungen.

2. Erstellen Sie Chat-Umfragen

Erstellen Sie im Umfragedesigner Ihre Konversationsfragebögen, um Informationen vor dem Chat und Feedback von den anfordernden Personen nach dem Chat zu sammeln. Wenn Sie Chat-Kontextvariablen zum Speichern bestimmter Umfrageantworten definiert haben, können Sie die entsprechende Umfragefrage der entsprechenden Chat-Kontextvariablen zuordnen.

3. Definieren Sie Umfragekonfigurationen für Vorab-Chats.

Bestimmen Sie den Fragebogen vor dem Chat, der Ihren anfordernden Personen basierend auf den von Ihnen angewendeten Bedingungen angezeigt werden soll.

4. Definieren Sie Konfigurationen für Umfragen nach dem Chat.

Steuern Sie den Fragebogen, der den anfordernden Personen nach dem Chat angezeigt wird, um Feedback zu ihrer Erfahrung mit Servicemitarbeitern zu sammeln.

5. Wenn Sie Virtual Agent verwenden, definieren Sie Absichtskonfigurationen für Kontextthemen.

Verwenden Sie Umfrageinformationen vor dem Chat, um das passende Virtual Agent -Gesprächsthema zu bestimmen, das den anfordernden Personen automatisch angezeigt wird, anstatt sie aufzufordern, aus einer Liste von Gesprächsthemen auszuwählen.

In der Liste „Zugehörige Datensätze für Interaktionen“ werden die Chatergebnisse nach der Umfrage gespeichert und ein zugehöriger Datensatz erstellt, der die Bewertung mit dem Servicemitarbeiter (Erfüller) verknüpft.

Chat-Transkript-Downloads für anfordernde Personen

Sobald eine Konversation zwischen einer anfordernden Person und einem Servicemitarbeiter beendet ist, kann die anfordernde Person ein Transkript der Konversation herunterladen.

Nachdem eine Konversation zwischen einer anfordernden Person und einem Servicemitarbeiter beendet wurde, wird im Chatfenster der anfordernden Person eine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schaltfläche **Herunterladen** angezeigt, über die die anfordernde Person ein Chattranskript herunterladen kann. Wenn die anfordernde Person auf die Schaltfläche **Herunterladen** klickt, wird automatisch eine TXT-Datei aus dem Fenster des aktuellen Webbrowsers der anfordernden Person heruntergeladen. Das Chat-Transkript enthält nur den schriftlichen Text aus der Konversation. -Anhänge und Bilder aus der Konversation werden als URLs angezeigt. Auch wenn die anfordernde Person eine neue Chatsitzung startet, ist die Schaltfläche **Herunterladen** aus der vorherigen Sitzung weiterhin verfügbar, wenn die anfordernde Person nach oben scrollt. Die Chat-Transkriptdateien werden am Ende jeder Chatsitzung generiert, und mehrere Chatsitzungen werden nicht in einer Datei zusammengefasst.

Die anfordernde Person muss für das **Herunterladen** von Chattranskripten konfiguriert sein, damit die Schaltfläche Herunterladen angezeigt wird. Informationen zum Konfigurieren des Downloads von Chattranskripten finden Sie unter Mitarbeiterchat einrichten.

Aus der Konversation werden zwei Arten von Chattranskripten generiert: intern und extern.

Transkripte des internen Chats:

- Sind nur für den Service Desk-Mitarbeiter und den Chat-Vorgesetzten verfügbar.
- Fügen Sie alle Konversationen zwischen der anfordernden Person und dem Virtual Agent ein.
- Fügen Sie alle Konversationen zwischen dem Service Desk-Mitarbeiter und dem Chat-Vorgesetzten hinzu, die über Flüsterfunktionstattgefunden haben.
- Kundenstimmungen einbeziehen (wenn Mitarbeiterchat für die Anzeige von Kundenstimmungen konfiguriert ist).

Das interne Transkriptfeld in der Interaktionstabelle enthält alle privaten und öffentlichen Nachrichten und wird gefüllt, sobald der Chat abgeschlossen ist.

Transkripte des externen Chats:

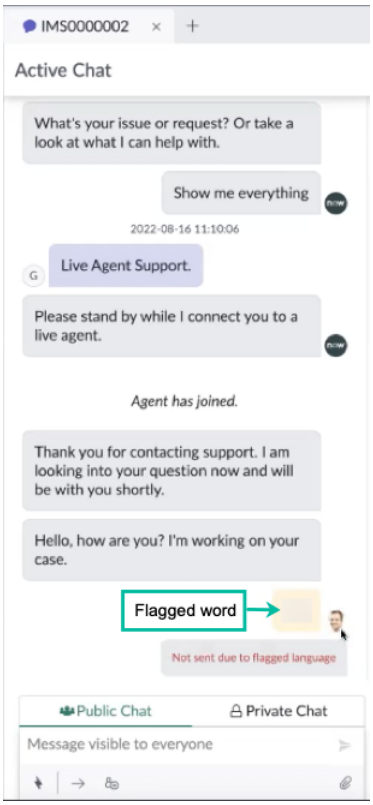
- stehen der anfordernden Person zur Verfügung.
- Nur Konversationen zwischen der anfordernden Person und dem Servicemitarbeiter einbeziehen
- Fügen Sie keine Umfrageinformationen vor oder nach dem Chat ein.

Filter für Obszönitäten für Mitarbeiterchat Übersicht

Filter für Obszönitäten für Mitarbeiterchat verhindert, dass Service Desk-Mitarbeiter Nachrichten an anfordernde Personen senden, die obszöne Sprache enthalten (auch als verbotene Stichwörter bezeichnet). Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter verärgert ist und versucht, eine Nachricht mit anstößiger Sprache zu senden, verhindert Filter für Obszönitäten, dass die anfordernde Person die Nachricht sieht.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter versucht, eine Nachricht mit obszöner Sprache zu senden, blockiert Filter für Obszönitäten die Nachricht und markiert die verbotenen Schlüsselwörter. Filter für Obszönitäten warnt den Service Desk-Mitarbeiter, dass die Nachricht verbotene Schlüsselwörter enthält, und weist den Chat-Manager auf die Verwendung obszöner Sprache durch den Service Desk-Mitarbeiter hin.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wenn Filter für Obszönitäten verbotene Stichwörter in einer vom Service Desk-Mitarbeiter eingegebenen Nachricht erkennt:

- wird die Nachricht, die die verbotenen Stichwörter enthält, im Chatfenster des Service Desk-Mitarbeiters hervorgehoben.
- Der Service Desk-Mitarbeiter erhält eine Benachrichtigung, dass ein verbotenes Stichwort verwendet wurde.
- Die Nachricht mit dem verbotenen Stichwort wird nicht an die anfordernde Person gesendet.
- Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die Anzahl der verbotenen Stichwörter in einem angegebenen Zeitraum überschritten hat, wird eine Nachricht an den Chat-Manager gesendet.
- Das verbotene Stichwort ist im Transkript der Chatunterhaltung markiert.

Der Chat-Manager wird benachrichtigt

Sie können Filter für Obszönitäten so konfigurieren, dass der Chatmanager benachrichtigt wird, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter im angegebenen Zeitraum versucht, mehr als die angegebene Anzahl verbotener Stichwörter zu verwenden. Filter für Obszönitäten berücksichtigt bei der Bestimmung der Anzahl der verwendeten verbotenen Stichwörter alle Konversationen im Besitz des Service Desk-Mitarbeiters. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter versucht, eine Nachricht mit einem verbotenen Stichwort zu senden, wird der Chat-Manager benachrichtigt. Wenn der Manager Workspace oder der Agent Workspace das aktive Fenster ist, wird eine Echtzeitbenachrichtigung angezeigt. Wenn der Manager Workspace oder der Agent Workspace nicht das aktive Fenster ist, wird in der Zusammenfassungsansicht im Benachrichtigungsmenü des Workspace eine Benachrichtigung angezeigt. Im Incident-Eintrag kann der Chat-Manager den Incident und das Chatprotokoll überprüfen und dem Service Desk-Mitarbeiter eine private Nachricht senden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Basierend auf maschinellem Lernen oder Stichwörtern

Filter für Obszönitäten verwendet ein auf maschinellem Lernen basierendes Modell oder ein stichwortbasiertes Modell, um zu bestimmen, ob eine Nachricht verbotene Stichwörter enthält. Das auf maschinellem Lernen basierende Modell analysiert Schlüsselwörter und Ausdrücke im Kontext der gesamten Nachricht des Service Desk-Mitarbeiters, bevor es bestimmt, ob verbotene Schlüsselwörter in der Nachricht als profan betrachtet werden sollten. Zum Beispiel würde die Aussage „Ich habe einen dummen Fehler gemacht“ als nicht obszön betrachtet, während „Sie hör sich so dumm an“ als obszön angesehen würde. Das ML-Modell (maschinelles Lernen) ist nicht für jede Instanz einzeln vorhanden. Sie können das Modell nicht direkt ändern, um anwenderdefinierte Schlüsselwörter und Ausdrücke zu berücksichtigen.

Das stichwortbasierte Modell vergleicht eine Nachricht mit einer Liste verbotener Stichwörter, um zu bestimmen, ob etwas als profan betrachtet werden sollte. Sie können bestimmte Schlüsselwörter oder Ausdrücke zulassen, auch wenn diese Schlüsselwörter im generischen Sinne profan sind. Gängige Beispiele sind Buch- oder Buchtitel, die verbotene Stichwörter enthalten können, aber dennoch in einer Konversation zulässig sein sollten. Umgekehrt können Sie Filter für Obszönitäten so konfigurieren, dass bestimmte Schlüsselwörter oder Ausdrücke blockiert werden, auch wenn die Wörter nicht immer profan wirken. Der Filter für Obszönitäten analysiert jede Nachricht anhand der Liste der zulässigen und verbotenen Schlüsselwörter, bevor er den modellbasierten Modus durchläuft.

Beispiel für ein auf maschinellem Lernen basierendes Modell

Zulässiges Stichwort	Unzulässiges Stichwort	Zu analysierende Nachricht	Systemverhalten
		Sie sind ein Dummy.	Nachricht ist blockiert.
UNIX für Dummies		Das Referenzbuch „UNIX für Dummies“ kann hilfreich sein.	Nachricht ist zulässig.
UNIX für Dummies	dumm	„UNIX für Dummies“ ist ein dummes Buch.	Nachricht ist blockiert.
	dumm	Es kommt mir dumm vor, die Antwort auf Ihre Frage nicht zu kennen.	Nachricht ist blockiert.
		Es kommt mir dumm vor, die Antwort auf Ihre Frage nicht zu kennen.	Nachricht ist zulässig.

Beispiel für ein stichwortbasiertes Modell

Zulässiges Stichwort	Unzulässiges Stichwort	Zu analysierende Nachricht	Systemverhalten
	Dummy	Sie sind ein Dummy.	Nachricht ist blockiert.
		Sie sind ein Dummy.	Nachricht ist zulässig.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Domänentrennung

Filter für Obszönitäten funktioniert mit Domain Separation. Wenn die Domäne auf Global festgelegt ist, gelten die Stichwörter sowohl für die Domäne des Service Desk-Mitarbeiters als auch der anfordernden Person. Damit der Service Desk-Mitarbeiter und die anfordernde Person die Domänen des jeweils anderen sehen, muss der Administrator einen der folgenden Schritte ausführen:

- Schließen Sie die Domäne ein, in der der reguläre Ausdruck als untergeordnete Domäne für die entsprechende übergeordnete Domäne sichtbar sein soll.
- Gewähren Sie der entsprechenden Domäne den erforderlichen Zugriff, wenn es sich um eine Partnerdomäne handelt.
- Legen Sie die Stichwörter unter einer globalen Domäne fest.

Handler für sensible Daten

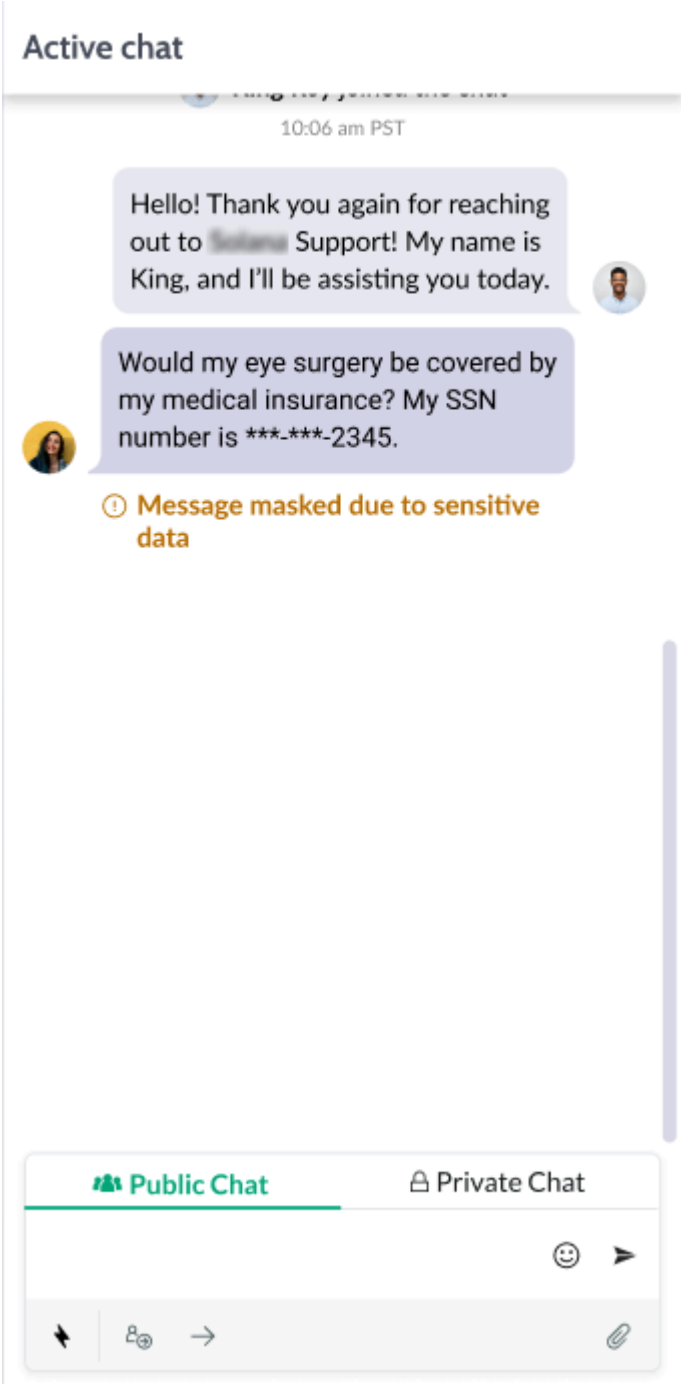
Während einer Mitarbeiterchat - oder Virtual Agent -Konversation kann der Service Desk-Mitarbeiter oder die anfordernde Person versehentlich vertrauliche Daten eingeben. Der Handler für sensible Daten erkennt und maskiert die vertraulichen Daten, sodass sie nicht vom Service Desk-Mitarbeiter oder der anfordernden Person angezeigt werden. Der Handler für sensible Daten kann auch vertrauliche Daten als Teil eines Geschäftsprozesses erfassen, z. B. bei der Anwenderauthentifizierung.

Mögliche Situationen, in denen der Handler für sensible Daten vertrauliche Daten erkennt und maskiert:

- Eine anfordernde Person gibt während eines Gesprächs mit einem Servicemitarbeiter oder Virtual Agent vertrauliche Daten ein, z. B. eine Sozialversicherungsnummer.
- Ein Service Desk-Mitarbeiter gibt Unternehmensinformationen ein, z. B. die vertrauliche E-Mail-Adresse eines Managers, auf die die anfordernde Person keinen Zugriff haben sollte.
- Eine anfordernde Person gibt vertrauliche Daten in eine Umfrage vor oder nach dem Chat ein.

Der Handler für sensible Daten erkennt und maskiert vertrauliche Daten, wenn die anfordernde Person über den Webclient, Mobilgeräte (iOS/Android) oder einen der unterstützten Adapterkanäle (SMS/Slack/Teams/Workplace) konversiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Sie können Folgendes konfigurieren:

- Reguläre Ausdrücke für jede Art von vertraulichen Daten (z. B. Sozialversicherungsnummer oder Kreditkartennummer).
- Gibt an, ob die Verarbeitung vertraulicher Daten nur für eingehende Nachrichten (von einer anfordernden Person) und ausgehende Nachrichten (von Servicemitarbeitern) oder für beide funktioniert.
- Nachrichten, die der anfordernden Person oder dem Service Desk-Mitarbeiter angezeigt werden, um sie darüber zu informieren, dass vertrauliche Daten maskiert wurden.

Wenn die anfordernde Person eine Nachricht mit vertraulichen Daten an einen Service Desk-Mitarbeiter sendet, wird eine Systemnachricht an die anfordernde Person und den Service Desk-Mitarbeiter gesendet, die beide darüber informiert, dass die Nachricht

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

vertrauliche Daten enthält. Die vertraulichen Daten werden im Transkript maskiert und im internen Transkript als vertraulich markiert.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter versucht, eine Nachricht mit vertraulichen Daten an eine anfordernde Person zu senden, wird die Nachricht nicht an die anfordernde Person gesendet. Stattdessen wird dem Service Desk-Mitarbeiter ein Fehler angezeigt, und die Nachricht wird im internen Transkript als vertraulich gekennzeichnet.

Der Handler für sensible Daten kann so konfiguriert werden, dass Informationen zur Anwenderauthentifizierung an eine andere Entität übergeben werden. Die anfordernde Person kann während einer Konversation vertrauliche Daten angeben, um ihre Identität nachzuweisen (z. B. Sozialversicherungsnummer, Datum oder Geburtsdatum, E-Mail-Adresse).

Das Plugin „Handler für sensible Daten“ [com.glide.sensitive_data_handling] kann ohne Glide-Plugin Virtual Agent oder Mitarbeiterchat selbst installiert werden. Reguläre Ausdrücke können im Modul zur Verarbeitung sensibler Daten hinzugefügt, bearbeitet und gelöscht werden.

Reguläre Ausdrücke

Das Basissystem des Handlers für sensible Daten enthält vordefinierte reguläre Ausdrücke für Kredit-/Debitkartennummern, Sozialversicherungsnummern und E-Mail-Adressen. Wenn der Handler für sensible Daten einen regulären Ausdruck erkennt, verwendet er das definierte Maskierungsmuster, um vertrauliche Daten zu maskieren. Informationen zum Definieren eigener regulärer Ausdrücke und Muster zum Maskieren anderer vertraulicher Daten finden Sie unter Handler für sensible Daten wird konfiguriert. Wenn ein regulärer Ausdruck nicht ordnungsgemäß konfiguriert ist, kann das System beim Versuch, den regulären Ausdruck mit der Nachricht abzugleichen, hängen bleiben. Um zu verhindern, dass das System hängen bleibt, tritt nach einer Sekunde eine Zeitüberschreitung ein.

Vordefinierte reguläre Ausdrücke

Name	Regulärer Ausdruck	Details
Kreditkarte: Visa	\b4[0-9]{12}(?:[0-9]{3})?\b	• Die Kartennummer beginnt mit 4. • Die neue Kartennummer hat 16 Ziffern, die alte Kartennummer 13 Ziffern.
Kreditkarte – American Express	\b3[47][0–9]{13}\b	• Die Kartennummer beginnt mit 34 oder 37. • Die Kartennummer hat 15 Ziffern.
Kreditkarte: Mastercard	\b(?:5[1-5][0-9]{2}|222[1-9]|22[3-9][0-9]|2[3-6][0-9] {2}|27[01][0-9]|2720)[0-9]{12}\b	• Die Kartennummer beginnt mit einer Zahl zwischen 51 und 55 oder 2221 und 2720. • Die Kartennummer hat 16 Ziffern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vordefinierte reguläre Ausdrücke (Fortsetzung)

Name	Regulärer Ausdruck	Details
Kreditkarte – DSN	\b3(?:0[0-5]|[68][0-9])[0-9]{11}\b	• Die Kartennummer beginnt mit 36, 38 oder 300-305. • Die Kartennummer hat 14 Ziffern. • Karten, die mit 5 beginnen und 16 Ziffern haben, werden wie eine MasterCard behandelt.
Kreditkarte: Discover	\b6(?:011|5[0-9]{2})[0-9]{12}\b	• Die Kartennummer beginnt mit 65 oder 6011. • Die Kartennummer hat 16 Ziffern.
Sozialversicherungsnummer	\b(?!666|000|9\d{2})\d{3}-(?!00)\d{2}-(?!0{4})\d{4}\b	• Die ersten 3 Stellen dürfen nicht 000, 666 oder 900-999 sein. • Bindestrich (-) • Die mittleren 2 Stellen müssen 01–99 sein und dürfen nicht 00 sein. • Bindestrich (-) • Die letzten 4 Ziffern müssen 0001–9999 sein und dürfen nicht 0000 sein.
E-Mail	\b[\w!#$%&'*+/=?`{\|}~^-]+(?:\.[\w!#$%&'*+/=?`{|}~^ -]+)*@(?:[a-zA-Z0-9-]+\.)+[a-zA-Z]{2,6}\b	• Word • Zeitraum (.) • Word • @-Symbol • Zeichenfolge aus alphanumerischen Zeichen, die mindestens ein Zeichen lang ist. • Zeitraum (.) • Alphabetische Zeichenfolge mit 2 bis 6 Zeichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchat – Übersicht

Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchat (DTAC) übersetzt Chatunterhaltungen von einer Sprache in eine andere. Diese Übersetzung ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern und anfordernden Personen, miteinander Chatunterhaltungen zu führen, ohne dass eine gemeinsame Sprache erforderlich ist.

Dynamische Übersetzung für das Übersichtsvideo zum Mitarbeiterchat

Beispiel: Eine anfordernde Person, die nur Französisch spricht, startet eine Chatunterhaltung mit einem Servicemitarbeiter, der nur Englisch spricht. Aus Sicht der anfordernden Person wird die gesamte Konversation auf Französisch geführt, während sie aus Sicht des Service Desk-Mitarbeiters auf Englisch geführt wird.

DTAC ermöglicht gebietsschemaübergreifenden Supportteams sowie Merger- und Akquisitionsprojekten, durch die Bearbeitung größerer Mengen von Chatunterhaltungen aus anderen Regionen Zeit und Geld zu sparen.

Hinweis:

- DTAC wird auf Mitarbeiterbereichunterstützt, nicht auf Connect-Support
- DTAC wird derzeit nicht unterstützt, wenn der Autopilot aktiv ist. Wenn die anfordernde Person auf Eingabeaufforderungen von Autopilotthemen antwortet, werden diese Antworten für den Service Desk-Mitarbeiter nicht übersetzt, auch wenn DTAC für diese Konversation aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Konversations-Autopilot.

Funktionsweise von DTAC

DTAC verwendet Dynamic translation und einen Übersetzungsdienstanbieter, um Chatunterhaltungen in Echtzeit zu übersetzen. Verfügbare Übersetzungsdienstanbieter:

- Richten Sie die Google Cloud Translator-Service-Spoke ein
- Microsoft Azure Translator-Service-Spoke

Mobile Clients

DTAC ist für anfordernde Personen im Mitarbeiterchat für Mobilgeräte für iOS und Androidverfügbar.

Sprachliche Einschränkungen

Obwohl die entsprechenden I18N-Plugins aktiviert sind, unterstützt DTAC die folgenden Sprachübersetzungen nicht:

- Portugiesisch (Brasilien)
- Kanadisches Französisch

Die Übersetzungsunterstützung ist auf eine Sprache beschränkt

DTAC kann nur die Übersetzung von einer Sprache in eine andere unterstützen. Daher müssen zusätzliche Service Desk-Mitarbeiter, die an Chatsitzungen teilnehmen, dieselbe Sprache wie der primäre Service Desk-Mitarbeiter sprechen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Mitarbeiterchat-Übertragungen: Service Desk-Mitarbeiter, die eine Chatunterhaltung übertragen, müssen beide dieselbe Sprache sprechen.
- Manager, die der Chatunterhaltung beitreten: Manager, die der Chatunterhaltung beitreten, um Service Desk-Mitarbeiter zu überwachen oder zu unterstützen, müssen dieselbe Sprache wie der primäre Service Desk-Mitarbeiter sprechen.

Chat-Zusammenfassungen

DTAC übersetzt auch Chat-Zusammenfassungen.

Anwesenheitsstatus von Agenten

DTAC übersetzt keine Anwesenheitsstatus von Service Desk-Mitarbeitern.

Anhänge in DTAC

Beim Einfügen eines Anhangs in einen Chat übersetzt DTAC weder den Dateinamen noch den Inhalt des Anhangs.

Agent-Initiated Messaging Interface

Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern mithilfe der Anwendung ServiceNow® Agent-Initiated Messaging Interface, Konversationen mit Kunden in einer von Kunden ausgewählten Messaging-App zu beginnen.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Übersicht

Die Anwendung Agent-Initiated Messaging Interface unterstützt von Service Desk-Mitarbeitern initiierte Konversationen für alle Arten von Messaging-Kanälen wie SMS.

Hinweis:
Die Messaging-Kanäle sind basierend auf der Anwendung verfügbar, die dem von Ihnen installierten Servicekanal zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Servicekanäle .

Standardmäßig ist die Anwendung für den Servicekanal Konversations-SMS in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMkonfiguriert. Weitere Informationen finden Sie unter Servicekanal für SMS-Konversationsfunktionen und Messaging-Konversationen aus dem konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich initiieren .

Mitarbeiterchat konfigurieren

Konfigurieren Sie Mitarbeiterchat, damit Kunden im Chat mit einem Servicemitarbeiter Fragen stellen und Informationen erhalten können.

Lesen Sie diese Abschnitte zum Konfigurieren der Funktionen von Mitarbeiterchat.

Mitarbeiterchat einrichten

Konfigurieren Sie Mitarbeiterchat, damit Servicemitarbeiter mit Kunden chatten und verschiedene Konversationsfunktionen für Service Desk-Mitarbeiter und Endanwender

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

verwalten können. Über Mitarbeiterchatkönnen Service Desk-Mitarbeiter mit Endanwendern interagieren, Incident- oder Falldatensätze erstellen oder Chats an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Warteschlange übertragen.

Vorbereitungen

Konfigurieren Sie Folgendes, bevor Sie diese Aufgabe starten:

- Installieren Sie das Plugin Mitarbeiterchat (com.glide.interaction.awa).
- Wenn Sie den Obszönitätsfilter verwenden möchten, aktivieren Sie das Plugin „Obszönitätsfilter“ (sn_va_profanity).
- In Erweiterte Arbeitszuweisung:
  - Konfigurieren Sie Servicekanäle .
  - Definieren Sie Warteschlangen für Arbeitselemente .
  - Richten Sie Arbeitszuweisungen ein.
- Aktualisieren Sie Ihr Live-Feed-Profil , um Namen und Avatare der Service Desk-Mitarbeiter im Chat-Client anzuzeigen.
- Agent Chat in Service Portal konfigurieren

Erforderliche Rolle: workspace_admin

Hinweis:
Sie müssen sich in der globalen Ansicht befinden, um die Einstellungen bearbeiten zu können.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die Mitarbeiterchat -Einstellungen für Folgendes:

- Aktivieren oder deaktivieren:
  - Mitarbeiterchat (standardmäßig aktiviert).
  - Anzeige von Namen und Avataren von Service Desk-Mitarbeitern im Chat-Fenster.
  - Anzeige des Namens des Service Desk-Mitarbeiters im Header.
  - Chat-Transkript-Downloads.
  - Anzeige der geschätzten Wartezeit für Live-Chat-Support (Übertragung vom Virtual Agent zu einem Live Agent).
  - Flüsterfunktion, die es Vorgesetzten ermöglicht, Service Desk-Mitarbeitern eine private Nachricht zu senden, wenn Service Desk-Mitarbeiter mit einem Endanwender interagieren. Für neue Instanzen ist Flüsterfunktion standardmäßig aktiviert.
  - Emojis
  - Konversationsverlauf
  - Konversations-Autopilot – Clientsystemnachrichten.
- Systemnachrichten festlegen, die angezeigt werden, wenn eine Live-Agent-Übertragung erfolgt
- Verwalten Sie Steuerungen von Schnellaktionen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Homepage**.
2. Wählen Sie die **Kachel** Mitarbeiterchat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Einstellungsbildschirm Mitarbeiterchat mit dem Titel Passen Sie an, wie Ihre Anwender mit Live-Agents chatten: wird angezeigt.

> **Hinweis:**
> Mitarbeiterchat wird automatisch aktiviert, wenn das Plugin Mitarbeiterchat installiert wird. Wenn Sie Mitarbeiterchatnicht verwenden, schieben Sie den Umschalter, um es zu deaktivieren, und wählen **Sie Speichern**aus.

3. Aktivieren Sie Mitarbeiterchat, indem Sie die Option **Aktivieren aktivieren**.
4. Konfigurieren Sie die Optionen.

Einstellungen des Benutzerchats

Feld	Beschreibung
Namen und Avatare von Service Desk-Mitarbeitern	Schieben Sie den Umschalter, um die Anzeige der Namen und Avatare von Service Desk-Mitarbeitern im Mitarbeiterchat -Client zu aktivieren oder zu deaktivieren, wenn ein Servicemitarbeiter einen Chat betritt, überträgt oder verlässt. Service Desk-Mitarbeiter legen ihre Namen und Bilder in ihren Live-Feed-Profilen fest. ○ Wenn aktiviert, wird der **Name des Service Desk-Mitarbeiters im Header** automatisch aktiviert und zeigt den Namen des Service Desk-Mitarbeiters oben im Chat-Client an. ○ Wenn diese Option deaktiviert ist, bleiben die Identitäten der Service Desk-Mitarbeiter anonym. Im Chatfenster werden keine Namen oder Avatare angezeigt.
Name des Service Desk-Mitarbeiters im Header	Verschieben Sie den Umschalter, um die Anzeige des Namens des Service Desk-Mitarbeiters im Header des Chat-Fensters zu aktivieren oder zu deaktivieren. Diese Option ist standardmäßig aktiviert. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Namen und Avatare des Service Desk** -Mitarbeiters aktiv sind.
Transkriptionen	Verschieben Sie den Umschalter, um die Möglichkeit für anfordernde Personen zu aktivieren oder zu deaktivieren, ein Transkript der Konversation mit einem Service Desk-Mitarbeiter herunterzuladen.

Chatstatus und -nachrichten

Feld	Beschreibung
Livechat-Wartestatus	Wählen Sie aus, ob die geschätzte Wartezeit für den Support durch Servicemitarbeiter im Chatmenü für Webclients angezeigt werden soll. Wenn Sie Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teamsverwenden, wird die Wartezeit auf einer Karte angezeigt, die die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	ungefähre Wartezeit für den Chat mit einem Service Desk-Mitarbeiter anzeigt. ○ Die Wartezeit ist die geschätzte Zeit in Minuten für die Übertragung vom Virtual Agent zu einem Live-Agent. ○ Die Wartezeit wird minütlich aktualisiert. Die Wartezeit basiert auf der durchschnittlichen Wartezeit der Warteschlange minus der Wartezeit.
Service Desk-Mitarbeiter – Nachrichtenübertragung	Geben Sie die Nachricht ein, die Anwender sehen, wenn sie an einen Servicemitarbeiter oder eine andere Warteschlange übergeben werden. Beispiel: "Bitte warten Sie, ich verbinde Sie mit einem Live Agent." **Hinweis:** Sie können nur eine Übertragungsnachricht definieren. Sie wird für alle Warteschlangen in Ihrer Instanz angezeigt. Die Agent-Übertragungsnachricht unterstützt kein HTML, nur Nur-Text.
Nachricht vom Typ „Keine Service Desk-Mitarbeiter verfügbar“	Geben Sie die Nachricht ein, die Anwender sehen, wenn ein Servicemitarbeiter nicht verfügbar ist. Beispiel: „Zur Zeit sind keine Agents verfügbar. Bitte versuchen Sie es später erneut." **Hinweis:** Sie können nur eine Agent-Verfügbarkeitsnachricht definieren. Sie wird für alle Warteschlangen in Ihrer Instanz angezeigt.

Mitarbeiterchat-Funktionen

Feld	Beschreibung
Flüsterfunktion	Verschieben Sie den Umschalter, um Flüsterfunktionzu aktivieren oder zu deaktivieren. Vorgesetzte können dann Service Desk-Mitarbeitern eine private Nachricht senden, wenn sie mit einer anfordernden Person interagieren. **Hinweis:** Wenn Sie Flüsterfunktiondeaktivieren, müssen Sie die Schnellaktion /help manuell deaktivieren.
Emojis	Verschieben Sie den Umschalter, um Emojis zu aktivieren oder zu deaktivieren.
Chat-Autopilot	Verschieben Sie den Umschalter, um Benachrichtigungen im Zusammenhang mit dem Konversations-Autopiloten zu aktivieren oder zu deaktivieren. Dadurch können Service Desk-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Mitarbeiter Autopilot-Schnellaktionen verwenden, um Virtual Agent -Themen aufzurufen.
Dynamische Übersetzung	Verschieben Sie den Umschalter, um die dynamische Übersetzung der Nachrichten von Endanwendern zu aktivieren oder zu deaktivieren.
Erkennung von Obszönitäten	Wählen Sie **Alle** anzeigen aus, um den Einstellungsbildschirm für Obszönitätsfilter anzuzeigen. Diese Option wird nur angezeigt, wenn das Plugin „Obszönitätsfilter“ installiert wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Obszönitätsfiltereinstellungen konfigurieren.
Konversationsverlauf	Wählen Sie **Alle** anzeigen aus, um den Bildschirm Konversationsverlauf anzuzeigen. Legen Sie die maximale Anzahl der vergangenen Konversationen fest, die im Konversationsfenster angezeigt werden sollen, und wenden Sie Filter an, um nur das anzuzeigen, was für Service Desk-Mitarbeiter am relevantesten ist, basierend auf Kanaltyp, Zuweisungsgruppe usw. Einzelheiten zur Konfiguration der Optionen für den Konversationsverlauf finden Sie unter Konversationsverlauf einrichten.

Konfigurationen für Schnellaktionen

Feld	Beschreibung
Konfigurationen für Schnellaktionen	Wählen Sie **Alle** anzeigen aus, um den Bildschirm „Steuerelemente für Schnellaktion-Symbolleiste“ anzuzeigen. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Steuerelemente in der Symbolleiste finden Sie unter Symbolleisten-Steuerelemente für Schnellaktionen einrichten.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Agent-Initiated Messaging Interface konfigurieren

Richten Sie die Anwendung Agent-Initiated Messaging Interface ein, damit Service Desk-Mitarbeiter Nachrichten über verschiedene Messaging-Kanäle an Kunden senden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsaufgaben für Agent-Initiated Messaging Interface

Aufgabe	Beschreibung
1. Installieren Sie die vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Messaging-Schnittstelle.	Installieren Sie die Anwendung Agent-Initiated Messaging Interface, um einen Messaging-Kanal in Ihre Instanz ServiceNow] zu integrieren.
2. Richten Sie die vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Nachrichtenschnittstelle für einen Messaging-Kanal ein.	Richten Sie die Anwendung Agent-Initiated Messaging Interface für das Senden von Nachrichten über einen Messaging-Kanal ein.
3. (Optional) Ordnen Sie Anwenderprofile von Service Desk-Mitarbeitern initiierten Nachrichten zu.	Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um anwenderdefinierte Skripts für die Zuordnung von Anwenderprofilen zu von Service Desk-Mitarbeitern initiierten Nachrichten aufzurufen.
4. (Optional) Validieren Sie Empfänger-IDs für von Service Desk-Mitarbeitern initiierte NachrichtenValidieren Sie Empfänger-IDs für von Service Desk-Mitarbeitern initiierte Nachrichten.	Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um anwenderdefinierte Skripts aufzurufen und das Format einer Empfänger-ID, die einem Messaging-Kanal zugeordnet ist, zu validieren.
5. (Optional) Ermitteln Sie, ob Messaging-Kanäle für von Service Desk-Mitarbeitern initiierte Nachrichten verfügbar sind.	Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um anwenderdefinierte Skripts aufzurufen und um zu bestimmen, ob ein Messaging-Kanal für ein Anwenderprofil in einer von einem Service Desk-Mitarbeiter initiierten Nachricht gilt.

