servicenow

Zurich Activer l'IA

Dernière mise à jour: 17/12/2025

Traduction automatique

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

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

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

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

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

Traduction automatique

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

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

Sommaire

Workflow agentique **6**

Activer les expériences IA **7**

Modèles de langage volumineux sur le ServiceNow AI Platform® 14

Now LLM Service mises à jour 15

Rédaction d’instructions pour les grands modèles de langage 17

Now Assist 23

Explorer Now Assist 27

Configuration des Now Assist paramètres et des fonctionnalités 158

Analyse des Now Assist performances 201

Référence Now Assist 276

Graphique de connaissances 283

Contrôleur d'IA générative 313

Now Assist Agents IA 367

Explorer 369

Configurer 431

Créer un agent IA 447

Créer un workflow agentique 497

Déployer des agents IA pour la voix 514
[store-future: BEGIN review]
[End]

Évaluer un workflow agentique 542

Exemples d’utilisation d’agents IA 552

Référence 553

Client Model Context Protocol 574

Web Agents 591
[store-future: BEGIN review]
[End]

Menu contextuel Now Assist 610
[store-future: BEGIN review]
[End]

Kit de données Now Assist 612

Explorer Kit de données Now Assist 614

Configurer Kit de données Now Assist 616

Utiliser Kit de données Now Assist 616

Référence Kit de données Now Assist 630

Kit de compétences Now Assist 632

Explorer Kit de compétences Now Assist 635

Configurer Kit de compétences Now Assist 646

Utiliser Kit de compétences Now Assist 652

Référence Kit de compétences Now Assist 675

Tour de contrôle IA 680

Traduction automatique

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

Explorer Tour de contrôle IA....682
Configurer Tour de contrôle IA les workflows....769
Utiliser Tour de contrôle IA....775
Tour de contrôle IA Références....799
Compréhension du langage naturel....820
Explorer Compréhension du langage naturel....825
Gestion des modèles....839
Gestion des modèles multilingues....940
Agent virtuel et Console NLU intégration....956
Console NLU : fonctionnalités avancées....958
Requête en langage naturel....1006
Explorer la requête en langage naturel....1007
Utiliser Requête en langage naturel....1009
Configuration de NLQ....1011
Requête en langage naturel Références....1017
Intelligence prédictive....1020
Explorer Intelligence prédictive....1021
Installer Intelligence prédictive....1024
Configurer Intelligence prédictive....1026
Création et formation de solutions....1062
Utiliser Intelligence prédictive....1103
Références de Intelligence prédictive....1142
Intelligence documentaire....1148
Explorer....1150
Configurer....1152
Intégrer....1176
Utiliser....1182
Moniteur....1203
Référence....1208
Now Assist dans Intelligence documentaire....1240
Explorer....1242
Configurer....1249
Utiliser....1261
Référence....1263
Intelligence des tâches....1276
Explorer Intelligence des tâches....1278
Configurer Intelligence des tâches....1281
Gérer les modèles d'apprentissage machine avec Intelligence des tâches....1282
Références de Intelligence des tâches....1287
Aperçus de la conversation....1290
Exploration des aperçus de conversation....1291
Installer Analyses des conversations....1294

Traduction automatique

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

Référence des aperçus de la conversation....1295
Now Assist et glossaire de l’IA agentique....1296
agents....1296
IA agentique....1296
Conversation agentique....1297
Système agentique....1297
Workflow agentique....1297
Agents IA....1297
Conformité de l’IA....1297
Tour de contrôle IA....1297
Gouvernance IA....1297
Administrateur de l’IA....1298
Citation....1298
Compétence personnalisée....1298
Traduction dynamique....1298
Connecteurs de contenu externe....1298
IA générative....1298
Contrôleur d'IA générative....1298
garde-corps....1298
Graphique de connaissances....1299
grand modèle de langage (LLM)....1299
Commande catalogue multi-tours....1299
Traduction en langue maternelle....1299
Now Assist....1299
Administrateur Now Assist consoler....1299
Analyses Now Assist....1299
Now Assist Menu contextuel....1299
Gardien Now Assist....1299
Panneau Now Assist....1300
Compétence Now Assist....1300
Now LLM Service....1300
Détection de contenu offensant....1300
Orchestrateur....1300
Détection de l’injection d’invite....1300
Résultat Genius des questions-réponses....1300
Génération augmentée de récupération (RAG)....1300
Ressources supplémentaires pour les produits et solutions d’IA....1301
Client Model Context Server....1306
Explorer....1308
Configurer....1310
Référence....1313

Traduction automatique

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

Workflow agentique

Un workflow agentique est une séquence structurée de tâches exécutées par un ou plusieurs agents IA avec une intervention humaine minimale pour atteindre un objectif business. Vous pouvez créer et gérer ces workflows à l’aide Studio d'agents IA de déclencheurs, d’outils et de plans d’évaluation, et les déployer dans des ITSM cas d’utilisationRHCSM.

Traduction automatique

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

servicenow

Activer les expériences IA

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

Premiers pas

Choisissez l'une des vignettes suivantes pour commencer.

Grands modèles de langage (LLM)



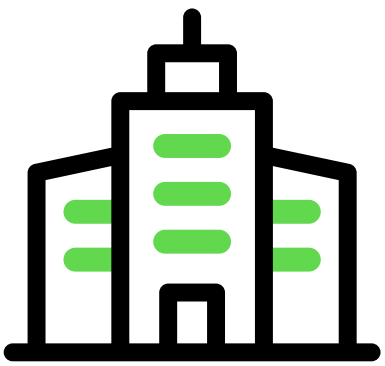
Choisissez les modèles d'IA tiers pris en charge pour les compétences et les Now LLM Service agents.

Now Assist



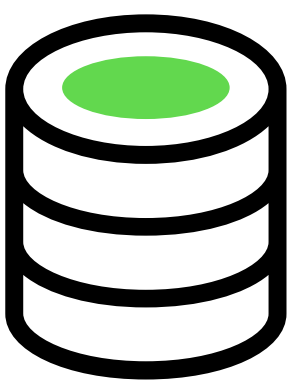
Utilisez un assistant et des compétences d'IA générative personnalisés pour améliorer votre travail sur le ServiceNow AI Platform.

Now Assist **Agents IA**



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

Kit de données Now Assist



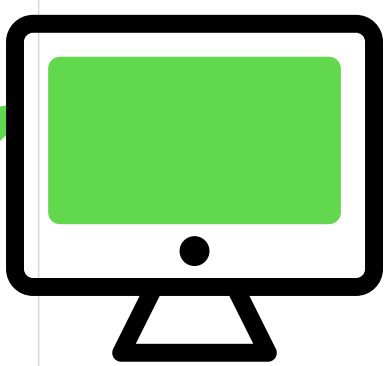
Ajouter des jeux de données à un catalogue de données.

Kit de compétences Now Assist



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

Tour de contrôle



IA

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

Traduction automatique

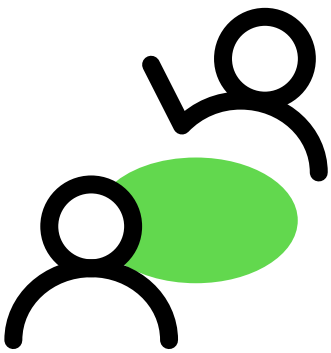
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Compréhension du langage naturel



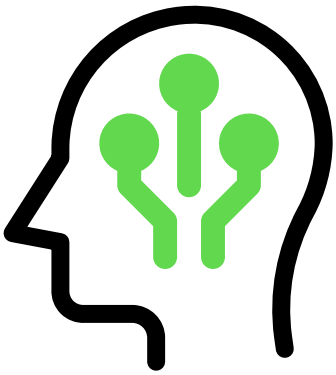
Utilisez Compréhension du langage naturel (NLU) pour aider votre système à fonctionner avec l'expression et l'intention humaines naturelles.

Requête en langage naturel



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

Intelligence prédictive



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

Intelligence documentaire



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

Now Assist dans Intelligence documentaire



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

Intelligence des tâches



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

Traduction automatique

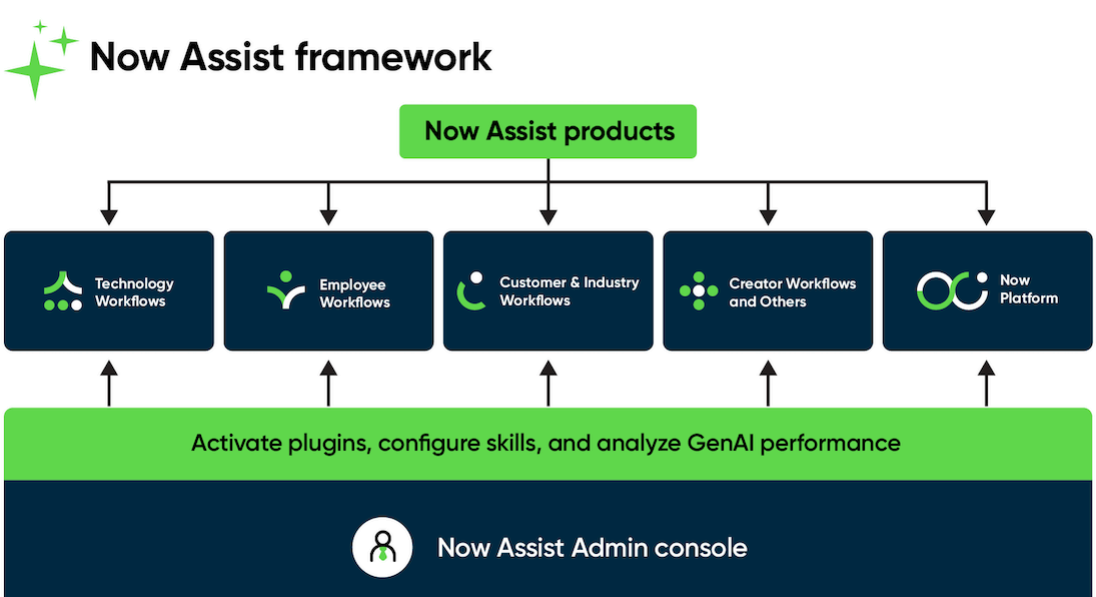
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Ressources supplémentaires

Faites passer votre expérience IA au niveau supérieur

Now Assist

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



Now Assist Agents IA

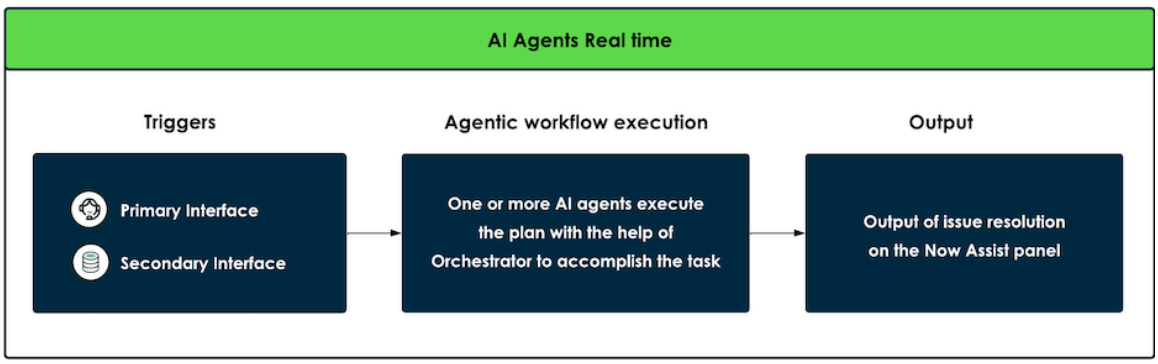
ServiceNow Les agents IA peuvent résoudre les défis essentiels de l'entreprise de manière autonome, en accélérant les résultats et en donnant aux gens une main-d'œuvre numérique qualifiée sans limites, afin qu'ils puissent se concentrer sur leur meilleur travail.

Utilisez Studio d'agents IA pour créer, gérer et tester des agents IA et des cas d'utilisation en un seul endroit. La page de vue d'ensemble principale comporte trois sections qui vous

Traduction automatique

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

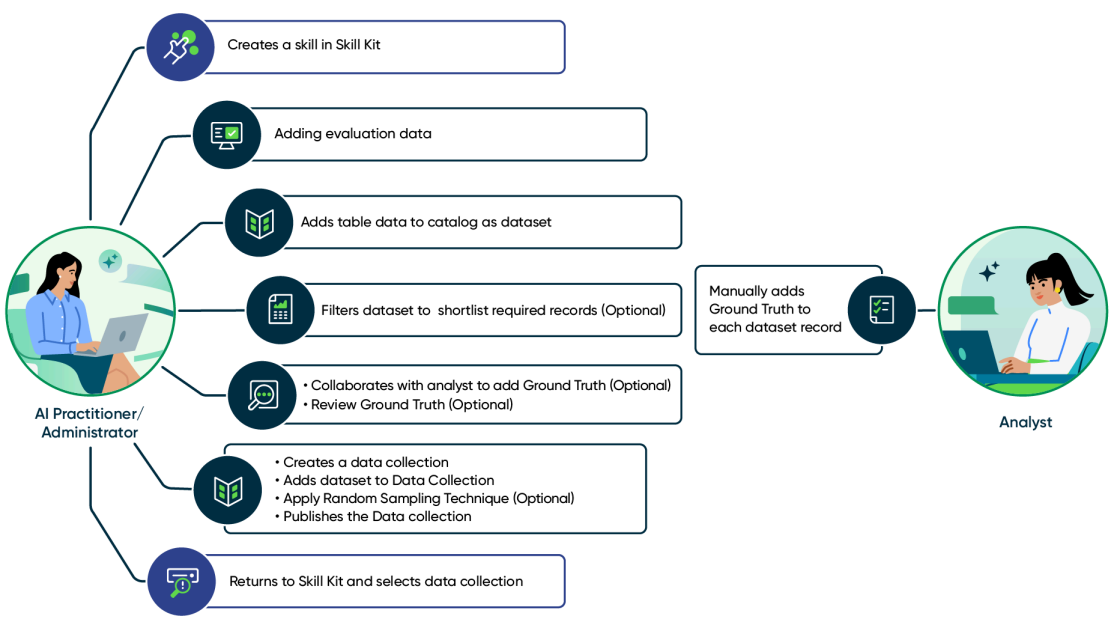
donnent ce dont vous avez besoin pour comprendre, commencer et continuer à développer des agents IA et des cas d'utilisation.