Agent-Initiated Messaging Interface installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Agent-Initiated Messaging Interface (sn_agent_initiated) installieren. Die Anwendung installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Agent-Initiated Messaging Interfaceinstalliert:

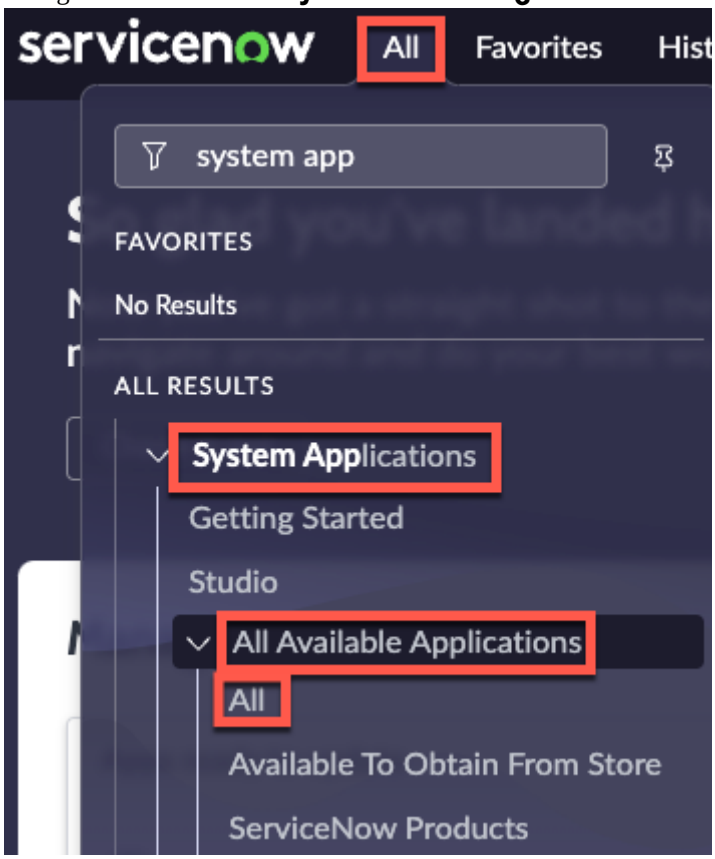
- Plugins
- Store-Anwendungen
- Tabellen

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Mit der vom Service Desk-Mitarbeiter initiierten Messaging-Schnittstelle installierte Komponenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Agent-Initiated Messaging Interface (sn_agent_initiated).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Agent-Initiated Messaging Interface installieren können.

4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Richten Sie Agent-Initiated Messaging Interface für einen Messaging-Kanal ein

Richten Sie die Anwendung Agent-Initiated Messaging Interface für das Senden von Nachrichten über einen Messaging-Kanal ein.

Vorbereitungen

- Installieren Sie die vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Messaging-Schnittstelle.
- Überprüfen Sie die Liste der verfügbaren Messaging-Kanäle für Agent-Initiated Messaging Interface Anwendung.
- Legen Sie den Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf die Anwendung fest, die dem Messaging-Kanal zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

  Um beispielsweise den SMS-Messaging-Kanal zu verwenden, legen Sie den Anwendungsbereich auf die Anwendung Servicekanal für SMS-Konversationsfunktionen fest.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Messaging-Kanal ist verfügbar, wenn Sie die Anwendung installieren, die einem Servicekanal zugeordnet ist.
Verwenden Sie beispielsweise den SMS-Messaging-Kanal, um eine SMS-Nachricht an einen Kunden zu senden. Der SMS-Messaging-Kanal ist verfügbar, wenn Sie die Anwendung „ Servicekanal für SMS-Konversationsfunktionen “ installiert haben.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sn_agent_initiated_msg_config.list`ein.
2. Ändern Sie in der Liste Vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Messaging-Konfigurationen eine vorhandene Konfiguration, oder erstellen Sie eine andere Konfiguration für einen Messaging-Kanal.
   - Um eine vorhandene Konfiguration zu ändern, klicken Sie in der Spalte **Aktiv** auf den Wertelink, der dem Messaging-Kanal entspricht, der in der Spalte **Kanal** angezeigt wird.

     Um beispielsweise Nachrichten über den SMS-Messaging-Kanal zu senden, klicken Sie in der Spalte **Aktiv** auf den Link, der dem **SMS** -Kanal entspricht.
   - Um eine weitere Konfiguration für einen Messaging-Kanal zu erstellen, klicken Sie in der Liste Vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Messaging-Konfigurationen auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Vom Service Desk-Mitarbeiter initiiertes Formular für die Messaging-Konfiguration

Feld	Beschreibung
Kanal	Messaging-Kanal, über den Service Desk-Mitarbeiter Nachrichten initiieren können, um eine Verbindung mit anfordernden Personen herzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Überprüfen, ob ein aktives Empfängerprofil vorhanden ist	Option, um sicherzustellen, dass ein aktives Kanalbenutzerprofil vorhanden ist, wenn vom Kanal aus Nachrichten an den Benutzer gesendet werden. Wenn keine aktiven Kanalbenutzerprofile vorhanden sind, ist der zugeordnete Kanal nicht für vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Nachrichten verfügbar. In diesem Fall wird der Kanal nicht im Feld **Kanal** des Formulars „Nachricht erstellen“ angezeigt. Informationen zum in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMverfügbaren Formular zum Verfassen einer Nachricht finden Sie unter Messaging-Konversationen aus konfigurierbarem CSM-Arbeitsbereich initiieren .
Option anzeigen, um Empfänger-ID manuell einzugeben	Option zum Anzeigen des Felds zur manuellen Eingabe der Empfänger-ID. Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen beispielsweise, damit Service Desk-Mitarbeiter eine Telefonnummer manuell eingeben können, um eine SMS-Nachricht an einen Verbraucher zu senden.
Anwendung	Umfang der Anwendung, die den Kanal enthält. Dieses Feld wird automatisch basierend auf dem in der Anwendungsauswahl ausgewählten Anwendungsbereich festgelegt.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Verwendung des Kanals für von Service Desk-Mitarbeitern initiierte Nachrichten.
Bestellung	Reihenfolgenummer für jeden Kanal, in der sie für Service Desk-Mitarbeiter im Formular „Nachricht verfassen“ beim Verfassen von Nachrichten angezeigt werden. Der Kanal mit der niedrigsten Ordnungszahl wird zuerst angezeigt. Informationen zum in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMverfügbaren Formular zum Verfassen einer Nachricht finden Sie unter Messaging-Konversationen aus konfigurierbarem CSM-Arbeitsbereich initiieren .

4. Speichern Sie die Konfigurationseinstellung.
   - Wenn Sie eine neue Konfigurationseinstellung erstellt haben, klicken Sie auf **Absenden**.
   - Wenn Sie eine vorhandene Konfigurationseinstellung geändert haben, klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ordnen Sie Benutzerprofile von -Service Desk-Mitarbeitern initiierten Nachrichten zu

Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um anwenderdefinierte Skripts für die Zuordnung von Anwenderprofilen zu von Service Desk-Mitarbeitern initiierten Nachrichten aufzurufen.

Vorbereitungen

Installieren Sie die Anwendung Agent-Initiated Messaging Interface. Weitere Informationen finden Sie unter Von Service Desk-Mitarbeitern initiierte Messaging-Schnittstelle installieren.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann Nachrichten aus einer Interaktion eines anderen Typs als Nachricht in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMverfassen. Standardmäßig ist die *`AgentMessagingInteractionUserDocument-Skripteinbindung`* zum Abrufen von Anwenderprofilen verfügbar, die Verbrauchern und Kundenkontakten in einem Interaktionsdatensatz zugeordnet sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durch Verwendung von Erweiterungspunkten können Sie auf einfache Weise Anpassungen integrieren, ohne dass der Basiscode geändert werden muss. Sie können die Basis-Standardfunktionen mithilfe von benutzerdefinierten Skripts erweitern. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.
2. Suchen Sie in der Spalte **API-Name** nach **sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument**, und wählen Sie den Eintrag aus.
3. Ändern Sie im Formular „Erweiterungspunkt“ entweder eine Skripteinbindung, um den Erweiterungspunkt `sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument` zu verwenden, oder erstellen und registrieren Sie eine anwenderdefinierte Skripteinbindung.
   - Erstellen und registrieren Sie ein benutzerdefiniertes Script Include.
   - Ändern Sie die vorhandene Skripteinbindung, indem Sie zur zugehörigen Liste „Implementierungen“ wechseln und in der Spalte „ **Klasse** “ eine Skripteinbindung auswählen.

   Hinweis:
   Standardmäßig ist die `Skripteinbindung AgentMessagingInteractionUserDocument`, die den Erweiterungspunkt `sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument` verwendet, für die Anwendung Agent-Initiated Messaging Interface verfügbar. Diese Skripteinbindung ist so konfiguriert, dass Anwenderprofile, die Verbrauchern und Kundenkontakten zugeordnet sind, aus dem Interaktionsdatensatz [interaction] abgerufen werden.

4. Ordnen Sie Anwenderprofile für von einem Service Desk-Mitarbeiter initiierte Nachrichten zu, indem Sie der `Skripteinbindung` den Erweiterungspunkt sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument hinzufügen.
   Sie können mehrere Implementierungen für einen Erweiterungspunkt erstellen und einen Reihenfolgewert für jede Implementierung angeben. Die Implementierung mit der niedrigsten Ordnungsnummer wird zuerst ausgeführt.

Anpassung	Implementierung
Ordnen Sie einen Tabellendatensatz zu, aus dem die Nachricht initiiert wurde	Fügen Sie die Methode `isValidForTableRecord` in den Erweiterungspunkt `sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument` ein.
Ruft die Anwenderdetails ab, die dem Tabellendatensatz zugeordnet sind, aus dem die Nachricht initiiert wurde	Fügen Sie die Methode `getUserDocument` in den Erweiterungspunkt `sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument` ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Basierend auf dem Tabellendatensatz, der in der Methode „ `isValidForTableRecord` “ festgelegt ist, werden die Benutzerdetails zum Senden von vom Service Desk-Mitarbeiter initiierten Nachrichten in der Methode „ `getUserDocument` “ abgerufen.

5. Klicken Sie im Formular „Erweiterungspunkt“ auf **Aktualisieren**.

Validiert Empfänger-IDs für vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Nachrichten

Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um anwenderdefinierte Skripts aufzurufen und das Format einer Empfänger-ID, die einem Messaging-Kanal zugeordnet ist, zu validieren.

Vorbereitungen

Installieren Sie die Anwendung Agent-Initiated Messaging Interface. Weitere Informationen finden Sie unter Von Service Desk-Mitarbeitern initiierte Messaging-Schnittstelle installieren.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch Verwendung von Erweiterungspunkten können Sie auf einfache Weise Anpassungen integrieren, ohne dass der Basiscode geändert werden muss. Sie können die Basis-Standardfunktionen mithilfe von benutzerdefinierten Skripts erweitern. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.
2. Suchen Sie in der Spalte **API-Name** nach **global.ChannelSendToValidation**, und wählen Sie den Eintrag aus.
3. Ändern Sie im Formular „Erweiterungspunkt“ entweder eine Skripteinbindung, um den Erweiterungspunkt `global.ChannelSendToValidation` zu verwenden, oder erstellen und registrieren Sie eine anwenderdefinierte Skripteinbindung.
   - Erstellen und registrieren Sie ein benutzerdefiniertes Script Include.
   - Ändern Sie die vorhandene Skripteinbindung, indem Sie zur zugehörigen Liste „Implementierungen“ wechseln und in der Spalte „ **Klasse** “ eine Skripteinbindung auswählen.

     Hinweis:
     Die `Skripteinbindung PhoneNumberValidationExtPointImpl`, die den Erweiterungspunkt `global.ChannelSendToValidation` für die Validierung von Empfänger-ID-Profilen verwendet, die der Servicekanalanwendung „ SMS-Konversationsfunktionen “ zugeordnet sind.

4. Ordnen Sie Anwenderprofile für von einem Service Desk-Mitarbeiter initiierte Nachrichten zu, indem Sie der `Skripteinbindung` den Erweiterungspunkt global.ChannelSendToValidation hinzufügen.
   Sie können mehrere Implementierungen für einen Erweiterungspunkt erstellen und einen Reihenfolgewert für jede Implementierung angeben. Die Implementierung mit der niedrigsten Ordnungsnummer wird zuerst ausgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anpassung	Implementierung
Ordnen Sie eine Kanal-ID zu, für die die Nachricht initiiert wurde	Fügen Sie die Methode `isValid` in den Erweiterungspunkt `global.ChannelSendToValidation` ein.
Rufen Sie die Empfänger-ID ab, die dem Kanal zugeordnet ist, für den die Nachricht initiiert wurde	Fügen Sie die Methode `channelSendToValidation` in den Erweiterungspunkt `sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument` ein.

Hinweis:
Basierend auf der in der Methode „ `isValid` “ festgelegten Kanal-ID werden die Empfängerdetails abgerufen, um eine Empfänger-ID in der Methode „ `channelSendToValidation` “ zu validieren.

5. Klicken Sie im Formular „Erweiterungspunkt“ auf **Aktualisieren**.

Ermittelt, ob Messaging-Kanäle für von Service Desk-Mitarbeitern initiierte Nachrichten verfügbar sind

Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um anwenderdefinierte Skripts aufzurufen und um zu bestimmen, ob ein Messaging-Kanal für ein Anwenderprofil in einer von einem Service Desk-Mitarbeiter initiierten Nachricht gilt.

Vorbereitungen

Installieren Sie die Anwendung Agent-Initiated Messaging Interface. Weitere Informationen finden Sie unter Von Service Desk-Mitarbeitern initiierte Messaging-Schnittstelle installieren.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch Verwendung von Erweiterungspunkten können Sie auf einfache Weise Anpassungen integrieren, ohne dass der Basiscode geändert werden muss. Sie können die Basis-Standardfunktionen mithilfe von benutzerdefinierten Skripts erweitern. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.
2. Suchen Sie in der Spalte **API-Name** nach **sn_agent_initiated.ChannelsQualifizierendenFoAgentMessaging**, und wählen Sie den Wert aus.
3. Erstellen und registrieren Sie im Formular „Erweiterungspunkt“ eine anwenderdefinierte Skripteinbindung.
4. Bestimmen Sie, ob ein Messaging-Kanal für ein Anwenderprofil in einer von einem Service Desk-Mitarbeiter initiierten Nachricht gilt, indem Sie der `Skripteinbindung` den Erweiterungspunkt sn_agent_initiated.ChannelsQualgingForAgentMessaging hinzufügen.
   Sie können mehrere Implementierungen für einen Erweiterungspunkt erstellen und einen Reihenfolgewert für jede Implementierung angeben. Die Implementierung mit der niedrigsten Ordnungsnummer wird zuerst ausgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anpassung	Implementierung
Ordnen Sie dem anwenderdefinierten Skript eine Messaging-Kanal-ID für von Service Desk-Mitarbeitern initiierte Nachrichten zu	Schließen Sie die Methode `isValidForChannel` in den Erweiterungspunkt `sn_agent_initiated.ChannelsQualgingForAgentMessaging` ein.
Überprüfen Sie, ob ein Benutzer für den Messaging-Kanal für von Service Desk-Mitarbeitern initiierte Nachrichten qualifiziert ist	Fügen Sie die Methode `isChannelValidForAgentInitiatedMessaging` in den Erweiterungspunkt `sn_agent_initiated.ChannelsQualifizierendeForAgentMessaging` ein.

Hinweis:
Basierend auf der Messaging-Kanal-ID, die in der Methode „ `isValidForChannel` “ festgelegt ist, wird das Senden von vom Service Desk-Mitarbeiter initiierten Nachrichten in der Methode „ `isChannelValidForAgentInitiatedMessaging` “ ausgewertet.

5. Klicken Sie im Formular „Erweiterungspunkt“ auf **Aktualisieren**.

Mit Agent-Initiated Messaging Interface installierte Komponenten

Zusammen mit der Anwendung Agent-Initiated Messaging Interface werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Plugins und ServiceNow Store -Anwendungen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Messaging-Konfiguration [sn_agent_initiated_msg_config]	Erweitert die Anwendungsdatei. Basistabelle für alle Servicekanalkonfigurationen zum Verfassen von vom Service Desk-Mitarbeiter initiierten Nachrichten.

Installierte Plugins

Plugin	Beschreibung
Conversational Messaging (com.glide.messaging.awa	Aktiviert Messaging-Aktionen, die ausgeführt werden, wenn ein Ereignis auftritt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ServiceNow Store Anwendungen installiert

Anwendung	Beschreibung
Agent Messaging Component	Enthält UI-Komponenten zum Verfassen von von Service Desk-Mitarbeitern initiierten Nachrichten.

Messaging-Kanäle für Agent-Initiated Messaging Interface

Installieren und konfigurieren Sie -Anwendungen, um einen Messaging-Kanal für die Verwendung mit der Anwendung Agent-Initiated Messaging Interface zu aktivieren.

Die folgende Tabelle beschreibt die Messaging-Kanäle, die für die Verwendung mit der Anwendung Agent-Initiated Messaging Interface verfügbar sind, sowie die Anwendungen, die für die Verwendung dieser Messaging-Kanäle erforderlich sind.

Messaging-Kanäle für Agent-Initiated Messaging Interface

Kanal	Erforderliche Anwendungen
SMS	• Servicekanal für SMS-Konversationsfunktionen • Twilio-Spoke • Conversational SMS Integration with Twilio **Hinweis:** Die Anwendung Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio installiert den Servicekanal für SMS-Konversationsfunktionen und Twilio-Spoke -Anwendungen, sofern sie noch nicht installiert sind.

Zuordnung von Anwenderprofilen bei Messaging-Interaktionen

Verwenden Sie Erweiterungspunkte, um anwenderdefinierte Skripts aufzurufen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine anfordernde Person eine Nachricht sendet, prüft das System, ob ein Anwenderprofil mit einem übereinstimmenden Bezeichner (z. B. Telefonnummer) und Kanaldetails vorhanden ist. Wenn ein übereinstimmender Benutzer vorhanden ist, füllt das System den Interaktionsdatensatz mit dem Bezeichner, den Kanaldetails und dem Benutzerprofil im Feld Geöffnet für. Wenn es kein Anwenderprofil gibt, das dem Bezeichner und Kanal entspricht, erstellt das System ein Kanalanwenderprofil.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.
2. Klicken Sie auf den gewünschten Erweiterungspunkt, um die Datensatzdetails anzuzeigen.
   Sie können mehrere Implementierungen für jeden Erweiterungspunkt erstellen und für jede Implementierung eine Auftragsnummer zuweisen. Die Implementierung mit der niedrigsten anwendbaren Implementierung wird zuerst ausgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterungspunkt	Beschreibung
global.KanalAnwenderprofilExtPoint	Verwenden Sie „channel_user_id“, um den Datensatz in „channel_user_profile user_table/ user_document“ zu finden
global.InteractionChannelUserProfileExtPoint	Definiert, wie Anwender zwischen den Tabellen „interaction“ und „channel_user_profile“ synchronisiert werden
global.AgentInitiatedConversationUtil	Rufen Sie die Optionen „Von“ und „An“ ab, die in der Anwenderoberfläche für von Service Desk-Mitarbeitern initiierte Konversationen angezeigt werden sollen

Live-Chatsitzungen im Leerlauf steuern

Konfigurieren Sie, wie aktive Chatsitzungen vom System behandelt werden, wenn Live-Chats in den Leerlauf versetzt werden.

Standardmäßig überprüft das System Live-Chatsitzungen alle zwei Minuten automatisch über die geplante Aufgabe „Chat-Timer-Aufgabe inaktiv“, um sicherzustellen, dass die Chatsitzungen noch aktiv sind. Wenn die anfordernde Person während einer aktiven Chatsitzung nicht innerhalb von 180 Sekunden (drei Minuten) antwortet, wird die Sitzung in den Leerlauf versetzt. Der Benutzer erhält eine Erinnerungsnachricht, dass bei der Konversation eine Zeitüberschreitung auftritt, und fragt, ob er noch da ist. Wenn sie nicht antworten, bricht das System die Chatsitzung 360 Sekunden (sechs Minuten) nach der letzten Antwort der anfordernden Person automatisch ab (Zeitüberschreitung).

Sie können die Erinnerungsnachricht im Leerlauf sowie die Zeit ändern, nach der das System die Erinnerungsnachricht anzeigt und einen Chat im Leerlauf schließt.

Wichtig:

Leerlauf-Live-Chats sind für Connect-Support nicht verfügbar. Ab dem Paris-Release erhält der Connect-Support keine Erweiterungen mehr und Fehlerbehebungen nur noch, wenn sie Priorität haben. Möglicherweise lohnt sich ein Wechsel zu ServiceNow® Erweiterte Arbeitszuweisung und Mitarbeiterchat im Arbeitsbereich, um Service Desk-Mitarbeitern automatisch Chat-Anfragen und andere Arbeitselemente zuzuweisen. Einzelheiten hierzu finden Sie unter Von Connect-Support zur erweiterten Arbeitszuweisung und zum Mitarbeiterchat wechseln .

Ändern Sie die Erinnerungsnachricht des inaktiven Chats

Die standardmäßige Chaterinnerungsnachricht, die anfordernden Personen im Leerlauf angezeigt wird, lautet: Die Konversation läuft ab, sind Sie noch da? Service Desk-Mitarbeiter erhalten die Nachricht: Die Antwort des Benutzers gibt an, ob sie den Chat fortsetzen möchten.

Sie können die Standardnachricht ändern, die an anfordernde Personen gesendet wird, indem Sie die Eigenschaft `com.glide.cs.idle_chat_reminder_message` aktualisieren.

1. Navigieren Sie als Administrator zu **Alle**, und geben Sie dann im Filter `sys_properties.list` ein.
2. Öffnen Sie die Eigenschaft `com.glide.cs.idle_chat_reminder_message`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Geben Sie im Feld **Wert** die neue Erinnerungsnachricht ein, die angezeigt werden soll.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ändern Sie die Zeitüberschreitungswerte für den Chat im Leerlauf

Fügen Sie der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] die Eigenschaften *com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout* und *com.glide.cs.idle_chat_cancel_timeout* hinzu, um die Zeitüberschreitung für die Chat-Erinnerungsnachricht und die Zeitüberschreitung für den Abbruch des Chats im Leerlauf festzulegen. Erstellen Sie beide Eigenschaften gleichzeitig.

1. Navigieren Sie als Administrator zu **Alle**, und geben Sie dann im Filter sys_properties.list ein.
2. Wählen Sie **Neu** aus, um die Eigenschaft *com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout* hinzuzufügen.
   a. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Wert
Name	Name der Systemeigenschaft. Geben Sie Folgendes ein: com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout
Beschreibung	Erklärung für diese Eigenschaft. Beispiel: Zeitüberschreitung bei Leerlauf-Chaterinnerung (in Sekunden)
Typ	Datentyp. Wählen Sie eine Ganzzahl aus.
Wert	Geben Sie die Anzahl der Sekunden nach der letzten Antwort der anfordernden Person ein, bevor die Erinnerungsnachricht des leeren Chats angezeigt wird. Dieser Wert muss größer oder gleich 120 Sekunden sein, da die Aufgabe „Chat-Timer für Leerlauf“ alle 120 Sekunden ausgeführt wird, um aktive Chatsitzungen zu überprüfen. Wenn beispielsweise die Erinnerungsnachricht des leeren Chats 5 Minuten nach der letzten Antwort der anfordernden Person angezeigt werden soll, geben Sie 300 Sekunden ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
	Hinweis: Wenn Sie eine Zeitüberschreitung für die Erinnerung an Chatnachrichten im Leerlauf unter 120 Sekunden festlegen möchten, müssen Sie auch die Zeit ändern, zu der die Aufgabe „Chat-Timer im Leerlauf“ ausgeführt wird. Die Aufgabe muss innerhalb eines kürzeren Zeitrahmens nach inaktiven Chats suchen. Wenn die Zeitüberschreitung der Erinnerungsnachricht beispielsweise 60 Sekunden nach der letzten Antwort der anfordernden Person liegt, legen Sie die Aufgabe „Chat-Timer im Leerlauf“ so fest, dass sie alle 60 Sekunden ausgeführt wird. Weitere Informationen zu geplanten Aufgaben des Basissystems finden Sie unter Systemzeitplaner .

b. Wählen Sie **Absenden**.

3. Wählen Sie in der Tabelle „Systemeigenschaften“ **Neu**, um die Eigenschaft `com.glide.cs.idle_chat_cancel_timeout` hinzuzufügen.

a. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Wert
Name	Name der Systemeigenschaft. Geben Sie Folgendes ein: com.glide.cs.idle_chat_cancel_timeout
Beschreibung	Erklärung für diese Eigenschaft. Beispiel: Zeitüberschreitung bei Abbruch des Chats bei Leerlauf (in Sekunden)
Typ	Datentyp. Wählen Sie eine Ganzzahl aus.
Wert	Anzahl der Sekunden, bevor ein inaktiver Chat abgebrochen wird (Zeitüberschreitung). Dieser Wert muss größer als `com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout`sein, wobei die Differenz zwischen diesem Wert und `com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout` größer oder gleich 120 Sekunden ist (2 Minuten, wenn die Aufgabe „Chat-Timer im Leerlauf“ ausgeführt wird). Beispiel: Wenn der Zeitüberschreitungswert für die Erinnerungsnachricht 300 Sekunden (5 Minuten) beträgt, muss der Zeitüberschreitungswert für den Abbruch des Leerlaufs 420 Sekunden oder größer sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
	Hinweis: Wenn Sie den Auftrag „Chat-Timer-Aufgabe im Leerlauf“ geändert haben, muss die Differenz zwischen dem Wert für die Zeitüberschreitung beim Abbrechen des Chats und der Zeitüberschreitung der Chat-Erinnerung im Leerlauf größer oder gleich der Zeit des Auftrags „Chat-Timer-Aufgabe im Leerlauf“ sein. Wenn beispielsweise die Zeitüberschreitung für die Erinnerung 60 Sekunden beträgt und die Zeitüberschreitung für die Leerlauf-Chat-Aufgabe ebenfalls 60 Sekunden beträgt, muss der Wert für die Zeitüberschreitung beim Abbrechen des Leerlaufs 120 Sekunden oder größer sein.

b. Wählen Sie **Absenden**.

Legen Sie das Timeout-Verhalten für Inaktivität fest

Die Eigenschaft *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* bestimmt das Timeout-Verhalten, wenn Inaktivität ausgelöst wird. Wenn diese Eigenschaft auf truefestgelegt ist, startet der Inaktivitäts-Timer erst, wenn der Service Desk-Mitarbeiter eine nicht automatisierte Antwort an die anfordernde Person sendet.

1. Navigieren Sie als Administrator zu **Alle**, und geben Sie dann im Filter sys_properties.list ein.
2. Wählen Sie **Neu** aus, um die Eigenschaft *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* hinzuzufügen.
   a. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Wert
Name	Name der Systemeigenschaft. Geben Sie Folgendes ein: com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response
Beschreibung	Erklärung für diese Eigenschaft. Beispiel: Timeout-Verhalten, wenn Inaktivität ausgelöst werden soll.
Typ	Datentyp. Wählen Sie wahr/falsch aus.
Wert	Entweder true oder false.

b. Wählen Sie **Absenden**.

Legen Sie die Zeitüberschreitung für die Servertrennung für Gastkonversationen fest

Die Eigenschaft *com.glide.cs.chat_disconnect_timeout* bestimmt, wie lange das System wartet, um eine getrennte Konversation erneut zu verbinden, bevor der Chat beendet wird. Wenn die Kommunikation während dieses Zeitraums wiederhergestellt wird, wird die Konversation fortgesetzt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Navigieren Sie als Administrator zu **Alle**, und geben Sie dann im Filter sys_properties.list ein.
2. Wählen Sie **Neu** aus, um die Eigenschaft *com.glide.cs.chat_disconnect_timeout* hinzuzufügen.
   a. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Wert
Name	Name der Systemeigenschaft. Geben Sie Folgendes ein: com.glide.cs.chat_disconnect_timeout
Beschreibung	Erklärung für diese Eigenschaft. Beispiel: Timeout-Verhalten für getrennte Gastunterhaltungen.
Typ	Datentyp. Wählen Sie eine Ganzzahl aus.
Wert	Anzahl der Sekunden, bevor ein getrennter Gastchat abgebrochen wird (Zeitüberschreitung). Der Client wird versuchen, während dieser Zeit erneut eine Verbindung herzustellen.

   b. Wählen Sie **Absenden**.

Beispiele

Diese Beispiele zeigen, wie sich die Systemeinstellung *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* darauf auswirken kann, wie das System inaktive Chats behandelt. In den folgenden Beispielen ist die Zeitüberschreitung bei Inaktivität auf 60 Sekunden und die Inaktivitätserinnerung auf 30 Sekunden festgelegt.

1. Beispiel: In diesem Beispiel hat *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* keinen Einfluss darauf, wie das System einen inaktiven Chat behandelt.

1. Der Service Desk-Mitarbeiter tritt dem Chat bei.
2. Das System sendet eine automatisierte Nachricht . Vielen Dank, dass Sie sich an den Support wenden. Ich sehe mir jetzt Ihre Frage and und werde in Kürze bei Ihnen sein.
3. Der Service Desk-Mitarbeiter sendet die Nachricht Wobei kann ich Ihnen heute helfen?
4. Wenn die anfordernde Person nach 30 Sekunden nicht antwortet, sendet das System die Nachricht: Bei der Konversation ist eine Zeitüberschreitung aufgetreten, sind Sie noch da?
5. Wenn die anfordernde Person nicht innerhalb von 60 Sekunden nach der Nachricht des Service Desk-Mitarbeiters antwortet, sendet das System die Nachricht Anscheinend haben Sie die Konversation verlassen und beendet den Chat.

Beispiel 2: In diesem Beispiel wirkt sich *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* darauf aus, wie das System einen inaktiven Chat behandelt.

1. Der Service Desk-Mitarbeiter tritt dem Chat bei.
2. Das System sendet eine automatisierte Nachricht . Vielen Dank, dass Sie sich an den Support wenden. Ich sehe mir jetzt Ihre Frage and und werde in Kürze bei Ihnen sein.
3. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter KEINE Nachricht sendet, geschieht Folgendes:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* nicht festgelegt oder auf „falsch“ festgelegt ist, dann
  a. Das System startet den Inaktivitäts-Timer.
  b. Wenn die anfordernde Person nach 30 Sekunden nicht antwortet, sendet das System die Nachricht: Bei der Konversation ist eine Zeitüberschreitung aufgetreten, sind Sie noch da?
  c. Wenn die anfordernde Person nicht innerhalb von 60 Sekunden nach der automatisierten Nachricht antwortet, sendet das System die Nachricht Anscheinend haben Sie die Konversation verlassen und beendet den Chat.
- Wenn *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* auf „wahr“ festgelegt ist, startet das System den Inaktivitätstimer nicht, und es kommt zu keinem Timeout des Chats.

Steuern der Browser-Experience für Chat-Gastsitzungen

Anonyme Benutzer (nicht authentifizierte Gäste) können im Webchat-Client mit Supportmitarbeitern chatten, ohne sich bei einem Serviceportal anzumelden. Administratoren können bestimmte Aspekte der Konversations-Experience für nicht authentifizierte Gastbenutzer steuern, z. B. das Aktivieren von fortsetzbaren Chatsitzungen nach einer Browseraktualisierung.

Wenn Gastbenutzer während des Chats mit einem Service Desk-Mitarbeiter das Browserfenster aktualisieren, startet die Aktualisierung automatisch eine neue Konversation und Chatsitzung. Standardmäßig werden die laufenden Konversationen und der Chatsitzungsverlauf nicht beibehalten.

Sie können das Standardverhalten von Gastsitzungen ändern, damit Ihre Gastanwender eine laufende Konversation fortsetzen und nach einer Browseraktualisierung den Chatsitzungsverlauf anzeigen können. Sie können auch die Dauer des Benutzercookies der Gast-Chatsitzung festlegen, damit Gastbenutzer Chatsitzungen fortsetzen können, nachdem sie ihren Browser geschlossen und erneut geöffnet haben.

Aktivieren Sie fortsetzbare Gastsitzungen

Verwenden Sie als Administrator die Systemeigenschaft *com.glide.cs.guest_session_resumable*, um das Standardverhalten von Chat-Gastsitzungen für Gastbenutzer zu ändern.

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Feld Filter `sys_properties.list`ein.
2. Öffnen Sie die Eigenschaft *com.glide.cs.guest_session_resumable*.
3. Geben Sie im Feld Wert den **Wert**`true` ein, um fortsetzbare Chatsitzungen für Gäste zu aktivieren und den Chatsitzungsverlauf beizubehalten.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nach einer Browseraktualisierung können Ihre Gastbenutzer ihre Konversationen mit Service Desk-Mitarbeitern fortsetzen und den Chatsitzungsverlauf im Chatbereich anzeigen.

Ändern Sie die Cookiezeit der Gast-Chatsitzung

Die Cookie-Zeit der Gast-Chatsitzung ist die Dauer des Anwendercookies der Gastsitzung in Sekunden. Verwenden Sie die Eigenschaft *com.glide.cs.guest_session_cookie_max_age*, um die Cookiezeit der Gastsitzung zu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ändern, falls Ihre Gastanwender einen Chat fortsetzen möchten, nachdem sie ihren Browser geschlossen und erneut geöffnet haben.

Aus Sicherheitsgründen ist der Standardeigenschaftswert -1, was bedeutet, dass das Cookie der Gastsitzung sofort gelöscht wird, wenn der Browser geschlossen wird. Sie können jedoch eine maximale Zeitdauer angeben, die die Dauer des Gastsitzungscookies festlegt, z. B. 900 Sekunden (15 Minuten).

1. Navigieren Sie als Administrator zu **Alle**, und geben Sie im Filter `sys_properties.list`ein.
2. Öffnen Sie die Eigenschaft *`com.glide.cs.guest_session_cookie_max_age`*.
3. Geben Sie im Feld **Wert** die maximale Dauer (Sekunden) für das Gastsitzungscookie ein.

   Beispiel: Der Wert `900` ist die Dauer des Gastsitzungscookies in Sekunden (15 Minuten), um Ihren Gastanwendern Zeit zu geben, eine Chatsitzung nach dem Schließen und erneuten Öffnen des Browsers fortzusetzen.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Schnellaktionen konfigurieren

Schnellaktionen sind Verknüpfungen, die Mitarbeiterchat -Aufgaben ausführen. Service Desk-Mitarbeiter können mithilfe von Schnellaktionen effizienter mit Kunden arbeiten, da sie nicht so viele Zeichen eingeben müssen, um eine Aufgabe auszuführen.

Schnellaktionen aktivieren

Damit Service Desk-Mitarbeiter Schnellaktionen verwenden können, müssen Sie und aktivieren zugehörige Plugins für Erweiterte Arbeitszuweisung , das für den -Chat in Arbeitsbereicherforderlich ist.

Standard-Schnellaktionen

Die folgenden Schnellaktionen sind standardmäßig für den Arbeitsbereich -Chat verfügbar:

Befehlsnar	Symbolleis	Aktion	Standardparameter
Autopilot		Startet ein Virtual Agent -Thema (Konversations-Autopilot).	Verfügbare Themen
Hilfe		Gibt dem Chat-Vorgesetzten an, dass ein Service Desk-Mitarbeiter Hilfe bei einer Konversation benötigt. Um diese Schnellaktion zu verwenden, müssen neue Kunden Mitarbeiterchat und Flüsterfunktion aktivieren, und aktualisierte Kunden müssen Flüsterfunktion im Chat-Setup aktivieren.	
r		Verwendet Antwortvorlagen zum Einfügen von Text in eine Konversation.	Verfügbare Antwortvorlagen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Befehlsnan	Symbolleis	Aktion	Standardparameter
		Hinweis: In [] sind nur Antwortvorlagen mit der Bedingung `[Type][is][Chat]`Mitarbeiterchatverfügbar .	
Suche-KB		Startet eine KB-Artikelsuche. Der Service Desk-Mitarbeiter wird aufgefordert, nach dem relevanten KB-Artikel zu suchen. Basierend auf dem vom Service Desk-Mitarbeiter eingegebenen Suchbegriff kann der Service Desk-Mitarbeiter die KB-Artikel anzeigen, die dem Suchbegriff entsprechen. Der Service Desk-Mitarbeiter kann dann den KB-Artikel auswählen.	
ta		Überträgt die Konversation an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter.	Verfügbare Mitarbeiter
TQ	→	Überträgt die Konversation in eine andere Warteschlange.	Verfügbare Warteschlangen

Erstellen einer Schnellaktion

Erstellen Sie eine Schnellaktion, damit Service Desk-Mitarbeiter Verknüpfungen zum Ausführen von Aktionen in Mitarbeiterchatverwenden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Schnelle Aktionen** > **Aktionen**und wählen Sie **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Schnellaktion.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Schnellaktion.
Beschreibung	Beschreibung der Schnellaktion.
Befehlsname	Text, der die Schnellaktion auslöst, wenn er nach dem Schrägstrich (/) in einer Konversation eingegeben wird.
Betrifft	Arbeitselement, für das die Schnellaktion verfügbar ist. Filtern Sie die Tabelle, die Sie im Feld **Tabelle** auswählen, um eine bestimmte Art von Arbeitselement zu qualifizieren. Beispiel: Um die Schnellaktion nur für Konversationen verfügbar zu machen, die Beth Anglin zugewiesen sind, wählen Sie zuerst die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Interaktionstabelle [interaction] in **Tabelle**aus. Dann erstellen Sie im Feld **Gilt für** den folgenden Filter: **[Zugewiesen an] [ist] [Beth Anglin]**.
Tabelle	Arbeitselementtabelle, für die die Schnellaktion verfügbar ist. **Hinweis:** Schnellaktionen werden nur in der Interaktionstabelle [interaction] unterstützt.
Auf alle Gruppen anwenden	Option, um allen Anwendergruppen die Schnellaktion zur Verfügung zu stellen.
Auf Gruppen anwenden	Liste der Gruppen, die die Schnellaktion verwenden können. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie die Option **Auf alle Gruppen anwenden** deaktivieren.
Skript	JavaScript-Code zum Steuern der Funktion der Schnellaktion. Mit diesem Skript haben Sie Zugriff auf: ○ Die *Datensatzvariable*, die für Mitarbeiterchat der Interaktionsdatensatz [interaction] ist ○ Das *Parameter-* Array, wenn Sie Schnellaktionsparameter definiert haben Wenn angegeben, wird der gesamte Freiformtext, der eingegeben wird, nachdem alle anderen Parameter als letztes Element im *Parameter-* Array erfasst wurden. Legen Sie den Wert der *Antwort* wie folgt fest: `answer = { success: <Boolean>, message: <success_or_error_message> };` **Hinweis:** Wenn Sie kein Nachrichtenskript erstellen, erhält der Service Desk-Mitarbeiter stattdessen eine Standardnachricht.
Anwendung	Anwendungsbereich der Schnellaktion.
Akzeptiert Zeichenfolgenparameter	Option, um anzugeben, dass das Skript Texteingaben nach den definierten Parametern akzeptiert.
Parameterbezeichnung	Parametername, der neben der Schnellaktion angezeigt wird.
Parameterhinweistext	Text, der als Hinweis angezeigt wird, wenn der Service Desk-Mitarbeiter eine Schnellaktion eingibt.

3. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Wenn Ihre Schnellaktion ein sekundäres Menü erfordert, definieren Sie einen Schnellaktionsparameter, damit Service Desk-Mitarbeiter die Schnellaktion weiter steuern können. Weitere Informationen finden Sie unter Parameter für Schnellaktionen definieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optional können Sie die Schnellaktion in Mitarbeiterchat als Schaltfläche verfügbar machen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren einer Schnellaktionsschaltfläche.

Definieren eines Parameters für eine Schnellaktion

Definieren Sie einen Schnellaktionsparameter, damit Service Desk-Mitarbeiter eine Schnellaktion im Chat Arbeitsbereich weiter steuern können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Schnelle Aktionen** > **Parameter**und klicken Sie dann auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Parameters.
Aktion	Schnellaktion, die den Parameter verwendet.
Nachricht bei „Keine übereinstimmenden Ergebnisse“	Nachricht an Service Desk-Mitarbeiter, wenn keine Datensätze mit der Datensatzabfrage übereinstimmen. Wenn Sie keine **Nachricht zu „Keine übereinstimmenden Ergebnisse**“ erstellen, wird eine Standardnachricht bereitgestellt.
Wertfeld anzeigen	Feld aus dem Parameterdatensatz, das im Chat Arbeitsbereich angezeigt wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie im Feld **Abfragemodus** die **Option Standard** auswählen.
Abfragemodus	Typ der Abfrage. Sie können **Geskriptet** oder **Standard**auswählen. Um Datensätze mit einem Skript abzufragen, wählen Sie **Geskriptet**aus. Um Datensätze anhand der von Ihnen im Feld Tabellenname angegebenen **Tabelle** abzufragen, wählen Sie **Standard**aus.
Tabellenname	Tabelle zum Abfragen von Parametern. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie im Feld **Abfragemodus** die **Option Standard** auswählen.
Nachricht bei „Keine Ergebnisse“	Nachricht an Service Desk-Mitarbeiter, wenn keine Datensätze zum Abfragen verfügbar sind. Wenn Sie keine **Nachricht bei „Kein Ergebnis**“ erstellen, wird eine Standardnachricht angezeigt.
Wertfeld	Feld aus dem Parameterdatensatz, das Service Desk-Mitarbeiter im Chat Arbeitsbereich eingeben können, um das Parameterelement aufzurufen. Um beispielsweise eine Konversation an Beth Anglin zu übertragen, gibt ein Service Desk- Mitarbeiter /ta "beth.anglin" ein. In diesem Fall entspricht das Feld „ **Anwender-ID** “ im Datensatz „Benutzer“ [sys_user] dem **Feld „Wert“**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie im Feld **Abfragemodus** die **Option Standard** auswählen.

Abfrageskript	JavaScript-Code, um zu bestimmen, welche Datensätze für den Parameter geeignet sind.
	
	Sie erhalten eine *`Abfragevariable`*, die die vom Service Desk-Mitarbeiter angegebene Suchabfrage darstellt. Legen Sie den Wert der *`Antwortvariablen`* wie folgt fest:
	`answer = {`
	`  items: [ { value: <value>, displayValue: <displayValue>} ]`
	`};`
	
	Das Array der Elemente muss Objekte mit einem *`Wert`* und einem *`displayValue`*-Wert enthalten.
	
	Hinweis:
	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld Abfragemodus die **Option Geskriptetauswählen**.

Anwendung	Anwendungsbereich des Parameters.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der der Parameter für die Schnellaktion verfügbar ist.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Konfigurieren einer Schnellaktionsschaltfläche

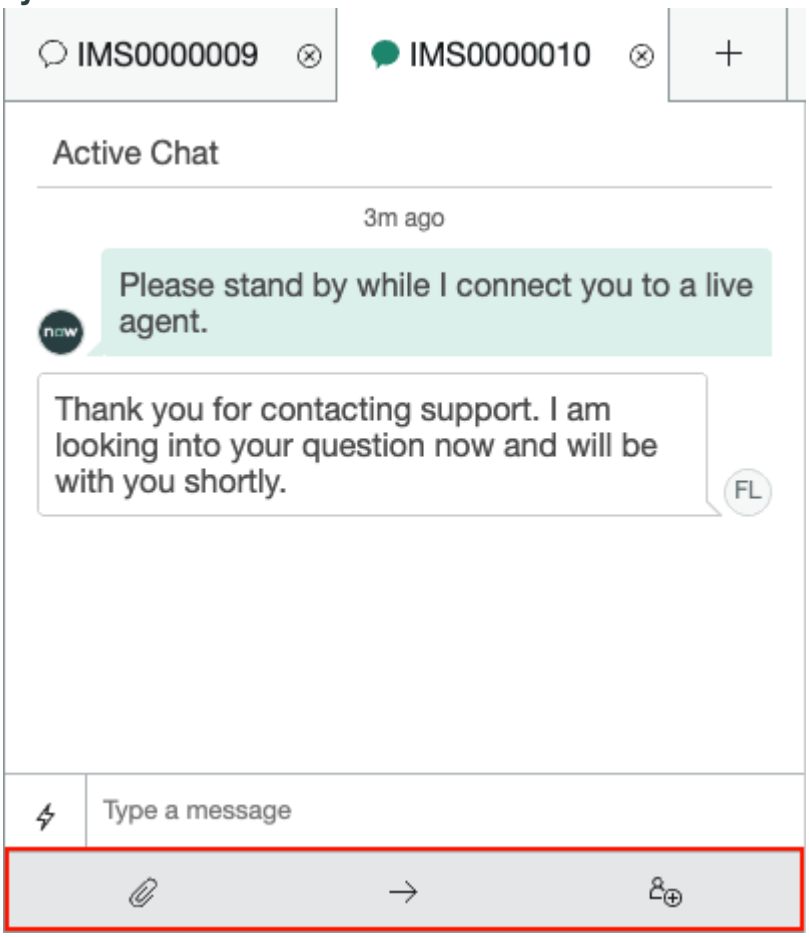
Konfigurieren Sie eine Schnellaktionsschaltfläche, damit Service Desk-Mitarbeiter mit einem einzigen Klick Aktionen in Mitarbeiterchat ausführen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Symbolleiste des Chatfensters Arbeitsbereich enthält drei Schaltflächen. Durch Auswahl der linken Schaltfläche ( ) wird eine Datei in einer Konversation angehängt, durch Auswahl der mittleren Schaltfläche ( ) wird eine Warteschlangenübertragung initiiert, und durch Auswahl der rechten Schaltfläche (“ wird eine Service Desk-Mitarbeiter-Übertragung initiiert. Sie können die linke Schaltfläche nicht konfigurieren, aber Sie können der mittleren und rechten Schaltfläche andere Schnellaktionen zuweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Symbolleiste im Chatfenster Arbeitsbereich .



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Chat-Einstellungen** > **Mitarbeiterchat**.
2. Wählen Sie im Abschnitt „Erfahrung des Mitarbeiters“ neben Schnellaktionen die **Option Alle** anzeigen aus.
   - Um die →(Pfeilsymbol) zu konfigurieren, wählen Sie In **Warteschlange übertragen aus**.
   - Um die Schaltfläche „ „Benutzer hinzufügen“) zu konfigurieren, wählen Sie **An Service Desk-Mitarbeiter übertragen aus**.
   - Um eine neue Schaltfläche zu erstellen, wählen Sie **Neu**aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Schnelle Aktion	Aktion, die ausgeführt wird, wenn die Schaltfläche ausgewählt wird.
Name	Name der Schnellaktion
Anwenderdefiniertes Symbol verwenden	Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie angeben möchten, welches Bild für das Symbol verwendet werden soll
Symbol	Schaltflächensymbol, das in der Symbolleiste des Chatfensters Arbeitsbereich angezeigt wird.
Aktiv	Wählen Sie aus, ob diese Schnellaktion aktiv sein soll.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anwendung	Name der Anwendung, für die das Symbol in der Symbolleiste angezeigt wird.
Bestellung	Position der Schaltfläche in der Symbolleiste. Bei einem Wert von 100 wird die Schaltfläche in der Mitte der Symbolleiste angezeigt. Wenn der Wert 101 ist, wird die Schaltfläche auf der rechten Seite der Symbolleiste angezeigt. Sie können die Schaltflächenreihenfolge nicht ändern.
Verfügbar auf der Registerkarte „Privater Chat“	Wählen Sie diese Option aus, um das Symbol in der Mitarbeiterchat-Symbolleiste anzuzeigen.
Parameterwert(e)	
Automatisch übermitteln	
Auf alle Gruppen anwenden	

4. Speichern Sie die Änderungen.
   - Um einen vorhandenen Datensatz zu aktualisieren, wählen Sie **Aktualisieren**aus.
   - Um einen neuen Datensatz zu erstellen, wählen **Sie Speichern**aus.

Symbolleisten-Steuerelemente für Schnellaktionen einrichten

Passen Sie die Schnellaktionen an, die in der Chat-Symbolleiste angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie **Mitarbeiterchat** und dann auf der Karte „Mitarbeiter-Experience“ neben Schnellaktionen die **Option Alle** anzeigen aus.
3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Um eine Schnellaktion im Arbeitsbereich zu erstellen, wählen Sie **Neu**.
   - Um eine Schnellaktion -Aktions-Arbeitsbereichsaktion zu ändern, wählen Sie den Schnell -[]- Aktions-Arbeitsbereichsaktions-Datensatz aus, den Sie aktualisieren möchten.
4. Füllen Sie die Felder auf dem Bildschirm aus.

Konfigurierbare Symbolleistensteuerung

Feld	Definition
Schnelle Aktion	Schnellaktion ausgeführt.
Name	Name der Aktion im Arbeitsbereich für Schnellaktionen .
Anwenderdefiniertes Symbol verwenden	Option zum Anzeigen eines anwenderdefinierten, heruntergeladenen Symbols in der Symbolleiste

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
Symbol	Bild, das in der Symbolleiste angezeigt werden soll, wenn das **Symbol Anwenderdefiniert verwenden** ausgewählt ist. Wählen **Sie Zum Hinzufügen klicken...** und wählen Sie im Bildschirm Bild auswählen eine Bilddatei aus. **Hinweis:** Verwenden Sie ein Bild mit einem quadratischen Seitenverhältnis.
Aktiv	Gibt an, ob dieses konfigurierbare Symbolleistensteuerelement aktiv ist.
Anwendung	Anwendungsbereich der Schnellaktion.
Bestellung	Wert dieser Schnellaktion. Schnelle Aktionen werden in aufsteigender Reihenfolge ausgeführt, sodass eine Schnellaktion mit der Reihenfolge 100 vor einer Schnellaktion mit der Reihenfolge 200 berücksichtigt wird.
Verfügbar auf der Registerkarte „Privater Chat“	Option, die definiert, ob die Schnellaktion auf der Registerkarte des privaten Chats verfügbar ist.
Betrifft	Bedingung, die bestimmt, wann die Schnellaktion verfügbar ist. ○ Filterbedingung hinzufügen: Filtert die Tabelle, die Sie im Feld **Tabelle** auswählen, um einen bestimmten Typ von Arbeitselement zu qualifizieren. ○ „ODER“-Klauselhinzufügen: Fügen Sie der Bedingung eine „oder“-Klausel hinzu. Beispiel: Um die Schnellaktion nur für Konversationen verfügbar zu machen, die Beth Anglin zugewiesen sind, wählen Sie die Interaktionstabelle [interaction] in **Tabelle**aus. Anschließend erstellen Sie im Feld **Gilt für** den folgenden Filter: **[Assigned to] [is] [Beth Anglin]**.
Parameterwert(e)	Parameter, die für die Schnellaktion erforderlich sind.
Automatisch übermitteln	Option für den Service Desk-Mitarbeiter, eine Schaltfläche auszuwählen und die Schnellaktion und den Parameter im Chat posten zu lassen.
Auf alle Gruppen anwenden	Option, um allen Anwendergruppen die Schnellaktion zur Verfügung zu stellen.

5. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schnellaktionen für den Chatkontext werden aktiviert

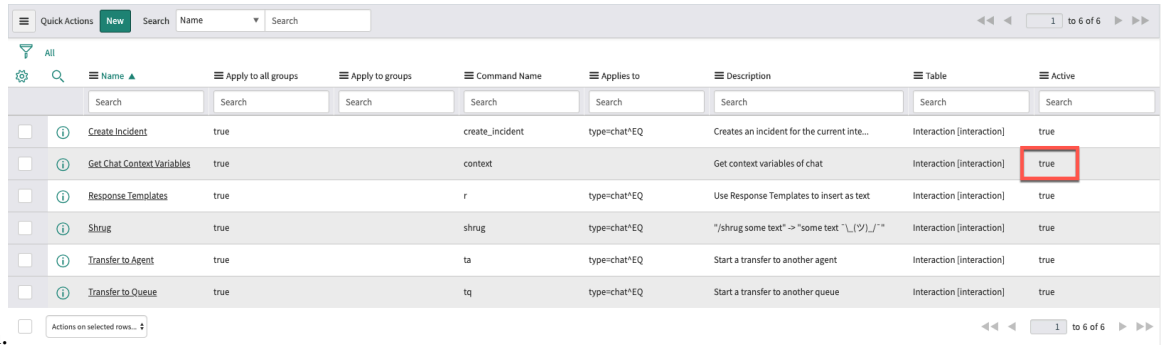
Aktivieren Sie Kontext-Schnellaktionen, damit Service Desk-Mitarbeiter den für eine Chatinteraktion relevanten Kontext anzeigen können. Wenn sie in einem Chat gestartet werden, zeigen Anzeigekarten Folgendes an: sysparm_portal, sysparm_page, table, sys_id oder sysparm_language.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Kontext-Schnellaktionen sind Standard-Schnellaktionen, müssen jedoch aktiviert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Schnelle Aktionen** > **Aktionen**.
2. Verwenden Sie im Datensatz **„Chat-Kontextvariablen abrufen“** den Listeneditor, um den Wert „ **Aktiv** “ auf „wahr“ zu



setzen.

E-Mails zu verpassten Chataktivitäten werden gesendet

Senden Sie E-Mails an Anwender mit Zusammenfassungen von Chatnachrichten, die ihnen gesendet wurden, während sie offline waren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können E-Mail-Zusammenfassungen an einen authentifizierten Anwender senden, die von einem Servicemitarbeiter verifiziert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Allgemein** aus.
3. Wählen Sie auf der Karte E- **Mails zu verpassten Aktivitäten** die Option **Einstellungen anzeigen**aus.
4. Aktivieren Sie die Funktion „E-Mails zu verpassten Aktivitäten“, indem Sie die Option **Aktivieren** umschalten.
5. Legen Sie in der Dropdown-Liste Offline-Schwellenwert fest, wie lange der Benutzer inaktiv ist, bevor eine E-Mail-Benachrichtigung gesendet wird.
   - 15 Minuten (Standard)
   - 2 Stunden

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- 8 Stunden
- Anwenderdefiniert (geben Sie eine anwenderdefinierte Dauer von Minuten oder Stunden ein.)

6. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse
E-Mail-Benachrichtigungen über verpasste Chatnachrichten werden automatisch nach dem angegebenen Zeitintervall gesendet.

Handler für sensible Daten wird konfiguriert

Erkennen und maskieren Sie vertrauliche Informationen, die in Konversationen vom Typ Mitarbeiterchat oder Virtual Agent geteilt werden.

Vorbereitungen
Aktivieren Sie das Plugin „Sensitive Data Handler“ (com.glide.sensitive_data_handling).

Erforderliche Rolle: admin oder virtual_agent_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie unter **Erkennung sensibler Daten**die **Option Alle anzeigen**aus.
3. Schieben Sie den Umschalter **Aktiv**, um die Erkennung vertraulicher Daten zu aktivieren.
4. Wählen Sie den entsprechenden Konversations-Flow aus:
   a. Anfordernde Person an Service Desk-Mitarbeiter – Zum Erkennen und Maskieren vertraulicher Daten, die von der anfordernden Person in einer Mitarbeiterchat -Konversation eingegeben wurden.
   b. Agent an anfordernde Person – erkennt und maskiert vertrauliche Daten, die vom Service Desk-Mitarbeiter in einer Mitarbeiterchat -Konversation eingegeben wurden.
   c. Anfordernde Person an Virtual Agent – Vertrauliche Daten erkennen und maskieren, die von der anfordernden Person während einer Konversation mit Virtual Agent eingegeben wurden.

   Hinweis:
   Sie müssen mindestens einen Konversations-Flow auswählen.

5. Auf der Registerkarte *Reguläre Ausdrücke* werden die vorhandenen Ausdrücke angezeigt:

Reguläre Ausdrücke

Feld	Beschreibung
Name	Name des regulären Ausdrucks.
Regulärer Ausdruck	Muster, das den Ausdruck definiert.
Anzahl der zu maskierenden Zeichen	Anzahl der Zeichen im regulären Ausdruck, die maskiert werden.
Maskierung starten ab	Richtung, in der der reguläre Ausdruck maskiert wird: von links nach rechts oder von rechts nach links.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Status	○ Aktiv: Dieser Ausdruck ist maskiert. ○ Inaktiv – dieser Ausdruck ist nicht maskiert.
Bestellung	Reihenfolge, in der die aktiven regulären Ausdrücke für eine Nachricht analysiert werden, um festzustellen, ob Übereinstimmungen vorhanden sind.

6. Wählen Sie entweder einen vorhandenen Ausdruck zum Ändern aus, oder erstellen Sie einen neuen regulären Ausdruck, indem Sie **Neu** wählen und die Felder ausfüllen.

Formular für reguläre Ausdrücke für sensible Daten

Feld	Beschreibung
Name	Name des regulären Ausdrucks.
Anzahl der zu maskierenden Zeichen	Anzahl der Zeichen im regulären Ausdruck, die maskiert werden.
Maskierungssymbol	Symbol, das anstelle der vertraulichen Daten verwendet wird.
Status	○ Aktiv: Dieser Ausdruck ist maskiert. ○ Inaktiv – dieser Ausdruck ist nicht maskiert.
Domäne	Name der Domäne, auf die sich dieser reguläre Ausdruck auswirkt. Wenn Sie **Global**auswählen, gilt der reguläre Ausdruck für die Domäne des Agents und der anfordernden Person. Damit der Service Desk-Mitarbeiter und die anfordernde Person die Domänen des jeweils anderen sehen, muss der Administrator einen der folgenden Schritte ausführen: ○ Schließen Sie die Domäne ein, in der der reguläre Ausdruck als untergeordnete Domäne für die entsprechende übergeordnete Domäne sichtbar sein soll. ○ Gewähren Sie der entsprechenden Domäne den erforderlichen Zugriff, wenn es sich um eine Partnerdomäne handelt. ○ Legen Sie den regulären Ausdruck unter einer globalen Domäne fest.
Regulärer Ausdruck	Muster, das den Ausdruck definiert. Überprüfen Sie Ihren regulären Ausdruck auf einer Validierungswebsite für reguläre Ausdrücke wie z. B. https://regex101.com/
Bestellung	Reihenfolge, in der die aktiven regulären Ausdrücke für eine Nachricht analysiert werden, um festzustellen, ob Übereinstimmungen vorhanden sind.
Maskierung starten ab	Gibt an, ob der reguläre Ausdruck von links nach rechts oder von rechts nach links verarbeitet wird.

7. Geben Sie auf der Registerkarte **Systemnachrichten** des Service Desk-Mitarbeiters Informationen für die Nachricht ein, die der Service Desk-Mitarbeiter sieht, wenn er vertrauliche Daten eingibt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemnachrichten des Service Desk-Mitarbeiters

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Beschreibung der Systemnachricht.
Wert	Genauer Wortlaut der Systemnachricht, die dem Service Desk-Mitarbeiter angezeigt wird.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Nachricht.
Aktualisiert von	Name des Benutzers, der die Nachricht zuletzt aktualisiert hat.

8. Geben Sie auf der Registerkarte **Systemnachrichten** für anfordernde Person Informationen für die Nachricht ein, die die anfordernde Person sieht, wenn sie vertrauliche Daten eingibt:

Systemnachrichten für anfordernde Person

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Beschreibung der Systemnachricht.
Wert	Genauer Wortlaut der Systemnachricht, die der anfordernden Person angezeigt wird.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Nachricht.
Aktualisiert von	Name des Benutzers, der die Nachricht zuletzt aktualisiert hat.

9. Wählen Sie **Speichern**.

Filter für Obszönitäten konfigurieren

Konfigurieren Sie Filter für Obszönitäten für Mitarbeiterchat, um gekennzeichnete Wörter auf die Weise zu erkennen, die den Anforderungen Ihres Unternehmens am besten entspricht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder virtual_agent_admin

Prozedur

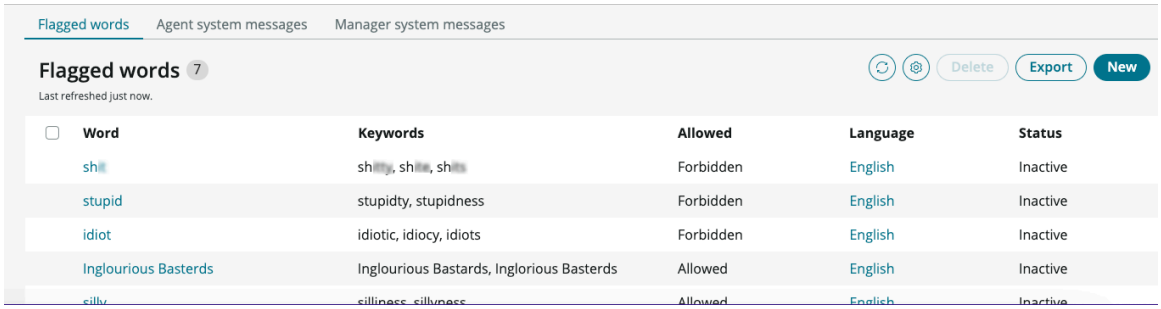
1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Chat-Einstellungen** > **Mitarbeiterchat**.
2. Wählen Sie auf der Karte **Chateinstellungen** neben Obszönitätserkennung die Option Einstellungen anzeigen aus.
3. Verschieben Sie auf der Seite „Obszönitätserkennung“ den Umschalter **Aktiv**, um den Obszönitätsfilter zu aktivieren.
4. Konfigurieren Sie auf der Karte Auswählen, wie gekennzeichnete Wörter erkannt werden die folgenden Einstellungen:

Option	Beschreibung
Verwenden Sie das Modell für maschinelles Lernen, um gekennzeichnete Wörter zu erkennen	Verwenden Sie den modellbasierten Modus, um zu bestimmen, welche Wörter als gekennzeichnete Wörter markiert werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
Liste der gekennzeichneten Wörter verwenden, wenn keine Übereinstimmungen gefunden werden	Verwenden Sie einen stichwortbasierten Ansatz, um zu bestimmen, welche Wörter als gekennzeichnete Wörter markiert werden sollen. Die Liste der gekennzeichneten Wörter kann auf der Registerkarte „Gekennzeichnete Wörter“ konfiguriert werden.
Anzahl der Nachrichten vor der Benachrichtigung des Managers	Wenn die Anzahl der von einem Service Desk-Mitarbeiter gesendeten Nachrichten mit gekennzeichneten Wörtern innerhalb des Zeitschwellenwerts dieser Anzahl entspricht oder sie überschreitet, sendet der Filter für Obszönitäten eine Nachricht an den Manager.
Zeitschwellenwert (in Stunden)	Anzahl der Stunden, in denen die Anzahl der Nachrichten mit gekennzeichneten Wörtern nachverfolgt wird.

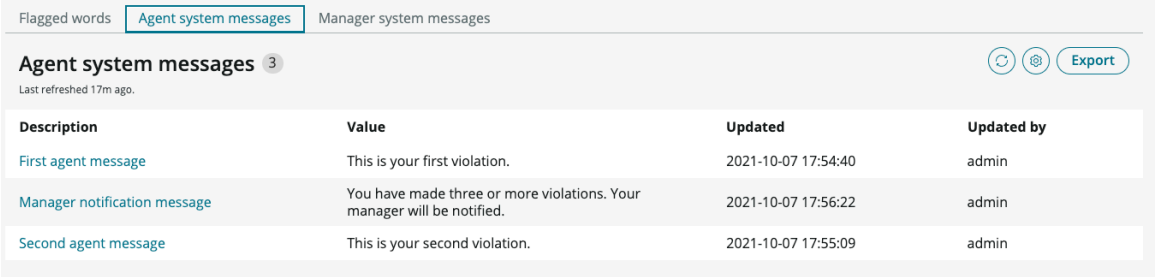
5. Geben Sie auf der Registerkarte `Gekennzeichnete Wörter` Wörter an, die Filter für Obszönitäten kennzeichnen soll:



Gekennzeichnete Wörter	
Word	Wort, das der Filter für Obszönitäten kennzeichnen soll.
Stichwörter	Ähnliche Wörter, die der Filter für Obszönitäten auch kennzeichnen sollte.
Zulässig	○ **Unzulässig** – das Wort gilt als obszön und wird gekennzeichnet. ○ **Zulässig** – Das Wort gilt nicht als obszön und wird nicht gekennzeichnet.
Sprache	Sprache, für die Filter für Obszönitäten gilt.
Status	○ **Aktiv** – Wenn Filter für Obszönitäten dieses Wort erkennt, wird bestimmt, ob es verboten oder zulässig ist. ○ **Inaktiv** – Wenn Filter für Obszönitäten dieses Wort erkennt, wird keine Aktion ausgeführt.

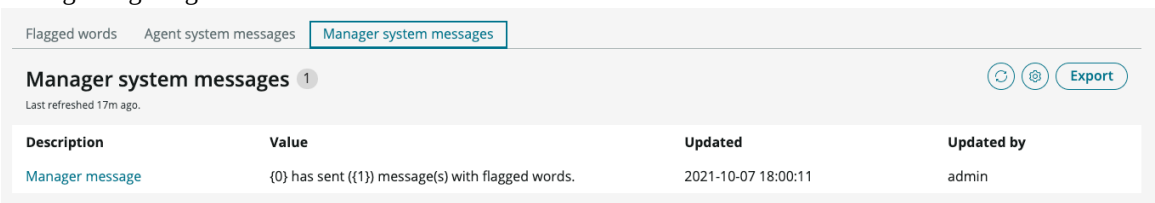
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Konfigurieren Sie auf der Registerkarte **Systemnachrichten** des Service Desk-Mitarbeiters die Nachrichten, die der Service Desk-Mitarbeiter sehen kann:



Systemnachrichten des Service Desk-Mitarbeiters	
Beschreibung	Beschreibung der Systemnachricht.
Wert	Genauer Wortlaut der Systemnachricht, die dem Service Desk-Mitarbeiter angezeigt wird.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Nachricht.
Aktualisiert von	Name des Benutzers, der die Nachricht zuletzt aktualisiert hat.

7. Konfigurieren Sie auf der Registerkarte **Manager-Systemnachrichten** die Nachrichten, die dem Manager angezeigt werden:



Manager-Systemnachrichten	
Beschreibung	Beschreibung der Systemnachricht.
Wert	Genauer Wortlaut der Systemnachricht, die dem Manager angezeigt wird.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Nachricht.
Aktualisiert von	Name des Benutzers, der die Nachricht zuletzt aktualisiert hat.

Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchat konfigurieren

Aktivieren Sie Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchat (DTAC), damit Chatunterhaltungen von einer Sprache in eine andere übersetzt werden können.

Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchat Sehen Sie sich dieses Video an, um weitere Informationen zum globalen Support mit Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchat zu erhalten.

Erforderliche Schritte

Diese Aufgaben müssen vor der Aktivierung von DTACabgeschlossen werden:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Integration mit einem Übersetzungsdienstanbieter
- Migrieren Sie zu Version v3 einer Übersetzerkonfiguration
- Übersetzen Sie einen Wissensartikel

DTAC aktivieren

DTAC übersetzt -Chatunterhaltungen aus einer Sprache in eine andere. Die bevorzugten Sprachen für den Service Desk-Mitarbeiter und die anfordernde Person basieren auf deren Anwenderprofilen, und ein Übersetzungsservice übersetzt die Nachrichten in die definierte Sprache des anderen Teilnehmers. Übersetzungsdienstanbieter unterstützen die Spracherkennung für anfordernde Personen, die nicht bei ServiceNow®angemeldet sind. Dies werden auch als Gastbenutzer bezeichnet.

DTAC ist standardmäßig inaktiv. Vor der Aktivierung von DTACmüssen die folgenden Anforderungen erfüllt sein:

- Dynamic translation
- Mitarbeiterchat einrichten
- Aktivieren Sie eine Sprache

Aktivieren Sie das Plugin Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchat (com.glide.cs.dynamic.translation.agent.chat).

Dadurch werden auch diese Plugins aktiviert:

- Dynamische Übersetzung (com.glide.dynamic_translation)
- Konversation Dynamische Übersetzung (com.glide.dynamic_translation.va_async)

und diese Systemeigenschaften:

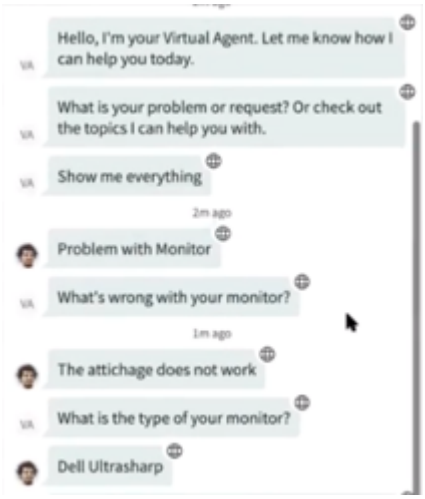
- true – synchron
- falsch: asynchron
- Fehlen dieser Eigenschaft – asynchron

Übertragung von Virtual Agent an einen Servicemitarbeiter

Sobald ein Service Desk-Mitarbeiter einen Chat akzeptiert, kann er den Chatverlauf zwischen Virtual Agent und der anfordernden Person in seiner bevorzugten Sprache anzeigen, um mehr Kontext zu bieten.

Virtual Agent -Themen müssen vor der Verwendung von DTACin den gewünschten Sprachen eingerichtet werden. Weitere Informationen zum Einrichten von Themen finden Sie unter Virtual Agent-Designer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Übersetzungsunterstützung in Chatunterhaltungen

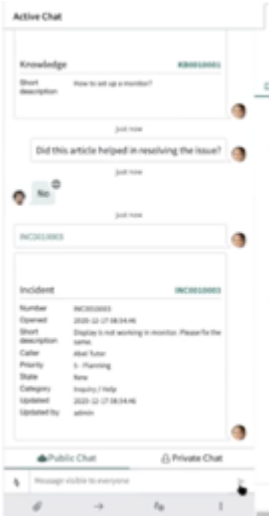
Wenn DTAC aktiviert ist, werden diese Elemente in Chatunterhaltungen übersetzt:

- Nachrichten der Benutzer
- Systemnachrichten
- Virtual Agent Chatverlauf
- Datensatzkarten-Feldwerte
- Umfangreiche Steuerungen

Typ	Umfangreiche Steuerung
Anwendereingabe	Zeichenfolge
Anwendereingabe	Statische Auswahlliste
Anwendereingabe	Referenzauswahl
Anwendereingabe	Boolean
Anwendereingabe	Datum/Uhrzeit
Anwendereingabe	Dateiauswahl
Anwendereingabe	Karussell
Bot-Antwort	Text
Bot-Antwort	Einzelner Link
Bot-Antwort	Mehrere Links
Bot-Antwort	Ausgabe für mehrere Abläufe
Bot-Antwort	Skriptausgabe
Bot-Antwort	Datensatzkarte

DTAC unterstützt keine Datensatzkartenbezeichnungen. Damit diese Funktionalität verwendet werden kann, müssen Systemlokalisierungseigenschaften konfiguriert sein. Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **Systemlokalisierung**. Weitere Informationen finden Sie in der Produktdokumentation ServiceNow® zu den Lokalisierungseinstellungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Analyseberichte für DTAC

Sie können einen Bericht generieren, der die Anzahl der DTAC Chats zählt, um zu beurteilen, wie viele Konversationen die Option DTAC verwenden.

Überwachen Sie die Anzahl der wahren Werte in der Spalte Übersetzt in der Interaktionstabelle. Weitere Informationen finden Sie in der Produktdokumentation ServiceNow® zu Interaktionsdatensätzen im Arbeitsbereich – Interaktionsdatensätze im Mitarbeiterbereich.

Konversationsverlauf einrichten

Aktivieren Sie die Konversationsverlaufsoptionen, die im Konversationsverlaufsbildschirm verfügbar sind, und passen Sie sie an.

Vorbereitungen

Der Konversationsverlauf bietet die Möglichkeit, auf einfache Weise auf historische Konversationen im selben Kanal zuzugreifen. Der Service Desk-Mitarbeiter kann effizienter arbeiten, indem er diese Konversationen überprüft, ohne mehrere Registerkarten zu öffnen und die Transkripte zu überprüfen. Diese Seite bietet Optionen zum Aktivieren des Konversationsverlaufs und zum Konfigurieren der anzuzeigenden Anzahl sowie einer optionalen gefilterten Ansicht für die Service Desk-Mitarbeiter.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie **Mitarbeiterchat** und dann auf der Karte „Mitarbeiter-Experience“ neben Konversationsverlauf die **Option Einstellungen** anzeigen aus.
3. Um den Konversationsverlauf zu aktivieren, schalten Sie den Schalter Aktivieren um.
4. Geben Sie im Feld Anzahl der anzuzeigenden Konversationen die Anzahl der vorherigen Konversationen ein, die auf dem Bildschirm angezeigt werden sollen.
   Es können maximal 25 Konversationen angezeigt werden.
5. Um einen Konversationsverlaufsfilter zu erstellen, wählen Sie **Neu**.
6. Füllen Sie im Bildschirm Neuen Konversationsverlaufsfilter erstellen die Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
Name	Name des Konversationsverlaufsfilters.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn dieser Filter angewendet werden soll.
Beschreibung	Beschreibung des Konversationsverlaufsfilters.
Bestellung	Reihenfolge, in der die Filter priorisiert werden sollen Der Filter mit der niedrigsten Reihenfolge, der den Gruppen des Service Desk-Mitarbeiters entspricht, wird zum Filtern der Interaktionen verwendet.
Auf alle Gruppen anwenden	Option, um allen Benutzergruppen den Konversationsverlaufsfilter zur Verfügung zu stellen

7. Wählen Sie Bedingungen festlegen aus, um das Dialogfeld „ **Bedingung** “ anzuzeigen.
8. Erstellen Sie im Dialogfeld „Bedingung“ einen Filter für den Konversationsverlauf.
   Weitere Informationen finden Sie unter Bedingungsgenerator .
9. Wählen Sie **Festlegen aus**.
10. Wählen Sie im Bildschirm Neuen Konversationsverlaufsfilter erstellen **Absenden** oder **Aktualisieren**aus.

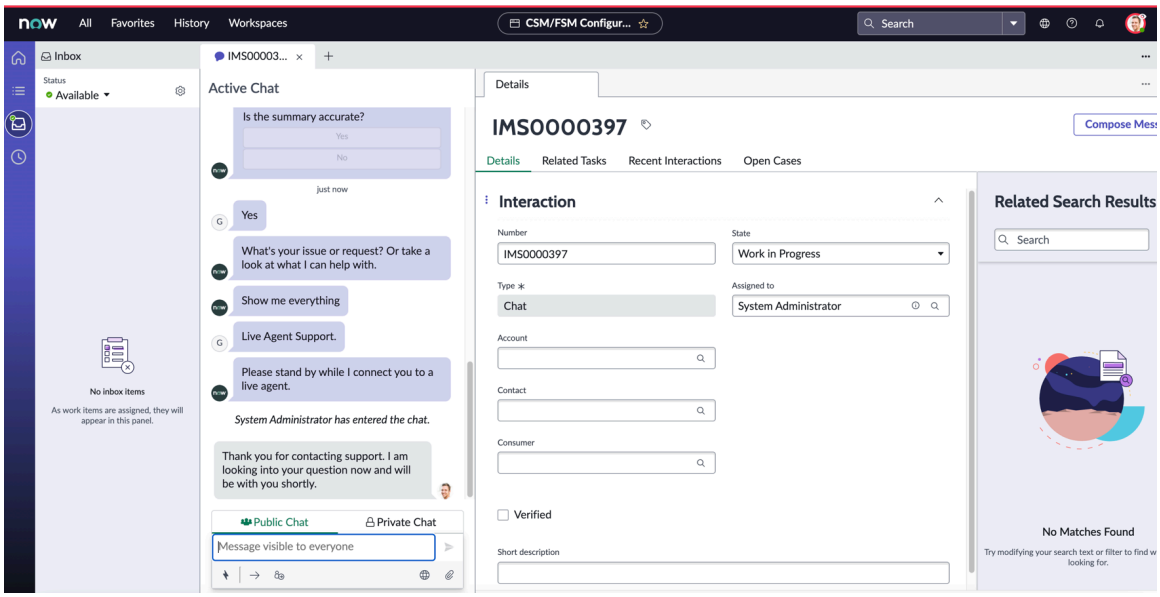
Mitarbeiterchat verwenden

Mitarbeiterchat ermöglicht es Servicemitarbeitern, Gespräche mit anfordernden Personen zu führen, und ermöglicht es Managern, den Service Desk-Mitarbeitern zu helfen und sie zu überwachen.

Im Arbeitsbereich wird ein Chat-Posteingang-Symbol ( ) angezeigt, mit dem Service Desk-Mitarbeiter Chats eingeben. Service Desk-Mitarbeiter legen ihren Status auf „ **Verfügbar** “ oder „Abwesend“ fest, um ihren Posteingang für **Chatanforderungen** zu öffnen oder zu schließen. Das Symbol zeigt Zahlen an, wenn Chats darauf warten, beantwortet zu werden.

Die Chat-Oberfläche ist in den Arbeitsbereich von integriert, sodass Service Desk-Mitarbeiter während der Arbeit am Bildschirm mit anderen Funktionen des Arbeitsbereichs chatten können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



In den folgenden Abschnitten wird erläutert, wie Mitarbeiterchatverwendet wird.

Mit Schnellaktionen in Mitarbeiterchat

Verwenden Sie Verknüpfungen, die als Schnellaktionen bezeichnet werden, für allgemeine Aktivitäten, die häufig ausgeführt werden.

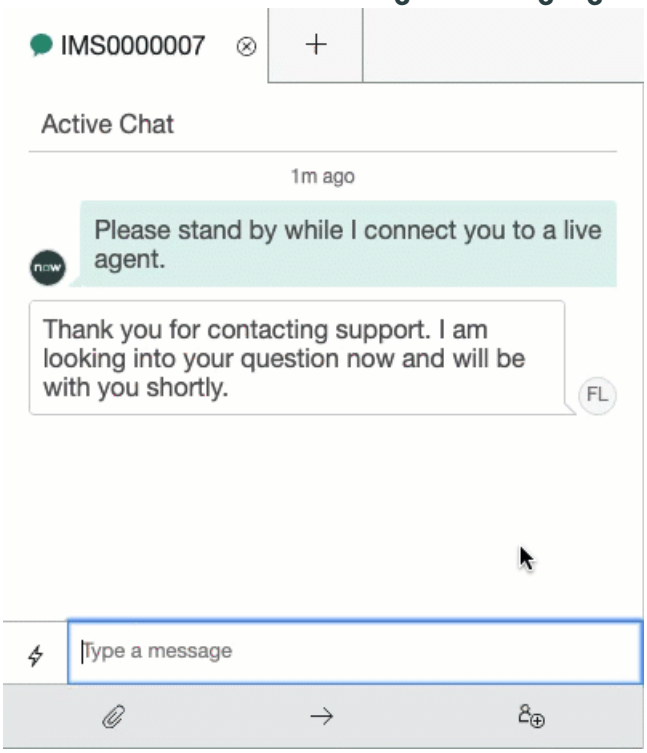
In Mitarbeiterchatkann ein Service Desk-Mitarbeiter eine Schnellaktion auf eine der folgenden Arten einfügen:

- Geben Sie einen Befehl nach dem Schrägstrich (/) ein.
- Wählen Sie das Lightning-Symbol ( ) und anschließend eine Schnellaktion aus dem Menü aus.
- Wählen Sie in der Symbolleiste die Schnellaktionsschaltfläche aus (falls verfügbar).

Beispielsweise kann ein Service Desk-Mitarbeiter eine Konversation in eine andere Warteschlange übertragen, indem er `/tq` in das Nachrichtenfeld eingibt.

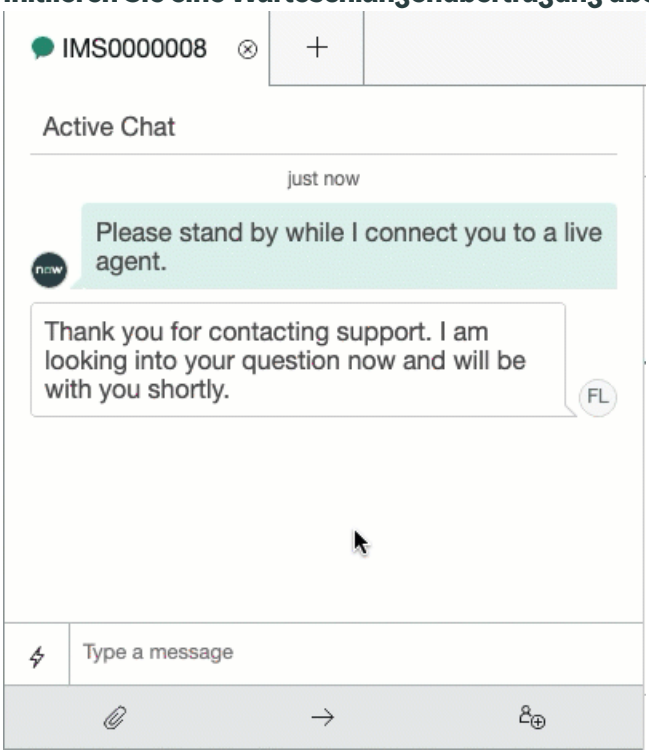
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Initiieren Sie eine Warteschlangenübertragung durch Eingabe



Ein Service Desk-Mitarbeiter kann eine Warteschlangenübertragung auch initiieren, indem er das Pfeilsymbol und dann **/tq** im Menü auswählt.

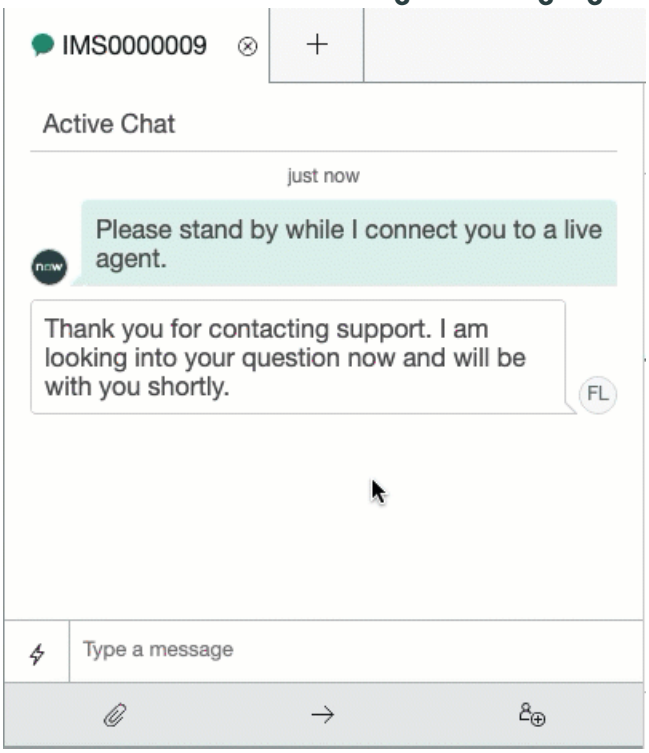
Initiieren Sie eine Warteschlangenübertragung über das Schnellaktionsmenü



Alternativ kann ein Service Desk-Mitarbeiter in eine andere Warteschlange wechseln, indem er in der Symbolleiste die → (Pfeilsymbol) auswählt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Initiieren Sie eine Warteschlangenübertragung über die Symbolleiste

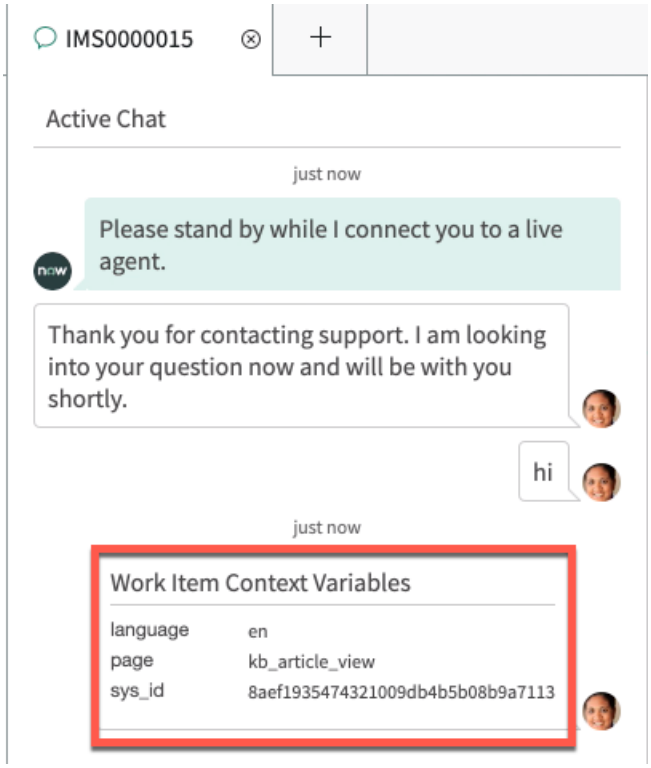


Hinweis:
Service Desk-Mitarbeiter müssen über die Rolle „quickactions_user“ verfügen, um Schnellaktionen verwenden zu können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Chat-Kontextdetails anzeigen

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann den für eine Chatinteraktion relevanten Kontext anzeigen. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann eine Kontext-Schnellaktion verwenden, um eine Karte mit Kontextvariablen anzuzeigen: sysparm_portal, sysparm_page, table, sys_id und sysparm_language. Der Service Desk-Mitarbeiter kann diese Schnellaktion initiieren, indem er `/context` in das Nachrichtenfeld eingibt.



Generieren Sie mit „Mit schreiben“ eine empfohlene Antwort Now Assist

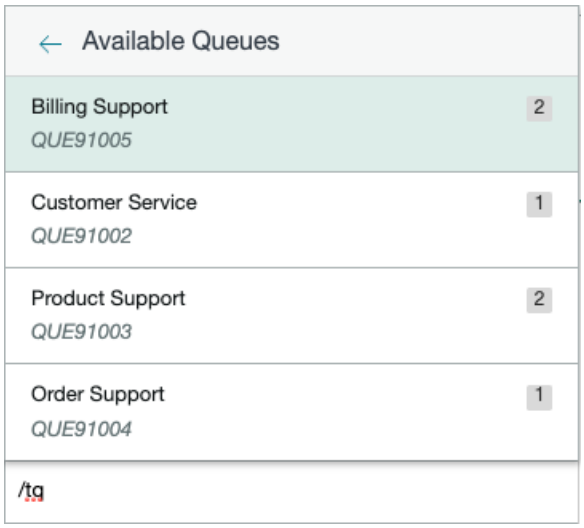
Ein Service Desk-Mitarbeiter kann Mit Now Assist schreiben verwenden, um eine Antwort für den Chat zu generieren. Der Service Desk-Mitarbeiter initiiert diese Schnellaktion, indem er im Nachrichteneingabefeld `/recommend` eingibt. Eine Fehlermeldung wird angezeigt, wenn das Generieren der empfohlenen Antwort zu lange dauert oder der LLM-Server nicht verfügbar ist.

Parameter

Einige Schnellaktionen erfordern ein sekundäres Menü, damit Service Desk-Mitarbeiter die Schnellaktionen weiter steuern können. Beispiel: Nachdem ein Service Desk-Mitarbeiter eine Warteschlangenübertragung initiiert hat, muss er auswählen, in welche Warteschlange die Übertragung erfolgen soll. Die Elemente, die im Sekundärmenü angezeigt werden, werden als *Parameter*bezeichnet.

Die folgende Abbildung zeigt, dass ein Service Desk-Mitarbeiter eine Liste der verfügbaren Warteschlangen sieht, nachdem er eine Schnellaktion zum Übertragen in eine andere Warteschlange eingefügt hat. Die Standardparameter für Schnellaktionen sind Warteschlangen, die Service Desk-Mitarbeitern zur Verfügung stehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Um eine Schnellaktion zu erstellen, die ein sekundäres Menü erfordert, müssen Sie Parameter für die Schnellaktion definieren. Weitere Informationen finden Sie unter Parameter für Schnellaktionen definieren.

Themen werden automatisch mit dem Konversations-Autopiloten angezeigt

Service Desk-Mitarbeiter können den Konversations-Autopiloten verwenden, um Virtual Agent -Themen während Mitarbeiterchat -Konversationen anzuzeigen. Während die anfordernde Person mit den Virtual Agent -Themen interagiert, können Service Desk-Mitarbeiter Multitasking-Aufgaben ausführen und an anderen Elementen arbeiten. Der Konversations-Autopilot ist für 'HR-Servicebereitstellung (HRSD) nicht verfügbar.

Während sie mit einer anfordernden Person in einer Mitarbeiterchat -Konversation sprechen, können Service Desk-Mitarbeiter den Konversations-Autopiloten starten, indem sie Autopilot-Schnellaktionen verwenden, um Virtual Agent -Themen aufzurufen. Abhängig von den von der anfordernden Person eingegebenen Informationen können Service Desk-Mitarbeiter nach einem bestimmten Thema Virtual Agent suchen und es mit Parametern anzeigen. Die anfordernde Person zeigt das Thema an und antwortet nach Bedarf. Virtual Agent erfasst die Eingabe der anfordernden Person.

Hinweis:
Aktivieren Sie für die beste Experience die Einstellung Mitarbeiterchat, die Systemnachrichten während des Autopiloten aktiviert. Details finden Sie unter Mitarbeiterchat einrichten.

Autopilot wird konfiguriert

Sie müssen das Glide-Plugin Virtual Agent und das Plugin Mitarbeiterchat installiert haben, um die Schnellaktion für Autopilot anzuzeigen und darauf zuzugreifen. Administratoren können einrichten, welche Virtual Agent -Themen für Service Desk-Mitarbeiter in Mitarbeiterchat] verfügbar sind.

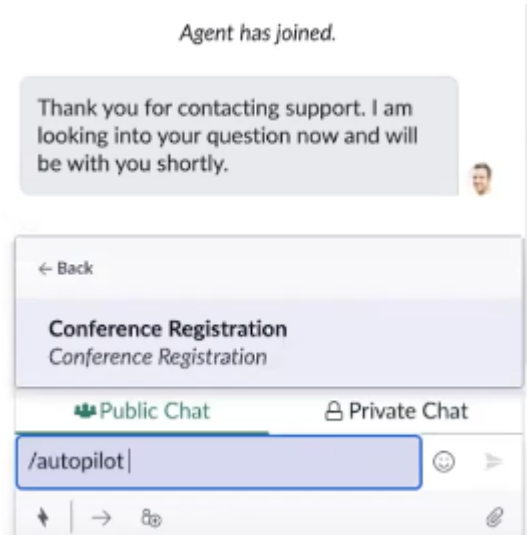
Hinweis:
Administratoren müssen in der Lage sein, eine Schnellaktion basierend auf den Geschäftsanforderungen ihrer Organisation zu konfigurieren und für Service Desk-Mitarbeiter nach Bedarf einzurichten.

Informationen zur Verwendung von Schnellaktionen in Mitarbeiterchatfinden Sie unter Mit Schnellaktionen in Mitarbeiterchat.

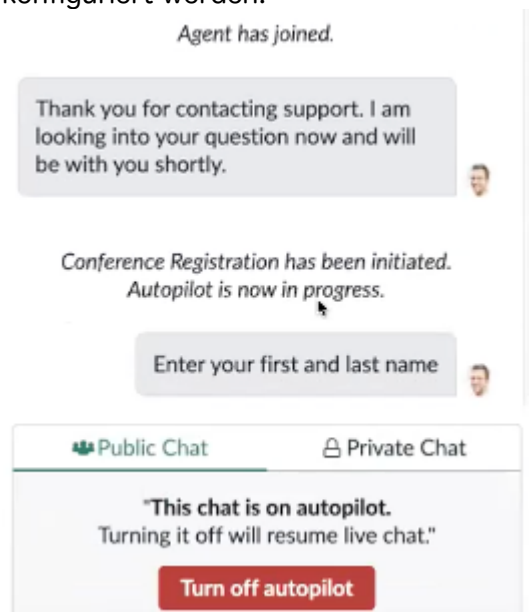
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Autopilot wird verwendet

Service Desk-Mitarbeiter können während der Konversation mit einer anfordernden Person Schnellaktionen verwenden, um ein Autopilotthema ihrer Wahl zu suchen und aufzurufen. Der Service Desk-Mitarbeiter kann nur Autopilot-Themen auswählen, die für den Kanal relevant sind. Beispielsweise können bei der Konversation mit einer anfordernden Person, die SMS verwendet, nur für SMS optimierte Themen ausgewählt werden.



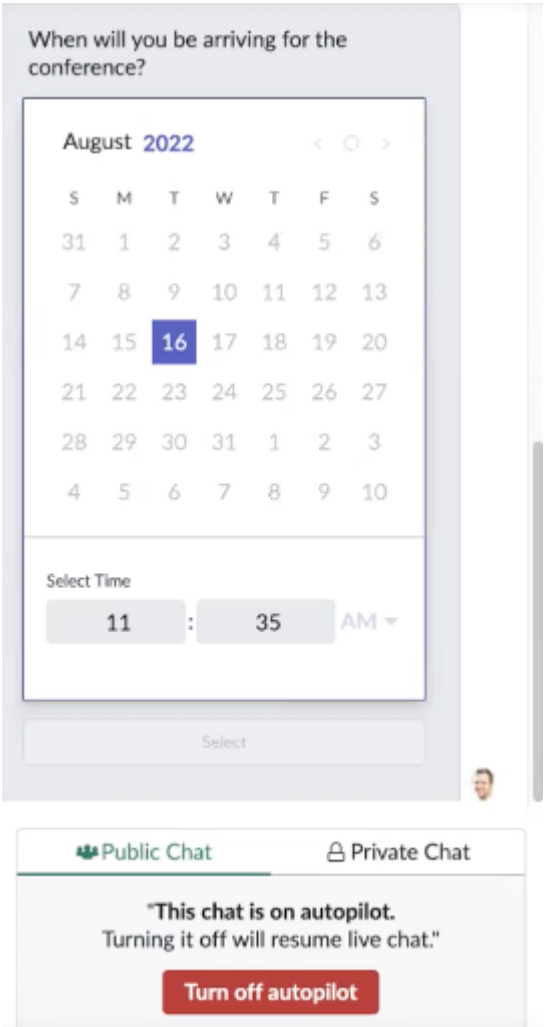
Service Desk-Mitarbeiter werden durch Systemnachrichten informiert, wenn ein Autopilotthema initiiert und beendet wurde. Diese Nachrichten können von Administratoren konfiguriert werden.



Während der Autopilot aktiviert ist

Wenn der Autopilot aktiviert ist, kann die anfordernde Person die Rich Controls für Text verwenden. Service Desk-Mitarbeiter sehen jedoch eine schreibgeschützte Version der Rich Controls, die an die anfordernde Person gerendert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

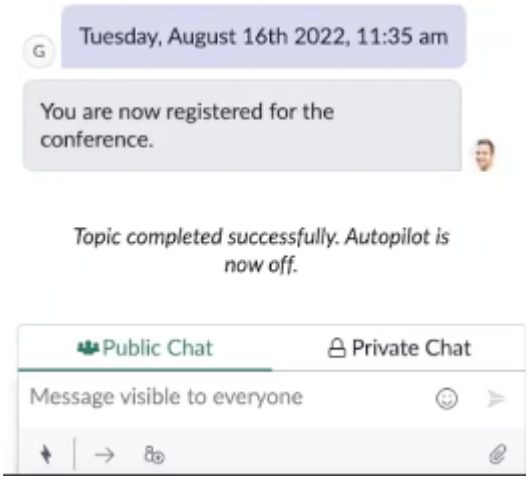


Wenn der Autopilot verwendet wird, ist der öffentliche Chat mit der anfordernden Person deaktiviert, aber Service Desk-Mitarbeiter können sich an andere Service Desk-Mitarbeiter und Vorgesetzte wenden, um Hilfe zu erhalten. Wenn Flüsterfunktion aktiviert ist, funktioniert die Registerkarte „ **Privater Chat** “ in Flüsterfunktion während des Autopiloten normal. Während der Autopilot verwendet wird, wird die Kapazität des Service Desk-Mitarbeiters nicht freigegeben, und von Kunden konfigurierte Messaging-Aktionen werden deaktiviert.

Wenn der Autopilot beendet wird

Der Service Desk-Mitarbeiter erhält auf der Registerkarte **Benachrichtigungen** in Arbeitsbereich eine Desktop-Benachrichtigung, dass das Thema Virtual Agent von der anfordernden Person beendet oder abgeschlossen wurde. An diesem Punkt übernimmt der Service Desk-Mitarbeiter die Kontrolle über die Konversation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Mit Emojis Stimmungen vermitteln

Verwenden Sie Emojis in Mitarbeiterchat -Konversationen, um den anfordernden Personen Stimmungen zu vermitteln. Dies gibt den anfordernden Personen das Gefühl, sie führen ein Gespräch mit einem Freund, und erhöht die Markentreue des Kunden.

Vorbereitungen

Emojis müssen aktiviert werden, bevor Service Desk-Mitarbeiter sie in Mitarbeiterchatverwenden können. Anweisungen zum Aktivieren von Emojis finden Sie unter Mitarbeiterchat einrichten.

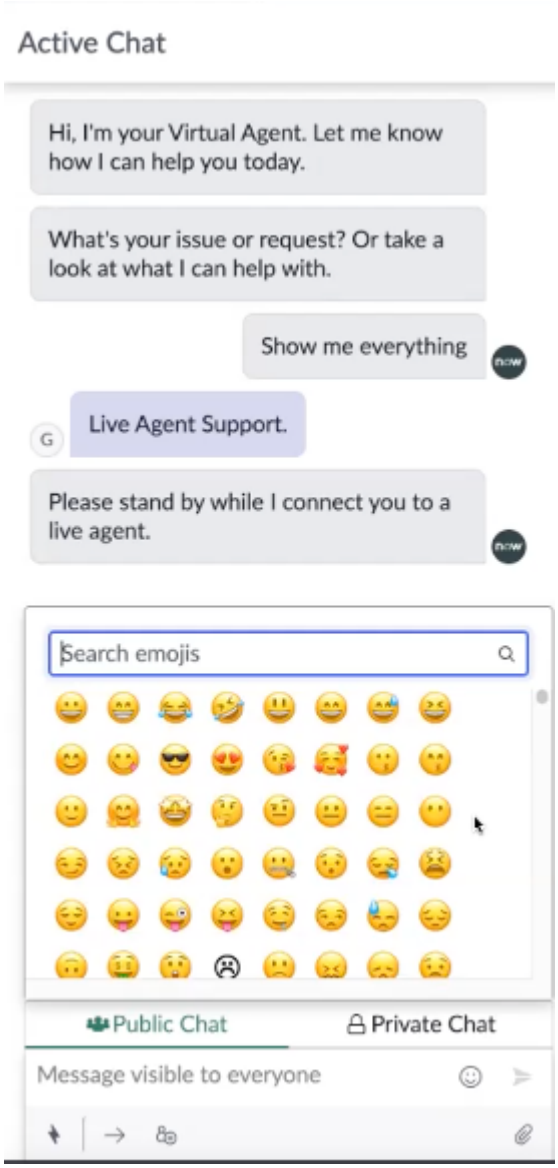
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

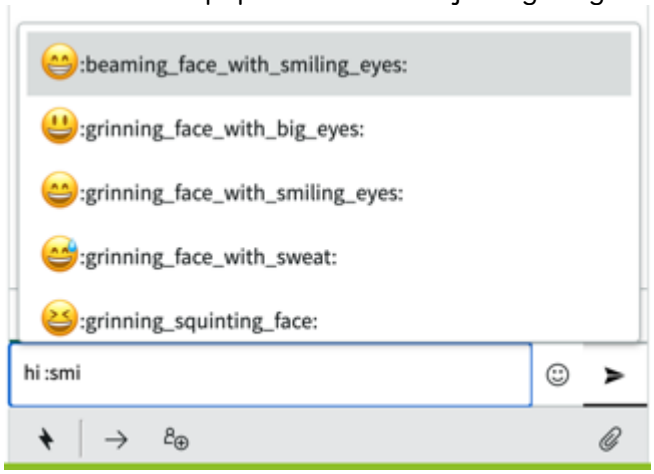
1. Während eines aktiven Chats gibt es mehrere Möglichkeiten, ein Emoji hinzuzufügen:

- Wählen Sie das Symbol „Emoji-Symbol , um die Emoji-Palette anzuzeigen. Wählen Sie dann ein Emoji aus der Palette aus, oder suchen Sie nach einem Emoji, indem Sie einen Namen in die Suchleiste der Emoji-Palette eingeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

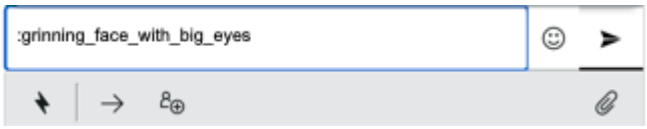


- Geben Sie einen Doppelpunkt gefolgt von den ersten Zeichen des Emoji-Namens ein. Wenn das Popup-Menü mit Emojis angezeigt wird, wählen Sie eines aus.

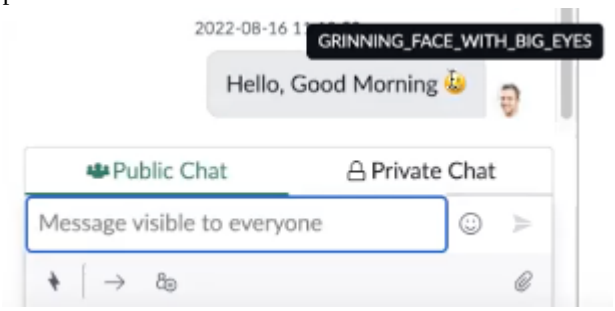


- Geben Sie eine Sonderzeichenkombination oder einen Kurznamen ein, der nach Eingabe einer Leer- oder Eingabetaste automatisch in ein Emoji umgewandelt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



2. Zeigen Sie den kurzen Namen eines Emoji als Tooltip an, indem Sie den Cursor über den Emoji positionieren.

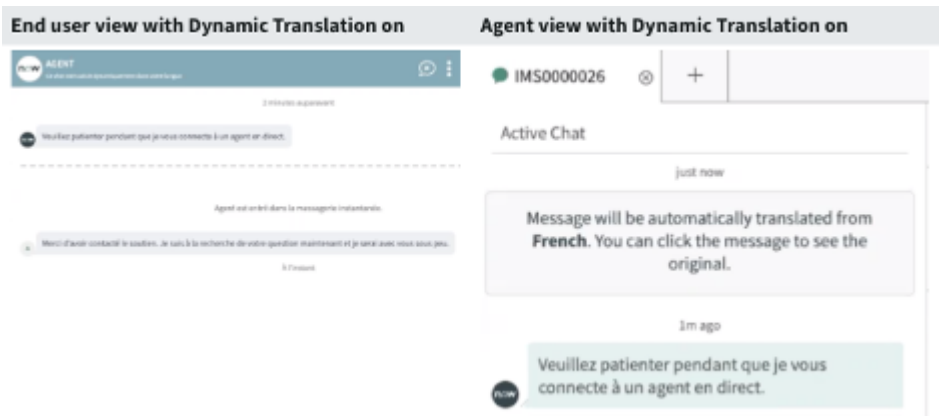


Konversation in einer anderen Sprache mit Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchat

Verwenden Sie Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchat (DTAC), um eine -Chatunterhaltung mit einer anfordernden Person zu führen, die eine andere Sprache verwendet.

Übersetzungsindikatoren

Wenn DTAC aktiviert ist, sehen sowohl der Service Desk-Mitarbeiter als auch die anfordernde Person oben in der Chatunterhaltung ein Banner, das anzeigt, dass die Konversation übersetzt wird. Zweisprachige Service Desk-Mitarbeiter können ermitteln, ob sie die Sprache der anfordernden Person so fließend sprechen, dass sie DTAC bei Bedarf für einzelne Chatsitzungen vorübergehend deaktivieren können.



Steuerelement für dynamische Übersetzungen für zweisprachige Service Desk-Mitarbeiter

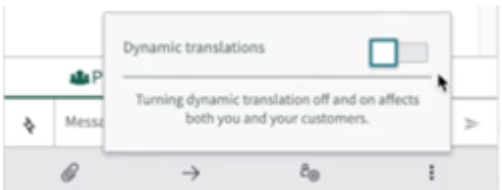
Wenn ein zweisprachiger Service Desk-Mitarbeiter eine Chatunterhaltung akzeptiert, bei der er die Sprache der anfordernden Person fließend spricht, ist DTAC nicht erforderlich. Mit der Steuerung für Chatsitzungen mit dynamischen Übersetzungen können Service Desk-Mitarbeiter DTAC für einzelne Chatsitzungen deaktivieren.

Service Desk-Mitarbeiter können die Auslassungspunkte (⋮) unten im Chatfenster auswählen und dann das **Steuerelement Dynamische Übersetzungen** in die Aus-Position bringen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn DTAC deaktiviert ist, wird oben in den Chatfenstern des Service Desk-Mitarbeiters und der anfordernden Person eine Benachrichtigung angezeigt, die die Änderung des Status für diese Chatsitzung hervorhebt.

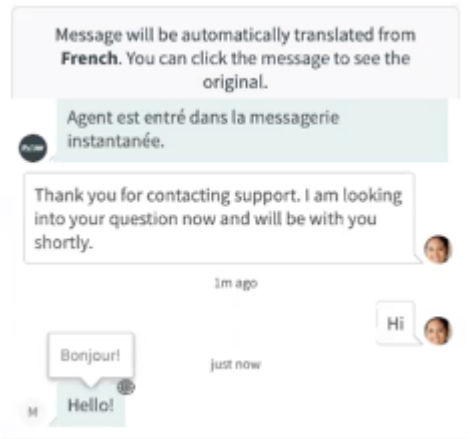
Die Übersetzungsfunktion ist für diese bestimmte Chatsitzung sowohl für die anfordernde Person als auch für den Service Desk-Mitarbeiter deaktiviert. Die Auswahl in einer Chatsitzung hat keine Auswirkungen auf die Auswahl in anderen Chatsitzungen, und der Service Desk-Mitarbeiter kann DTAC innerhalb einer Chatsitzung deaktivieren und wieder aktivieren.



Beheben Sie Probleme mit übersetzten Nachrichten

Übersetzungsservices verstehen keine Idiome oder Fachsprache, und es ist möglich, dass einige Benutzernachrichten bei der Übersetzung verloren gehen. Sie können das Übersetzungsindikatorsymbol verwenden, um die ursprüngliche Nachricht der anfordernden Person anzuzeigen und ihre Bedeutung bei Bedarf nachzuschlagen.

Sie können zu einer einzelnen Chat-Nachricht navigieren und das Übersetzungsindikator-Symbol ( ), um die nicht übersetzte Originalnachricht der anfordernden Person anzuzeigen.



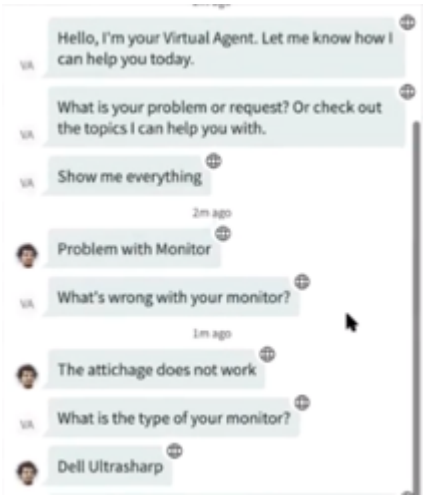
Übersetzte Chattranskripte

Am Ende jeder DTAC -Chatsitzung werden zwei Chattranskripte generiert. Eines für die anfordernde Person zum Herunterladen und Speichern in der Sprache der anfordernden Person. Das andere ist das Transkript des Service Desk-Mitarbeiters, das den Text enthält, der im Chat-Fenster des Service Desk-Mitarbeiters zu sehen ist. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter in einem Teil des Chats DTAC verwendet hat, enthält das Transkript sowohl den übersetzten als auch den nicht übersetzten Text. Weitere Informationen finden Sie unter Chat-Transkript-Downloads für anfordernde Personen.

Chat übertragen von Virtual Agent

Sobald Sie einen Chat von einer anfordernden Person akzeptieren, können Sie den Chatverlauf zwischen Virtual Agent und der anfordernden Person in ihrer bevorzugten Sprache anzeigen, um mehr Kontext zu bieten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Anhänge in DTAC

Beim Einfügen eines Anhangs in einen Chat übersetzt DTAC weder den Dateinamen noch den Inhalt des Anhangs.

Senden einer vom Service Desk-Mitarbeiter initiierten Nachricht während eines asynchronen Chats

Senden Sie einer anfordernden Person eine -Nachricht, auch wenn die anfordernde Person während der Arbeit an Problemen in Arbeitsbereichnicht online ist. Eine lange Konversation zwischen einem Service Desk-Mitarbeiter und einer anfordernden Person, die nicht gleichzeitig online sind, wird als asynchroner Chat bezeichnet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. **Wählen Sie im Interaktionsdatensatz Nachricht verfassen**aus.
   Das Formular „Nachricht verfassen“ wird für Interaktionen angezeigt, die nicht Chat oder Messaging sind.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Nachricht verfassen“

Feld	Wert
Kanal	Messaging-Kanal, über den Service Desk-Mitarbeiter Nachrichten initiieren können, um eine Verbindung mit anfordernden Personen herzustellen. Wählen Sie für einen asynchronen Chat **mweb aus**.
Von	ID des Service Desk-Mitarbeiters, der die Nachricht sendet
An	ID der anfordernden Person, die die Nachricht erhält.
Nachricht	Geben Sie die Nachricht ein, die Sie an die anfordernde Person senden möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Anhang	Wählen Sie **Datei** anhängen aus, um eine Datei anzugeben, die an die Nachricht angehängt werden soll.

3. Wählen Sie **Senden**.

Zugehörige Informationen

Asynchroner Chat

Konfigurieren Sie den asynchronen Chat für den Webkanal

Mitarbeiterchat – Referenz

Referenzthemen enthalten Beschreibungen zu Mitarbeiterchat.

Domänentrennung und Mitarbeiterchat

Die Anwendung Mitarbeiterchat unterstützt Domänentrennung. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Standard

- Umfasst die **Basis**-Support-Stufe.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Anforderungen

Alle Domänen-Supportfunktionen erfordern das Plugin „Domain Support – Domain Extensions Installer“ [com.glide.domain.msp_extensions.installer]. Details finden Sie unter Request domain separation .

Mitarbeiterchat mit Domain Separation konfigurieren

Mit Domain Separation können Unternehmen ihre Daten und Prozesse basierend auf bestimmten Kriterien wie Geschäftsbereich, Geografie oder anderen Faktoren segmentieren.

Ein Service Provider (SP) hat einen Chat-Einstellungsdatensatz (Mitarbeiterchat) in der globalen Domäne, wenn die Instanz bereitgestellt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Administrator einer Subdomäne kann Mitarbeiterchat -Einstellungen für diese Subdomäne angeben, z. B. Arbeitswarteschlangen und Zuweisungsgruppen. Details finden Sie unter Mitarbeiterchat einrichten.

Wenn sich ein Benutzer bei einer Subdomäne anmeldet, wird ein gesetzter Mitarbeiterchat -Einstellungsdatensatz mit Seeding erstellt.

Wenn Sie Domain Separation in Mitarbeiterchatverwenden, beachten Sie die folgenden Punkte:

- Domain Separation gilt sowohl für die Service Desk-Mitarbeiter-Seite als auch für die Kundenseite des Chats. Das bedeutet, dass Service Desk-Mitarbeiter nur auf Chatdatensätze und Daten zugreifen können, die sich in ihrer Domäne befinden, und Kunden nur Chatdatensätze sehen können, die ihrer Domäne zugeordnet sind.
- Mitarbeiterchat -Datensätze werden automatisch mit der Domäne des Service Desk-Mitarbeiters getaggt, der den Chat bearbeitet hat. Dadurch wird sichergestellt, dass der Chatdatensatz der richtigen Domäne zugeordnet ist und Service Desk-Mitarbeiter nur Chatdatensätze anzeigen können, die ihrer Domäne zugeordnet sind.
- Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einem Chat zugewiesen wird, wird der Chat automatisch der Domäne des Service Desk-Mitarbeiters zugewiesen. Dadurch wird sichergestellt, dass der Chatdatensatz von Anfang an der richtigen Domäne zugeordnet ist.
- Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Chat an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter übertragen oder den Chat auf eine höhere Supportebene eskalieren muss, wird der Chat an einen Service Desk-Mitarbeiter übertragen, der sich in derselben Domäne wie der ursprüngliche Service Desk-Mitarbeiter befindet. Dadurch wird sichergestellt, dass der Chatdatensatz in der richtigen Domäne bleibt.