Kit de données Now Assist

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

Parcours utilisateur pour Kit de données Now Assist



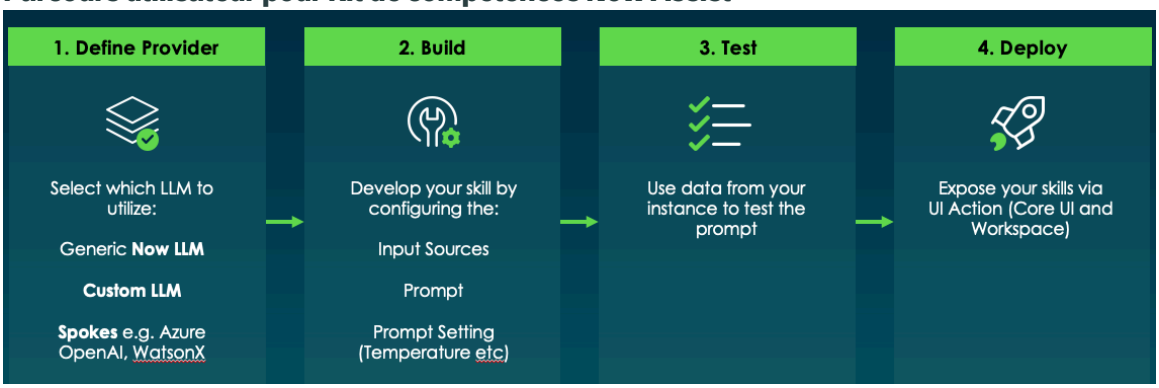
Kit de compétences Now Assist

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

Traduction automatique

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

Parcours utilisateur pour Kit de compétences Now Assist

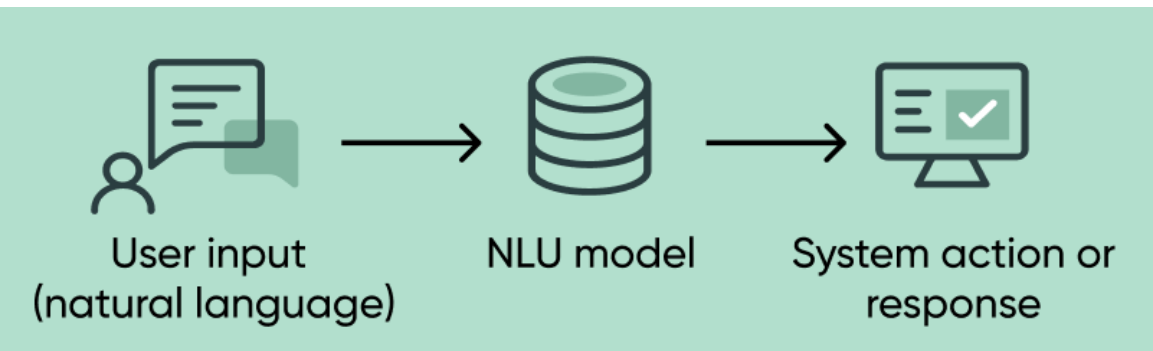


Tour de contrôle IA

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

Compréhension du langage naturel

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

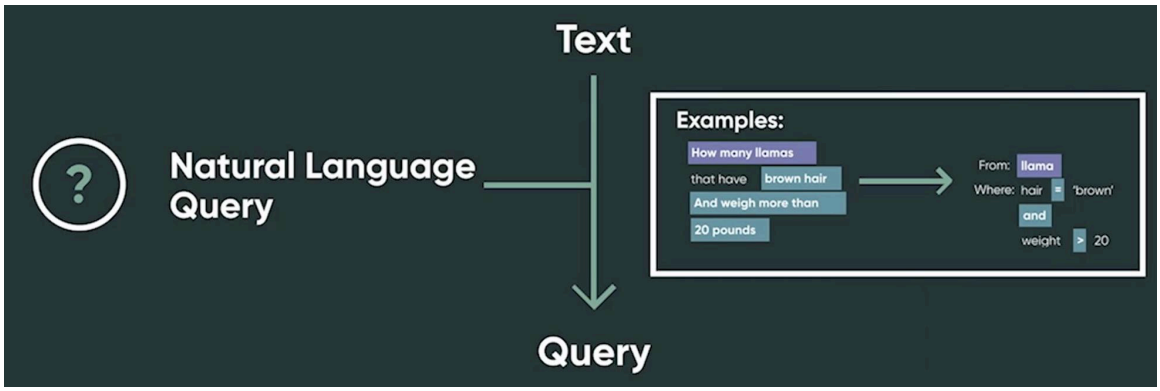


Requête en langage naturel

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

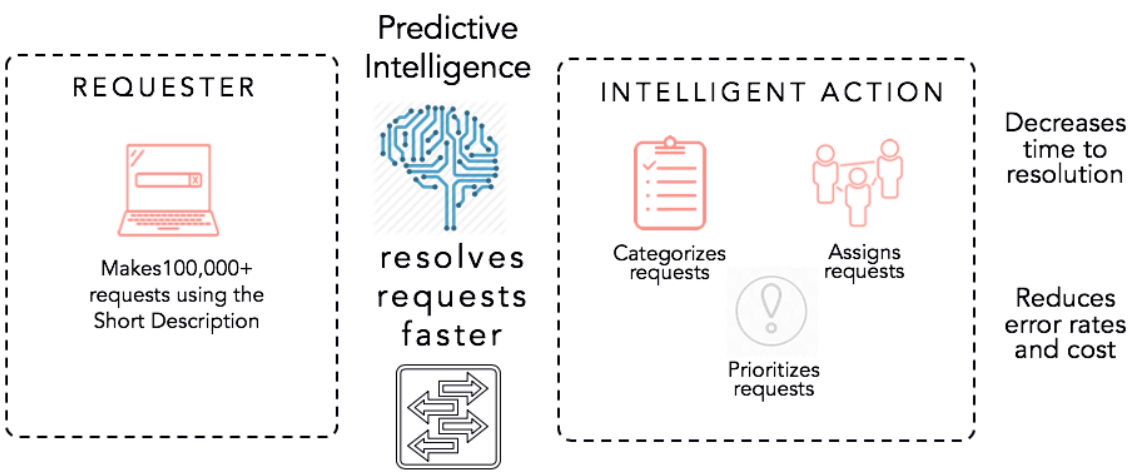
Traduction automatique

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



Intelligence prédictive

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

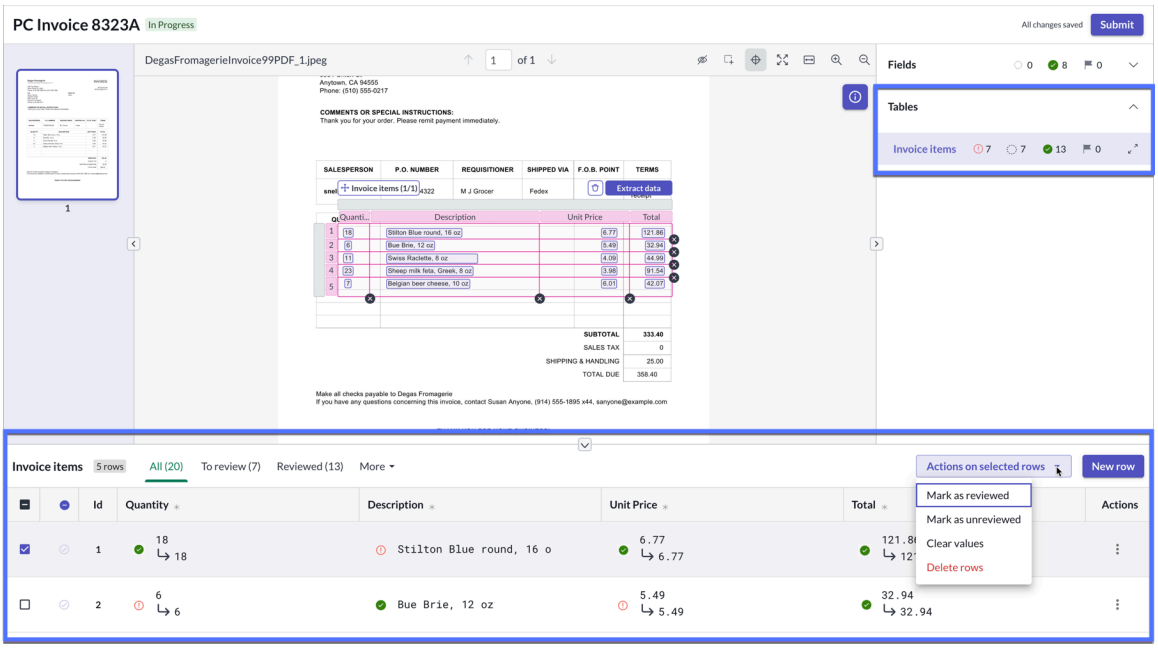


Intelligence documentaire

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

Traduction automatique

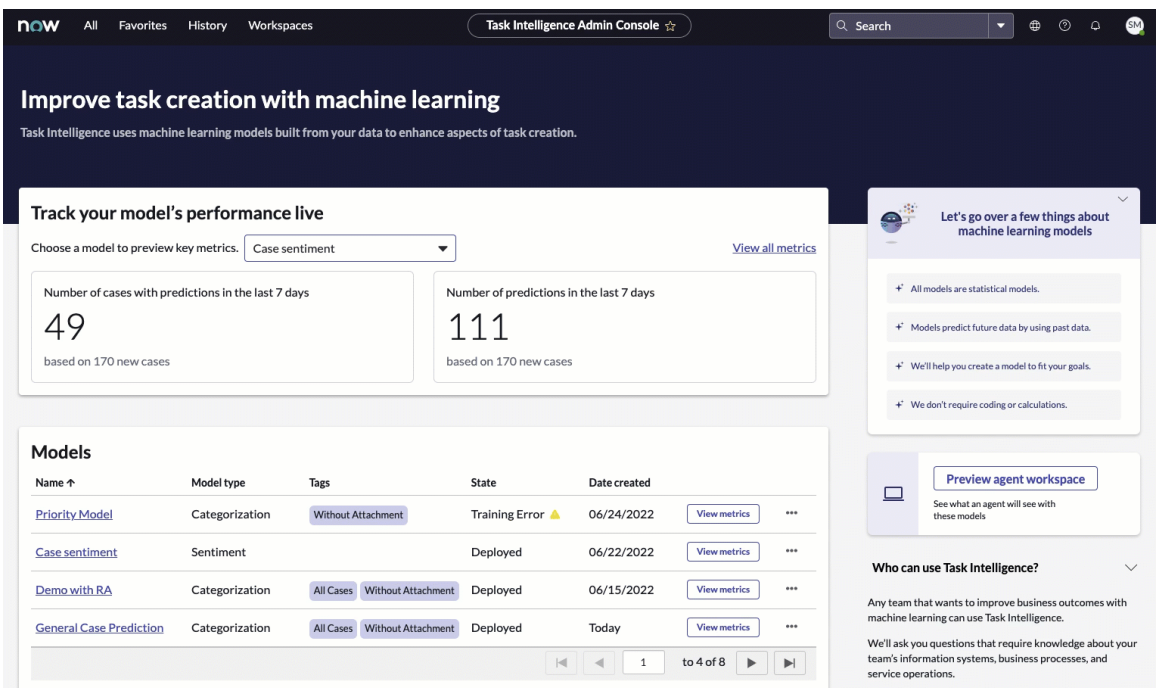
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



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

Intelligence des tâches

Accélérez les temps de réponse et de résolution des tâches de vos agents à l'aide de Intelligence des tâches. Cet outil vous permet de concevoir des solutions ML qui traitent les données et de suivre l'efficacité de ces solutions. Créez, formez, modifiez et reformez des modèles d'apprentissage machine dans Admin Console et exportez-les pour les utiliser dans le ServiceNow AI Platform. Poursuivez avec le tableau de bord, où vous pouvez suivre les Analyse performances de vos modèles et leurs effets sur votre entreprise, et déterminer quelles prédictions sont les meilleures pour une réutilisation ultérieure.



Traduction automatique

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

Applications et fonctionnalités

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

Modèles de langage volumineux sur le ServiceNow AI Platform®

ServiceNow AI Platform® utilise de grands modèles de langage (LLM) pour les fonctionnalités d'IA générative et d'IA agentique. Vous pouvez choisir le LLM ou des ServiceNow® modèles tiers pris en charge. Les LLM apportent les capacités en comprenant et en générant le Application d'IA générative langage humain, et en traitant une grande quantité de données.

Fournisseurs de modèles tiers

ServiceNow® prend en charge les fournisseurs de modèles d'IA tiers, ce qui signifie que le profil administrateur peut sélectionner un grand langage tiers ou un fournisseur de modèle d'IA pour Now Assist les compétences disponibles prêtes à l'emploi. Il s'agit Now LLM Service du LLM par défaut. Recherchez les fournisseurs de modèles pris en charge, les services LLM et la version.

Fournisseurs tiers de modèles d'IA

Fournisseur de modèles	Grand modèle de langue	Version	Politique de déploiement
ServiceNow®	Now LLM Service	Dernière mise à jour pour votre instance	Valeur par défaut
Microsoft Azure	Azure OpenAI	OpenAI GPT-4.1 et GPT-4.1-mini	https://learn.microsoft.com/en-us/azure/ai-services/openai/how-to/deployment-types#global-standard

Remarque :
Certaines compétences, agents et workflows agentiques prêts à l'emploi ne prennent pas en charge Now LLM Service les fournisseurs de modèles tiers. Pour en savoir plus sur les exceptions prises en charge par le service LLM et les fournisseurs de modèles tiers, consultez https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB2222333

Grande sélection de modèles de langues

Cette sélection est prise en charge à différents niveaux tels que les compétences, les groupes de compétences et les niveaux d'instance. Toutefois, les contrôles qui définissent le mappage des LLM à différentes compétences, autorisés à divers emplacements dans le monde, sont configurés et approuvés Tour de contrôle IA par le steward de l'IA. Options du fournisseur de modèle pour les compétences personnalisées créées dans le Now Assist kit de

Traduction automatique

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

compétences et Studio d'agents IA également configurées dans .Tour de contrôle IA Consultez la section pour en savoir plus.

La fonctionnalité **Gérer les grands modèles de langage** permet au profil administrateur d'effectuer des actions supplémentaires telles que :

- Modifier le fournisseur de modèle au niveau de l'instance, du groupe de compétences et des niveaux de compétence
- Désactivez les compétences actives qui ne sont pas conformes avec le champ de secours **Non**. Consultez la section Fournisseurs de modèles IA pour en savoir plus.
- Afficher l'historique d'audit sur les mises à jour de politique par le gestionnaire IA dans Tour de contrôle IA
- Sélectionnez les fournisseurs de modèles autorisés dans des instances séparées par domaine.

Consultez la rubrique Gérer les fournisseurs de modèles pour en savoir plus sur la gestion.

Pour plus d'informations sur la sélection et la mise à jour des fournisseurs de modèles, reportez-vous à la section Modifier les fournisseurs de modèles.

Now LLM Service mises à jour

Fournit Now LLM Service un accès à des grands modèles de langage (LLM) spécialisés développés par ServiceNow. Il donne également accès à des LLM open source sélectionnés, configurés ou améliorés par ServiceNow, à partir de la communauté ServiceNow et de partenaires. Examinez ces documents de référence et ces cartes de modèle pour plus d'informations sur les Now LLM Service modèles utilisés.

Cartes de modèles

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

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

Ces cartes de modèle sont destinées aux compétences qui utilisent le Now LLM Service. Certaines compétences, telles que Now Assist la commande de catalogue multi-tours, utilisent Azure OpenAI à la place. Pour voir quel LLM une compétence utilise, vous pouvez consulter la liste des compétences dans la Administrateur Now Assist console et examiner la colonne Service LLM.

Carte de modèle pour ServiceNow grand modèle de langue

Modèle utilisé pour les solutions basées sur l'IA afin de prendre en charge la compréhension du langage naturel, l'automatisation et l'aide à la décision.

Cette carte de modèle est disponible dans le patch 1 de Yokohama et les versions ultérieures.

Carte de modèle pour ServiceNow petit modèle de langage

Modèle utilisé pour les applications d'IA d'entreprise en améliorant l'automatisation basée sur le texte et la génération de contenu dans les workflows ServiceNow.

Cette carte de modèle est disponible dans le patch 1 de Yokohama et les versions ultérieures.

Traduction automatique

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

Carte de modèle pour ServiceNow Modèle de langage important tiers

Modèle utilisé pour les solutions basées sur l'IA pour la génération de texte, le résumé et l'IA conversationnelle.

Cette carte de modèle est disponible dans le patch 1 de Yokohama et les versions ultérieures.

Carte de modèle pour ServiceNow CSAT déduit et grand modèle de langage des facteurs

Ce modèle est conçu pour ingérer une conversation et prédire un score CSAT, ainsi que les facteurs qui expliquent le score prédit.