Erstellen eines Berichts, um die Anzahl der Hilfeanforderungen nachzuverfolgen

Erstellen Sie einen Bericht, der die Anzahl der Hilfeanfragen nachverfolgt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Aktivieren Sie die Geschäftsregel „Interaktionsereignisse“.
   a. Navigieren zu **Interaktion** > **Alle**.
   b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Überschrift **Nummer**.
   c. Klicken **Konfigurieren** > **Business-Regeln**.
   d. Klicken Sie im Bildschirm Business-Regeln in der Spalte **Name** auf **Interaction Events**(Interaktionsereignisse).
   e. Aktivieren Sie im Bildschirm Business-Regeln – Interaktionsereignisse das Kontrollkästchen **Aktiv**, wenn es nicht bereits ausgewählt ist.
   f. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
2. Erstellen Sie im Bildschirm Metrikdefinition – Neuer Datensatz für Interaktion „Hilfe angefordert“ eine neue **Metrikdefinition**, indem Sie im **FeldTabelle** „Interaktion“ eingeben und in der Liste „Feld“ Hilfe angefordert auswählen.
   Detaillierte Schritte zum Erstellen von Metrikdefinitionen finden Sie unter Metriken definieren .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Erstellen Sie einen neuen Chat als anfordernde Person.
4. Akzeptieren Sie denselben Chat als Service Desk-Mitarbeiter.
5. Melden Sie sich noch als dieser Service Desk-Mitarbeiter an, und geben Sie die Schnellaktion `/helpein`.
6. Navigieren zu **Metriken** > **Instanzen** und erfassen Sie die ID des Einzelinstanzdatensatzes, der für „help_requested=true“ erstellt wurde.
7. Navigieren Sie zum Administratorfenster, und öffnen Sie die Interaktion aus dem vorherigen Schritt.
8. Treten Sie der Konversation bei (privat oder öffentlich).
9. Navigieren zu **Metriken** > **Instanzen** und beobachten Sie, dass ein Instanzdatensatz für „help_requested=true“ erstellt wurde.
   Weitere Informationen zur Verwendung der Metrikinstanztabelle finden Sie unter Metric instance .

Mitarbeiterchat Der Interaktion zugehörige Datensätze

Die Tabelle für zugehörige Interaktionsdatensätze [interaction_related_record] verfolgt Aufgaben und Knowledge Base-Artikel (KB), die im Kontext einer bestimmten Interaktion erstellt, aktualisiert oder angezeigt werden. Die Tabelle „Zugehöriger Datensatz für Interaktion“ verweist auf die Interaktion, das zugehörige Dokument, ob die Beziehung zu einer Aufgabe oder einem KB-Artikel besteht und welche Art von Vorgang im zugehörigen Dokument die Grundlage für die Beziehung bildete.

Übersicht über die zugehörige Datensatztabelle der Interaktion

Die Tabelle „Interaktion zugehöriger Datensatz“ verfolgt Aufgaben- und KB-Artikeldatensätze, die in einer bestimmten Interaktion erstellt, aktualisiert oder angezeigt wurden. Die Datensätze der zugehörigen Datensatztabelle für die Interaktion

- Die Interaktion
- das zugehörige Dokument
- ob die Beziehung zu einem KB-Artikel oder zu einer Aufgabe besteht
- welche Art von Vorgang für das zugehörige Dokument die Grundlage der Beziehung bildete

Der Interaktion zugehörige Datensätze werden erstellt

Interaktionsbezogene Datensätze können manuell oder automatisch erstellt werden.

- Manuell – Datensätze werden manuell über ein der Interaktion zugehöriges Datensatzformular erstellt. Das Formular wird in einem Arbeitsbereich über eine UI-Aktion für zugeordnete Datensätze geöffnet. Wenn dieses Formular zum Erstellen der Beziehung verwendet wird, wird das Feld „Vorgang“ nicht auf einen Wert festgelegt.
- Automatisch über Business-Regeln erstellt
- Wird automatisch über Client-Aufrufe aus einem Arbeitsbereich erstellt

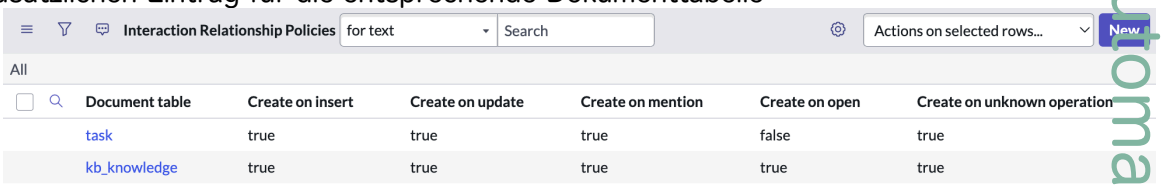
Automatische Erstellung von interaktionsbezogenen Datensätzen konfigurieren

Sie können Einträge in der Tabelle „Interaktionsbeziehungsrichtlinie“ [interaction_relationship_policy] aktualisieren oder erstellen, um zu verwalten, welche Arten von Vorgängen zur automatischen Erstellung von interaktionsbezogenen Datensätzen führen. Diese bestimmen, ob für jede der folgenden Aktionen zugehörige Interaktionsdatensätze erstellt werden dürfen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Einfügen: Datensatz, der im Kontext der Interaktion aus dem Arbeitsbereich erstellt wurde.
- Aktualisieren: Datensatz, der im Kontext der Interaktion aus dem Arbeitsbereich aktualisiert wird.
- Erwähnung: In einem Chat erwähnte Datensatznummer, was zum Rendern einer Datensatzkarte führt.
- Öffnen: Datensatz, der im Arbeitsbereich im Kontext der Interaktion geöffnet wurde.
- Unbekannt – Interaktionsbezogener Datensatz, der durch automatisierte Logik auf andere Weise als durch Service Desk-Mitarbeiter-Aktionen aus dem Arbeitsbereich erstellt wurde.

Zwei Richtlinien, die im -Basissystem enthalten sind, steuern das Verhalten für Beziehungen zur Tabelle „Aufgabe“ und „kb_knowledge“. Um das Verhalten für einen bestimmten Aufgabentyp zu überschreiben, können Sie einen zusätzlichen Eintrag für die entsprechende Dokumenttabelle



hinzufügen.

Die Eigenschaft com.glide.interaction.autocreate_relationships ist standardmäßig auf „true“ festgelegt. Wenn sie auf „false“ festgelegt ist, werden nur Beziehungen erstellt, die über das Formular „interaction_related_record“ erstellt wurden. Alle anderen werden durch die Business-Regel „Automatische Beziehungserstellung blockieren“ blockiert.

Sidebar

Sidebar ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern die Zusammenarbeit mit anderen während der Arbeit an einem Arbeitsbereichsdatensatz.

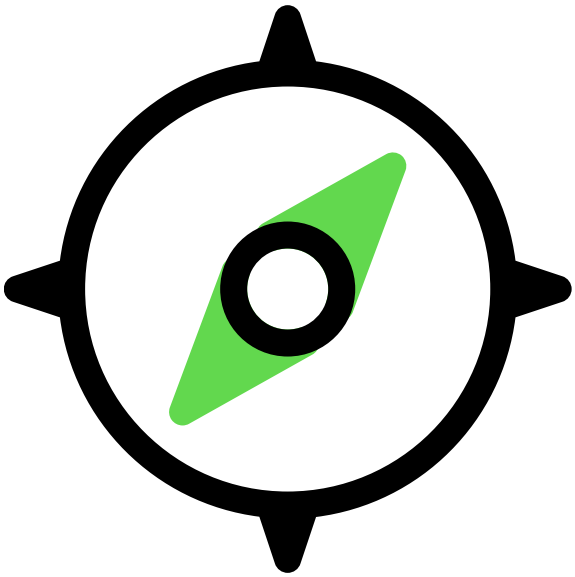
https://player.vimeo.com/video/995464032?h=eff269086e&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

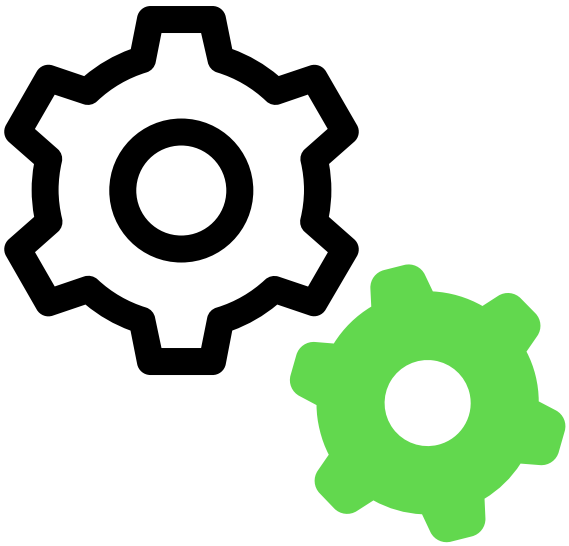
Erste Schritte

Untersuchen



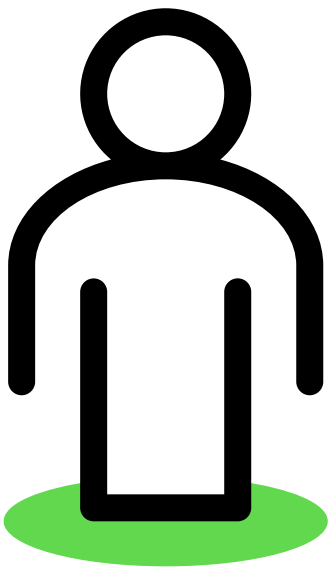
Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen von Sidebar.

Konfigurieren



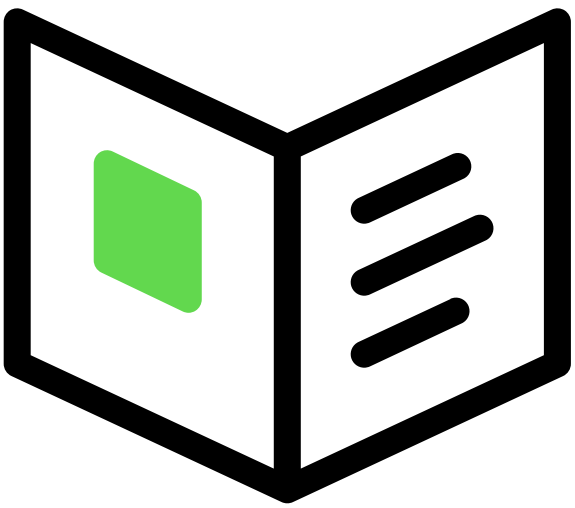
Installieren und konfigurieren Sie Sidebar, und aktivieren Sie die relevanten Plugins.

Verwenden



Verwenden Sie Sidebar, damit Service Desk-Mitarbeiter mit anderen Diskussionen führen und Probleme schneller lösen können.

Referenz



Rufen Sie Sidebar Details für Domain Separation ab.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung und Hilfe

- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Sidebar erkunden

Mithilfe von Sidebarkönnen Service Desk-Mitarbeiter mit anderen basierend auf einem Datensatz Arbeitsbereich in Echtzeit zusammenarbeiten. Diese Sidebar -Diskussionen erleichtern den Austausch von Informationen und Wissen, um Probleme schneller und mit besseren Ergebnissen zu lösen.

Sidebar – Übersicht

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann eine Gruppendiskussion aus dem Datensatz Arbeitsbereich starten, indem er vorläufige Informationen und Kontext eingibt und Fachexperten hinzufügt. Der Service Desk-Mitarbeiter kann mehrere Diskussionen für einen Datensatz erstellen.

Sidebar Arbeitsbereiche

Sidebar wird in den folgenden Arbeitsbereichen unterstützt:

- Kundenservice-Management (CSM) Konfigurierbarer Arbeitsbereich
- CSM Manager Workspace
- Mitarbeiterbereich für Human Resources (HR).
- IT Service Management (ITSM) Manager Workspace
- Arbeitsbereich für Security Incident Response
- Vendor Management-Arbeitsbereich

Informationen zum Hinzufügen der Schaltfläche **„Diskussion“** zu einem unterstützten Arbeitsbereich finden Sie unter Hinzufügen der Schaltfläche „Diskussionieren“..

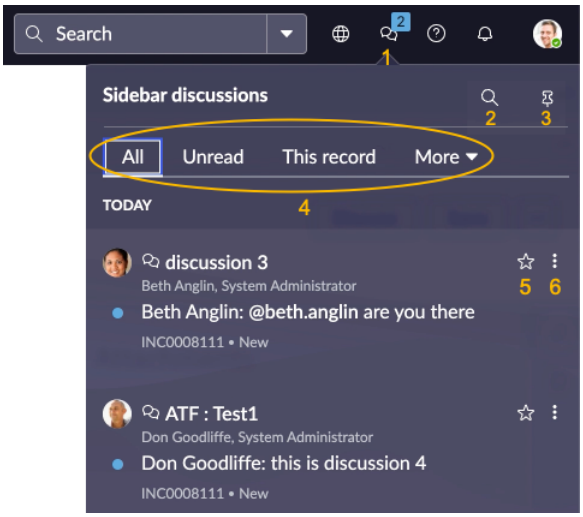
Informationen zum Hinzufügen der Schaltfläche **„Diskussion“** zu einem nicht aufgeführten Arbeitsbereich (z. B. Service Operations-Arbeitsbereich) finden Sie im KB-Artikel KB1213249 .

Komponenten von Sidebar

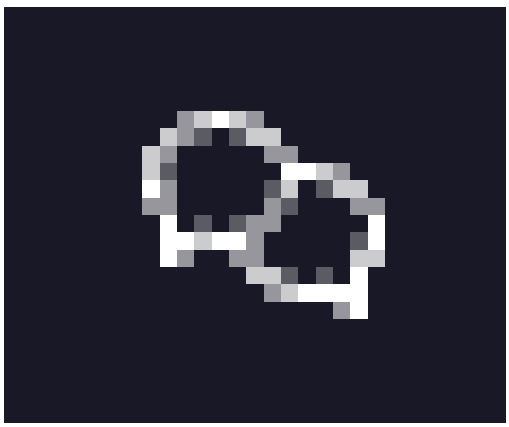
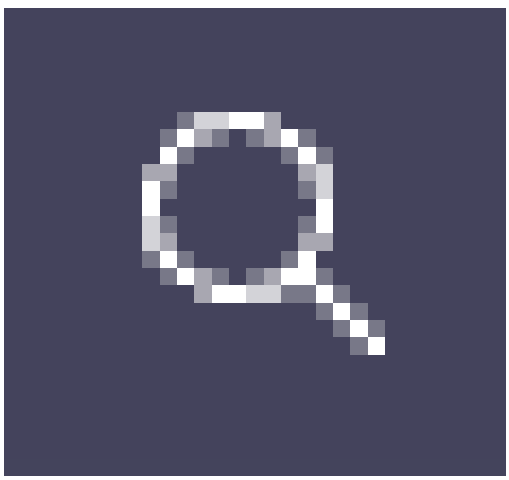
Sidebar -Diskussionsbereich

Wenn Sie das Diskussionssymbol Sidebar wählen, wird der Diskussionsbereich Sidebar angezeigt:

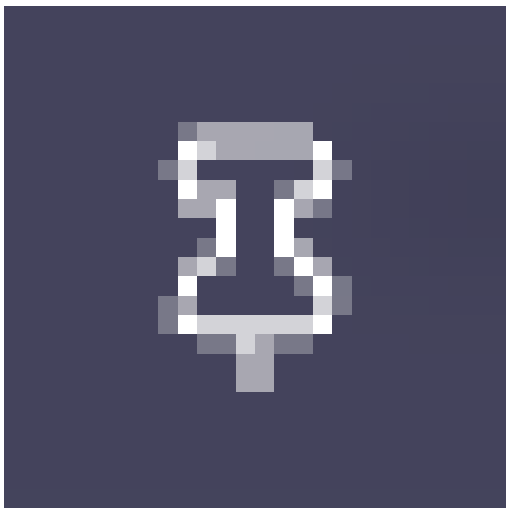
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Der Diskussionsbereich Sidebar enthält:

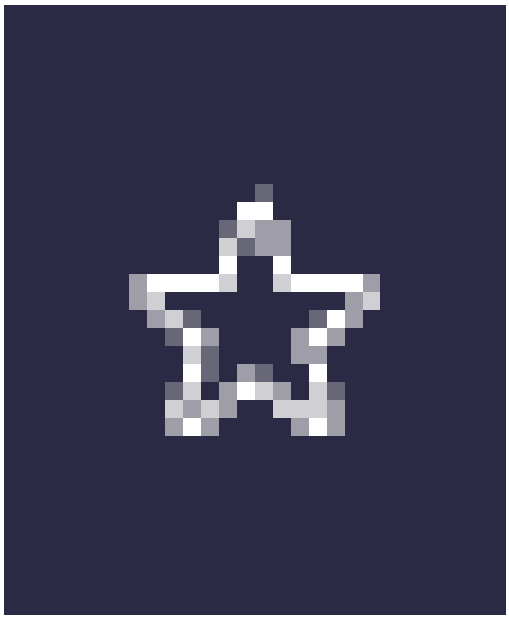
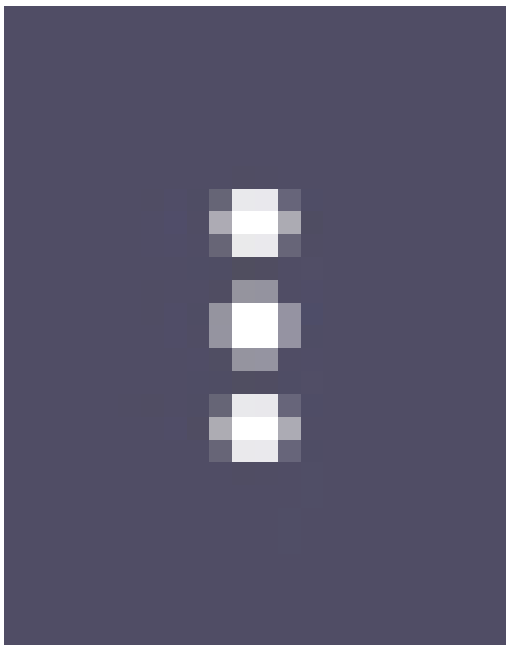
Symbol	Beschreibung
1: 	Diskussionsdialogfeld Sidebar anzeigen. Wenn eine Zahl in einem blauen Quadrat angezeigt wird, gibt die Zahl die Anzahl der derzeit aktiven Sidebar-Diskussionen an.
2 	Suchen Sie innerhalb der Sidebar -Diskussionen. Wenn Sie das Suchsymbol wählen, wird das Feld **Suchen** angezeigt, und Sie können den zu suchenden Text eingeben. Die Suchergebnisse werden unter dem Suchfeld angezeigt und nach Benutzernachricht und dann nach Dateiname gruppiert. Wählen Sie **Abbrechen**, um das Suchfeld zu löschen und zur Diskussion Sidebar zurückzukehren. Sie können festlegen, dass alle Suchergebnisse angezeigt werden, oder Sie können nach Diskussionen, Nachrichten und Anhängen filtern. Sie können Suchergebnisse nach Relevanz oder nach Datum sortieren. Um die Schnellaktion „KB durchsuchen“ zu verwenden,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Symbol	Beschreibung
	aktivieren Sie KI-Suche. Weitere Informationen finden Sie unter KI-Suche und Verfügbarkeit der KI-Suche [KB0867751] .
3: 	Menü dauerhaft an der Seite des Bildschirms anheften.
4: 	Wählen Sie aus, welche Arten von Diskussionen Sie anzeigen möchten: • Alle – alle Diskussionen. • Ungelesen – alle ungelesenen Diskussionen. • Diesen Datensatz – alle Diskussionen im Zusammenhang mit dem Datensatz, der derzeit im Hintergrund geöffnet ist. Die neuesten Informationen werden angezeigt und aktualisiert, wenn eine neue Nachricht empfangen wird, eine ungelesene Nachricht vorliegt oder eine neue Diskussion für den Datensatz erstellt wird. Sie können auch Diskussionen für den Datensatz erstellen, indem Sie **Neue Diskussion**wählen. • Erwähnungen: Diskussionen, in denen Sie mit @IhrBenutzername erwähnt werden. • Favoriten – Diskussionen, die Sie als Favoriten markiert haben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

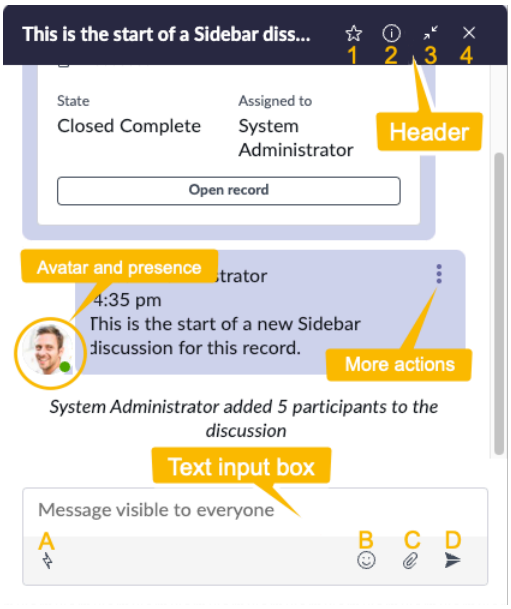
Symbol	Beschreibung
5: 	Markiert die Diskussion Sidebar als Favorit. Diskussionen, die als Favoriten markiert wurden, werden unter der Registerkarte **Favoriten** angezeigt. Sie können eine als Favorit markierte Diskussion rückgängig machen, indem Sie erneut das Sternsymbol wählen.
6: 	Zeigt Optionen für die -Diskussion an: • Diskussion schließen: Zum Schließen des Diskussionsdialogfelds (aber nicht zum Beenden der Diskussion). • Diskussion verlassen: Zum Beenden der Diskussion.

Automatische Übersetzung

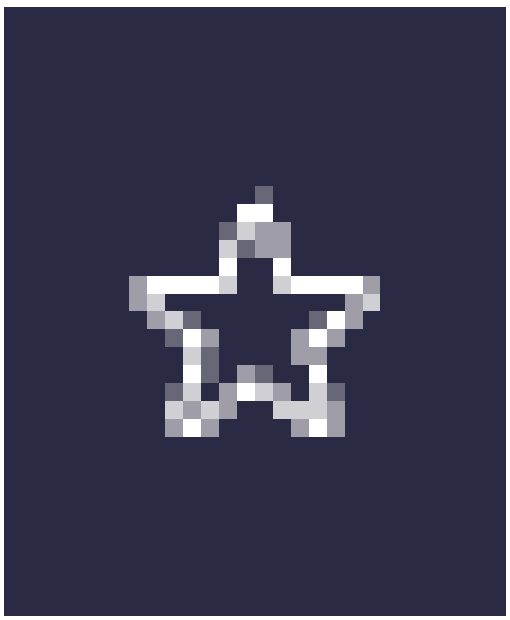
Angedockte Chatfenster

Erfüller können mit der Funktion „Angedockte Fenster“ gleichzeitig auf mehrere Sidebar -Diskussionen zugreifen. Wenn eine Sidebar -Diskussion erstellt wird, wird die Datensatzkarte automatisch am Anfang des Chatfensters hinzugefügt. Angedockte Chatfenster enthalten die folgenden Funktionen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



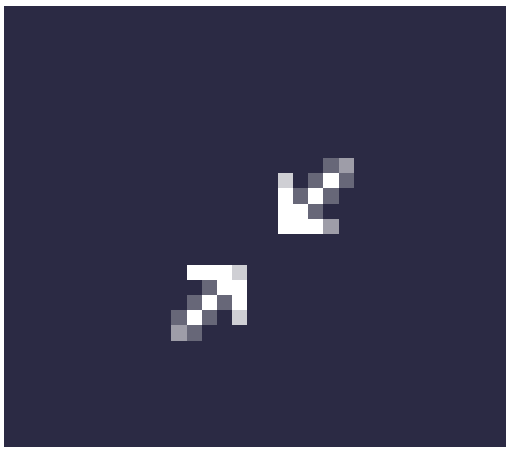
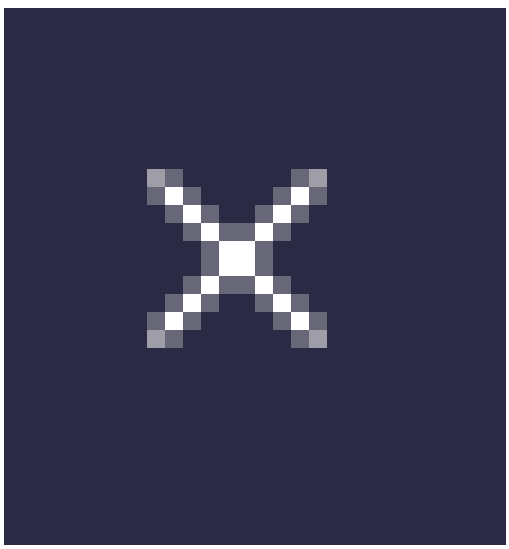
Headersymbole

Symbol	Beschreibung
1: 	Markiert die Diskussion Sidebar als Favorit. Diskussionen, die als Favoriten markiert wurden, werden unter der Registerkarte **Favoriten** angezeigt. Sie können eine als Favorit markierte Diskussion rückgängig machen, indem Sie erneut das Sternsymbol wählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Headersymbole (Fortsetzung)

Symbol	Beschreibung
2 - 	Öffnet den Infobereich Diskussion, der das Untermenü Über, das Untermenü Teilnehmer und die Schaltfläche **Diskussion verlassen** enthält. Im Untermenü „Info“ können Sie Informationen zur Diskussion anzeigen. Im Untermenü „Teilnehmer“ können Sie Teilnehmer hinzufügen und entfernen. Wenn Sie die -Diskussion löschen möchten, wählen Sie „ **Diskussion verlassen**“ aus.
3: 	Reduziert die Diskussion, sodass sie nur als Registerkarte am unteren Bildschirmrand angezeigt wird.
4: 	Schließt das Fenster.

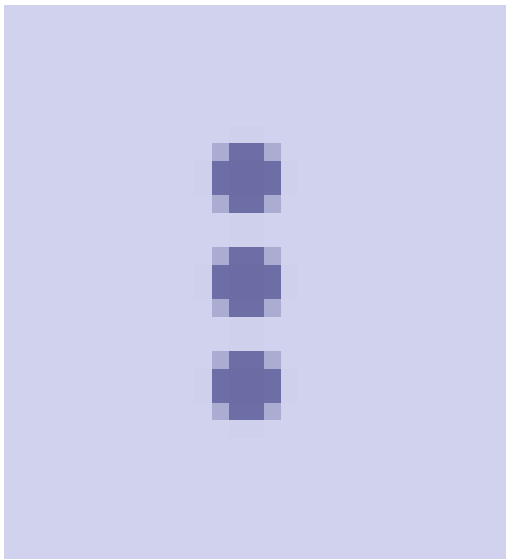
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzeravatar und -präsenz

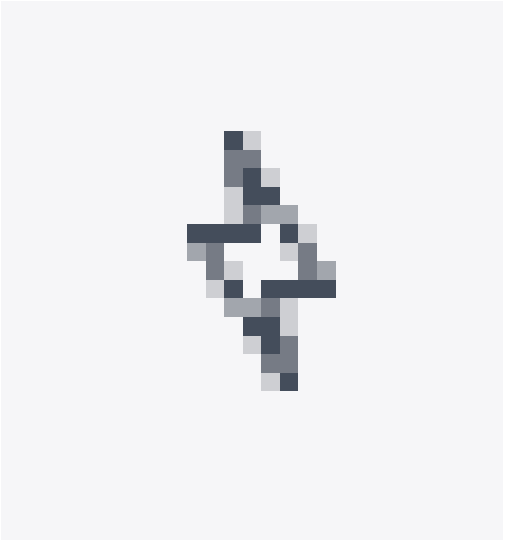
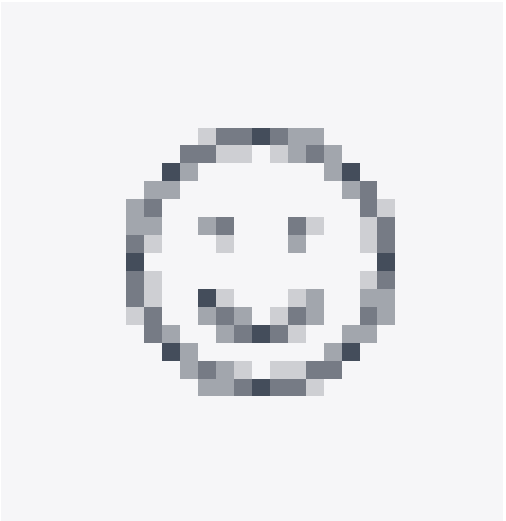
Benutzeravatar und -präsenz	Beschreibung
	Zeigt Avatar und Anwesenheit (Onlinestatus) des Anwenders an Der Punkt zeigt die Anwesenheit des Benutzers in Abhängigkeit davon an, ob er bei der Plattform angemeldet ist: • Grüner Punkt: Anwender ist angemeldet. • Kein Punkt: Anwender ist nicht angemeldet. • Orangefarbener Punkt: Anwender hat sich kürzlich abgemeldet. Wenn Sidebar und Microsoft Teams integriert sind, werden Benutzer [Microsoft Teams von Benutzern Sidebar durch ein Microsoft Teams Symbol unterschieden.

Symbol „Weitere Aktionen“

Symbol	Beschreibung
	Zusätzliche Aktionen für diese Nachricht anzeigen, einschließlich: • In Aktivitätenstrom veröffentlichen • Aus Aktivitätenstrom entfernen • Nachricht bearbeiten • Nachricht löschen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

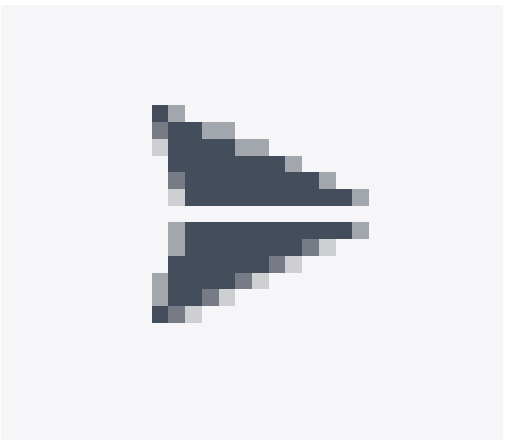
Symbole für Texteingabefelder

Symbol	Beschreibung
A – 	Greifen Sie auf das Basissystem oder anwenderdefinierte Schnellaktionen zu. Der Service Desk-Mitarbeiter kann eine Suche nach einem KB-Artikel starten, indem er das Symbol für Schnellaktionen auswählt und dann `search-kb` eingibt. Der Service Desk-Mitarbeiter wird aufgefordert, nach dem relevanten KB-Artikel zu suchen. Basierend auf der Suche und dem vom Service Desk-Mitarbeiter eingegebenen Begriff kann der Service Desk-Mitarbeiter die KB-Artikel anzeigen, die dem Suchbegriff entsprechen. Der Service Desk-Mitarbeiter kann dann den KB-Artikel auswählen und in die Diskussion aufnehmen. Der KB-Artikel wird als Datensatzkarte in der Diskussion Sidebar angezeigt. Die KB-Artikelsuche ist mit dem Basissystem verfügbar. Sie können eine -Diskussion zusammenfassen, indem Sie die Schnellaktion `/summarize` eingeben.
B – 	Zeigen Sie das Emoji-Menü an, damit Sie der Diskussion Emojis hinzufügen können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Symbole für Texteingabefelder (Fortsetzung)

Symbol	Beschreibung
C – 	Fügen Sie der aktuellen Diskussion Anhänge hinzu, damit sie für andere in der Diskussion freigegeben werden können. Sie können Dateien ziehen und das Senden-Pfeilsymbol auswählen oder das Anhangsymbol verwenden.
D: 	Senden Sie die Nachricht.

Wenn Sie ein angedocktes Fenster minimieren, wird es als Registerkarte im Überlaufmenü am unteren Bildschirmrand angezeigt. Wenn Sie den Mauszeiger über ein minimiertes angehängtes Fenster bewegen, werden die Datensatznummer und der Chat-Titel angezeigt, um den Inhalt zu identifizieren. Sie können eine beliebige Registerkarte auswählen, um erneut auf diese Diskussion zuzugreifen. Das Überlaufmenü kann bis zu 25 angedockte Fenster enthalten. Diese Beschränkung ist konfigurierbar. Wenn mehr angedockte Fenster vorhanden sind, als im Überlaufmenü als Registerkarten angezeigt werden können, gibt eine Registerkarte mit einer Zahl an, wie viele zusätzliche angedockte Fenster nicht angezeigt werden.

Aktivitätenstrom und Sidebar

Damit Service Desk-Mitarbeiter Diskussionen Sidebar im Aktivitätenstrom veröffentlichen können, müssen Sie Sidebar mit dem Aktivitätenstrom integrieren. Anweisungen zur Integration von Sidebar in den Aktivitätenstrom finden Sie unter Sidebar und Aktivitätenstrom werden integriert. Informationen zur Verwendung von Sidebar mit dem Aktivitätenstrom finden Sie unter Aktivitätenstrom in Sidebar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installieren und konfigurieren Sie Sidebar

Die Sidebar Konfigurationseinstellungen sind über die Registerkarte Sidebar unter verfügbar **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**. Siehe Sidebar installieren für Anweisungen. Nach der Installation von Sidebar müssen Sie die Administratoreinstellungen konfigurieren. Siehe Sidebar konfigurieren für Anweisungen.

Sidebar verwenden

Informationen zur Verwendung von Sidebarfinden Sie unter Sidebar verwenden.

Zu den wichtigsten Funktionen von Sidebar gehören:

- Anwenderdefinierte Diskussionsschaltflächen
- Core-UI-Formulare mit Sidebar
- Sidebar Anzahl der Abzeichen für ungelesene Konversationen
- Chatfenster angedockt
- -Diskussionen werden zu Favoriten hinzugefügt
- Diskussionsinformationsbereich
- Vorschläge der Diskussionsteilnehmer
- Schnellaktionen
- Integration in den Aktivitätenstrom
- Integration in die KI-Suche
- Dateifreigabe per Drag-and-Drop
- Emojis
- Verwenden von @, um einen Benutzer zu rufen

Sidebar und Microsoft Teamsverwenden

Nach der Integration von Sidebar und Microsoft Teams können Benutzer beider Anwendungen miteinander zusammenarbeiten. Weitere Informationen zur Integration von Sidebar mit Microsoft Teamsfinden Sie unter Sidebar und Microsoft Teams.

Core-UI

Sie können Sidebar -Diskussionen zu Interaktionsdatensätzen über die Next Experience Core-UI erstellen.

Domain Separation

Informationen zu Domain Separation in Sidebarfinden Sie unter Domain Separation und Sidebar.

Weitere Informationen

Weitere Informationen finden Sie im ServiceNow University-Kurs in der Sidebar.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

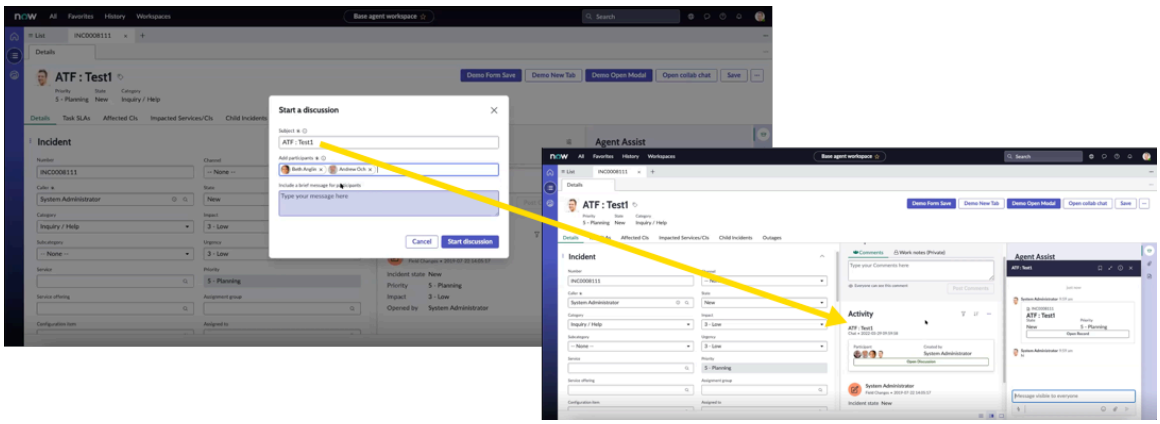
Aktivitätenstrom in Sidebar

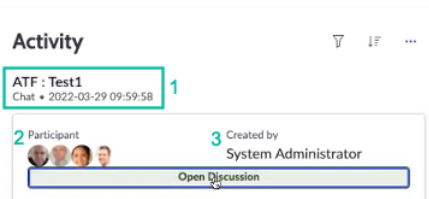
Wenn Sidebar in den Aktivitätenstrom integriert ist, können Sie Links zu -Diskussionen erstellen und Diskussionsnachrichten direkt im zugehörigen Datensatz als Aktivitätenstrom-Datensatz posten.