Mai 2025

Un Small Language Model (SLM) à usage général 12B avancé avec une architecture unique et hautes performances qui prend en charge un large éventail de tâches dans le contexte de ServiceNow a été publié. Affiné sur Mistral-Nemo-12B-Instruct, ce modèle est conçu et optimisé pour des tâches telles que l'assistant d'agent, le text-to-flow, le text-to-cypher, la sécurité et la modération de contenu et le text-to-code.

Principales améliorations :

- Meilleure adhésion aux instructions : amélioration de la capacité du modèle à interpréter et à suivre avec précision les instructions de l'utilisateur, ce qui permet au modèle de mieux comprendre et exécuter des commandes complexes. Des résultats plus précis et plus fiables que les versions précédentes.
- Fenêtre de contexte augmentée : fenêtre de contexte augmentée de 16 K à 32 Ko, ce qui permet au modèle de mieux comprendre les entrées longues, de maintenir la cohérence sur les interactions étendues et de prendre en charge des tâches plus complexes avec une conscience contextuelle plus riche.
- Amélioration des compétences multilingues : amélioration des performances dans toutes les langues par rapport aux versions précédentes, avec des améliorations notables dans le traitement du japonais.
- Optimisé pour les fonctionnalités liées au workflow ServiceNow : couverture de support étendue pour Text-to-Flow et amélioration des performances de Text-to-Code, Text-to-Cypher, etc.
- Consolidation du déploiement de modèles continuellement améliorée : intègre les tâches liées à ServiceNow dans un modèle unique, ce qui réduit la complexité du système tout en améliorant les performances globales.

Mars 2025

Un puissant petit modèle de langage (SLM) à usage général de 12B conçu pour améliorer un large éventail d'applications, y compris les cas d'utilisation de texte-code et d'agent, a été publié. Affiné sur Mistral-Nemo-12B, il rationalise le déploiement et consolide de multiples fonctionnalités en une architecture unique.

Principales améliorations :

- Optimisé pour répondre aux cas d'utilisation : améliore la synthèse des tickets, la synthèse de la messagerie instantanée, les notes de résolution et la génération de bases de connaissances dans toutes les langues prises en charge, notamment en améliorant la qualité du japonais.
- Performances supérieures de texte en code et de texte en texte chiffré : Offre des avancées majeures dans l'édition et la génération de Glide JavaScript et de JavaScript générique, ainsi qu'une précision améliorée dans la génération et l'exécution des requêtes pour les bases de données structurées.

Traduction automatique

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

- Modération et sécurité du contenu robustes : offre une protection renforcée contre les invites contradictoires, les tentatives de jailbreak et la génération de contenu nuisible, garantissant un déploiement plus sûr grâce au filtrage de contenu intégré.
- Déploiement de modèle unifié : intègre les tâches liées à ServiceNow dans un seul modèle, réduisant ainsi la complexité du système tout en améliorant les performances globales.
- Meilleure adhérence des instructions : offre un meilleur suivi des instructions et une meilleure cohérence à différents niveaux de rigueur des invites et des instructions que le NowLLM text-to-text actuel.

Novembre 2024

Plusieurs améliorations clés ont été ajoutées à l'qui visent à améliorer les performances et la Now LLM Service qualité.

- Prise en charge multilingue : Now LLM Service prend en charge 8 langues supplémentaires, ce qui permet aux équipes internationales d'utiliser le modèle dans leur langue maternelle.

  Les langues prises en charge sont : anglais, allemand, espagnol, français, japonais, néerlandais, français canadien, portugais brésilien et italien.

- Prise en charge du format JSON : le modèle fournit désormais une sortie au format JSON, ce qui facilite l'intégration des développeurs à diverses applications et l'automatisation des flux de travail de manière transparente.
  - Réponses déterministes : le mode JSON garantit une sortie structurée et cohérente, ce qui améliore la prévisibilité et la fiabilité lors de l'intégration aux applications.
  - Réduction des erreurs : contrairement au mode texte de forme libre, les réponses JSON sont moins sujettes aux erreurs de formatage ou aux caractères parasites, ce qui minimise les problèmes d'intégration.
  - Consommation de jetons plus faible : la structure fixe de JSON peut réduire l'utilisation des jetons, ce qui le rend plus efficace et plus rentable pour les applications à fréquence de réponse élevée.
- Améliorations du suivi des instructions : Le modèle a été affiné pour comprendre et suivre les instructions plus précisément. Cela permet au modèle de fournir des réponses plus précises et exploitables, aidant ainsi les utilisateurs à obtenir les informations dont ils ont besoin plus rapidement et plus efficacement.

Traduction automatique

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

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

La rédaction d'instructions pour l'IA générative est très différente de l'utilisation de mots-clés de recherche. Les mots-clés sont les mots que vous pourriez vous attendre à voir apparaître dans vos résultats. Par exemple, si vous recherchez « chats bobtail gris », vous pouvez raisonnablement vous attendre à ce que les résultats de votre recherche reviennent avec des sujets ou des médias qui concernent les chats gris, les chats bobtail ou même simplement les chats en général. Mais avec l'IA générative, vous demandez au LLM d'effectuer une tâche pour vous. L'expression « chats bobtail gris » n'inclut pas de verbe

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

pour dire au LLM quoi faire. Qu'en est-il de ces chats gris ? Devrait-il localiser tout ce qu'il y a à savoir à leur sujet ? Devrait-il trouver des chats bobtail gris à adopter ? Devrait-il créer une image d'un chat bobtail gris ? Devrait-il s'agir d'une image réaliste ou plutôt d'un dessin au trait ? L'IA générative a besoin de plus que de simples mots-clés.

Instructions générales LLM

Utilisez des instructions ou des questions pour indiquer au LLM ce que vous voulez. Ils peuvent comprendre quatre parties :

Objectif

Quel genre de résultat attendez-vous du LLM ?

Exemple : Je veux une liste de 3 à 5 puces pour me préparer...

Contexte

Pourquoi en avez-vous besoin et qui est impliqué ?

Exemple : ... pour une prochaine réunion avec [client], en se concentrant sur son état actuel et sur ce qu'il cherche à réaliser avec sa campagne de marque « Phase 3+ ».

Attentes

Comment le LLM doit-il répondre au mieux à votre demande ?

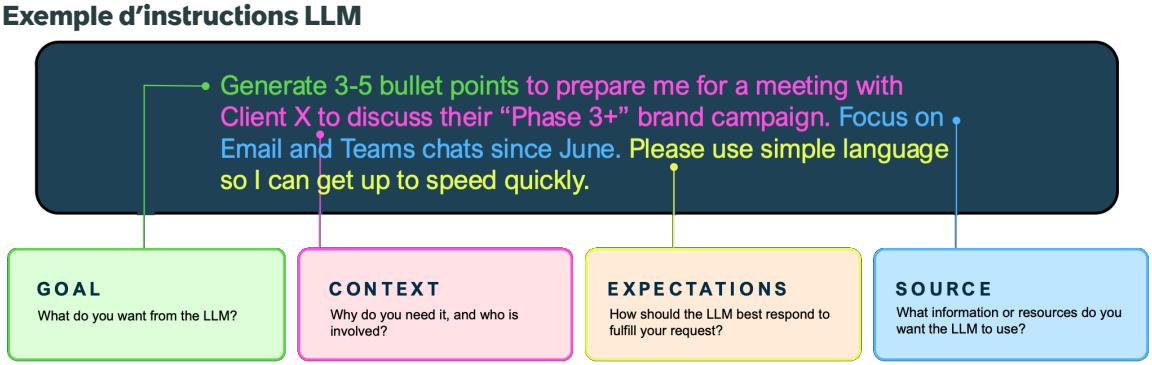
Exemple : S'il vous plaît, utilisez un langage simple pour que je puisse me mettre à jour rapidement.

Source

Quelles informations ou autres ressources aimeriez-vous que le LLM utilise ?

Exemple : Concentrez-vous sur les e-mails et les discussions Teams avec [personnes] depuis juin.

Exemple d'instructions LLM



Testez et affinez continuellement vos instructions. La création de bonnes instructions LLM est un processus itératif, et au fur et à mesure que le modèle LLM apprend, vous pouvez modifier vos instructions au fil du temps.

Énoncer votre objectif

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

- Commencer avec des verbes d'action. Utilisez la forme impérative ou les commandes directes.
- Soyez direct et utilisez des phrases simples plutôt que des phrases complexes.

Traduction automatique

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

- Soyez précis.
- N'utilisez pas de jargon ou de termes d'argot.
- Évitez les références à des tiers ou à des pronoms. La suppression de l'objet ou de tout identificateur empêche généralement le LLM de personnifier ou d'identifier de manière erronée l'utilisateur final.
- Vos mots instruisent la logique que l'IA générative utilisera. Des instructions détaillées sur la chaîne de pensée fonctionnent bien pour cela.

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

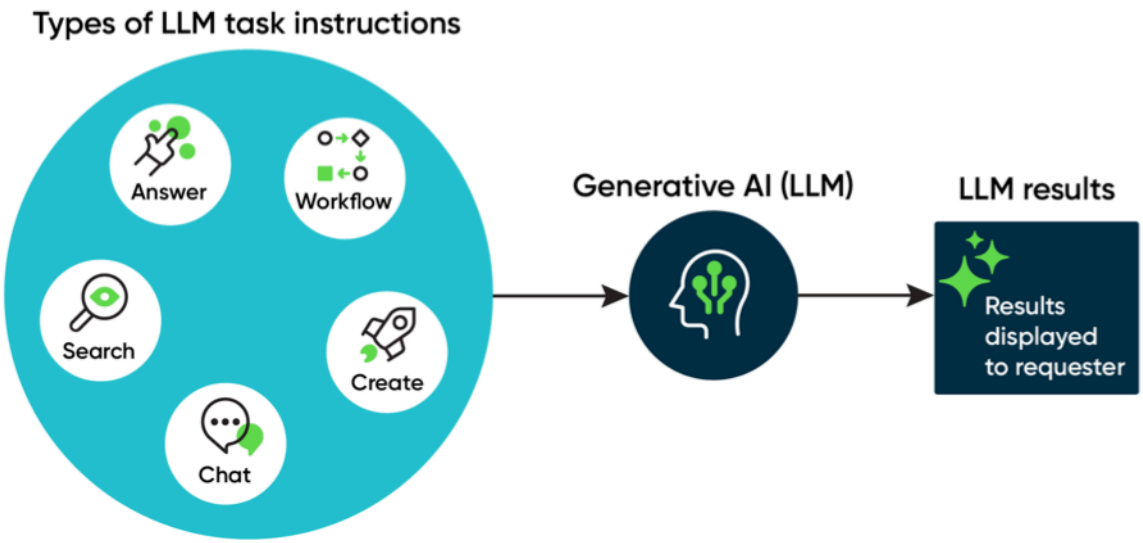
Types de tâches d'IA générative et exemples d'instructions

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

Traduction automatique

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

Workflow d'instruction LLM



Fournir un contexte dans vos instructions

Fournir un contexte au LLM peut donner l'impression que vous énoncez l'évidence. Par exemple, vous devrez peut-être expliquer pourquoi votre utilisateur souhaite effectuer la tâche ou expliquer plus en détail l'objet de la tâche. Si vous utilisez un langage qui pourrait avoir d'autres significations, vous voudrez peut-être définir vos termes. Par exemple, si vos instructions concernent Microsoft Teams, vous devrez peut-être dire quelque chose comme : « Teams fait référence à Microsoft Teams, une application que les employés d'une entreprise peuvent utiliser pour communiquer entre eux individuellement ou en groupe. »

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

Types d'utilisateurs à prendre en compte :

Administrateurs

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

Générateurs

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

Agents

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

Demandeurs

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

Traduction automatique

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

De plus, vous devrez peut-être « instruire » le LLM comment arriver au type de réponse que vous souhaitez. Des instructions détaillées sur la chaîne de pensée sont plus susceptibles de produire les résultats que vous recherchez. Si vous faites des hypothèses dans vos instructions, vos résultats peuvent varier énormément.

Exemple d'instructions de la chaîne de pensée

Instructions standard	Instructions sur la chaîne de pensée
Q : Commencez avec 5 balles de tennis. Achetez 2 autres boîtes de balles de tennis. Chaque boîte contient 3 balles de tennis. Combien y a-t-il de balles de tennis maintenant ? R : La réponse est 11. Q : La cafétéria avait 23 pommes. Si la cafétéria en a utilisé 20 pour préparer le déjeuner et en a acheté 6 de plus, combien de pommes la cafétéria a-t-elle ?	Q : Commencez avec 5 balles de tennis. Achetez 2 autres boîtes de balles de tennis. Chaque boîte contient 3 balles de tennis. Combien y a-t-il de balles de tennis maintenant ? R : Il y a 5 balles. 2 boîtes de 3 balles de tennis chacune est de 6 balles de tennis. 5+6=11. La réponse est 11. Q : La cafétéria avait 23 pommes. Si la cafétéria en a utilisé 20 pour préparer le déjeuner et en a acheté 6 de plus, combien de pommes la cafétéria a-t-elle ?
Résultats LLM (incorrects !)	Résultats LLM (corrects !)
R : La réponse est 27.	R : La cafétéria avait 23 pommes à l'origine. Ils en utilisaient 20 pour préparer le déjeuner. Ils avaient donc 23-20=3. Ils ont acheté 6 pommes de plus, donc ils en ont 3 + 6 = 9. La réponse est 9.

Attentes

Vous pouvez spécifier le son et l'apparence de vos résultats. Par exemple, vous pouvez indiquer au LLM le type de tonalité que vous souhaitez qu'il utilise.

Modification du ton des résultats LLM

Instruction	Résultat LLM	Évaluation du résultat
Accueillez l'utilisateur avec un ton décontracté et décontracté.	Salut! (: Bienvenue au 22 mai 2024, un mercredi. Détendez-vous et passez une bonne journée !	Trop décontracté !
Accueillez l'utilisateur avec un ton professionnel et professionnel.	Bonjour, bienvenue dans nos affaires. Comment puis-je vous aider aujourd'hui ?	Un peu trop formel.
Accueillez l'utilisateur avec un ton professionnel mais amical.	Bonjour ! Je suis heureux de vous aider aujourd'hui, le 22 mai 2024. Comment puis-je vous aider ?	Super, mais je ne veux pas de date.
Accueillez l'utilisateur avec un ton professionnel mais amical. N'incluez pas la date.	Bonjour ! Je suis là pour vous aider. Comment puis-je vous aider aujourd'hui ?	Parfait.