Hinweis:
Sidebar und -Diskussionskacheln sind nur mit Next Experience und nicht in Core-UIverfügbar.

Wenn eine Sidebar -Diskussion erstellt wird, wird dem Aktivitätenstrom automatisch eine entsprechende Sidebar -Diskussionskachel hinzugefügt. Benutzer, die Zugriff auf den Datensatz haben, können über den Aktivitätenstrom auch auf die Diskussion zugreifen. Sidebar -Benutzer können Nachrichten aus -Diskussionen im Aktivitätenstrom als von Sidebar veröffentlichte Nachrichten veröffentlichen. Diese Nachrichten können als bearbeitbare Einträge im Aktivitätenstrom veröffentlicht werden, die nach Bedarf hinzugefügt und entfernt werden können. Allgemeine Informationen zu Aktivitätenströmen finden Sie unter Aktivitätenströme .

Wenn Sie eine Sidebar -Diskussion starten, wird dem Aktivitätenstrom automatisch eine entsprechende Kachel hinzugefügt.





Sidebar-Kachel

1	Sidebar Diskussionsname, Art der Konversation, Datum/Uhrzeit des Diskussionsbeginns.
2	Profilbilder der Teilnehmer (bei mehr als 5 Teilnehmern zeigt ein Abzeichen die Anzahl der zusätzlichen Teilnehmer an, deren Profilfotos nicht sichtbar sind.)
3	Name des Benutzers, der die Diskussion Sidebar erstellt hat.

Die primäre Datensatzkarte wird als Teil des Aktivitätenstroms angezeigt und zeigt Folgendes an:

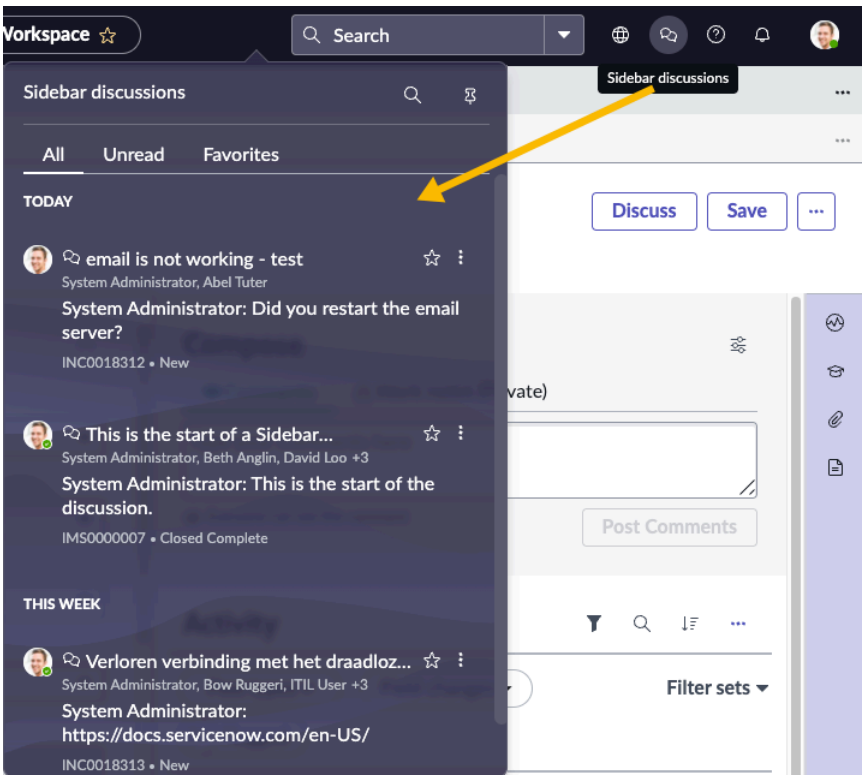
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Datensatz-ID
- Kurzbeschreibung
- Typ
- Status
- Zugewiesen an
- Link zum Öffnen des Datensatzes
- Priorität (für aufgabenbasierte Datensatzkarten)



Eine Diskussion wird gestartet

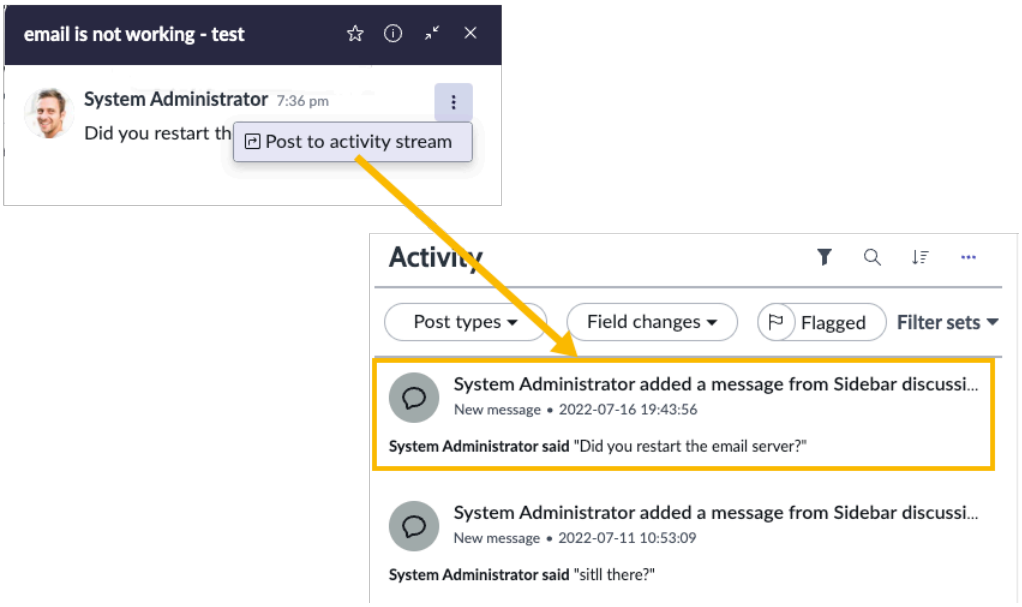
Wenn Sie **Diskussion öffnen**auswählen, wird der Bereich Sidebar geöffnet und zeigt die Sidebar -Diskussionen an. Kunden und Nicht-Erfüller-Rollen haben keinen Zugriff auf den Datensatz und keinen Zugriff auf die Konversationskachel, ähnlich wie Arbeitsnotizen.



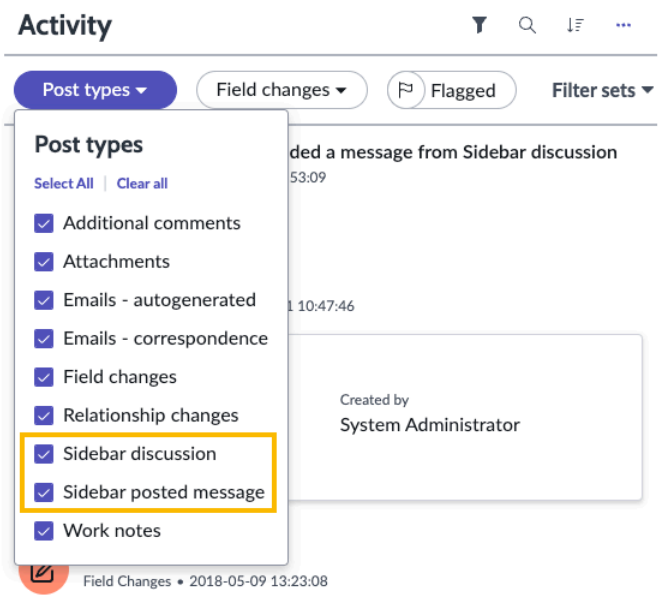
Nachricht wird veröffentlicht

Sie können eine beliebige Nachricht im Diskussionsbereich Sidebar auswählen und im Aktivitätenstrom veröffentlichen. Wenn Sie eine Nachricht aus der Diskussion Sidebar im Aktivitätenstrom der primären Datensätze veröffentlichen, werden die wichtigsten Informationen direkt an den Datensatz gebunden. Auf diese Weise können Sie von einem Datensatz aus auf gemeinsame Konversationen zugreifen, sich selbst zur Diskussion hinzufügen und den Konversationsverlauf anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



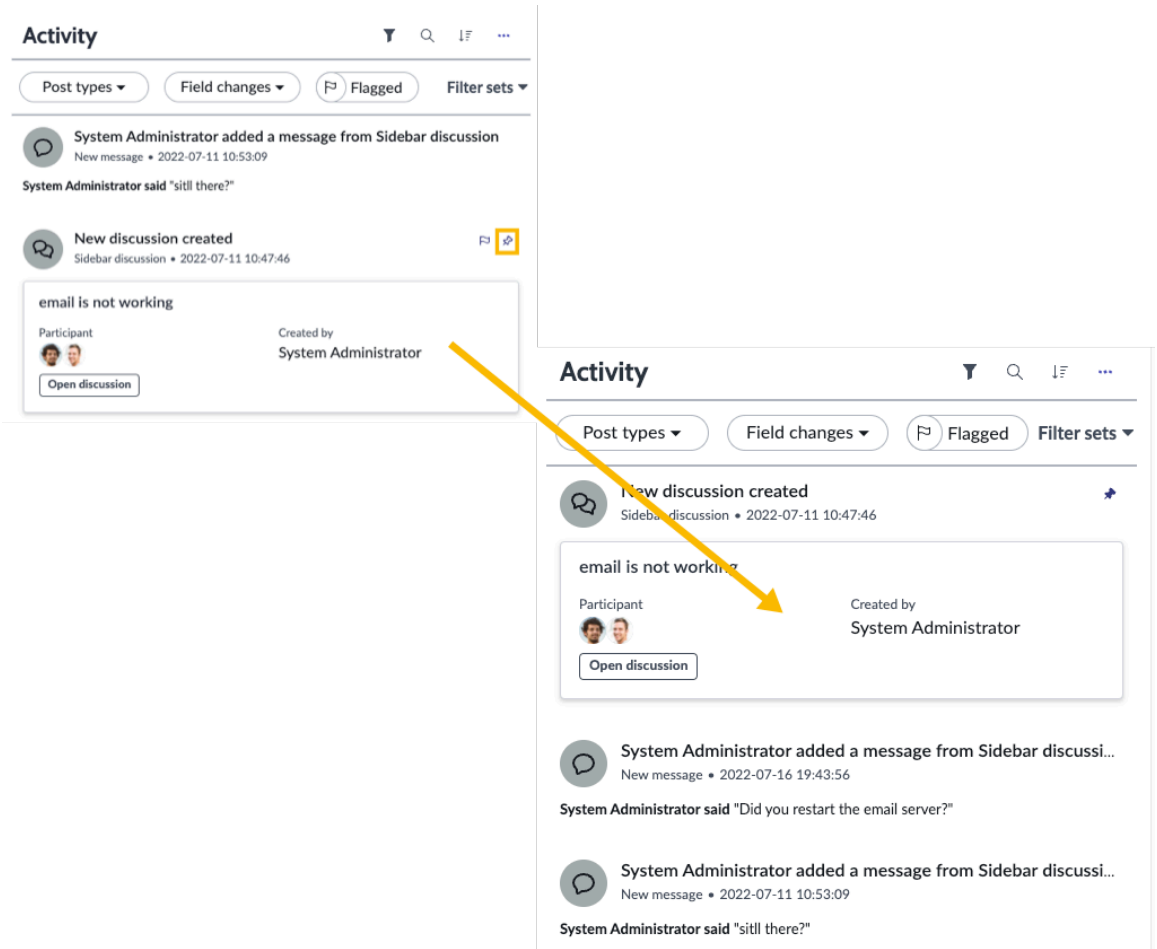
Wenn Sidebar im Aktivitätenstrom **gepostete Nachrichten** nicht angezeigt werden, stellen Sie sicher, dass „ **Sidebar-Diskussion** “ und „Sidebar-Diskussion“ und „Sidebar-Nachricht“ im Aktivitätenstrom-Filter ausgewählt sind.



Anheften einer Diskussionskachel

Um eine Diskussionskachel im Aktivitätenstrom anzuheften, wählen Sie das Stecknadelsymbol, um eine Diskussionskachel an den Aktivitätenstrom anzuheften. Durch das Anheften einer Diskussionskachel wird sichergestellt, dass die Diskussion im Aktivitätenstrom immer ganz oben angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Bearbeiten oder Löschen einer Nachricht in Sidebar

Wenn Sie eine Nachricht in einer Diskussion Sidebar bearbeiten, die bereits im Aktivitätenstrom veröffentlicht wurde, werden alle von Ihnen an der Nachricht vorgenommenen Änderungen im Aktivitätenstrom angezeigt.

Wenn Sie eine Nachricht mit einem Anhang in einer Sidebar -Diskussion veröffentlicht haben und die Nachricht bereits im Aktivitätenstrom veröffentlicht wurde, werden alle am Anhang vorgenommenen Änderungen im Aktivitätenstrom berücksichtigt. Wenn Sie beispielsweise eine Nachricht mit einem Anhang in einer Sidebar -Diskussion veröffentlichen und diese im Aktivitätenstrom veröffentlicht wird und Sie den Anhang später löschen und durch einen anderen ersetzen, zeigt der Aktivitätenstrom den neuen Anhang an.

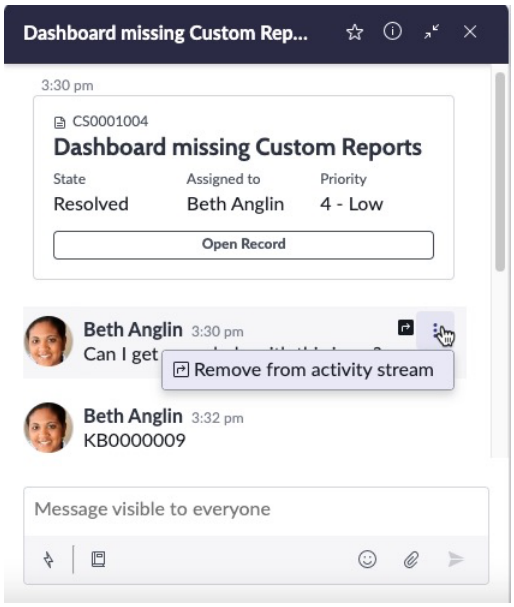
Wenn Sie eine Nachricht in einer Sidebar -Diskussion löschen, nachdem die ursprüngliche Nachricht bereits im Aktivitätenstrom veröffentlicht wurde, wird die Nachricht aus dem Aktivitätenstrom entfernt.

Löschen einer Nachricht aus dem Aktivitätenstrom

Um eine Nachricht aus dem Aktivitätenstrom zu entfernen, wählen Sie für jede Chatblase in einer Sidebar -Diskussion das Menü **Weitere Aktionen** und dann **Aus Aktivitätenstrom entfernen**.

Automatische Übersetzung

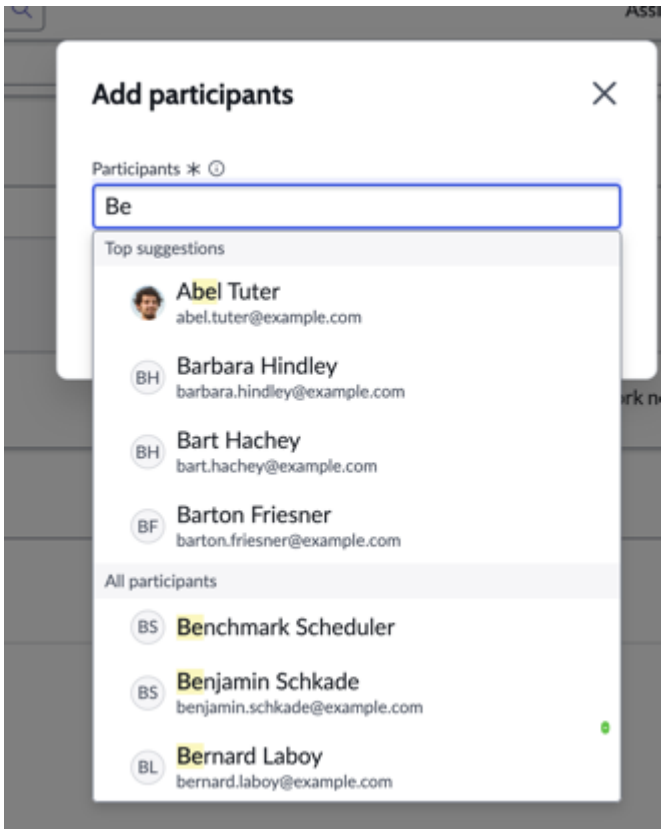
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Teilnehmervorschläge in Sidebar

Aktivieren Sie Teilnehmervorschläge, um eine Liste mit Benutzern und Benutzergruppen anzuzeigen, die als Ergänzung zu einer Sidebar -Diskussion hilfreich sein können.

Wenn Sie einer Sidebar -Diskussion Teilnehmer hinzufügen, werden in einer Dropdown-Liste Benutzer und Benutzergruppen angezeigt, die hinzugefügt werden können. Wenn Teilnehmervorschläge aktiviert sind, wird oben in der Liste „Top-Vorschläge“ angezeigt. Die Teilnehmervorschläge umfassen Benutzer oder Benutzergruppen, die aufgrund ihres Fachwissens hilfreich sein können und auch Zugriff auf den Datensatz haben.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderungen

Für Teilnehmervorschläge gelten die folgenden Anforderungen:

- Plugin-Anforderungen: Um auf den Basisservice für Teilnehmervorschläge zuzugreifen, müssen Sie das Plugin „Teilnehmervorschläge“ (com.glide.sn_participant_suggestions) herunterladen. Teilnehmervorschläge werden nur für Interaktionen, Aufgaben und die untergeordneten Tabellen der Aufgabe optimiert. Wenn Sie Teilnehmervorschläge für eine andere Tabelle erhalten möchten, müssen Sie den Teilnehmervorschlagsservice anpassen. Das Plugin „Teilnehmervorschläge“ funktioniert in Verbindung mit dem Plugin „Sidebar/ Omni-Experience Standard Feature Set“. Sowohl das Plugin „Teilnehmervorschläge“ als auch das Plugin „Sidebar“ müssen installiert sein, bevor Sie die Liste der vorgeschlagenen Anwender anzeigen können.
- Suchtabelle: Die Suchtabelle (suggestion_service_lookup) für Teilnehmervorschläge gilt nur für den Basis-Teilnehmervorschlagsservice und nicht für Teilnehmer von Drittparteien, die Services vorschlagen.

Sidebar konfigurieren

Installieren und konfigurieren Sie Sidebar, damit Service Desk-Mitarbeiter in Echtzeit zusammenarbeiten können.

Konfiguration – Übersicht

Die Konfiguration von Sidebar umfasst die Installation von Sidebar, das Hinzufügen der Schaltfläche Diskutieren, die Konfiguration der Mitgliederabfrage Sidebar und die Konfiguration der Teilnehmersuche. Es gibt auch zusätzliche Schritte, wenn Sie Sidebar mit Microsoft Teamsintegrieren möchten.

1. Sidebar installieren.

   Sie können Sidebarinstallieren, das Teil des Omni-Experience-Standard-Funktionssatzes ist, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

2. Richten Sie Sidebar ein.

   Aktivieren und konfigurieren Sie Optionen.

3. Fügen Sie die Schaltfläche Diskutieren hinzu.

   Fügen Sie die Schaltfläche Diskutieren zu Objekten hinzu, für die sie nicht installiert ist, sowie zu anwenderdefinierten Arbeitsbereichen, in denen Sie Sidebar für ein Objekt aktivieren müssen.

4. Konfigurieren Sie die Abfrage für Sidebar-Mitglieder.

   Durch die Konfiguration der Mitgliederabfrage Sidebar wird die Teilnehmerliste im Bildschirm Sidebar-Diskussion starten vorab ausgefüllt.

5. Wenn Sie möchten, dass Sidebar -Benutzer und Microsoft Teams -Benutzer miteinander kommunizieren, müssen Sie Folgendes integrieren:

   a. Übersicht über Sidebar- und Teams-Integration.

   b. Sidebar und Microsoft Teamsintegrieren.

   c. Aktivieren oder konfigurieren Sie die Microsoft Teams -Integration.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sidebar installieren

Sie können Sidebarinstallieren, das Teil des Omni-Experience-Standard-Funktionssatzes ist, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow® verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Sidebar installiert:

- Plugins
- Rollen
- Tabellen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Um die Anwendung Sidebar zu finden, geben Sie in den Filterkriterien „ Omni-Experience-Standardfunktionssatz “ ein.

   Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie sie installieren, bevor Sie die Funktion Sidebar installieren können.
4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.
6. Wenn Sie die Schnellaktion „KB durchsuchen“ verwenden möchten, aktivieren Sie KI-Suche.
   Weitere Informationen finden Sie unter KI-Suche und Verfügbarkeit der KI-Suche [KB0867751] .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sidebar einrichten

Durch das Aktivieren von Teilnehmervorschlägen in Sidebar wird eine Liste mit sachkundigen Benutzern angezeigt, die bei dem Problem helfen können. Nachdem Sie Teilnehmervorschläge aktiviert haben, können Sie konfigurieren, wer Sidebar als sachkundigen Benutzer betrachtet und welche Gruppen Zugriff haben. Nach der Installation von Sidebarkönnen Sie Sidebar] aktivieren und konfigurieren, damit Service Desk-Mitarbeiter bei der Lösung von Problemen zusammenarbeiten können.

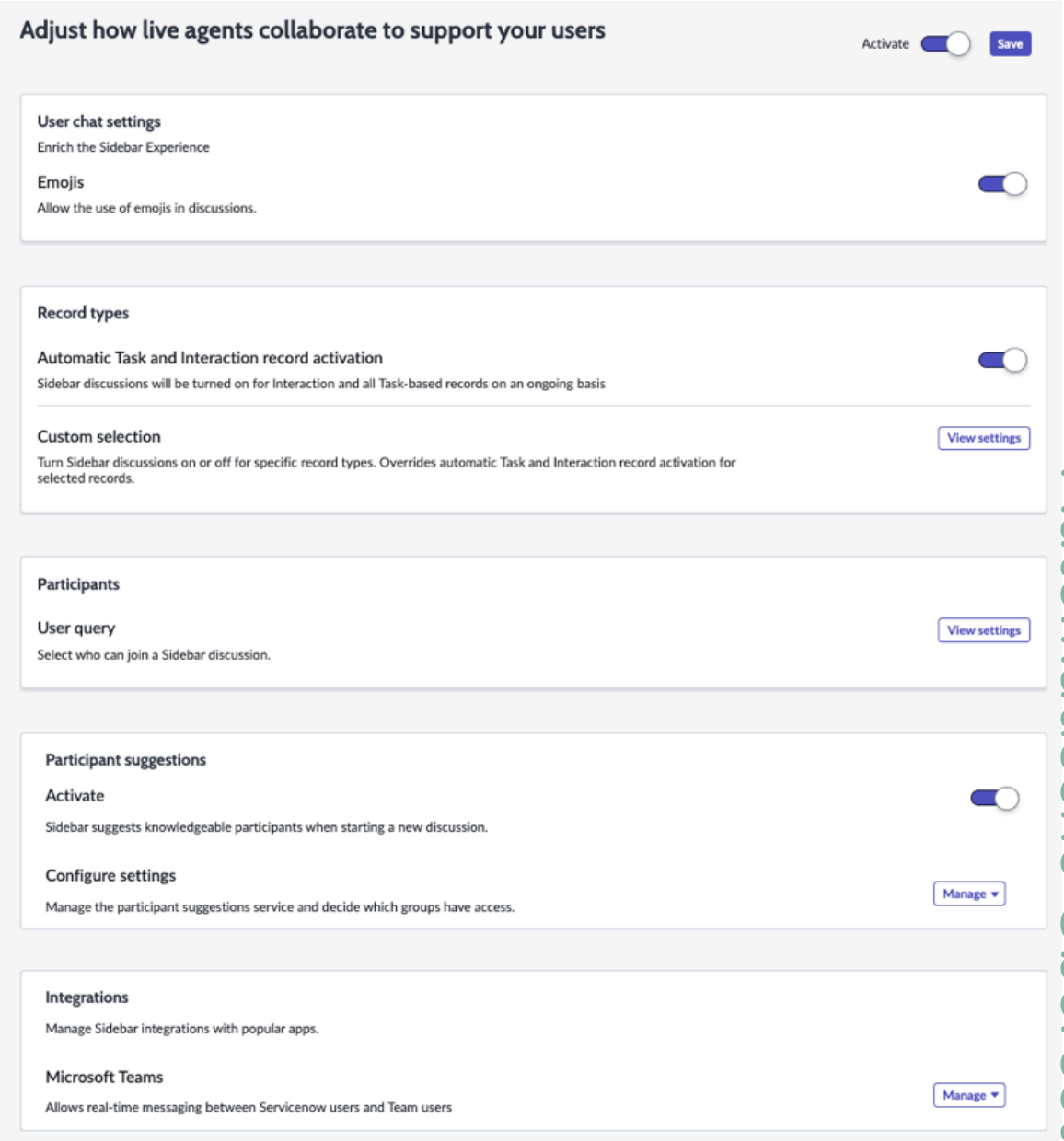
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Homepage**.
2. Wählen Sie die Kachel **Sidebar** (Sidebar) aus.
   Der Einstellungsbildschirm Sidebar mit dem Titel „Passen Sie an, wie Live-Service Desk-Mitarbeiter zusammenarbeiten, um Ihre Anwender zu unterstützen“ wird angezeigt.
3. Aktivieren Sie Sidebar, indem Sie die Option **Aktivieren aktivieren** und **Speichern**wählen.
   Der Bildschirm mit den Konfigurationsoptionen Sidebar wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Konfigurieren Sie die Optionen.

Einstellungen des Benutzerchats

Feld	Beschreibung
Emojis	Verschieben Sie den Umschalter, um Emojis zu aktivieren oder zu deaktivieren.

Teilnehmer

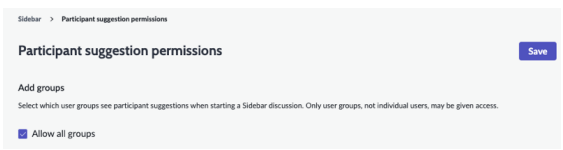
Feld	Beschreibung
Anwenderabfrage	Wenn Sie **Einstellungen** anzeigen auswählen, wird eine der folgenden Listen angezeigt:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Benutzer, die automatisch vorab ausgefüllt werden, damit der Service Desk-Mitarbeiter ihn einer -Diskussion hinzufügen kann ○ Benutzer, die angezeigt werden, wenn der Service Desk-Mitarbeiter nach Teilnehmern sucht, die einer Diskussion hinzugefügt werden sollen Weitere Einzelheiten finden Sie unter Mitgliedsabfrage Sidebar wird konfiguriert.

Teilnehmervorschläge

Feld	Beschreibung
Aktivieren	Verschieben Sie den Umschalter, um Teilnehmervorschläge zu aktivieren oder zu deaktivieren. Verwenden Sie die Teilnehmervorschläge, um eine Liste mit Benutzern und Benutzergruppen anzuzeigen, die in der Diskussion Sidebar hilfreich sein könnten. Ausführliche Informationen zu Teilnehmervorschlägen finden Sie unter Teilnehmervorschläge in Sidebar.
Einstellungen konfigurieren	Wenn Sie Teilnehmervorschläge aktivieren, wird die Dropdown-Liste Verwalten angezeigt. Wählen Sie eine Konfigurationsoption aus: ○ Konfiguration anzeigen: Zeigt die Tabelle mit Teilnehmervorschlägen und zugehörigen Listen an. ○ Berechtigungen anzeigen: zeigt die Seite mit den Berechtigungen für Teilnehmervorschläge an, auf der Sie konfigurieren können, ob Teilnehmervorschläge für bestimmte Gruppen oder alle Gruppen angezeigt werden. Damit alle Gruppen Teilnehmervorschläge anzeigen können, wählen **Sie Alle Gruppen zulassen** und dann **Speichern**aus. Berechtigungen können nicht auf einzelner Anwenderebene konfiguriert werden. Stellen Sie daher sicher, dass alle Anwender, die Sie einbeziehen möchten, einer relevanten Gruppe angehören.  Ausführliche Informationen zu den Konfigurationseinstellungen für Teilnehmervorschläge finden Sie unter Teilnehmervorschläge in Sidebar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integrationen

Feld	Beschreibung
Microsoft Teams	Wenn Sidebar noch nicht in Microsoft Teamsintegriert ist, wählen **Sie Einrichten**, um die Optionen zum ersten Mal zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren oder konfigurieren Sie die Microsoft Teams -Integration. Wenn Sidebar bereits mit Microsoft Teamsintegriert wurde, wird die Dropdown-Liste Verwalten angezeigt. Wählen Sie eine Konfigurationsoption aus: ○ Ansichtskonfiguration (weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren oder konfigurieren Sie die Microsoft Teams -Integration). ○ Berechtigungen anzeigen (weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie die Berechtigungen Microsoft Teams) ○ Integration entfernen: Wenn Sie diese Option auswählen, wird eine Warnmeldung angezeigt, dass die Integration zwischen Sidebar und Microsoft Teams entfernt wird. Wählen Sie Abbrechen, wenn Sie die Integration nicht entfernen möchten, oder wählen Sie Entfernen, wenn Sie die Integration entfernen möchten.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Sidebar und Aktivitätenstrom werden integriert

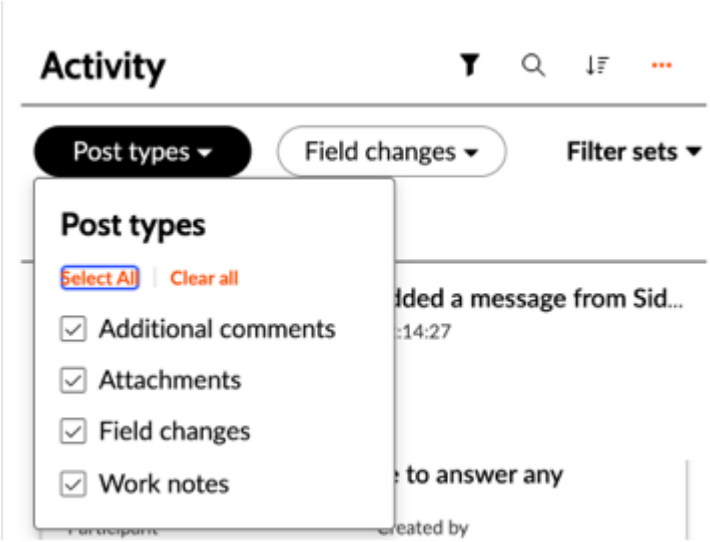
Damit Service Desk-Mitarbeiter Diskussionen unter Sidebar im Aktivitätenstrom veröffentlichen können, muss [] in den Aktivitätenstrom integriert sein, und die Optionen für SidebarSidebar müssen in den Nachfiltern angezeigt werden. Wenn die Optionen Sidebar nicht in den Nachfiltern angezeigt werden, müssen Sie sie hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

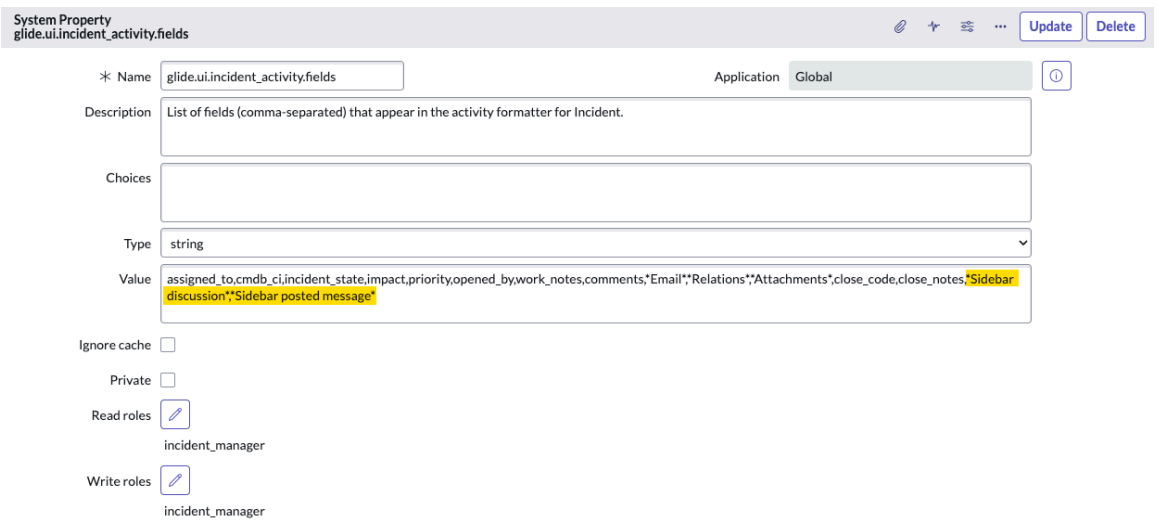
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Liste der Beitragstypen ohne Optionen Sidebar :



Prozedur

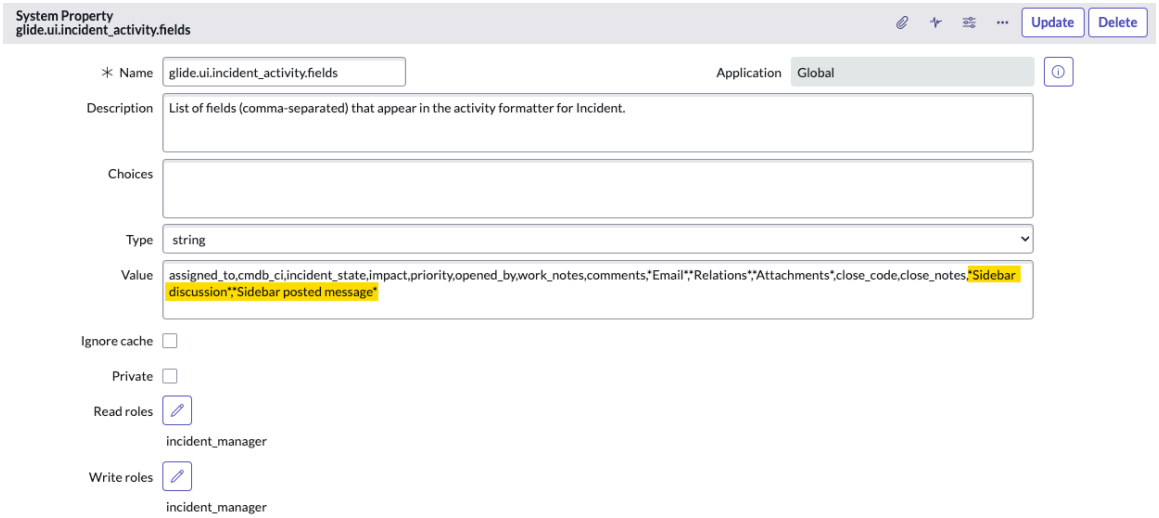
1. Wenn Sidebar automatisch im Arbeitsbereich installiert wurde:
   a. Überprüfen Sie die Datei „ sys_properties “ auf den Datensatz „glide.ui.{table_name}_activity.fields“, wobei „{table_name}“ der Tabellenname des übergeordneten Datensatzes ist.
   b. Wenn der Dateidatensatz „sys_properties“ für die Datensatztabelle vorhanden ist, überprüfen Sie, ob er die **Sidebar-Diskussion** und **die in der Sidebar gepostete Nachricht enthält**. Ist dies nicht der Fall, fügen Sie **Sidebar-Diskussion** und **Sidebar-Nachricht** am Ende des vorhandenen Werts hinzu.



2. Wenn Sidebar manuell für einen Datensatz in einem Arbeitsbereich hinzugefügt wurde:
   a. Überprüfen Sie die Datei sys_properties auf glide.ui.{table_name}_activity.fields, wobei {table_name} der Name der übergeordneten Datensatztabelle ist.
   b. Wenn der Dateidatensatz „sys_properties“ für die Datensatztabelle vorhanden ist, überprüfen Sie, ob er die **Sidebar-Diskussion** und **die in der Sidebar gepostete Nachricht**

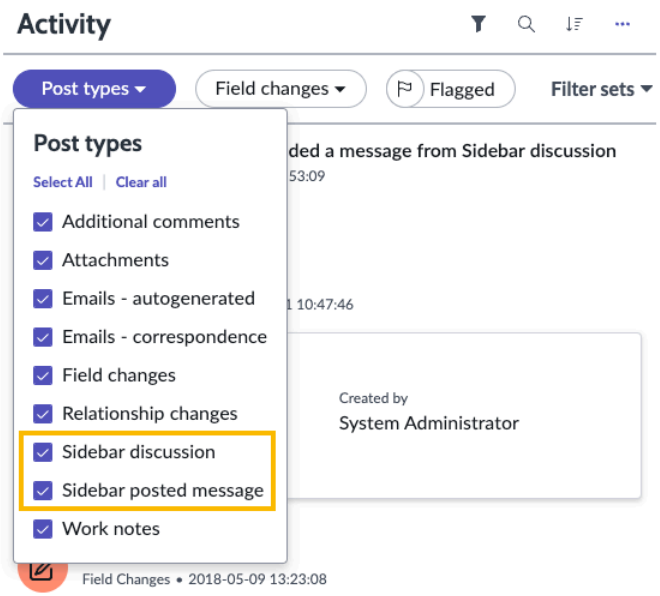
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

enthält. Ist dies nicht der Fall, fügen Sie **Sidebar-Diskussion** und **Sidebar-Nachricht** am Ende des vorhandenen Werts hinzu.



c. Wenn der Dateidatensatz „sys_properties“ für die Datensatztabelle nicht vorhanden ist, werden die Standardfilter geladen, die Sidebar -Filter enthalten.