Traduction automatique

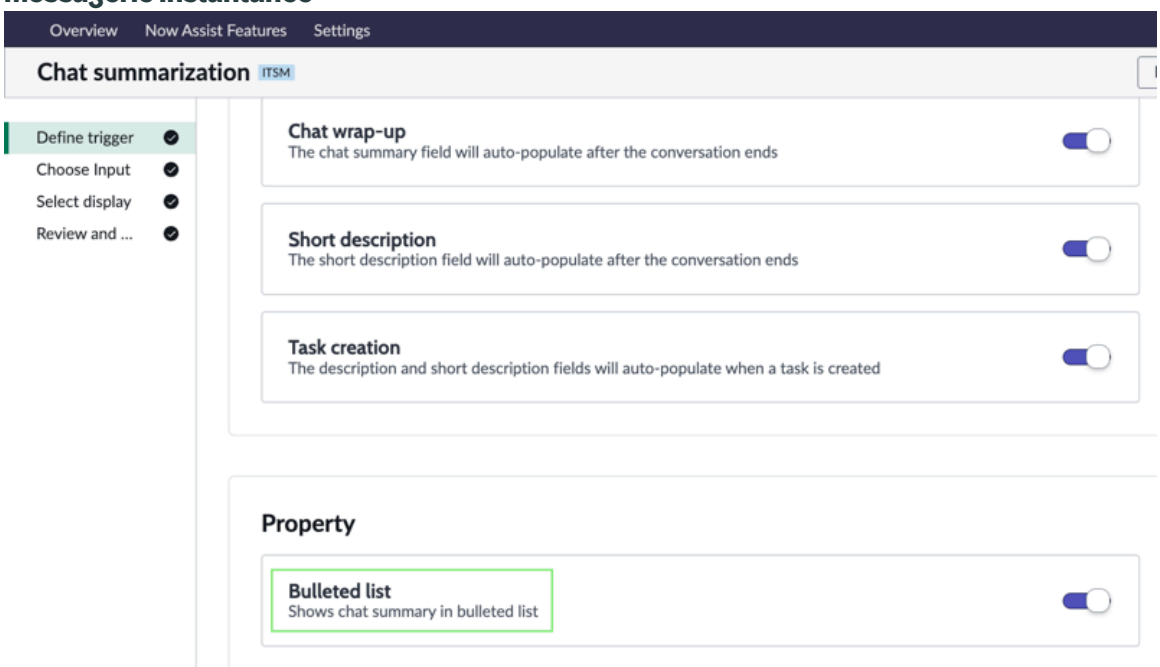
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Modification du ton des résultats LLM (suite)

Instruction	Résultat LLM	Évaluation du résultat
Instruction	Résultat LLM	Évaluation du résultat

Dans certaines Now Assist applications, vous pouvez spécifier le formatage. Dans ce cas, vous pouvez demander au LLM de fournir des réponses dans une liste à puces, par exemple. Les listes à puces sont souvent plus faciles à lire.

L'activation de la liste à puces entraîne la compétence de synthèse de la messagerie instantanée



Source

Vous pouvez suggérer différentes sources que le LLM doit utiliser pour trouver des réponses, notamment Microsoft Teams des conversations, des sites, Microsoft SharePoint Online des incidents et des tickets, ainsi que des articles de la base de connaissances internes. Pour qu'un agent ou une compétence puisse accéder à toutes ces sources, un administrateur doit configurer l'accès sur l'instance.

Pour les développeurs, les sources auxquelles une compétence ou un agent IA peut accéder peuvent varier en fonction du résultat souhaité. Par exemple, la compétence de synthèse d'incidents utilise la table Incident comme source. Les agents IA utilisent différents outils et sources de connaissances, personnalisés pour la tâche qu'ils effectuent.

Pour plus d'informations sur la configuration des sources pour l'utilisation des compétences ou de l'agent IA, consultez les rubriques suivantes :

- AI Search
- Now Assist in AI Search
- External Content Connectors

Traduction automatique

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

- Administrateur Now Assist consoler
- Now Assist Agents IA

Directives supplémentaires pour les Now Assist compétences et les outils

Ressources pour la rédaction d'instructions LLM pour les Now Assist compétences

Compétence	Référence
Génération d'application	General guidelines for using Now Assist for app generation in ServiceNow Studio
Génération d'analyses	Guidelines and example questions
Génération d'éléments de catalogue	Suggestions to describe catalog items
Génération de code	General guidelines for code generation
Génération de flux	Exploring flow generation
Compétence de rubrique LLM pour Agent virtuel	LLM description and instruction guidelines for Virtual Agent topics
Kit de compétences Now Assist	Directives générales pour Kit de compétences Now Assist
Génération de bot RPA	Directives générales pour la génération de bot RPA
Génération des tests	Design considerations for prompting
Génération d'interface utilisateur	General guidelines UI generation

Now Assist

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

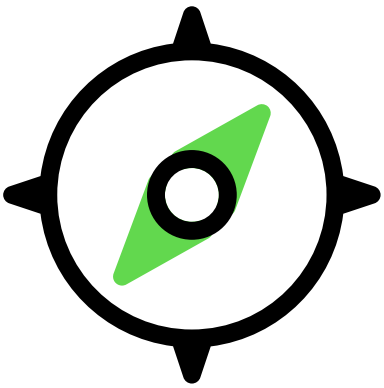
Traduction automatique

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

servicenow

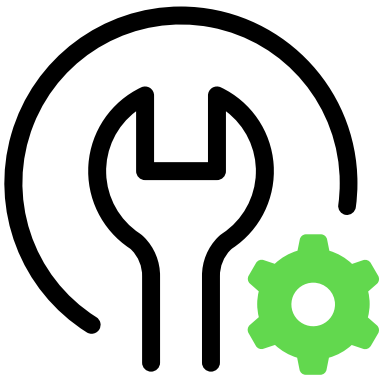
Premiers pas

Explorer



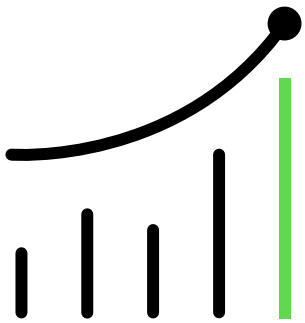
En savoir plus sur Now Assist le ServiceNow AI Platform.

Configurer



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

Analyser



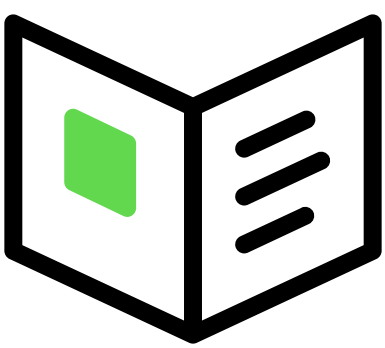
Analyse et surveillez les Now Assist performances.

Now LLM Service Mises à jour des modèles



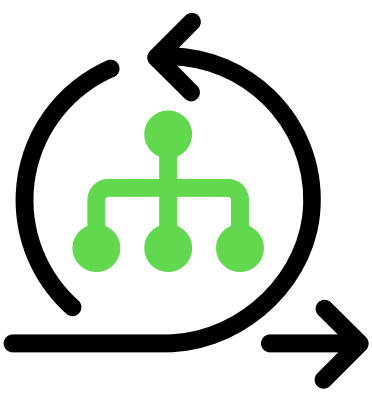
En savoir plus sur les Now LLM Service modèles.

Référence



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

Contrôleur d'IA générative



Personnalisez votre expérience d'IA générative sur le ServiceNow AI Platform avec le Contrôleur d'IA générative.

Traduction automatique

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

Important :

- Tous les fournisseurs de modèles ne sont pas disponibles pour les clients ayant des SKU dans le pays, et certains produits/fonctionnalités Now Assist ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans le pays. Pour plus d'informations, consultez l'article KB1584492 dans la base de connaissances Now Support. Assurez-vous de vérifier les mises à jour de disponibilité des fournisseurs de modèles dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints. Pour en savoir plus, consultez l'article KB0743854 dans la Now Support Base de connaissances. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement disponibles que pour les clients dans certaines régions. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

Now Assist Produits et compétences

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

Now Assist Produits

Workflow	Domaines d'activité	Produits disponibles
Technologie	Le workflow Technologie comprend les applications informatiques, telles que les opérations et services informatiques, la gestion de votre stratégie de fourniture de produits et de services, ainsi que la sécurité de la plateforme.	• Now Assist for Collaborative Work Management (CWM) • Now Assist for Configuration Management Database (CMDB) • Now Assist for Enterprise Architecture (EA) • Now Assist for Hardware Asset Management (HAM) • Now Assist for Integrated Risk Management (IRM) • Now Assist for IT Operations Management (ITOM) • Now Assist for IT Service Management (ITSM) • Now Assist for Security Incident Response • Now Assist for Software Asset Management (SAM) • Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM) • Now Assist for Vulnerability Response

Traduction automatique

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

servicenow

Now Assist Produits (suite)

Workflow	Domaines d'activité	Produits disponibles
Client	Le workflow client comprend des applications qui prennent en charge le service clientèle, notamment le service sur site, les services financiers, les télécommunications et les médias, ainsi que le secteur de la fonction publique.	• Now Assist for Customer Service Management (CSM) • Now Assist for Field Service Management (FSM) • Now Assist for Financial Services Operations (FSO) • Now Assist for Public Sector Digital Services (PSDS) • Now Assist for Sales and Order Management (SOM) • Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)
Employé	Les supports Prestation de services RH et Expérience employé fonctionnalités du workflow Employés.	• Now Assist for Employee Experience • Now Assist for Health and Safety • Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) • Now Assist for Legal Service Delivery (LSD) • Now Assist for Workplace Service Delivery (WSD)
Créateur	Le workflow Creator prend en charge une variété d'outils et de générateurs de plateforme, notamment les suivants : • App Engine Studio • ServiceNow AI Platform Script • Platform Analytics • Catalogue de services • Studio de workflow • Centre de RPA • Exploration de processus	Now Assist for Creator

Traduction automatique

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

Now Assist Produits (suite)

Workflow	Domaines d'activité	Produits disponibles
Finances et chaîne d'approvisionnement	Le workflow Finance et chaîne d'approvisionnement prend en charge les demandes d'achat, les demandes d'approvisionnement et les demandes de produits ou de services.	• Now Assist for Accounts Payable Operations (APO) • Now Assist for Supplier Lifecycle Operations (SLO) • Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)

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

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n'y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d'utilisation. Pour atténuer ces problèmes, il est de votre responsabilité de tester et d'évaluer l'exactitude, le préjudice et la pertinence de votre utilisation de cette application pour votre cas d'utilisation, d'utiliser une supervision humaine des résultats et de vous abstenir de vous fier uniquement aux résultats générés par l'IA à des fins de prise de décision. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure. Vous acceptez de respecter la politique d'utilisation acceptable de l'IA de ServiceNow , qui peut être mise à jour par ServiceNow.

Traitement des données

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

Collecte de données

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

Explorer Now Assist

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

Traduction automatique

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

Vue d'ensemble de Now Assist

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

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

Cadre de travail de Now Assist

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

Now Assist Produits

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

Traduction automatique

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

Now Assist Produits (suite)

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

Traduction automatique

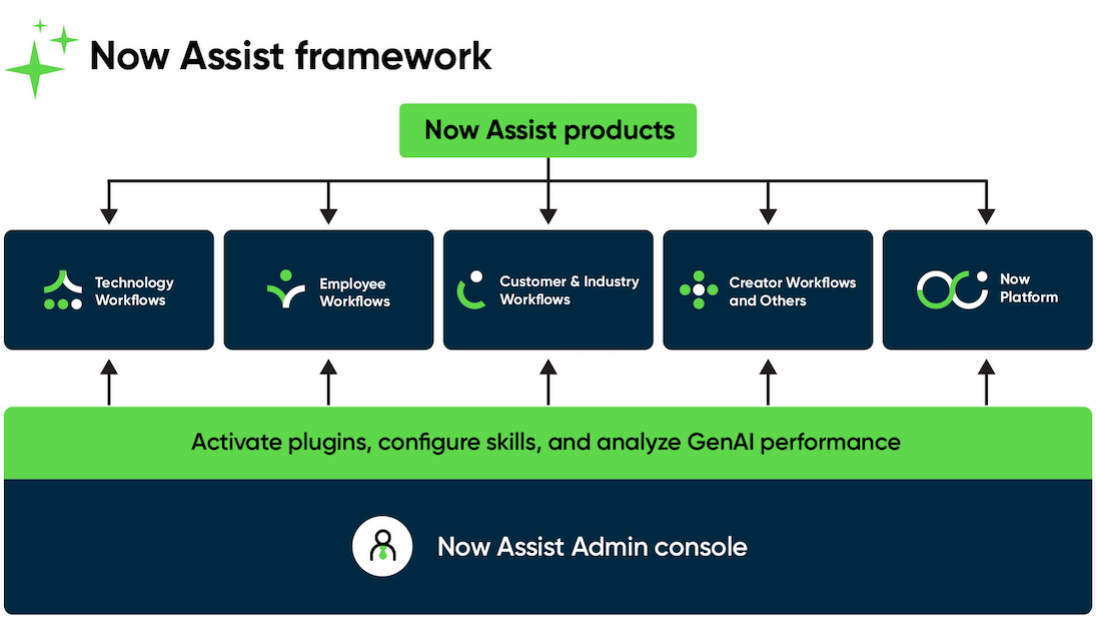
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

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

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

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

Cadre de travail de Now Assist



Now Assist avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Exploitez la puissance de la recherche avec le modèle d'IA générative Now LLM pour répondre aux questions des recherches des utilisateurs avec des résumés exploitables générés par l'IA des articles de la base de connaissances pertinents.	Now Assist in AI Search	Tout le monde

Traduction automatique

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

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Installer et configurer Now Assist les applications et les compétences qu'elles fournissent.	Console de l'administrateur Now Assist	Administrateurs
Choisissez les compétences à activer et les utilisateurs qui peuvent y accéder.	Console de l'administrateur Now Assist	Administrateurs
Surveillez l'utilisation et les performances des fonctionnalités et options de l'IA générative offertes dans .Now Assist	Analyse Now Assist	Administrateurs
Accédez aux compétences d'IA générative en contexte grâce à une interface conviviale.	Panneau Now Assist	Tout le monde
Utilisez les Now Assist compétences sur les équipements mobiles.	Now Assist for Mobile	Tout le monde
Personnalisez vos workflows et utilisez votre propre licence LLM tierce.	Contrôleur d'IA générative	Administrateurs ou développeurs
À utiliser Now Assist dans d'autres fonctionnalités de la plateforme.	Now Assist compétences dans le workflow de la plateforme	Administrateurs ou développeurs
Surveillez Now Assist la consommation sur votre instance.	Monitoring Now Assist usage in Subscription Management	Administrateurs

Administrateur Now Assist consoler

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

Présentation de la Now Assist Console d'administration.

Vue d'ensemble de Administrateur Now Assist

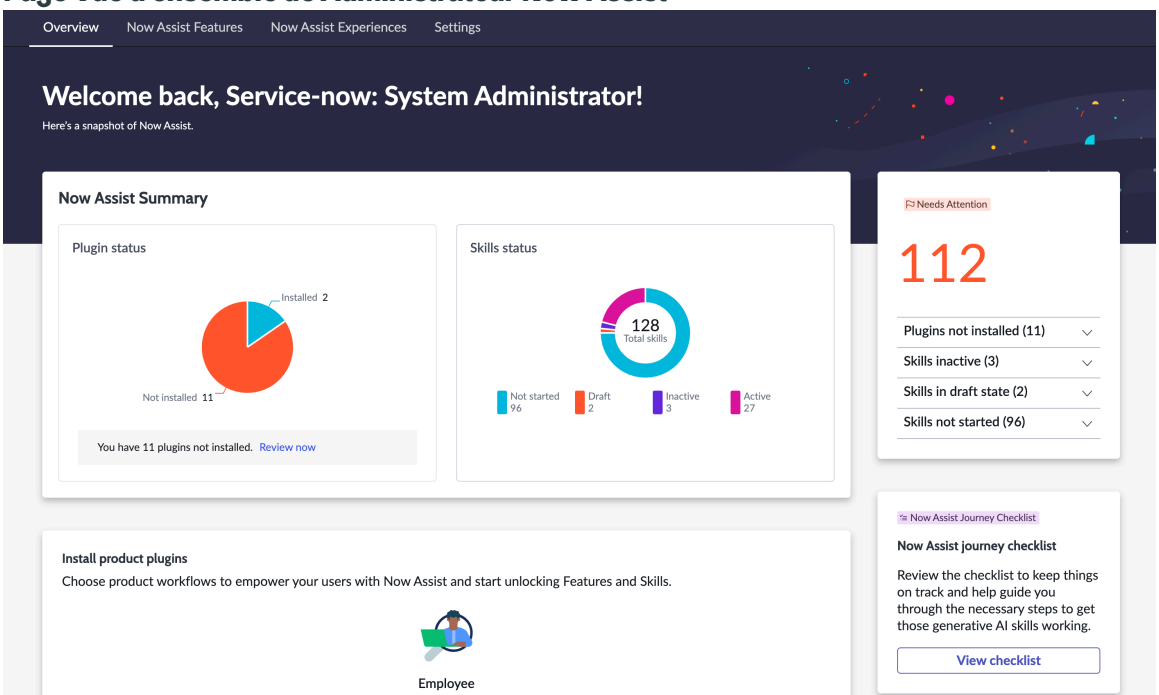
Commencez votre exploration des fonctionnalités et des Now Assist compétences de la Administrateur Now Assist console. Cette console contient tout ce dont vous avez besoin pour installer, configurer et en savoir plus sur les différentes fonctionnalités de l'IA générative sur le ServiceNow AI Platform.