Hinweis:
Liste der Beitragstypen mit Optionen Sidebar :



Hinzufügen der Schaltfläche „Diskussionieren“.

Um Sidebarzu verwenden, müssen Sie die Schaltfläche **Diskutieren** zu Objekten hinzufügen, bei denen sie nicht automatisch installiert wird, sowie zu anwenderdefinierten Arbeitsbereichen, in denen Sie Sidebar für ein Objekt aktivieren müssen. Nachdem Sie die Schaltfläche **Diskutieren** hinzugefügt haben, können Sie Sidebar -Diskussionen erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie müssen diesen Arbeitsbereichen die Schaltfläche **Diskutieren** nicht hinzufügen, da sie für die angegebenen Typen automatisch installiert wird:

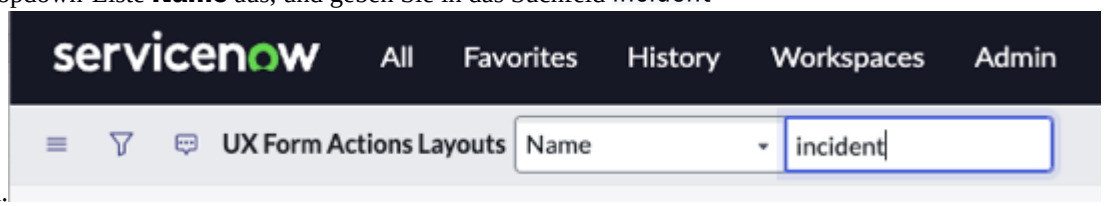
Arbeitsbereich	Schaltfläche im Lieferumfang des Basissystems enthalten
Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich	Fall, Interaktion
CSM Manager Workspace	Fall, Interaktion
FSM Dispatcher-Arbeitsbereich	Aufgabe, Arbeitsauftrag
HR-Mitarbeiterbereich (nur konfigurierbar)	Fall
Arbeitsbereich für HR-Manager	Fall, Katalogaufgabe, Change-Anforderung, Change-Aufgabe, Incident, Interaktion, Problem, Anforderungselement
ITSM Manager Workspace	Katalogaufgabe, Change-Anforderung, Incident, Interaktion, Anforderung, Anforderungselement
Vendor Management-Arbeitsbereich	Change-Anforderung, CMDB-CI-Ausfall, Kernunternehmen, Service-Gutschrift

Einzelheiten zum Hinzufügen der Schaltfläche **„Diskussion“** zu einem nicht aufgeführten Arbeitsbereich (z. B. Service Operations-Arbeitsbereich) finden Sie im KB-Artikel KB1213249 .

Hinweis:
Nachdem Sie die Schaltfläche **Diskutieren** hinzugefügt haben, müssen Sie den Aktivitätenstrom konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivitätenstrom in Sidebar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **UX-Formularaktionskonfigurationen**.
2. Wählen Sie im Bildschirm „UX-Aktionskonfigurationen“ den Arbeitsbereich aus, in dem Sie die Schaltfläche **Diskutieren** hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie im Bildschirm „Layouts der UX-Formularaktionen“ in der Dropdown-Liste **Name** aus, und geben Sie in das Suchfeld incident ein.



4. Wählen Sie das Suchergebnis mit dem Namen Incident und der Aktionskonfiguration SOW-Aktionen aus. Der Bildschirm „Layout der UX-Formularaktionen – Incident“ wird angezeigt.
5. Stellen Sie sicher, dass Sie sich im richtigen Anwendungsbereich befinden.

   Example
   Verwenden Sie beispielsweise die Core-Anwendung des konfigurierbaren Arbeitsbereichs zur Personaloptimierung für Manager Workspace-Aktionen.
6. Wählen Sie die Registerkarte Layoutelemente der UX-Formularaktion.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Erstellen Sie einen neuen Datensatz, oder bearbeiten Sie einen vorhandenen:
   - Neuen Datensatz erstellen: Erstellen Sie einen neuen Datensatz für das Layout von UX-Formularaktionen, um Objekten, die sich aus Aufgaben- und Interaktionstabellen erstrecken, eine Diskussionsschaltfläche Sidebar hinzuzufügen.
     a. Definieren Sie den Namen, und wählen Sie die Tabelle aus dem Dropdown-Menü aus.

     Hinweis:
     Die restlichen Felder sollten automatisch ausgefüllt werden. Beachten Sie, dass -Diskussionen in Sidebar nur Tabellen unterstützen, die sich aus den Aufgaben- und Interaktionstabellen erstrecken.

     b. Geben Sie im Bildschirm „Layout-Element der UX-Formularaktionen“ diese Informationen ein:

Feld	Wert
Name	Öffnen Sie den Chat für Zusammenarbeit
Bezeichnung	Diskutieren
Aktion	Chat für Zusammenarbeit öffnen (Stellen Sie sicher, dass die richtige Aktion für Ihren Bedarf ausgewählt ist.) Öffnen Sie den Chat für Zusammenarbeit für die Aufgabe oder für die Interaktion. In diesem Beispiel konfigurieren wir die Schaltfläche „Diskussion“ für einen Incident, daher haben wir die Aktion „Chat für Zusammenarbeit öffnen“ für die Aufgabe verwendet.
Anwendung	Incident-Management – Service Operations-Arbeitsbereich
Tabelle	Global

     c. Wenn Ihre Organisation über mehrere Layoutelemente für UX-Formularaktionen für Sidebar -Diskussionen verfügt, stellen Sie sicher, dass Sie die richtigen Elemente basierend auf dem Bezeichnungswert mit Aktionen verknüpfen.
     d. Wählen Sie Speichern.
   - Bearbeiten Sie einen vorhandenen Datensatz.
     a. Wählen Sie Bearbeiten.
     b. Suchen Sie nach dem Bezeichnungswert „Diskussion“ im Feld „Sammlung“.
     c. Fügen Sie es der Liste Layoutelement UX-Formularaktionen hinzu.
     d. Wählen Sie Speichern.
     e. Wenn Ihre Organisation über mehrere Layoutelemente für UX-Formularaktionen für Sidebar -Diskussionen verfügt, stellen Sie sicher, dass Sie die richtigen Elemente basierend auf dem Bezeichnungswert mit Aktionen verknüpfen.
8. Geben Sie im Filternavigationsfeld sys_us_form_action_layout.listein.
9. Filtern Sie nach Name = Incident und Aktionskonfiguration = SOW.
10. Wählen Sie die Registerkarte **UX-Formular – Aktionslayoutelemente**.
11. Wählen Sie **Neu** aus, um einen neuen Eintrag zu erstellen, und füllen Sie die folgenden Felder aus:

Feld	Wert
Name	Öffnen Sie den Chat für Zusammenarbeit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Bezeichnung	Diskutieren
Aktion	Öffnen Sie den Chat für Zusammenarbeit (stellen Sie sicher, dass die richtige Aktion für Ihren Bedarf ausgewählt ist. Öffnen Sie den Chat für Zusammenarbeit für Aufgabe oder für Interaktion.)
Anwendung	Incident-Management – Service Operations-Arbeitsbereich
Tabelle	global

12. Speichern Sie das Aktionslayoutelement des UX-Formulars..

Nächste Maßnahme

Wenn Sie Sidebar für Nicht-Aufgabentabellen aktivieren und dem Layout die Schaltfläche „Diskussion“ hinzufügen möchten, lesen Sie Hinzufügen der Schaltfläche „Diskussion“ für Nicht-Aufgabentabellen.

Hinzufügen der Schaltfläche „Diskussion“ für Nicht-Aufgabentabellen

Um Sidebar in Nicht-Aufgabentabellen zu verwenden, gehen Sie wie folgt vor, um dem Layout die Schaltfläche „Diskussionieren“ hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Filternavigator sys_declarative_actions_assignment_list ein.
2. Filtern Sie die Aktionsbezeichnungswerte, die Modales Element „Chat für Zusammenarbeit erstellen“ enthalten.
3. Wählen Sie das Datensatzergebnis aus, das Sie bearbeiten möchten.
4. Scrollen Sie unter Aktionszuweisung des modalen Elements „Chat für Zusammenarbeit erstellen“ nach unten zu „Zugehörige Links“, und wählen Sie die Registerkarte UX-Add-on-Ereigniszuordnungen aus.
5. Öffnen Sie den Datensatz „UX-Add-on-Ereigniszuordnung“, und überprüfen Sie, ob im Feld „Anwendung“ die allgemeine Seitenvorlage verwendet wird.
6. Erstellen Sie eine neue UX-Add-on-Ereigniszuordnung, indem Sie alle Feldwerte aus dem Datensatz „Chat für Zusammenarbeit erstellen“ der Basisebene kopieren, einschließlich Quellelement-ID, deklarative Quellaktion, Zielereignis und Zielnutzlastzuordnung.
7. Suchen Sie bei Bedarf nach dem anwenderdefinierten übergeordneten Macroponent, das Ihre Organisation verwendet.
8. Wählen Sie **Speichern**.
9. Wenn Sie sich nicht sicher sind, ob das UX-Macroponent in Ihrem konfigurierbaren Arbeitsbereich verwendet wird, können Sie den Definitionsdatensatz suchen, indem Sie zu UI Builder navigieren und Menü > Entwickler > Seitendefinition öffnenauswählen.

Mitgliedsabfrage Sidebar wird konfiguriert

Durch das Konfigurieren der Mitgliederabfrage Sidebar wird die Teilnehmerliste im Bildschirm Sidebar-Diskussion starten vorab ausgefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie im Menü auf der Seite „CI-Admin-Experience“ Sidebaraus.
   Der Einstellungsbildschirm Sidebar mit der Überschrift „Passen Sie die Zusammenarbeit von Servicemitarbeitern an, um Ihre Anwender zu unterstützen“ wird angezeigt.
3. Wählen Sie im Abschnitt Teilnehmer auf dem Einstellungsbildschirm Sidebar die **Option Einstellungen anzeigen**aus.
   Der Bildschirm Sidebar „ Mitgliedsabfrage wird angezeigt.
4. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Um eine vorhandene Abfrage zu bearbeiten, wählen Sie den Namen der Abfrage aus.
   - Um eine neue Abfrage zu erstellen, wählen Sie **Neu**aus.
5. Füllen Sie die Felder aus:

Feld	Beschreibung
Name	Name der Mitgliedsabfrage.
Aktiv	Gibt an, ob die Abfrage aktiv ist.
Typ	Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Vorab ausfüllen** oder **Suchen**aus. ○ Vorab ausfüllen: Alle Mitglieder der Zuweisungsgruppe werden automatisch ausgewählt. ○ Suchen: Fügen Sie nur Mitglieder der Zuweisungsgruppe hinzu.
Bestellung	Reihenfolge, in der die Weiterleitungsbedingung für diese Warteschlange im Vergleich zu anderen Warteschlangen berücksichtigt wird.
Anwendung	Typ der bereichsbezogenen Anwendung.
Bedingungsmodus	Typ der Bedingung für die Weiterleitung von Arbeitselementen in der Abfrage. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Erweitert** oder **Einfach**aus. ○ Einfach: Geben Sie eine Weiterleitungsbedingung mit dem Bedingungsgenerator an. ○ Erweitert: Geben Sie eine mit JavaScript geskriptete Bedingung an.
Bedingungstabelle	Wird angezeigt, wenn Sie **Einfach** als Bedingungsmodus ausgewählt haben. Wählen Sie in der Dropdown-Liste die Tabelle aus.
Bedingung	Wird angezeigt, wenn Sie **Einfach** als Bedingungsmodus ausgewählt haben. Verwenden Sie die Schaltflächen **Filterbedingung hinzufügen**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	und **„ODER“-Klausel** hinzufügen, um die Bedingung für die Abfrage zu erstellen.
Bedingungsskript	Wird angezeigt, wenn Sie als Bedingungsmodus **Erweitert** ausgewählt haben. Geben Sie ein JavaScript-Skript ein, um die Abfrage zu erstellen.
Anwenderabfragemodus	Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Erweitert** oder **Einfach**aus. ○ Einfach: Geben Sie eine Weiterleitungsbedingung mit dem Bedingungsgenerator an. ○ Erweitert: Geben Sie eine mit JavaScript geskriptete Bedingung an.
Abfragebedingung für Anwender	Wird angezeigt, wenn Sie **Einfach** als Anwenderabfragemodus auswählen. Verwenden Sie die Schaltflächen **Filterbedingung hinzufügen** und **„ODER“-Klausel** hinzufügen, um die Bedingung für die Abfrage zu erstellen.
Anwenderabfrageskript	Wird angezeigt, wenn Sie **Erweitert** für Anwenderabfragemodus auswählen. Sie können ein JavaScript-Skript zum Erstellen der Abfrage angeben.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Sidebar und Microsoft Teams

Durch die Integration von Microsoft TeamsSidebarin [] können Sidebar -Benutzer und Microsoft Teams -Benutzer miteinander über ihre jeweiligen Plattformen kommunizieren.

Monetarisierung nach Microsoft

Die Sidebar-Microsoft Teams -Integration ist als Standardfunktion ServiceNow verfügbar. Microsoft beabsichtigt jedoch, die Verwendung der Microsoft Teams -API basierend auf einer Gebühr pro Nachricht zu monetarisieren:

- Die Gebühr fällt bei jedem Aufruf der Microsoft Teams -API an. Es fallen Gebühren für Nachrichten an, die von Ihrer -Instanz ServiceNow an Microsoft Teams und umgekehrt gesendet werden.
- Die Gebühr gilt nicht für „Mittel für einen Zweck“-Aktionen wie das Suchen nach oder das Hinzufügen von Anwendern zu einem Microsoft Teams -Gruppenchat, die Anwenderpräsenz oder Reaktionen.

MicrosoftServiceNow stellt Kunden [] direkt über deren Account Microsoft Azure Rechnung. Weitere Informationen finden Sie unter Lizenzierungs- und Zahlungsanforderungen für die Microsoft Teams-API .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

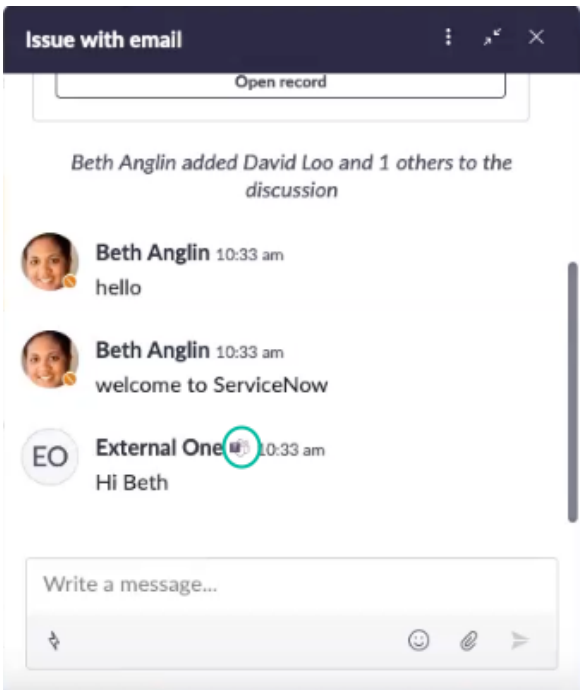
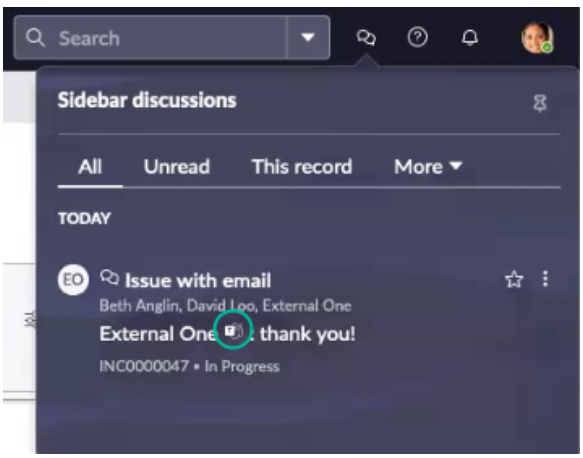
Authentifizieren von Sidebar -Anwendern in Microsoft Teams

Ein Sidebar -Benutzer muss bereits einen Microsoft Teams -Account haben, um mit einem Microsoft Teams -Benutzer zu kommunizieren. Microsoft Teams authentifiziert jeden Sidebar -Benutzer, um zu bestätigen, dass er über einen Microsoft Teams -Account verfügt. Diese Authentifizierung stellt sicher, dass Microsoft Teams einen Gruppenchat erstellen kann, der den Account Sidebar des Benutzers Microsoft Teams enthält. Wenn der Anwender Microsoft TeamsSidebar über ein Konto [] verfügt, aber nicht angemeldet ist, wird er zur Anmeldung aufgefordert.

Unterscheidet zwischen Sidebar - und Microsoft Teams -Benutzern

Um die Benutzer Sidebar von den Benutzern [] zu unterscheiden, wird neben dem Namen des Benutzers Microsoft TeamsMicrosoft Teams ein Microsoft Teams -Symbol angezeigt. Das Symbol Microsoft Teams wird in Diskussionsfenstern und Suchergebnissen neben dem Anwendernamen Microsoft Teams angezeigt, jedoch nicht im Aktivitätenstrom.

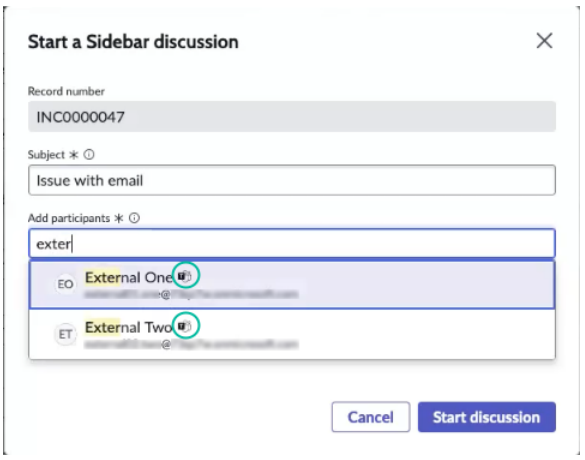
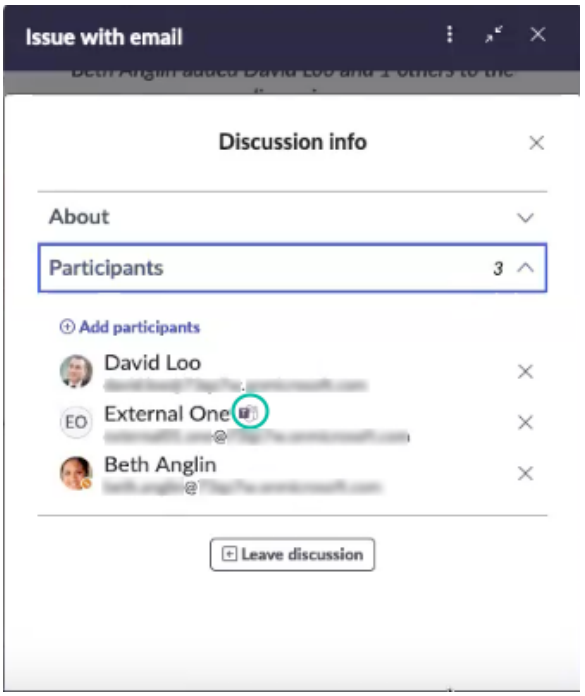
Beispiele mit dem Symbol Microsoft Teams .

Diskussionsfenster mit Symbol Microsoft Teams .	
Registerkarte „Alle“ im Diskussionsfenster mit Symbol Microsoft Teams .	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiele mit dem Symbol Microsoft Teams . (Fortsetzung)

Diskussionsfenster mit Symbol Microsoft Teams neben Suchergebnissen	
Infofenster für Diskussion mit Symbol Microsoft Teams .	

Hinzufügen von Anwendern zu einer -Diskussion

Sidebar -Benutzer können den teilweisen oder vollständigen Namen eines Benutzers eingeben, den sie der -Diskussion hinzufügen möchten. Wenn der Anwender im System vorhanden ist, wird der Name des Anwenders angezeigt und kann ausgewählt und der Diskussion hinzugefügt werden. Benutzer, die Zugriff auf Microsoft Teams, aber nicht auf ServiceNow haben, sind an dem Logo Microsoft Teams in ihrem Avatar-Bild zu erkennen. Microsoft Teams -Benutzer können der -Diskussion Teilnehmer hinzufügen, indem sie sie zum Gruppenchat auf Microsoft Teamshinzufügen. Dadurch werden diese Anwender automatisch der -Diskussion in Sidebarhinzugefügt .

Hinweis:
Einem Microsoft Teams -Gruppenchat können maximal 250 Benutzer hinzugefügt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachrichten zwischen Sidebar und Microsoft Teamswerden gesendet

Nach der Integration von Sidebar und Microsoft Teams können Sie die folgenden Nachrichtentypen zwischen den beiden Anwendungen senden:

- Nachrichten mit Nur-Text
- Nachrichten mit Emojis
- Nachrichten mit URLs
- Nachrichten mit Anhängen

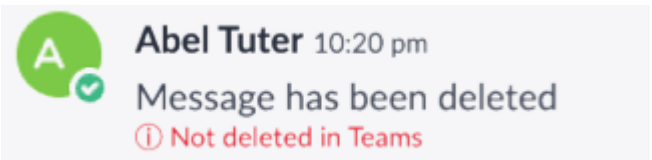
In der Diskussion [] durchgeführte Aktionen werden in Sidebar] widergespiegelt, und in Microsoft Teams durchgeführte Aktionen werden in SidebarMicrosoft Teams widergespiegelt. Wenn Sie in einem Gruppenchat Microsoft Teams auf eine Nachricht antworten, wird die Nachricht in Sidebar angezeigt, jedoch nicht als Antwort auf die ursprüngliche Nachricht.

Fehlermeldungen werden in den folgenden Situationen angezeigt:

- Wenn Sidebar [] eine Nachricht an einen Benutzer Microsoft Teams nicht übermitteln kann, wird die Meldung „Nicht zugestellt in Teams“ angezeigt. Je nachdem, wie Benachrichtigungen für Fehlermeldungen in Sidebar konfiguriert sind, wird die Nachricht nur dem Benutzer Sidebar angezeigt, der sie gesendet hat, oder allen Sidebar]-Benutzern in der -Diskussion.



- Wenn Sie eine Nachricht löschen, die Sie zuvor von Sidebar an Microsoft Teams gesendet haben, [Microsoft Teams die Nachricht jedoch nicht löschen kann, wird die Meldung „In Teams nicht gelöscht“ angezeigt.



- Wenn Sie eine Nachricht bearbeiten, die Sie zuvor von Sidebar an Microsoft Teams gesendet haben, [Microsoft Teams die Nachricht jedoch nicht aktualisieren kann, wird die Meldung „In Teams nicht aktualisiert“ angezeigt.



Entfernen von Anwendern aus einer Diskussion

Sidebar]-Benutzer können einen Microsoft Teams -Benutzer aus einer Sidebar -Diskussion entfernen. Wenn der -Benutzer Microsoft Teams aus einer -Diskussion entfernt wird, sehen die Benutzer Sidebar und Microsoft Teams eine Nachricht, dass der -Benutzer aus der -Diskussion entfernt wurde. Nachdem ein Microsoft Teams -Anwender aus der Diskussion

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

entfernt wurde, kann er weiterhin auf den Gruppenchat in Microsoft Teams zugreifen und ältere Nachrichten anzeigen, aber nicht mehr an der Diskussion teilnehmen. Wenn der Benutzer Microsoft Teams eine Diskussion selbst verlässt, sehen die Benutzer Sidebar und Microsoft Teams eine Meldung, dass der Benutzer Microsoft Teams die Diskussion verlassen hat.

Nachrichtenverlauf

Wenn der Administrator Gruppenchats Microsoft Teams für einen Anwender aktiviert, wird der Nachrichtenverlauf von Diskussionen Sidebar, an denen der Anwender bereits teilnimmt, im Gruppenchat Microsoft Teams nicht vorab geladen. Im Chat der Gruppe Microsoft Teams erhält der Anwender nur Nachrichten, die gesendet werden, nachdem der Administrator ihn für den Empfang von Chats der Gruppe Microsoft Teams aktiviert hat.

Zugriff vonServiceNowMicrosoft Teams auf Nachrichten von [].

Der Zugriff vonServiceNowMicrosoft Teams auf Gruppenchats und -nachrichten von [] ist auf diejenigen beschränkt, die im Rahmen der Integration von Sidebar und Microsoft Teams generiert wurden.

von Teilnehmern werden synchronisiert

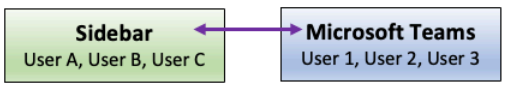
Die -Diskussionsteilnehmer werden nicht synchronisiert, wenn die Integration zwischen Sidebar und Microsoft Teams mehrmals geändert wird.

Beispiel für Synchronisierung

Initial configuration



1. Admin activates the Sidebar-Teams integration.



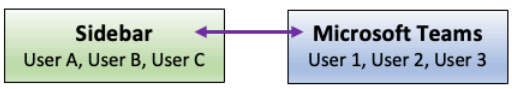
2. Admin deactivates the Sidebar-Teams integration.
3. Sidebar User A is removed from the discussion on Sidebar.
4. Teams User 3 is removed from the Teams group chat and User 4 is added to the Teams group chat.



5. Admin reactivates the Sidebar-Teams integration.

Result

Discussion groups are NOT updated and remain as they were before the Sidebar-Teams integration was deactivated (User A, User B, User C on Sidebar and User 1, User 2, and User 3 on Teams).



Domänentrennung mit Integration Sidebar–Microsoft Teams

Wenn Sidebar in [] integriert ist, ist in der Instanz Microsoft TeamsMicrosoft Teamskeine Domänentrennung möglich. Wenn Sie beispielsweise zwei Domänen in ServiceNow konfiguriert haben, aber nur eine Instanz Microsoft Teams verwenden, können Sie die Instanz

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Microsoft Teams] nicht so partitionieren, dass ein Teil davon auf eine Domäne verweist und der andere Teil auf eine andere Domäne.

Sidebar und Microsoft Teamsintegrieren

Aktivieren Sie Konversationen zwischen den Benutzern Sidebar und Microsoft Teams, indem Sie Sidebar mit Microsoft Teamsintegrieren.

Befolgen Sie diese Schritte, um Sidebar und Microsoft Teamszu integrieren.

1. Installieren Sie die Store-App in der Instanz Washington DC.
2. Erstellen Sie das Microsoft Teams-Entwicklerkonto und die Azure-App. Weitere Informationen finden Sie im KB-Artikel KB1225842 .
3. Erstellen Sie die Microsoft Teams-App. Weitere Informationen finden Sie im KB-Artikel KB1225842 .
4. Aktivieren Sie die Microsoft Teams-Integration anhand der Informationen unter Microsoft Teams-Integration aktivieren.

Aktivieren oder konfigurieren Sie die Microsoft Teams -Integration

Aktivieren oder konfigurieren Sie die Microsoft Teams -Integration als Teil der Integration von Sidebar mit Microsoft Teams.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie Sidebar aus.
3. Auf der Karte „Integrationen“:
   - Wenn Sidebar und Microsoft Teams noch nicht integriert sind, wählen **Sie Einrichten**.
   - Wenn Sidebar und Microsoft Teams bereits integriert sind, wählen Sie **Konfiguration** anzeigen in der Dropdown-Liste Verwalten aus.
4. Verschieben Sie im Bildschirm „Integration von Microsoft Teams den Umschalter zum Aktivieren, um die Teilnahme von Microsoft Teams -Benutzern an Sidebar -Diskussionen zuzulassen oder zu verhindern.
   - Wenn diese Option aktiviert ist, erhalten die Anwender Microsoft Teams, die zuvor Zugriff auf Sidebar hatten, wieder Zugriff, und alle Microsoft Teams -Anwender, die neu aufgenommen wurden, erhalten Zugriff auf Sidebar.
   - Wenn diese Option deaktiviert ist:
     - Microsoft Teams Anwender, die zuvor Zugriff auf Sidebar hatten, haben keinen Zugriff mehr auf Sidebar.
     - Neu aufgenommene Microsoft Teams -Anwender erhalten keinen Zugriff auf Sidebar.
     - Vorhandene -Diskussionen werden in Microsoft Teamsdeaktiviert . Microsoft Teams -Anwender können weiterhin auf ältere Nachrichten in einem Microsoft Teams -Gruppenchat zugreifen, aber alle in diesen Gruppenchats gesendeten Nachrichten werden nicht an Sidebargesendet.
     - Bestehende Diskussionen bleiben für Anwender von Sidebar aktiv.
5. Geben Sie **Clientgeheimnis**, **Rückruf-URL**und **Umleitungs-URL**ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Weitere Informationen zu den erforderlichen Feldern im Portal Microsoft Azure finden Sie unter Portal zum Erstellen einer Azure AD-Anwendung verwenden .

Feld	Beschreibung
Anwendungs-ID (Client)	ID, die der im Portal erstellten App zugeordnet ist.
Verzeichnis-ID (Mandant)	ID, die der Organisation Microsoft Teams zugeordnet ist und mit den Diskussionen von Sidebar verknüpft wird.
App-ID	ID, die zum Abonnieren von Sidebar -Konversationen von Microsoft Teamsverwendet wird.
Geheimer Clientschlüssel	Automatisch zugewiesene Anmeldeinformationen, die zum Authentifizieren der App [Microsoft Azure mit Microsoftverwendet werden. Wenn dieses Feld geändert wird, wird ein neues Integrationssetup ausgelöst.
Callback URL	Webspeicherort Microsoft Teams verwendet, um eine Antwort an Sidebarzu senden. Fügen Sie für Ihre eigene Instanz einen Wert wie https://your-instance.service-now.com/api/now/collaboration_chat_event_processor/chats hinzu. Wenn dieses Feld geändert wird, wird ein neues Integrationssetup ausgelöst.
Umleitungs-URL	Webseite, die nach erfolgreicher Anmeldung bei Microsoft Teamsangezeigt wird. Wenn dieses Feld geändert wird, wird ein neues Integrationssetup ausgelöst.

6. Wählen Sie **Speichern**.

Verwalten Sie die Berechtigungen Microsoft Teams

Konfigurieren Sie, welche Gruppen oder Anwender auf Sidebar -Diskussionen in Microsoft Teamszugreifen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie Sidebar aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Verwalten** auf der Karte Integrationen die **Option Berechtigungen anzeigen**aus.
   Die Seite mit den Berechtigungen Microsoft Teams wird angezeigt.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Gruppen** oder **Benutzer**.

Registerkarte „Gruppen“.

Feld	Beschreibung
Filtern nach	Verwenden Sie die Filterfelder, um einzuschränken, welche Benutzer in der Liste Verfügbare Benutzer angezeigt werden.
Schaltfläche „Filter anwenden“.	Wählen **Sie Filter anwenden**, um die Gruppen in der Liste Verfügbare Gruppen mithilfe der Filterfelder einzuschränken.
Verfügbare Gruppen	Wählen Sie die Gruppen aus, die auf die Sidebar -Diskussionen in Microsoft Teamszugreifen können.
Ausgewählte Gruppen	Liste der Gruppen, die auf Sidebar -Diskussionen in Microsoft Teamszugreifen können. Um den Zugriff zu entfernen, wählen Sie X neben dem Gruppennamen. **Hinweis:** Alle Anwender in der ausgewählten Gruppe haben Zugriff auf die Diskussionen.

Registerkarte „Benutzer“.

Feld	Beschreibung
Filtern nach	Verwenden Sie die Filterfelder, um einzuschränken, welche Gruppen in der Liste Verfügbare Gruppen angezeigt werden.
Schaltfläche „Filter anwenden“.	Wählen **Sie Filter anwenden**, um die Benutzer in der Liste Verfügbare Benutzer mithilfe der Filterfelder einzuschränken.
Verfügbare Anwender	Wählen Sie die Anwender aus, die auf die Sidebar -Diskussionen in Microsoft Teamszugreifen können.
Ausgewählte Anwender	Liste der Benutzer, die auf Sidebar -Diskussionen in Microsoft Teamszugreifen können. Um den Zugriff zu entfernen, wählen Sie X neben dem Anwendernamen.

5. Wählen Sie **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sidebar verwenden

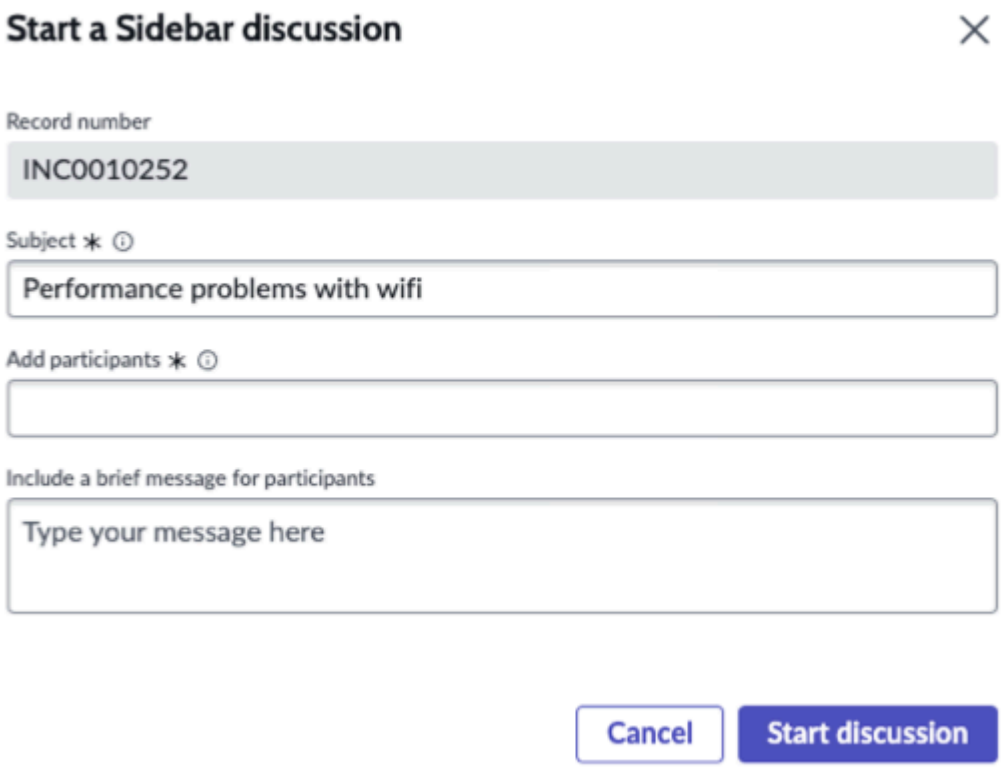
Von einem Arbeitsbereich aus können Sie eine neue Sidebar -Diskussion erstellen oder einer vorhandenen beitreten. Sie können auch Sidebar -Diskussionen zu Interaktionsdatensätzen über die Core-UI von Next Experienceerstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Benutzer mit Zugriff auf den Datensatz, der der Diskussion Sidebar zugeordnet ist

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem Arbeitsbereich, in dem Sie eine Sidebar -Diskussion starten möchten.
   Wenn Sie eine Sidebar -Diskussion in einem CSM-Arbeitsbereich (Customer Service Management) initiieren möchten, muss das CSM-Plugin für diesen Arbeitsbereich aktiviert sein.
2. Wählen Sie das Listensymbol .
3. Navigieren Sie unter Listen zu dem Datensatz, für den Sie eine Sidebar -Diskussion starten möchten, und wählen Sie ihn aus.
4. Wählen Sie auf dem Bildschirm Details die Option **Diskutieren**aus.
   - Wenn die -Diskussion Sidebar vorhanden ist, wird das entsprechende -Diskussionsdialogfeld angezeigt.
   - Wenn keine Diskussion Sidebar vorhanden ist, wird das Dialogfeld Sidebar-Diskussion starten angezeigt. Füllen Sie die Felder aus, und wählen Sie dann **Diskussion starten**aus:



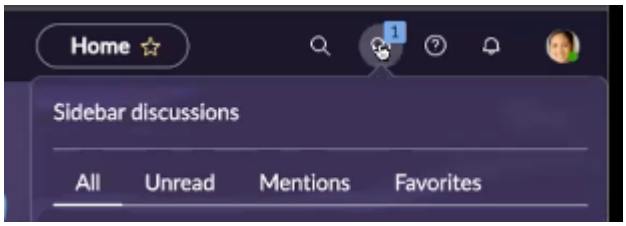
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

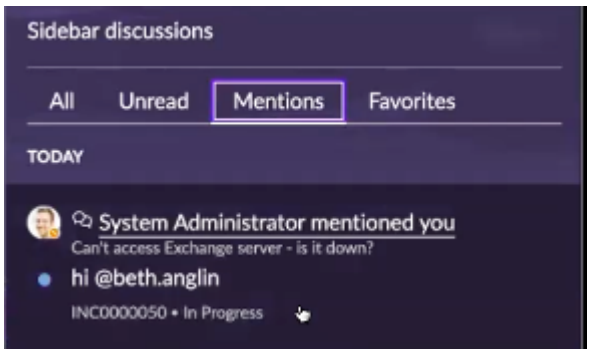
Feld	Beschreibung
Datensatznummer	Datensatznummer, die der Diskussion Sidebar zugeordnet ist.
Betreff	Dieses Feld ist bereits mit der Kurzbeschreibung des Datensatzes ausgefüllt. Wenn der Betreff mit einer Zahl in Klammern beginnt, gibt diese Zahl an, welche Zahl diese Diskussion für den Datensatz hat. Wenn in der Betreffzeile beispielsweise „(2) E-Mail-Problem“ angezeigt wird, gibt die „2“ die zweite Diskussion für den Datensatz des E-Mail-Problems an. Sie können das Feld Betreff bearbeiten oder ergänzen.
Teilnehmer hinzufügen	Wählen Sie den Anwender oder die Anwendergruppe aus, der bzw. die in die Diskussion aufgenommen werden soll. Wenn für diesen Fall/die Interaktion/den Incident eine Zuweisungsgruppe eingegeben wurde, wird dieses Feld vorab mit Mitgliedern ausgefüllt. ▪ Wenn Sie einzelne Benutzer auswählen, können nur Benutzer mit Zugriff auf den Datensatz als Teilnehmer hinzugefügt werden. ▪ Wenn Sie eine Benutzergruppe auswählen, werden nur die Benutzer innerhalb der Gruppe, die Zugriff auf den Datensatz haben, als Teilnehmer hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter Mitgliedsabfrage Sidebar wird konfiguriert.
Eine kurze Nachricht für Teilnehmer einschließen	Geben Sie eine Kurznachricht für die Teilnehmer der Diskussion Sidebar ein.