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

Traduction automatique

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

Page Vue d'ensemble de Administrateur Now Assist



Workflow Administrateur Now Assist

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

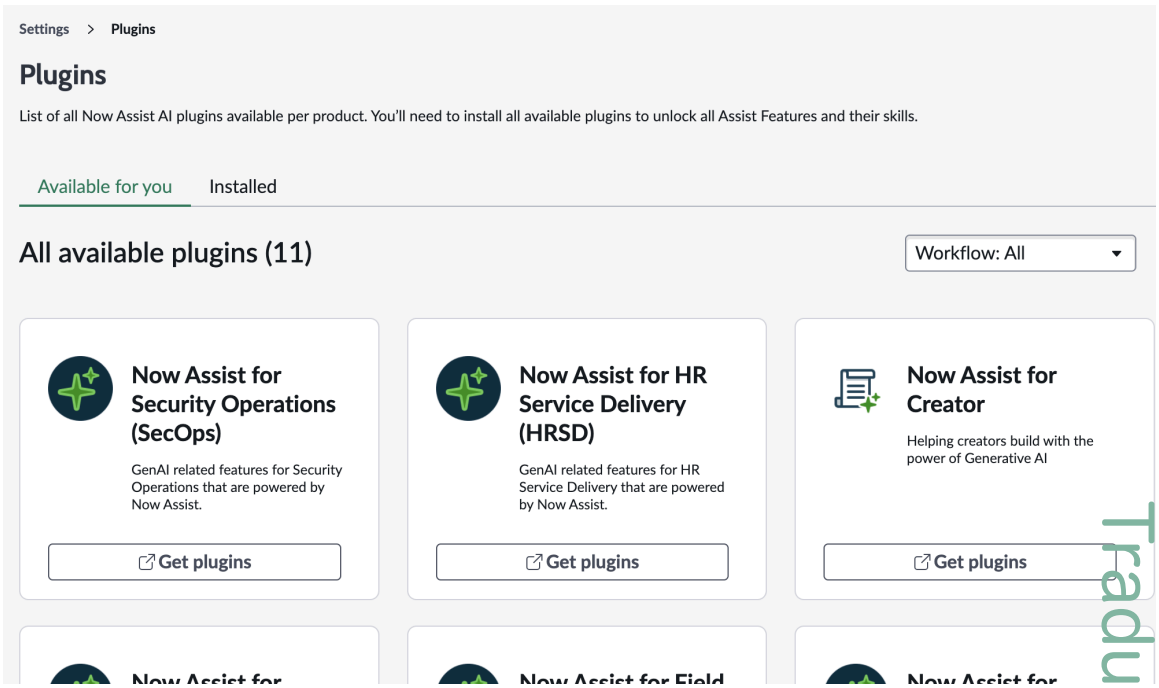
1. **Installez les modules d'extension.**

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

Traduction automatique

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

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



2. (Facultatif) Activez le Now Assist panneau.

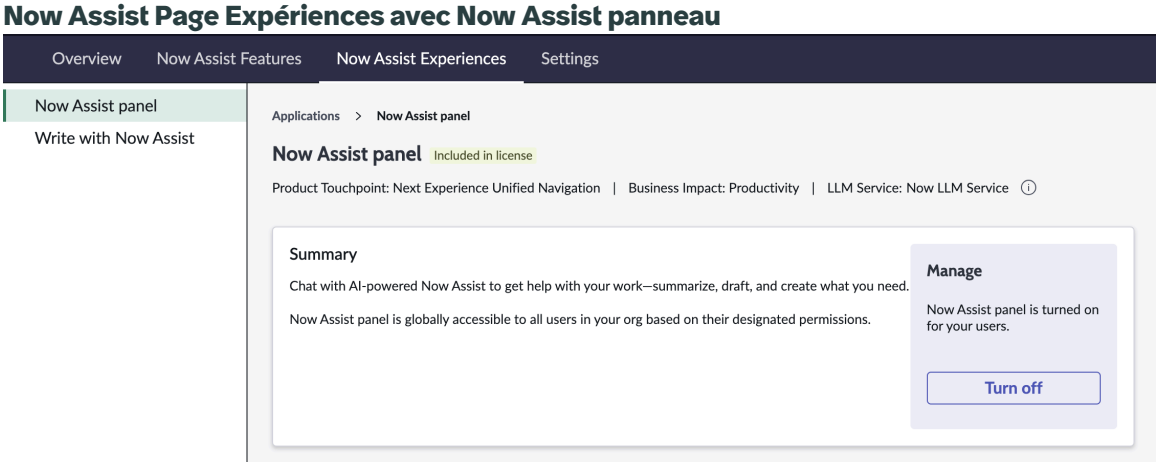
Le Now Assist panneau intègre les Now Assist compétences dans l'interface Next Experience utilisateur. En activant le Now Assist panneau directement à partir de la Administrateur Now Assist console, vous permettez aux agents d'accéder aux compétences depuis n'importe quel endroit de la .ServiceNow AI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

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

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

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

Now Assist Page Expériences avec Now Assist panneau



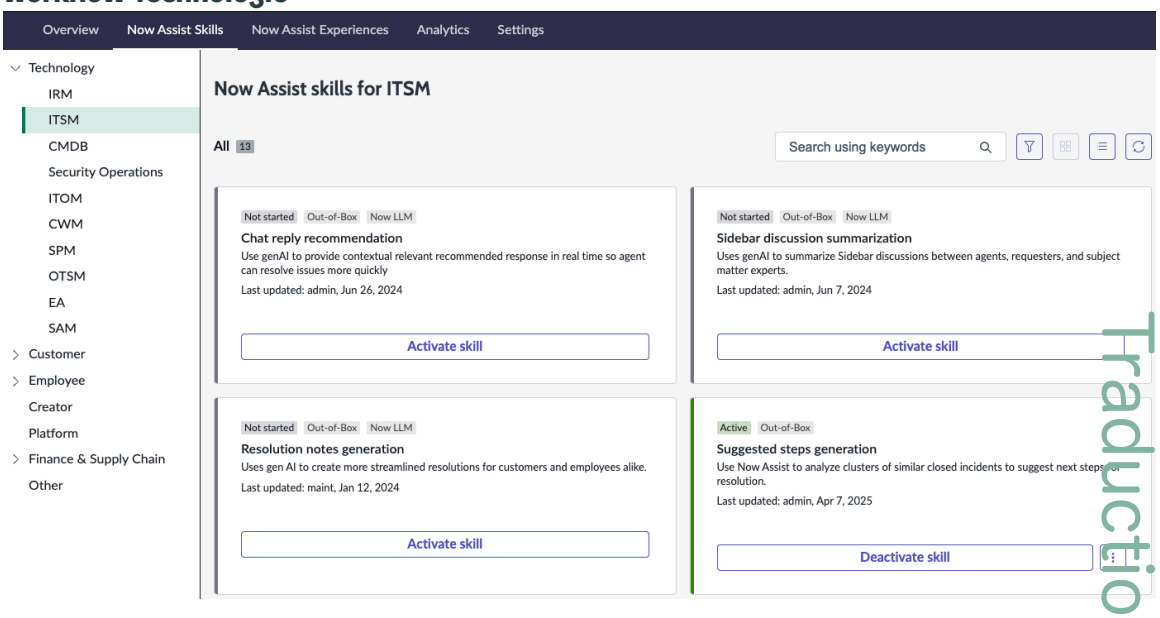
3. Activez les compétences.

Traduction automatique

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

Les compétences sont des fonctionnalités créées pour un cas d'utilisation spécifique dans une Now Assist application. Utilisez la Now Assist page Compétences pour explorer les compétences disponibles avec vos modules d'extension installés. Le diagramme suivant présente les fonctionnalités et les compétences disponibles dans le workflow Technologie.

Fonctionnalités et compétences disponibles Now Assist dans le workflow Technologie



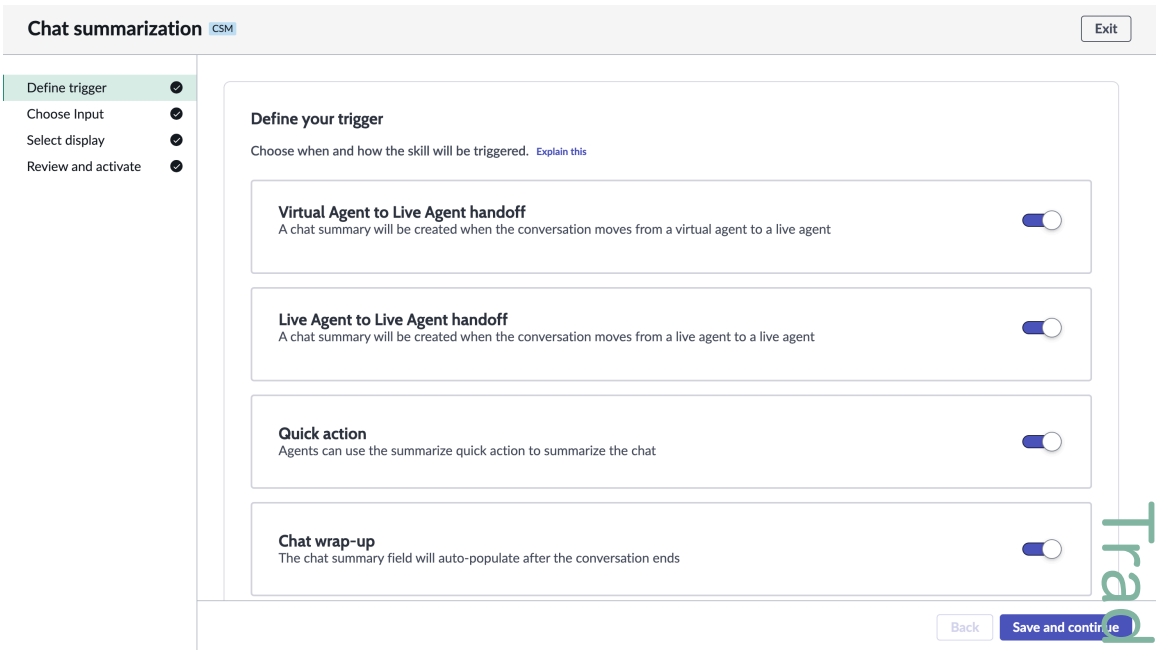
Après avoir décidé quelles compétences correspondent le mieux aux besoins de votre entreprise, vous pouvez les activer à partir de la console. Certaines compétences nécessitent une configuration afin que vous puissiez personnaliser la compétence en fonction de vos besoins, comme la détermination des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

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

Traduction automatique

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

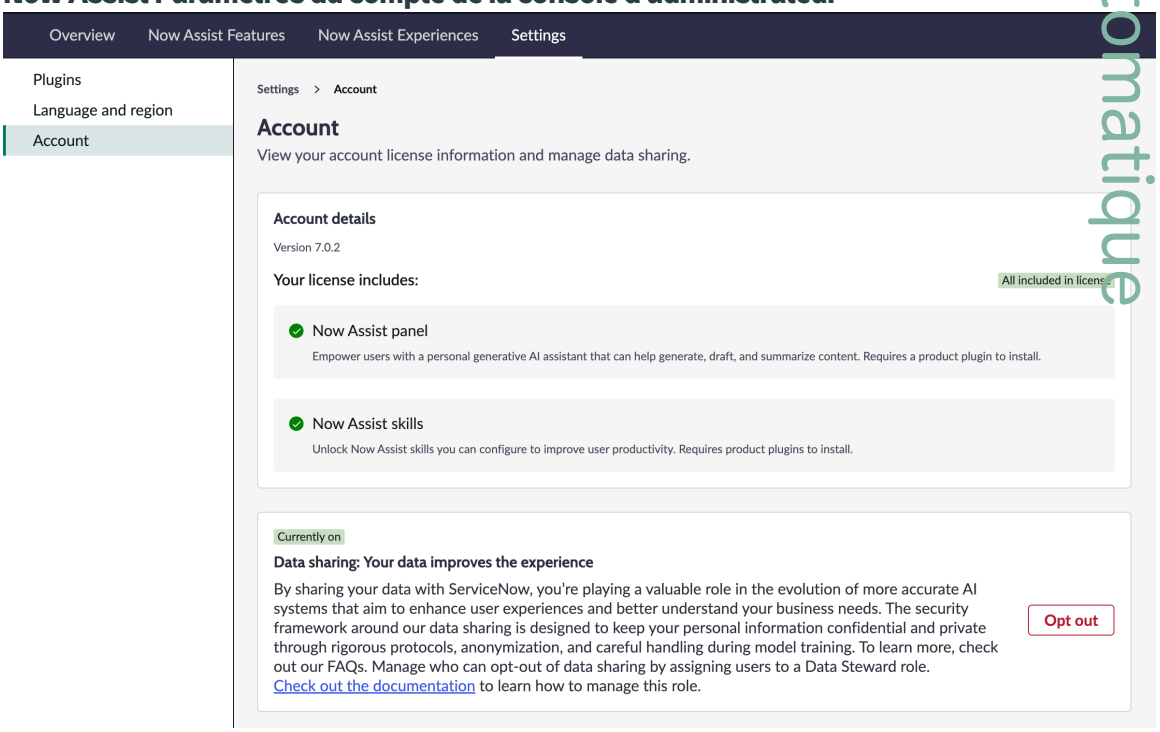
Activation de la synthèse de la messagerie instantanée dans Administrateur Now Assist



4. Vérifiez les paramètres de votre Now Assist compte.

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

Now Assist Paramètres du compte de la console d'administrateur



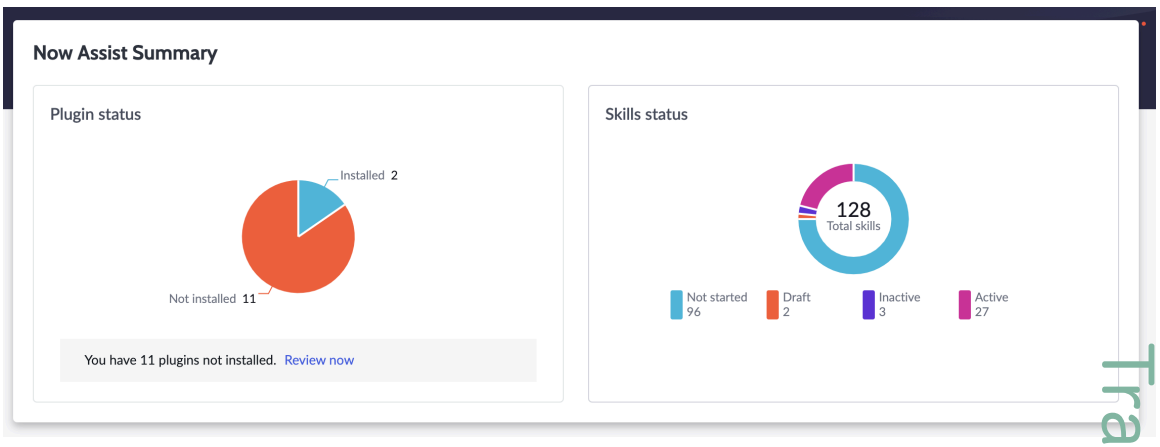
5. Surveillez et analysez les performances des compétences.