5. Um zu einer vorherigen Sidebar -Diskussion zurückzukehren, können Sie das Diskussionssymbol Diskussionssymbol wählen  oder wählen Sie eine der Registerkarten im Überlaufmenü aus.
6. Nachdem eine Diskussion gestartet wurde, können Sie Nachrichten bearbeiten und löschen.
7. Um einen Benutzer zu rufen, geben Sie `@user` (wobei `Benutzer` der Name des Benutzers ist) oder `@` ein, um eine Liste mit Benutzern anzuzeigen, und wählen Sie einen Benutzer aus dieser Liste aus.
   - In der Liste werden nur Benutzer angezeigt, die Zugriff auf den zugrunde liegenden Datensatz haben.
   - Die Liste ist in Anwender, die derzeit an der Diskussion teilnehmen (Teilnehmer), und Anwender, die es nicht sind (Nicht-Teilnehmer) unterteilt.
   - Der Benutzer wird benachrichtigt, dass er in einer Diskussionsnachricht `Sidebar` erwähnt wurde. Auf dem Symbol für den Chat in der Sidebar-Diskussionen wird eine Zahl angezeigt, die auf ungelesene Nachrichten oder Erwähnungen hinweist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



- Wenn der Benutzer die Registerkarte **Erwähnungen** auswählt, werden die Nachrichten angezeigt, in denen der Benutzer mit @user erwähnt wird.



- Wenn der Benutzer die Nachrichtenvorschaukarte auswählt, wird die entsprechende Nachricht angezeigt, wobei genau die Nachricht hervorgehoben ist, die @mention enthält.
- Wenn Sidebar und Microsoft Teams integriert sind, werden die Benutzer [Microsoft Teams von den Benutzern Sidebar durch ein Microsoft Teams Symbol.

8. Wenn Sie fertig sind, schließen oder verlassen Sie die Diskussion.
   - Um das Diskussionsdialogfeld zu schließen (aber nicht die Diskussion zu verlassen), wählen Sie ×.
   - Um die Diskussion zu beenden, wählen **Sie Diskussion verlassen**aus.

Sidebar – Referenz

Lesen Sie Informationen darüber, wie Sidebar mit Domain Separation funktioniert.

Domain Separation und Sidebar

Domain Separation und Sidebar

Domänentrennung wird für Sidebar unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Support-Stufe: Standard

- Umfasst die **Basis**-Support-Stufe.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Um Domain Separation für Sidebareinzurichten, aktivieren Sie Domain Separation für Ihre Instanz. Wenn Ihre -Instanz über mehrere Domänen verfügt, können Sie Sidebar für jede Domäne aktivieren oder deaktivieren. Um eine domänengetrennte Umgebung mit Sidebarzu konfigurieren, ist keine spezielle Konfiguration erforderlich. Domain Separation für Sidebar wird nur unterstützt, wenn Domänen mithilfe einer über- und untergeordneten Domänenhierarchie eingerichtet werden.

Sidebar -Diskussionen sind gemäß dem Basisdatensatz (Aufgaben- oder Interaktionsdatensatz) domänengetrennt. Sie können Sidebar-Diskussionen nur anzeigen und erstellen, wenn Sie Zugriff auf den Aufgaben- oder Interaktionsdatensatz haben.

Angenommen, INC00001 gehört zu dem in der ACME-Domäne erstellten Datensatz, und die Cisco-Domäne hat keinen Zugriff auf INC00001. Benutzer, die zur Cisco-Domäne gehören, können basierend auf INC00001 nicht mit Sidebar -Diskussionen interagieren.

Sidebar Versionen für Domain Separation

Um Domain Separation vollständig nutzen zu können, müssen Sie sowohl die Vancouver-Version als auch die August-Version der Store App Sidebar (Omni Experience-Standardfunktionssatz) verwenden.

Wenn Sie Sidebar zum ersten Mal in Vancouver verwenden (Sie haben Sidebar bisher nicht verwendet und sind noch nicht auf die Store-App Vancouver eingestellt) und Domain Separation nutzen möchten, ist Sidebar standardmäßig inaktiv. Navigieren Sie für jede Domäne zur Einstellungsseite für Konversations-Schnittstellen, und aktivieren Sie Sidebar manuell. Alternativ können Sie auf die Tabelle „sys_cs_collab_settings“ zugreifen und manuell einen neuen Datensatz für jede Domäne einfügen.

Es gibt ein bekanntes Problem, bei dem Emojis bei Verwendung mit Domain Separation nicht wie erwartet funktionieren. Eine Problemumgehung für dieses Problem besteht darin, zum Block „Emojis ACE-Inhalt aktivieren“ zu wechseln und das Datensatzfeld mit der sys_id des Datensatzes „sys_cs_collab_settings“ für die angegebene Domäne zu aktualisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Domänentrennung mit der Sidebar - und Microsoft Teams -Integration

Wenn Sidebar und Microsoft Teams integriert und konfiguriert sind, wird beim Aktivieren von Sidebar eine Meldung angezeigt, dass die Integration mit [Microsoft Teams manuell aktiviert werden muss. Beim Deaktivieren von Sidebar wird eine Meldung angezeigt, dass die Integration mit Microsoft Teams ebenfalls deaktiviert wird.

Domain Separation funktioniert mit Microsoft Teams nicht, wenn mehrere Domänen konfiguriert sind. Das Koppeln eines eindeutigen Microsoft Teams mit jeder Domäne wird nicht unterstützt.

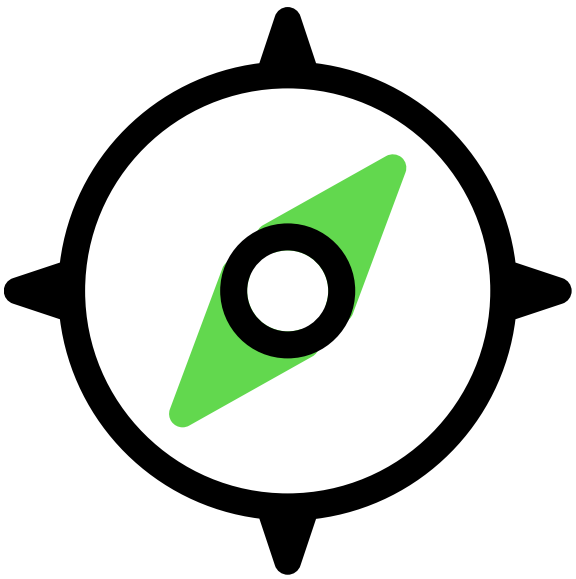
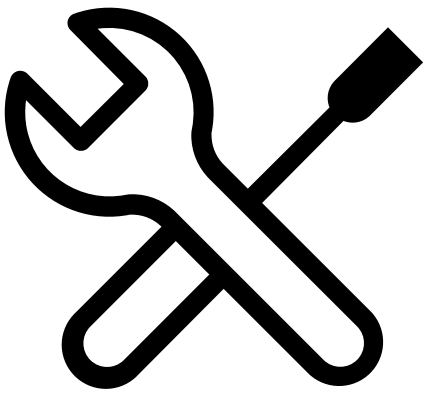
Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Konversations-Schnittstellen Diagnosetool

Verwenden Sie das Diagnosetool Konversations-Schnittstellen, um Probleme mit Konversations-Schnittstellen zu identifizieren, zu beheben und Lösungen zu finden, bevor Sie sich an Now Supportwenden .

Erste Schritte

Untersuchen	Verwenden
	
Erfahren Sie mehr über die Funktionen des Diagnosetools.	Verwenden Sie das Tool, um Fehler zu beheben und Konfigurationsprobleme mit Microsoft Teams und der erweiterten Arbeitszuweisung zu lösen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung und Hilfe

- Community-Forum für Virtual Agent und Natural Language Understanding (NLU).
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Das Diagnosetool Konversations-Schnittstellen erkunden

Mit dem Diagnosetool Konversations-Schnittstellen können Administratoren Probleme mit Konversations-Schnittstellen suchen, identifizieren und lösen.

Übersicht

Mit dem Diagnosetool Konversations-Schnittstellen können Administratoren Probleme mit Konversations-Schnittstellen suchen, identifizieren und lösen.

Mitarbeiter des technischen Supports richten das Diagnosetool Konversations-Schnittstellen auf dem Server ein. Mitarbeiter des technischen Supports erstellen und verwalten die Datensätze und Inhalte der Diagnosekategorie [Konversations-Schnittstellen, die vom Diagnosetool Konversations-Schnittstellen verwendet werden.

Nachdem die Techniker des technischen Supports die Diagnosekategorien und Inhalte erstellt haben, können Administratoren das Diagnosetool Konversations-Schnittstellen im Webclient verwenden. Administratoren müssen die Rolle admin oder virtual_agent_admin innehaben.

Das Diagnosetool Konversations-Schnittstellen ist für Virtual Agent und Virtual Agent Liteverfügbar.

Hinweis:
Vor der Verwendung des Diagnosetools Konversations-Schnittstellen müssen Administratoren das Plugin „Conversational Interfaces – Diagnose“ (sn_ci_diagnostics) aktivieren, das im Store ServiceNow® Store verfügbar ist.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Konversations-Schnittstellen Diagnosetool-Workflow

Nachdem Sie das Problem beschrieben haben, das Sie lösen möchten, beginnt der Workflow des Diagnosetools Konversations-Schnittstellen mit der Verwendung der relevanten Diagnosethemen und Themenblöcke. Diese Themen und Themenblöcke werden zum Identifizieren, Diagnostizieren, Lösen und Sammeln von Daten für das beschriebene Problem verwendet.

Der Diagnose-Workflow führt beispielsweise Folgendes aus:

- Fordert Sie zur Eingabe der erforderlichen Daten auf, basierend auf dem Problem, das Sie lösen möchten.
- Enthält eine Liste von Knowledge Base-Artikeln (KB), in denen Sie ggf. weitere Informationen finden können. Wenn Sie die benötigten Informationen nicht finden, können Sie auch nach zusätzlichen KB-Artikeln suchen.

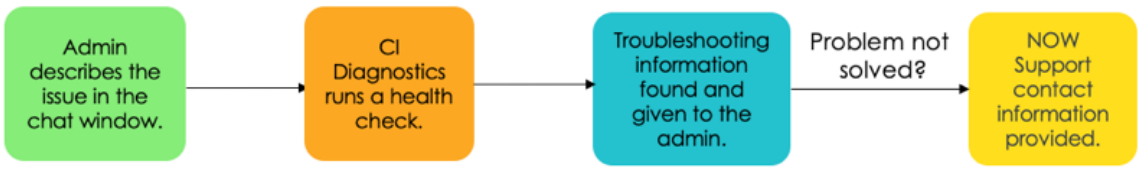
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Bietet Ihnen die Möglichkeit, Informationen zur Diagnoseunterstützung herunterzuladen.
- Ermöglicht die Auswahl eines anderen zu lösenden Problems.

Der Diagnose-Workflow sowie die angezeigten Optionen und Eingabeaufforderungen entsprechen dem Problem, das Sie diagnostizieren und lösen möchten. Der Diagnose-Workflow verwendet einen KI-Suche -Filter als Teil der Diagnose. Weitere Informationen zu KI-Suche und ihrer Konfiguration finden Sie unter Configuring AI Search .

Der Workflow für den Diagnosethemenblock enthält auch Lösungen für -Messaging-Integrationen, z. B. Microsoft Teams. Dies hilft auch bei Konfigurationsproblemen für Erweiterte Arbeitszuweisung.

Konversations-Schnittstellen Diagnosetool-Workflow



Im Workflow beschreibt der Administrator das Problem. Das Tool führt eine Integritätsprüfung durch und gibt verfügbare Informationen zur Problembehandlung sowie Kontaktinformationen für Now Support zurück, wenn das Problem nicht gelöst wurde.

Konversations-Schnittstellen Vorteile des Diagnosetools

Vorteil	Funktion	Anwender
Diagnostizieren Sie allgemeine Fehler, z. B. Fehlermeldungen und Probleme mit Systemeigenschaften.	Diagnostizieren Sie Konversations-Schnittstellen Fehler	Administratoren
Identifizieren und lösen Sie Konfigurationsprobleme Microsoft Teams.	Diagnostizieren Sie Konfigurationsprobleme bei Microsoft Teams .	Administratoren
Identifizieren und lösen Sie häufige Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) Konfigurationsprobleme.	Diagnostizieren Sie Konfigurationsprobleme bei Erweiterte Arbeitszuweisung .	Administratoren

Mit dem Diagnosetool Konversations-Schnittstellen

Verwenden Sie das Tool, um allgemeine Konversations-Schnittstellen -Fehler und Systemeigenschaften sowie Probleme mit der Konfiguration von Microsoft Teams und Erweiterte Arbeitszuweisung zu diagnostizieren.

Diagnostizieren Sie Konversations-Schnittstellen Fehler

Verwenden Sie das Diagnosetool Konversations-Schnittstellen, um Probleme im Zusammenhang mit Konversations-Schnittstellen wie Fehlermeldungen und Probleme mit Systemeigenschaften zu beheben, bevor Sie sich an Now Supportwenden .

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Aufgabe verwenden, um Fehler zu beheben und Systemeigenschaftswerte zu suchen und zu ändern.

Prozedur

1. Beginnen Sie eine Konversation mit dem Chatbot Virtual Agent.
2. Geben Sie in der Begrüßungsnachricht `Diagnose vor Chat` ein.
3. Beschreiben Sie das Problem, das Sie lösen möchten.

   Wenn es sich um ein Fehlermeldungsproblem handelt, können Sie die Fehlermeldung kopieren und einfügen oder in die Chatbot-Konversation eingeben.

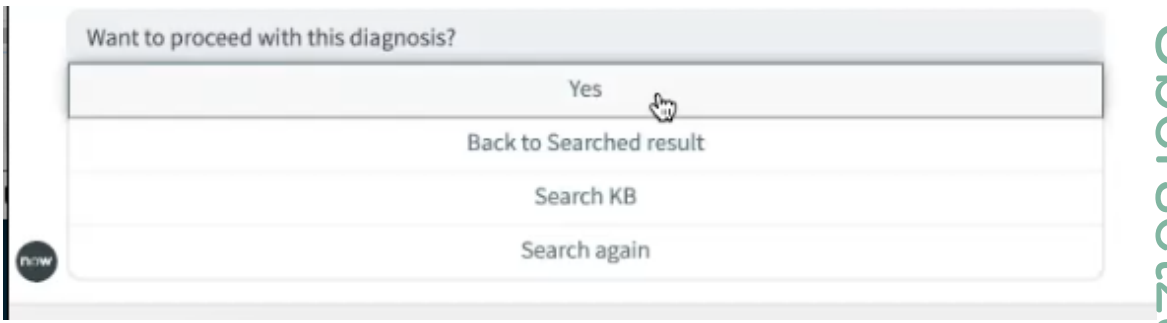
   Bei Systemeigenschaften müssen Sie den genauen Namen nicht kennen. Geben Sie einen mit der Eigenschaft verbundenen Funktionsnamen ein, um eine Liste der übereinstimmenden Systemeigenschaften anzuzeigen.

   Wenn Ihre Eingabe mit einer vorhandenen Systemeigenschaft übereinstimmt, diese Eigenschaft sich jedoch nicht in Ihrer Instanz befindet, wird der Name der Systemeigenschaft gefolgt von zwei Bindestrichen angezeigt. Beispiel: `einige.Eigenschaft.Name--`

   Suchen oder erstellen Sie die Systemeigenschaft in Ihrer Instanz, und nehmen Sie gegebenenfalls Änderungen vor.

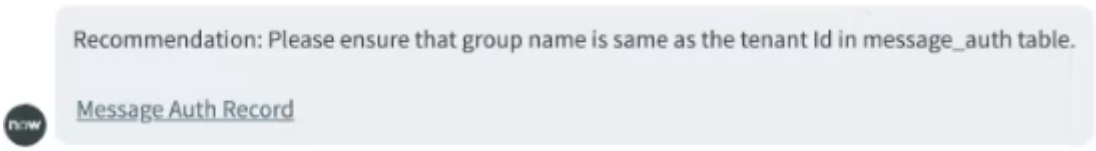
   Das Tool zeigt eine Liste von Lösungen an.
4. Wählen Sie die Lösung aus, die Sie verwenden möchten.
   Das Diagnosetool fragt Sie, ob Sie mit der Diagnose fortfahren möchten.

Fortfahren oder Chatantwort erneut suchen



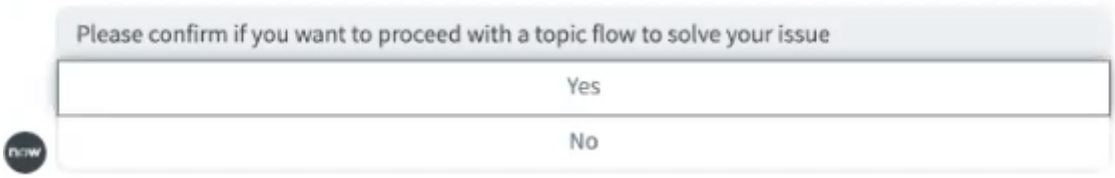
5. Wählen Sie **Ja** aus, um fortzufahren.
   Das Tool initiiert den Workflow und führt Sie durch die relevanten Eingabeaufforderungen. Die angezeigten Eingabeaufforderungen hängen von dem Problem ab, das Sie diagnostizieren und lösen möchten.
6. Beantworten Sie die Aufforderungen.
   Wenn die Diagnose abgeschlossen ist, zeigt das Diagnosetool eine empfohlene Lösung an.

Problemempfehlung



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembestätigung

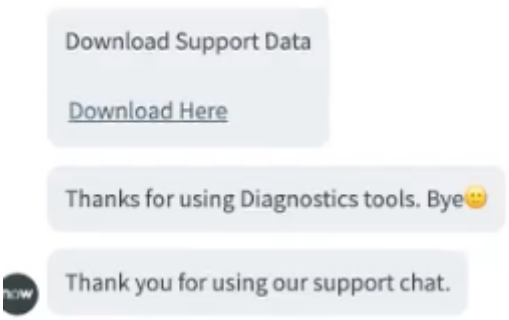


7. Wählen Sie **Ja** zum Bestätigen oder **Nein** aus, um den Workflow zu beenden.
   Das Diagnosetool führt Sie durch den entsprechenden Workflow. Die angezeigten Optionen und Eingabeaufforderungen hängen vom Problem ab, das Sie lösen möchten. Antworten Sie gegebenenfalls auf die Eingabeaufforderungen. Möglicherweise sehen Sie auch einen Link zum entsprechenden Knowledge Base-Artikel (KB), in dem Sie weitere Informationen finden.
8. Geben Sie Feedback ab.
   Wenn Sie gefragt werden, ob die Lösung hilfreich war, wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
   - Wählen Sie **Ja**aus, wenn die Lösung nicht hilfreich war.

     Sie werden aufgefordert, zusätzliche Informationen anzugeben, die zur Feinabstimmung der Lösung beitragen.

     Die angezeigten Aufforderungen variieren je nach dem Problem, das Sie lösen möchten.
   - Wählen Sie **Nein** aus, um zu bestätigen, dass die Lösung hilfreich war, und um den Workflow zu beenden.
   - Möglicherweise wird ein Link angezeigt, über den Sie Supportdaten herunterladen können.

     Aufforderung zum Herunterladen von Supportdaten

9. **Wahlweise:** Klicken Sie auf den Link, um Supportdaten herunterzuladen.

Diagnostizieren Sie Konfigurationsprobleme bei Microsoft Teams .

Verwenden Sie das Diagnosetool Konversations-SchnittstellenMicrosoft Teams, um Konfigurationsprobleme von [] zu erkennen und zu lösen, bevor Sie sich an Now Supportwenden .

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

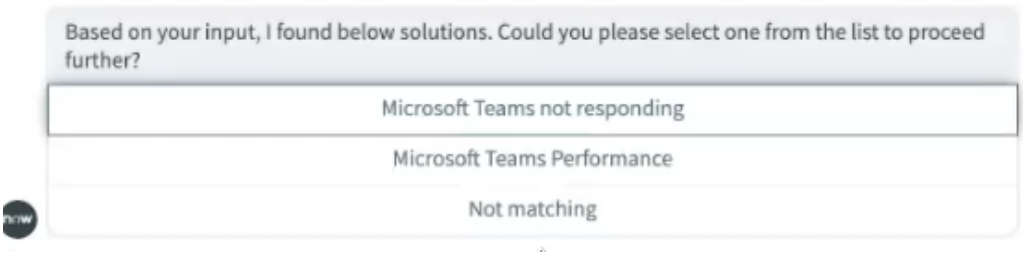
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

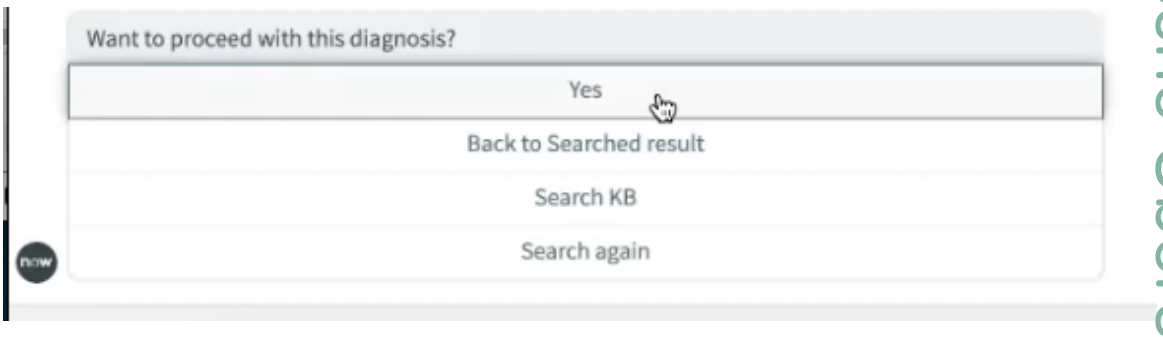
1. Beginnen Sie eine Konversation mit dem Chatbot Virtual Agent.
2. Geben Sie in der Begrüßungsnachricht `Diagnose vor Chat` ein.
3. Beschreiben Sie das Problem, das Sie lösen möchten.
   Wenn beispielsweise die Anwendung Microsoft Teams nicht reagiert, können Sie `keine Antwort eingeben`.
   Das Tool zeigt eine Liste von Lösungen an.

Beispiellösungen für „keine Antwort“



4. Wählen Sie die Lösung aus, die Sie verwenden möchten.
   Das Diagnosetool fragt Sie, ob Sie mit der Diagnose fortfahren möchten.

Fortfahren oder Chatantwort erneut suchen

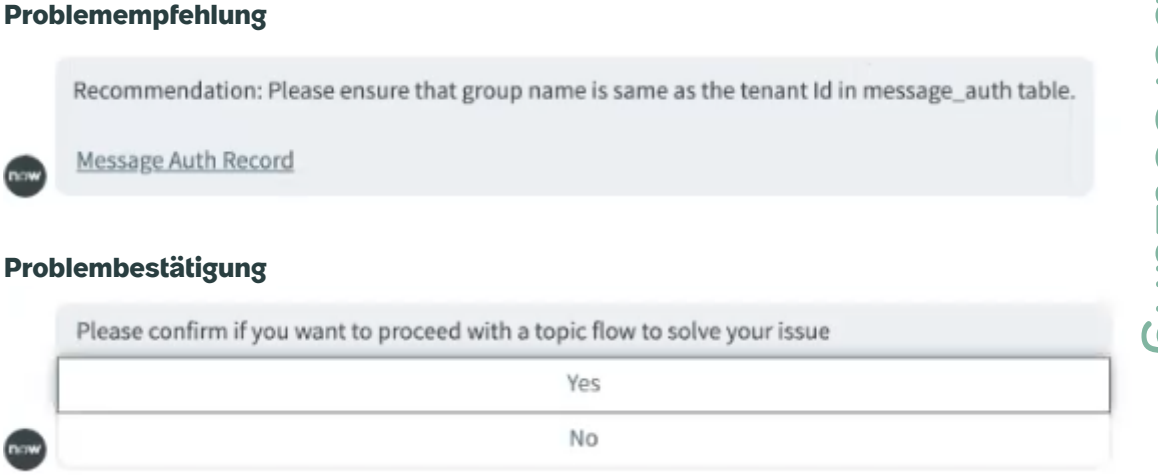


5. Wählen Sie **Ja** aus, um fortzufahren.
   Listen der Integritätsprüfungsparameter und MS Teams-Mandantenkonfigurationen werden angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Überprüfen Sie die Werte auf falsch eingestellte Parameter.
   Zum Beispiel, wenn ein Wert auf **false** festgelegt ist, obwohl er auf **true**festgelegt werden sollte.
   Wenn die Diagnose abgeschlossen ist, zeigt das Diagnosetool eine empfohlene Lösung an.



7. Wählen Sie **Ja** zum Bestätigen oder **Nein** aus, um den Workflow zu beenden.
   Das Diagnosetool führt Sie durch den entsprechenden Workflow. Die angezeigten Optionen und Eingabeaufforderungen hängen vom Problem ab, das Sie lösen möchten. Antworten Sie gegebenenfalls auf die Eingabeaufforderungen. Möglicherweise sehen Sie auch einen Link zum entsprechenden Knowledge Base-Artikel (KB), in dem Sie weitere Informationen finden. Beispielsweise sehen Sie möglicherweise einen Link zum Master-KB-Artikel , der allgemeine und bekannte Probleme mit Microsoft Teamsbehandelt.
8. Geben Sie Feedback ab.
   Wenn Sie gefragt werden, ob die Lösung hilfreich war, wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

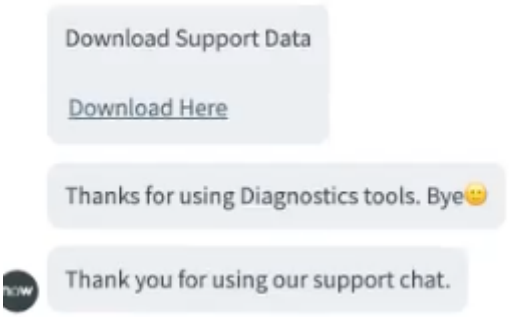
- Wählen Sie **Ja**aus, wenn die Lösung nicht hilfreich war.

  Sie werden aufgefordert, zusätzliche Informationen anzugeben, die zur Feinabstimmung der Lösung beitragen. Beispielsweise werden Sie möglicherweise aufgefordert, die Mandanten-ID des MS Teams-Bot anzugeben, oder Sie werden gefragt, ob die Instanz aus einer anderen Instanz geklont wurde.

  Die angezeigten Aufforderungen variieren je nach dem Problem, das Sie lösen möchten.

- Wählen Sie **Nein** aus, um zu bestätigen, dass die Lösung hilfreich war, und um den Workflow zu beenden.
- Möglicherweise wird ein Link angezeigt, über den Sie Supportdaten herunterladen können.

Aufforderung zum Herunterladen von Supportdaten



9. **Wahlweise:** Klicken Sie auf den Link, um Supportdaten herunterzuladen.

Diagnostizieren Sie Konfigurationsprobleme bei Erweiterte Arbeitszuweisung .

Verwenden Sie das Diagnosetool Konversations-Schnittstellen, um allgemeine Konfigurationsprobleme mit dem Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) zu erkennen und zu beheben, bevor Sie sich an Now Supportwenden .

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

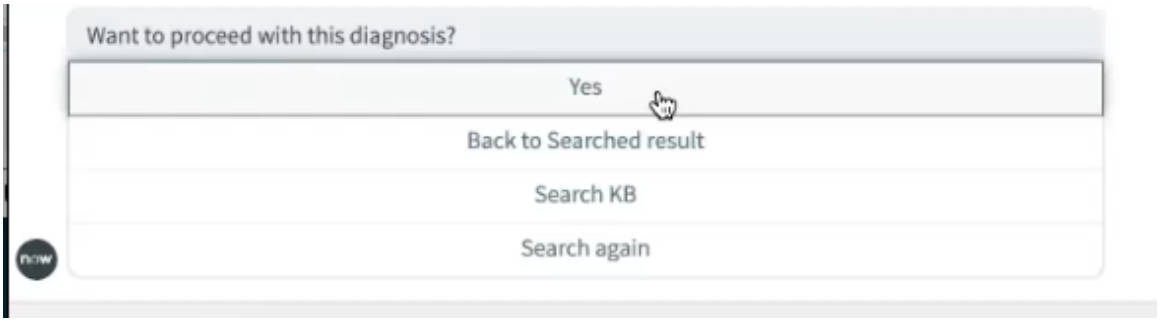
Lösen Sie Probleme mit der Konfiguration von AWA. Sie können beispielsweise Probleme wie Meldungen zu „ **Kein Service Desk-Mitarbeiter verfügbar** “ lösen.

Prozedur

1. Beginnen Sie eine Konversation mit dem Chatbot Virtual Agent.
2. Geben Sie in der Begrüßungsnachricht `Diagnose vor Chat`ein.
3. Beschreiben Sie das Problem, das Sie lösen möchten.
   Sie können die Fehlermeldung eingeben oder in die Chatbot-Konversation einfügen. Sie können beispielsweise `Keine Mitarbeiter verfügbar eingeben`.
   Das Tool zeigt eine Liste von Lösungen an.
4. Wählen Sie die Lösung aus, die Sie verwenden möchten.
   Die Lösungen entsprechen dem Problem, das Sie lösen möchten.
   Das Diagnosetool fragt Sie, ob Sie mit der Diagnose fortfahren möchten.

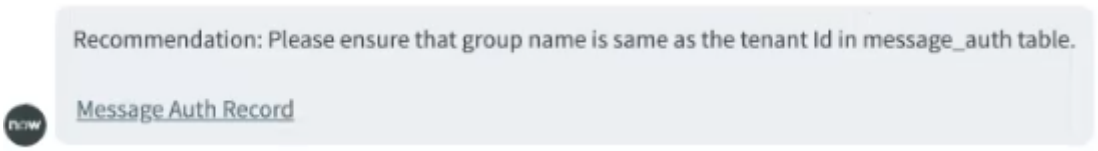
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fortfahren oder Chatantwort erneut suchen

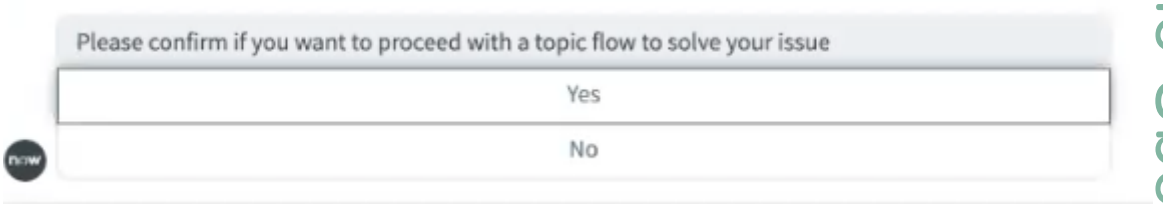


5. Wählen Sie **Ja** aus, um fortzufahren.
   Das Tool initiiert den Workflow und führt Sie durch die relevanten Eingabeaufforderungen. Die angezeigten Eingabeaufforderungen hängen von dem Problem ab, das Sie diagnostizieren und lösen möchten.
6. Beantworten Sie die Aufforderungen.
   Wenn die Diagnose abgeschlossen ist, zeigt das Diagnosetool eine empfohlene Lösung an.

Problemempfehlung



Problembestätigung



7. Wählen Sie **Ja** zum Bestätigen oder **Nein** aus, um den Workflow zu beenden.
   Das Diagnosetool führt Sie durch den entsprechenden Workflow. Die angezeigten Optionen und Eingabeaufforderungen hängen vom Problem ab, das Sie lösen möchten. Antworten Sie gegebenenfalls auf die Eingabeaufforderungen. Möglicherweise sehen Sie auch einen Link zum entsprechenden Knowledge Base-Artikel (KB), in dem Sie weitere Informationen finden.
8. Geben Sie Feedback ab.
   Wenn Sie gefragt werden, ob die Lösung hilfreich war, wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
   - Wählen Sie **Ja**aus, wenn die Lösung nicht hilfreich war.

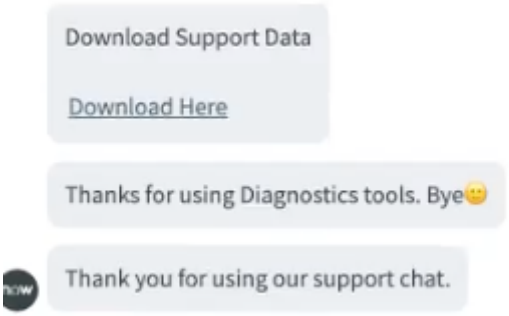
     Sie werden aufgefordert, zusätzliche Informationen anzugeben, die zur Feinabstimmung der Lösung beitragen.

     Die angezeigten Aufforderungen variieren je nach dem Problem, das Sie lösen möchten.
   - Wählen Sie **Nein** aus, um zu bestätigen, dass die Lösung hilfreich war, und um den Workflow zu beenden.
   - Möglicherweise wird ein Link angezeigt, über den Sie Supportdaten herunterladen können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufforderung zum Herunterladen von Supportdaten



9. Wahlweise: Klicken Sie auf den Link, um Supportdaten herunterzuladen.

Zusätzliche Ressourcen für Konversations-Schnittstellen

Wenn Sie nach Best Practices für Konversations-Schnittstellen (CI), Problembehandlung oder anderen Implementierungsrichtlinien suchen, wählen Sie eine Funktion oder einen Ressourcentyp aus, um ServiceNow® -Ressourcen auf anderen relevanten Websites zu erkennen.

Ressourcen-Links

CI-Funktionen	Ressourcentyp	Ressourcen
Mitarbeiterchat	Versionsinformationen	Agent Chat release notes
Mitarbeiterchat	Erste Schritte	Schnellstarthandbuch für den Mitarbeiterchat (ServiceNow Community)
Mitarbeiterchat	Häufig gestellte Fragen	Häufig gestellte Fragen zum Mitarbeiterchat
Now Assist in Virtual Agent	Versionsinformationen	Now Assist in Virtual Agent release notes
Now Assist in Virtual Agent	Tipps und Beispiele	Wann ist Now Assist in Virtual Agent zu berücksichtigen? So fordern Sie Katalogelemente in Now Assist in Virtual Agent an Now Assist in Virtual Agent-Konversationskatalogbestellung
Sidebar	Versionsinformationen	Sidebar release notes
Sidebar	Tipps und Beispiele	Ermöglichen Sie Sidebar-Anwendern die Zusammenarbeit mit Microsoft Teams-Anwendern

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ressourcen-Links (Fortsetzung)

CI-Funktionen	Ressourcentyp	Ressourcen
Sidebar	Häufig gestellte Fragen	Häufig gestellte Fragen zur Sidebar
Virtual Agent	Versionsinformationen	Virtual Agent release notes
Virtual Agent	Erste Schritte	Schnellstarthandbuch für Virtual Agent und NLU
Virtual Agent	Best Practices	Die 7 Gewohnheiten für einen hocheffektiven Chatbot
Virtual Agent	Tipps und Beispiele	Virtual Agent – Tipps für eine erfolgreiche Implementierung Prüfliste für die Virtual Agent-Implementierung – ein tiefer Einblick Conversational Interfaces Academy (ServiceNow Community)
Virtual Agent	Häufig gestellte Fragen	Häufig gestellte Fragen zu Virtual Agent Häufig gestellte Fragen zu Virtual Agent NLU

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.