Traduction automatique

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

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

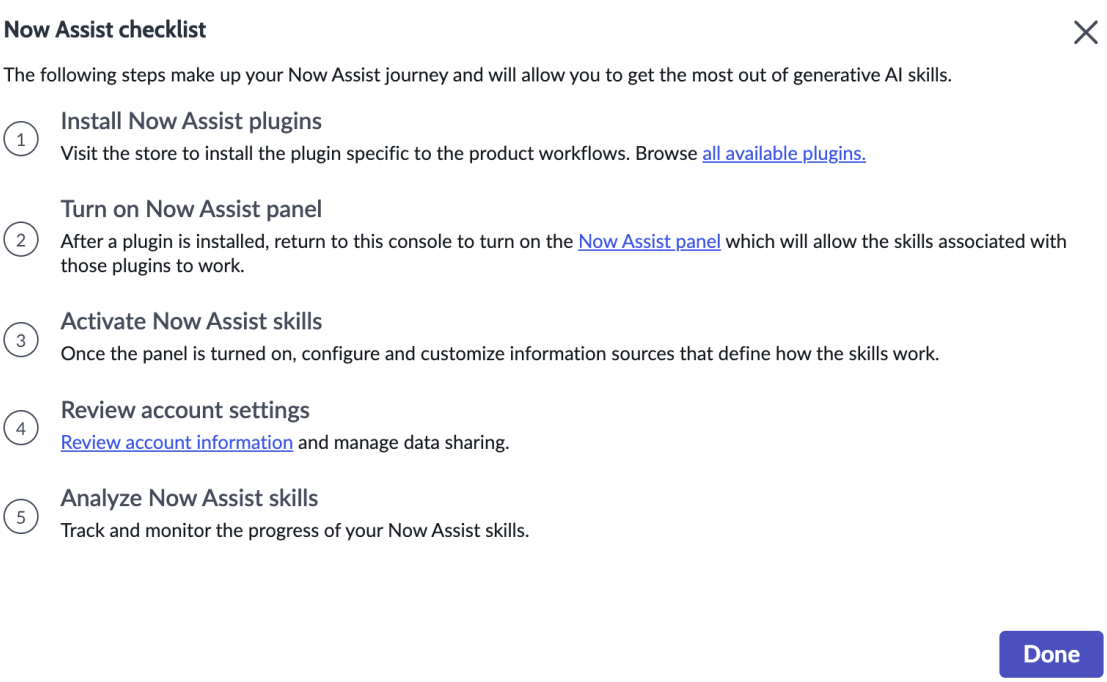
Module d'extension et état des compétences sur la page Vue d'ensemble Administrateur Now Assist



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

Now Assist Liste de vérification du parcours

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



En savoir plus sur le Now Assist parcours

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

Traduction automatique

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

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

Panneau Now Assist

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

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

Il existe deux versions du Now Assist panneau :

- Messagerie instantanée standard - Fournit une assistance conversationnelle dans une fenêtre de chat standard et statique.
- Messagerie instantanée améliorée - fournit une assistance conversationnelle dans une fenêtre dynamique qui offre une expérience plus intuitive et personnalisée. Votre Now Assist instance doit être configurée pour utiliser la messagerie instantanée améliorée afin de voir la Now Assist messagerie instantanée améliorée.

Messagerie instantanée standard

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

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

Now Assist Vue d'ensemble du panneau

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

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

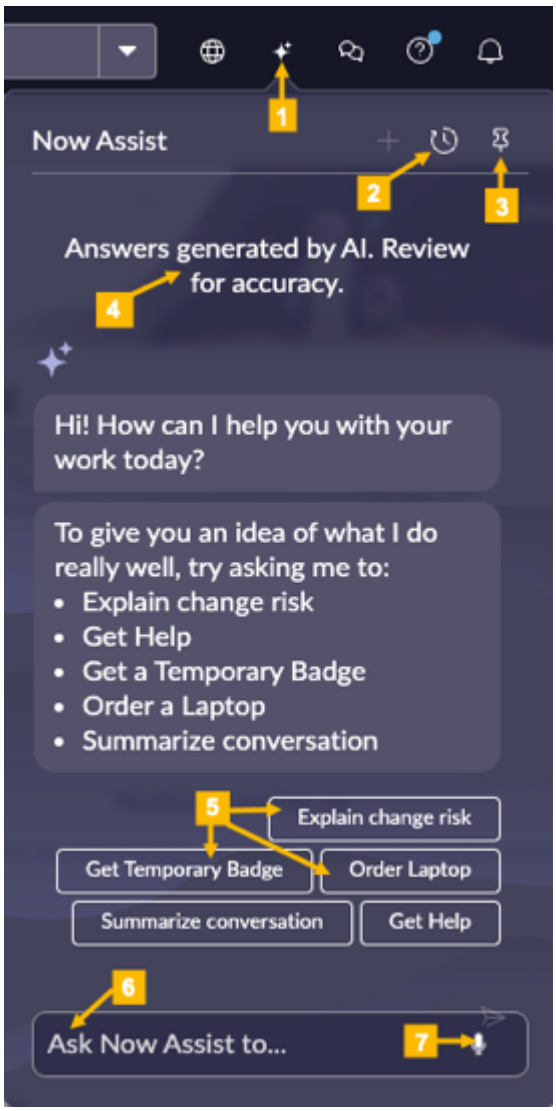
Remarque :
Now Assist Les compétences doivent être activées pour apparaître sur le Now Assist panneau. Pour plus d'informations, consultez Now Assist compétences.

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

Traduction automatique

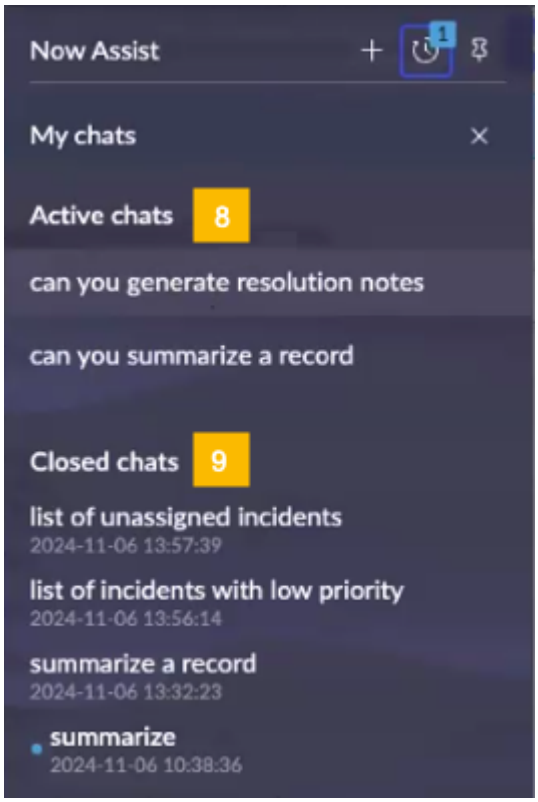
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Panneau Now Assist



Traduction automatique

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



Le Now Assist panel comprend :

Numéro d'élément	Description
1 :	Affiche le Now Assist panneau. Si un chiffre apparaît dans un carré, il indique le nombre de messages que vous avez manqués lorsque le Now Assist panneau a été fermé.
2 :	Affiche la liste des conversations. Si un nombre apparaît, il indique combien de conversations ont des messages non lus.
3 :	Positionne, ou épingle, le Now Assist panneau à l'écran.
4 - Now Assist Message	Indique que les réponses sont générées par l'IA.
5 - Boutons d'option	Affiche les options disponibles.
6 - Demandez à Now Assist de... champ	Saisissez des actions.

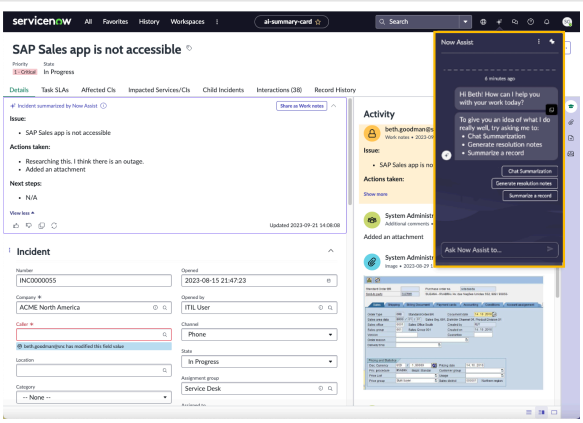
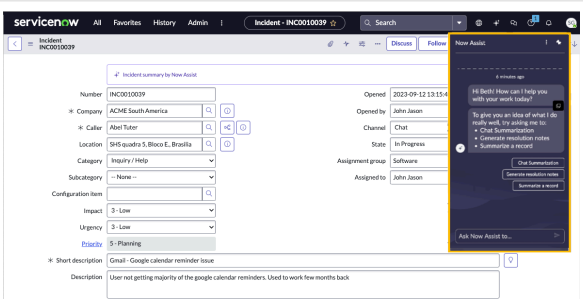
Traduction automatique

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

Numéro d'élément	Description
7 - Saisie vocale	Si Saisie vocale cette option est activée, sélectionnez l'icône du microphone ou le raccourci clavier pour utiliser votre voix afin d'interagir avec le Now Assist panneau. Après avoir parlé, il y a une pause pendant que le système transcrit le texte, puis l'affiche à l'écran. Pour plus d'informations sur l'activation, Saisie vocale reportez-vous à la section Activer l'entrée vocale pour Now Assist le panneau . Voir Next Experience keyboard shortcuts les Now Assist raccourcis de menu (Saisie vocale mode) pour Microsoft et MacOS.
8 - Messageries instantanées actives	Toutes les messageries instantanées actives s'affichent dans la section Messageries instantanées actives. dans la section Messageries instantanées actives du .Now Assist Vous pouvez créer des messageries instantanées supplémentaires en sélectionnant l'icône + dans l'en-tête.
9 - Chats fermés	Affiche toutes les messageries instantanées fermées. Si vous sélectionnez l'une des messageries instantanées fermées, vous pouvez afficher son historique.

Now Assist est disponible sur Next Experience ServiceNow Studio. Les captures d'écran suivantes montrent le Now Assist panneau dans un espace de travail et sur Interface utilisateur principale les écrans sous Next Experience.

Panneau Now Assist

Next Experience	Interface utilisateur principale
	

Traduction automatique

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

Navigation à partir du Now Assist panneau

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

Synthèse de la messagerie instantanée

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

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

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

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

Synthèse du ticket ou de l'incident

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

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

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

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

Aide pour la conversation

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

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

Traduction automatique

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

Génération de notes de résolution

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

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

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

Réponses en flux continu

Une fois que vous avez entré une question ou une demande dans le panneau, Now Assist il rassemble des informations à partir d'articles de la Now Assist base de connaissances, de contenu externe, de documentation produit, d'éléments de catalogue et de workflows, et les combine en une réponse synthétique et complète. Au lieu d'attendre que l'intégralité du message soit rendue, la réponse synthétisée est diffusée en temps réel et s'arrête une fois que l'intégralité du message a été remise. Une icône d'étincelle animée ( ) apparaît pendant la génération de la réponse et se transforme en icône d'étincelle statique une fois la réponse complètement chargée.

Messagerie instantanée améliorée

Now Assist La messagerie instantanée améliorée par panneau est une expérience d'assistance conversationnelle dans une fenêtre dynamique qui inclut également la possibilité d'avoir plusieurs conversations actives et des capacités de recherche supérieures. Utilisez Now Assist la messagerie instantanée améliorée par le panneau pour améliorer votre productivité et votre efficacité en tirant parti de l'IA générative pour effectuer des tâches telles que résumer une messagerie instantanée, un ticket ou un incident, demander de l'aide, générer des notes de résolution, entre autres.

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

Les agents peuvent utiliser la messagerie instantanée améliorée du panneau pour interagir avec l'IA générative et obtenir de l'aide Now Assist de celle-ci. Vous pouvez déplacer la fenêtre de messagerie instantanée en sélectionnant l'en-tête et en faisant glisser la fenêtre de messagerie instantanée vers l'emplacement souhaité. Vous pouvez redimensionner la fenêtre de messagerie instantanée en utilisant les bords de la fenêtre pour la redimensionner à la taille souhaitée ou utiliser les icônes de la barre d'outils.

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

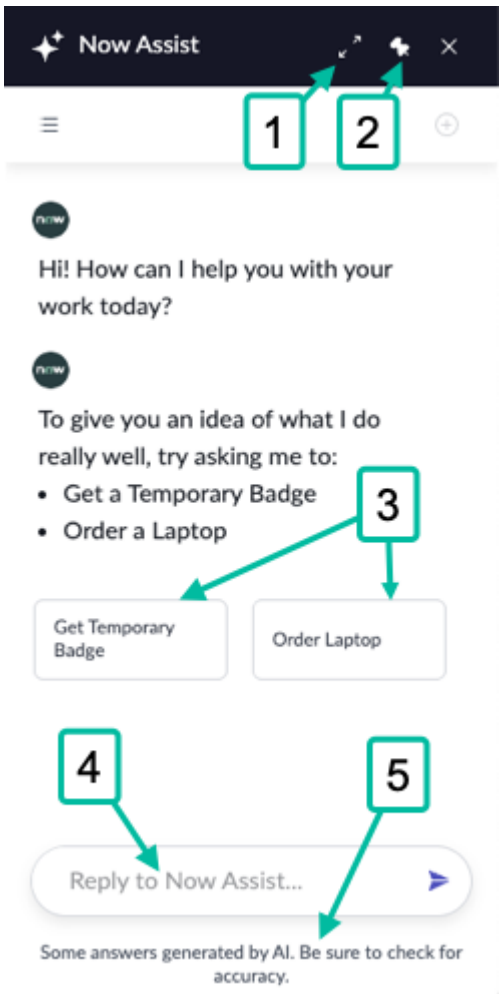
Remarque :
Now Assist Les compétences doivent être activées pour apparaître sur le Now Assist panneau. Pour plus d'informations, consultez Now Assist compétences.

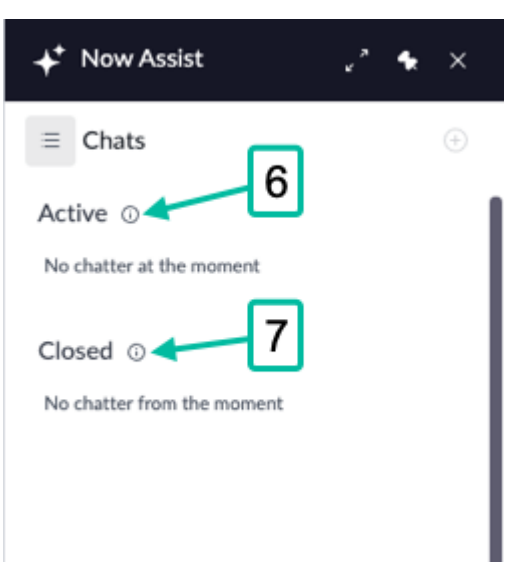
Commençons par sélectionner l'icône Now Assist pour afficher le Now Assist panneau.

Traduction automatique

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

Panneau Now Assist





Le Now Assist panel comprend :

Numéro d'élément	Description
1 -	Développe la messagerie instantanée dans une fenêtre de la taille d'un écran de 90 %. La fenêtre de 90 % de la taille de l'écran ne peut pas être redimensionnée

Traduction automatique

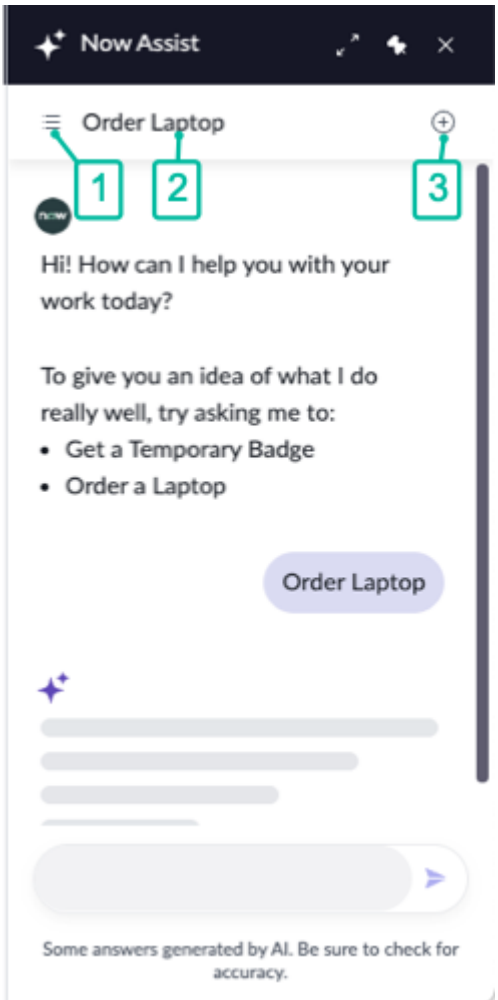
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Numéro d'élément	Description
	ou déplacée. La sélection de l’icône redimensionne la messagerie instantanée dans la fenêtre flottante.
2 : 	Positionne, ou épingle, le Now Assist panneau à l’écran.
3 - Boutons d’option	Affiche les options disponibles.
4 - Répondre à Now Assist...	Saisissez des actions.
5 - Now Assist Message	Indique que les réponses sont générées par l’IA.
6 - Messageries instantanées actives	Toutes les messageries instantanées actives s’affichent dans la section Messageries instantanées actives. dans la section Messageries instantanées actives du .Now Assist Vous pouvez créer des messageries instantanées supplémentaires en sélectionnant l’icône + dans l’en-tête.
7 - Messageries instantanées fermées	Affiche toutes les messageries instantanées fermées. Si vous sélectionnez une messagerie instantanée fermée, l’historique de la messagerie instantanée s’affiche.

Le Now Assist sous-titre se compose des éléments suivants :

Traduction automatique

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



Éléments de sous-en-tête Now Assist

Élément	Description
1. Messageries instantanées (	Toutes les messageries instantanées s'affichent. Les discussions sont organisées avec les conversations les plus récentes en haut. La sélection d'une messagerie instantanée ouvre la messagerie instantanée dans la zone de conversation. S'il y a des chats ou des notifications non lus, un numéro de badge apparaît sur l'icône Chats (Toute messagerie instantanée ou notification non lue apparaît avec un point rouge en regard et le titre de la messagerie instantanée apparaît en gras. En outre, si vous basculez vers une nouvelle messagerie instantanée alors qu'une autre messagerie instantanée active est en cours, un message contextuel apparaît sur l'icône Messageries instantanées (icône : Votre messagerie instantanée précédente a été enregistrée.

Traduction automatique

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

Éléments de sous-en-tête Now Assist (suite)

Élément	Description
	Vous pouvez revoir toutes vos messageries instantanées passées et poursuivre celles qui sont encore actives. La liste suivante comprend les sections de messagerie instantanée que vous pouvez voir dans la zone de discussion. • Actif : messageries instantanées dans lesquelles vous pouvez poursuivre la conversation. Le cas échéant, les chats actifs passent à la section Chats fermés après deux heures d'inactivité. Cette limite de temps de 2 heures peut être configurée dans la table Canaux de messagerie {sys_cs_channel.list}. Pour modifier la limite de temps d'inactivité, à partir de la table Canaux de messagerie {sys_cs_channel.list}, sélectionnez l'enregistrement **NASS** et renseignez le champ **Délai d'inactivité** de la conversation avec votre limite de temps de messagerie active préférée. Si vous n'avez aucune conversation de messagerie instantanée active, aucune conversation n'est affichée pour le moment . Si plus de 12 messageries instantanées actives sont en cours d'exécution, un lien **Afficher plus** s'affiche pour afficher d'autres messageries instantanées. Si **vous sélectionnez Afficher plus,** 10 messageries instantanées supplémentaires s'affichent. • Mises à jour : les mises à jour des notifications et rappels importants peuvent être configurées pour s'afficher. Lorsque *sn_nowassist_va.nass_notification_enabled* cette option est définie sur vrai (valeur par défaut), les notifications de panneau simples (non exploitables) Now Assist s'affichent sur la page d'accueil de votre portail. Après avoir sélectionné une notification, vous êtes redirigé vers cette section Mises à jour. Si vous n'avez aucune mise à jour, Vous êtes tous rattrapés s'affiche . Si plus de quatre mises à jour sont disponibles, un lien **Afficher plus** s'affiche pour afficher d'autres mises à jour. Si vous sélectionnez **Afficher plus** , 10 mises à jour supplémentaires s'affichent.

Traduction automatique

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

Éléments de sous-en-tête Now Assist (suite)

Élément	Description
	Remarque : Si *sn_nowassist_va.nass_notification_enabled* la valeur est définie sur faux, la section Mises à jour n'apparaît pas. • Fermé : les messageries instantanées fermées peuvent être configurées pour s'afficher. Un message se ferme lorsque le temps désigné est écoulé (2 heures d'inactivité) ou vous recevez la réponse suivante dans la messagerie instantanée : Il semble que vous ayez terminé cette discussion, je vais donc la fermer. Activez les messageries instantanées fermées en cochant la case **Afficher les messageries instantanées fermées** dans **Interfaces conversationnelles** > **Assistants** > **[nom de l'assistant sélectionné]** > **Expérience de messagerie instantanée** > **Chats fermés**. Une fois activés, les chats fermés s'affichent tant qu'ils sont disponibles dans la table Conversations (sys_cs_conversation). Les messageries instantanées fermées apparaissent en mode lecture seule et ne peuvent plus être actives. Si plus de quatre messageries instantanées fermées sont disponibles, un lien **Afficher plus** s'affiche pour afficher d'autres messageries instantanées fermées. En sélectionnant **Afficher plus,** 10 messageries instantanées fermées supplémentaires s'affichent. Une fois qu'une conversation est fermée, vous ne pouvez pas la rouvrir. Si vous survolez un chat fermé, l'icône de suppression s'affiche (). Confirmer la suppression de la messagerie instantanée sur le Supprimer cette messagerie instantanée ? Modal pour supprimer définitivement la messagerie instantanée de l'interface.
2. [Nom du chat]	Le nom de la conversation. Si vous sélectionnez une ressource ou une requête promue, le titre de cette ressource s'affiche en tant que nom de messagerie instantanée. Si vous saisissez un énoncé dans le champ **Répondre à Now Assist** , votre énoncé initial devient le nom de la

Traduction automatique

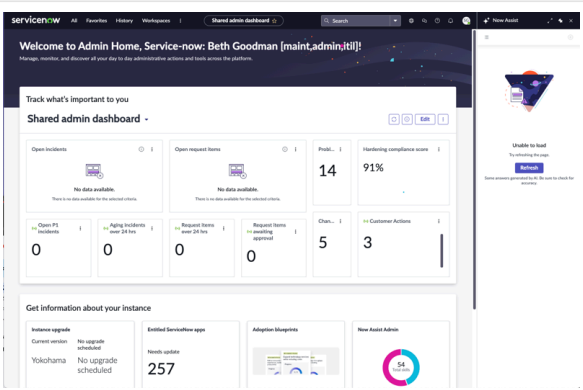
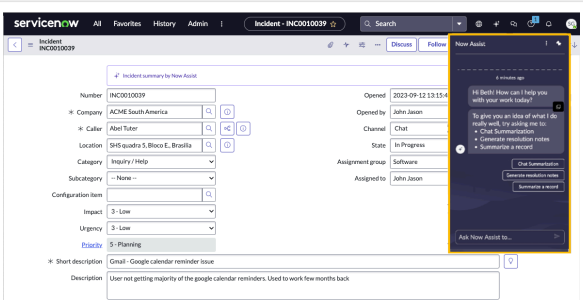
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Éléments de sous-en-tête Now Assist (suite)

Élément	Description
	messagerie instantanée. Le nom de la messagerie instantanée apparaît à la fois dans le Now Assist sous-en-tête et **Liste de messageries instantanées** > **Actifs** section.
3. Nouvelle messagerie instantanée (⊕	Une nouvelle conversation commence. Vous pouvez recevoir un message d'accueil ainsi que tous les actifs conversationnels promus tels que des rubriques, des flux secondaires et/ou des actions, ou des requêtes suggérées.

Now Assist est disponible sur Next Experience ServiceNow Studio. Les captures d'écran suivantes montrent le Now Assist panneau dans un espace de travail et sur Interface utilisateur principale les écrans sous Next Experience.

Panneau Now Assist

Next Experience	Interface utilisateur principale
	

Lorsque vous posez une question au Now Assist panneau de messagerie instantanée améliorée, l'agent comprend la requête et commence un flux. Il peut raisonner, planifier et exécuter sur des agents IA, Now Assist des rubriques de panel, des actions conversationnelles et des flux secondaires, des catalogues, Base de connaissances des articles, des compétences personnalisées et toutes les Now Assist compétences prises en charge pour vous aider. Vous recevez des messages à l'écran pour vous indiquer où se trouve l'agent dans le flux de traitement agentique avant de recevoir la réponse. Vous pouvez arrêter le flux de traitement agentique à tout moment en sélectionnant l'icône Terminer le flux. Une fois qu'une action a commencé, elle ne peut pas être arrêtée. La sélection de l'icône Terminer le flux arrête uniquement les étapes de traitement en cours.

Conversations agentiques

Remarque :
Les administrateurs doivent d'abord activer les agents IA avant que les utilisateurs finaux puissent avoir des conversations agentiques.

Traduction automatique

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

Lorsque vous posez une question dans le panneau de Now Assist messagerie instantanée améliorée, l'agent comprend la requête et commence un flux. Elle peut raisonner, planifier et exécuter des agents IA, des actions et flux secondaires conversationnels, des catalogues, Base de connaissances des articles et des compétences personnalisées pour vous aider. Vous recevez des messages à l'écran pour vous indiquer où se trouve l'agent dans le flux de traitement agentique avant de recevoir la réponse. Vous pouvez arrêter le flux de traitement agentique à tout moment en sélectionnant l'icône Terminer le flux (). Une fois qu'une action a commencé, elle ne peut pas être arrêtée. La sélection de l'icône Terminer le flux () arrête uniquement les étapes de traitement en cours.

Navigation à partir du Now Assist panneau

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

Synthèse de la messagerie instantanée

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

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

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

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

Synthèse du ticket ou de l'incident

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

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

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

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

Traduction automatique

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

Aide pour la conversation

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

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

Génération de notes de résolution

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

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

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

Réponses en flux continu

Une fois que vous avez entré une question ou une demande dans le panneau, Now Assist il rassemble des informations à partir d'articles de la Now Assist base de connaissances, de contenu externe, de documentation produit, d'éléments de catalogue et de workflows, et les combine en une réponse synthétique et complète. Au lieu d'attendre que l'intégralité du message soit rendue, la réponse synthétisée est diffusée en temps réel et s'arrête une fois que l'intégralité du message a été remise. Une icône d'étincelle animée (✦) apparaît pendant la génération de la réponse et se transforme en icône d'étincelle statique une fois la réponse complètement chargée.

Now Assist Menu contextuel

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

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

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

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

Traduction automatique

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

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

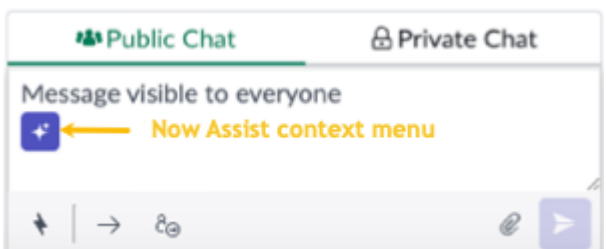
Utilisation du Now Assist menu contextuel

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

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

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

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



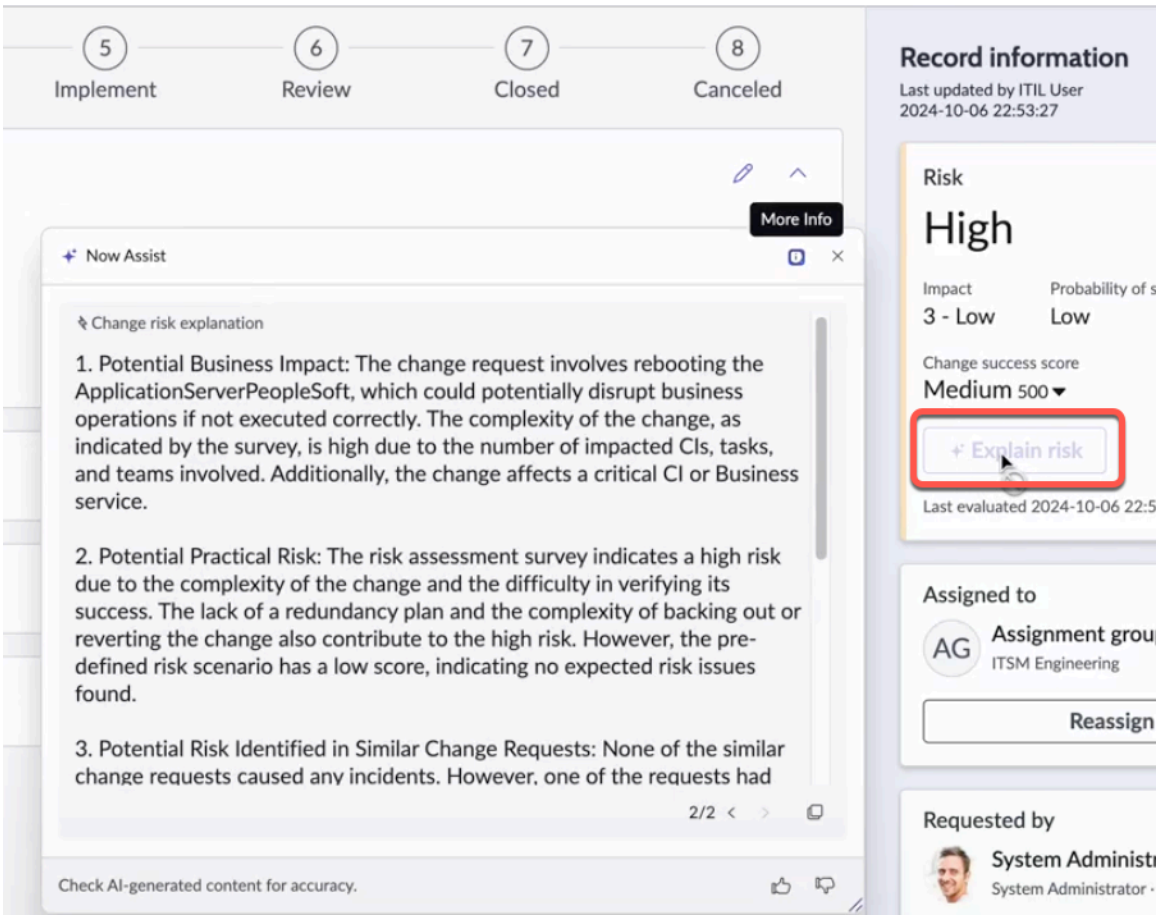
Explication du risque de la demande de changement à l’aide du Now Assist menu contextuel

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

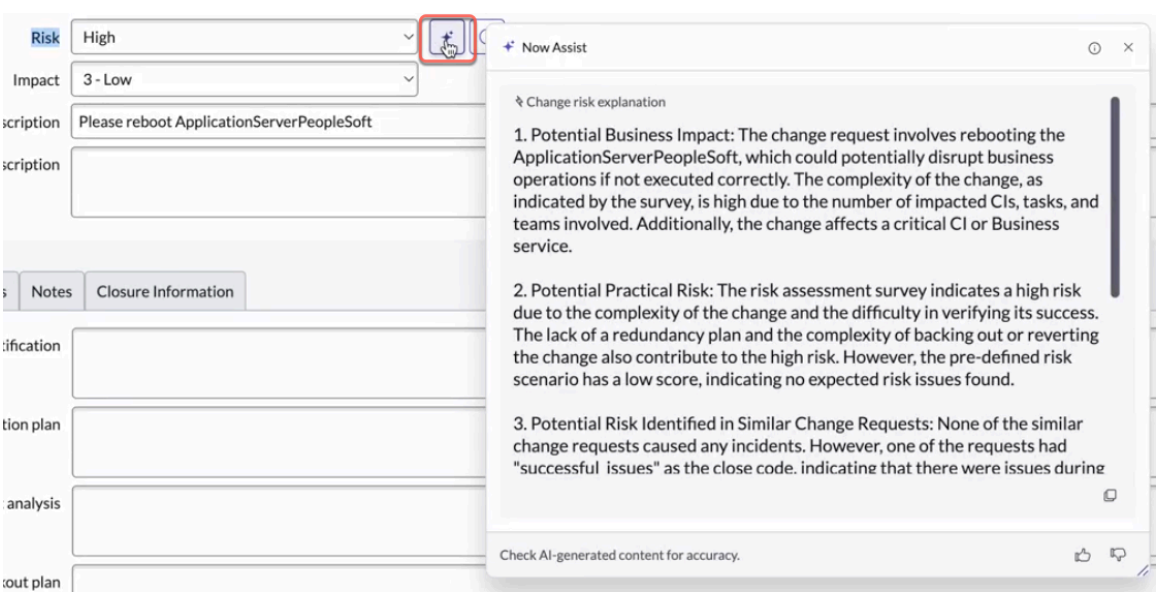
Lorsque le risque est évalué et calculé, vous verrez le bouton **Expliquer le risque** avec Now Assist sur l’espace de travail affichant l’explication du risque dans une boîte de dialogue dans la section Informations d’enregistrement.

Traduction automatique

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



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



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

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

Traduction automatique

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

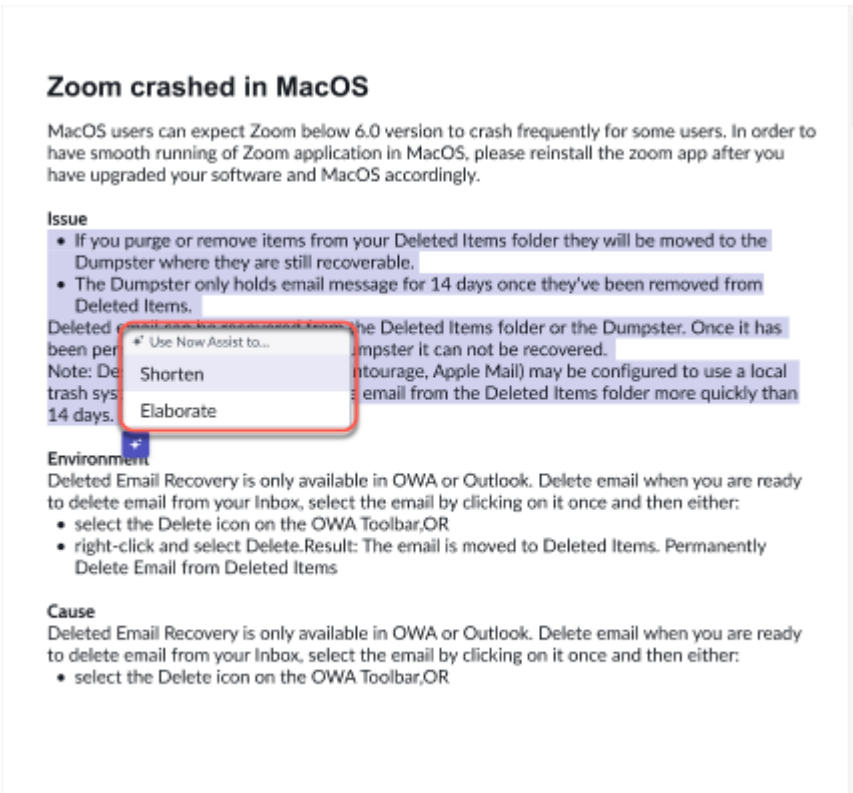
Modification du contenu des articles à Base de connaissances l'aide du menu de Now Assist contenu

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

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

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

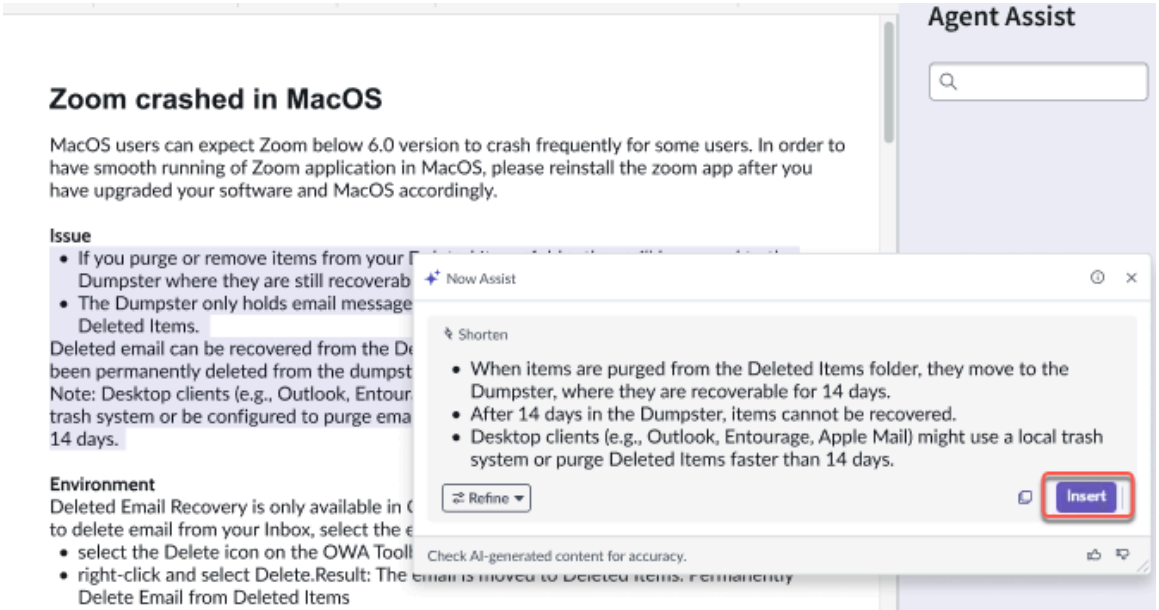
- **Préciser** : l'IA générative détaille le texte sélectionné.
- **Raccourcir** : l'IA générative raccourcit le texte sélectionné.



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

Traduction automatique

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



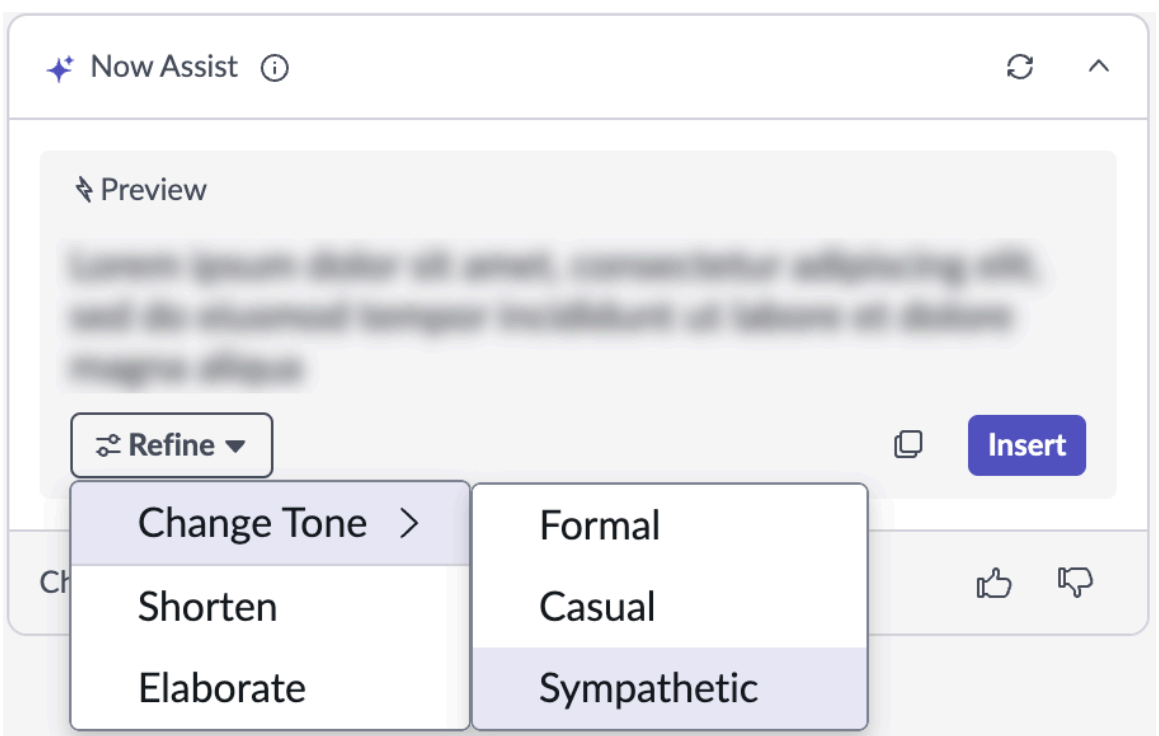
Pour plus d'informations sur la génération d'articles Base de connaissances à l'aide du menu contextuel Now Assist, reportez-vous à la section Edit an article using the Now Assist context menu .

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

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

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

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



Traduction automatique

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

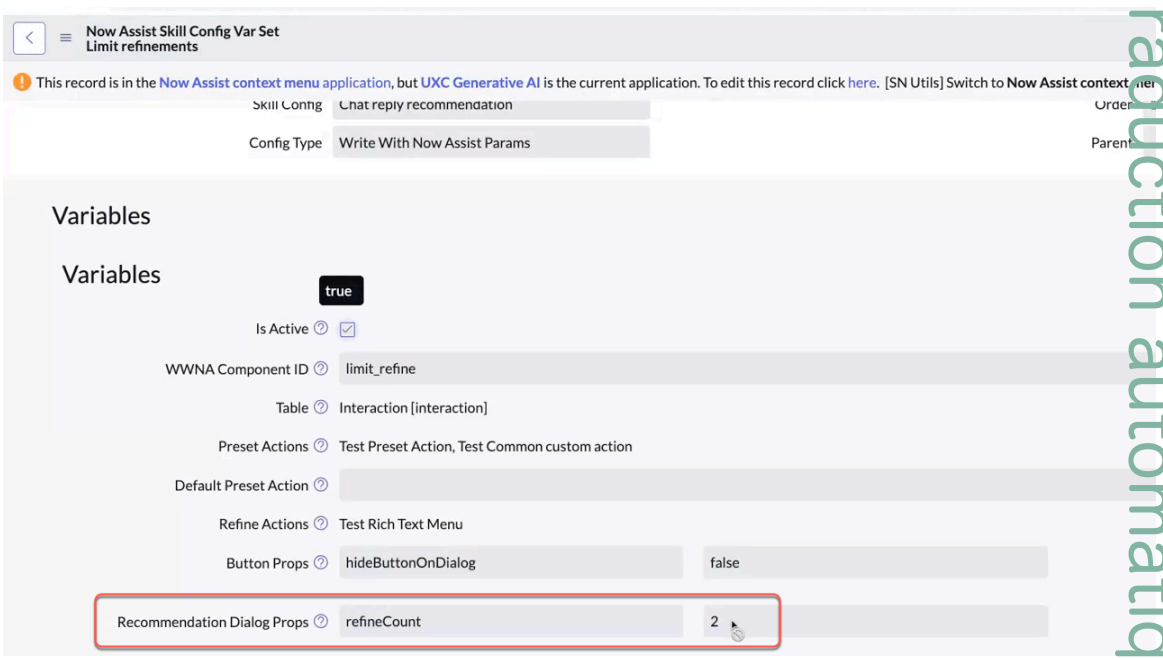
Remarque :
Si vous ne voyez pas l'option de changement de tonalité pour votre application ou produit, contactez ServiceNow.

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

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

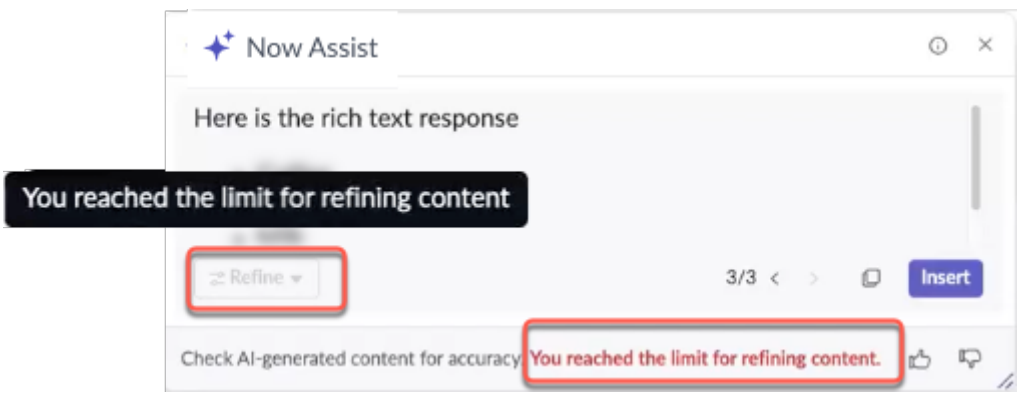
Vous pouvez configurer la limitation des appels d'affinement dans le champ **Propriétés de la boîte de dialogue Recommandations** de l'enregistrement **Limiter les affinement** à l'aide de la *`refineCount`* propriété.

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



Vous pouvez définir le refineCount comme suit :

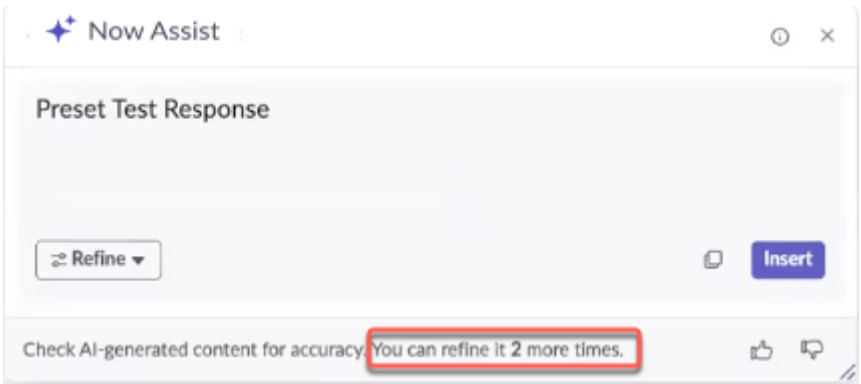
- La valeur par défaut de la propriété est **-1**. Si la valeur est inférieure à 0, le nombre d'améliorations apportées à la compétence est illimité.
- Si vous indiquez 0 comme valeur, le bouton d'affinage est désactivé et le Vous avez atteint la limite d'affinage du contenu. Le message s'affiche.



Traduction automatique

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

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



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

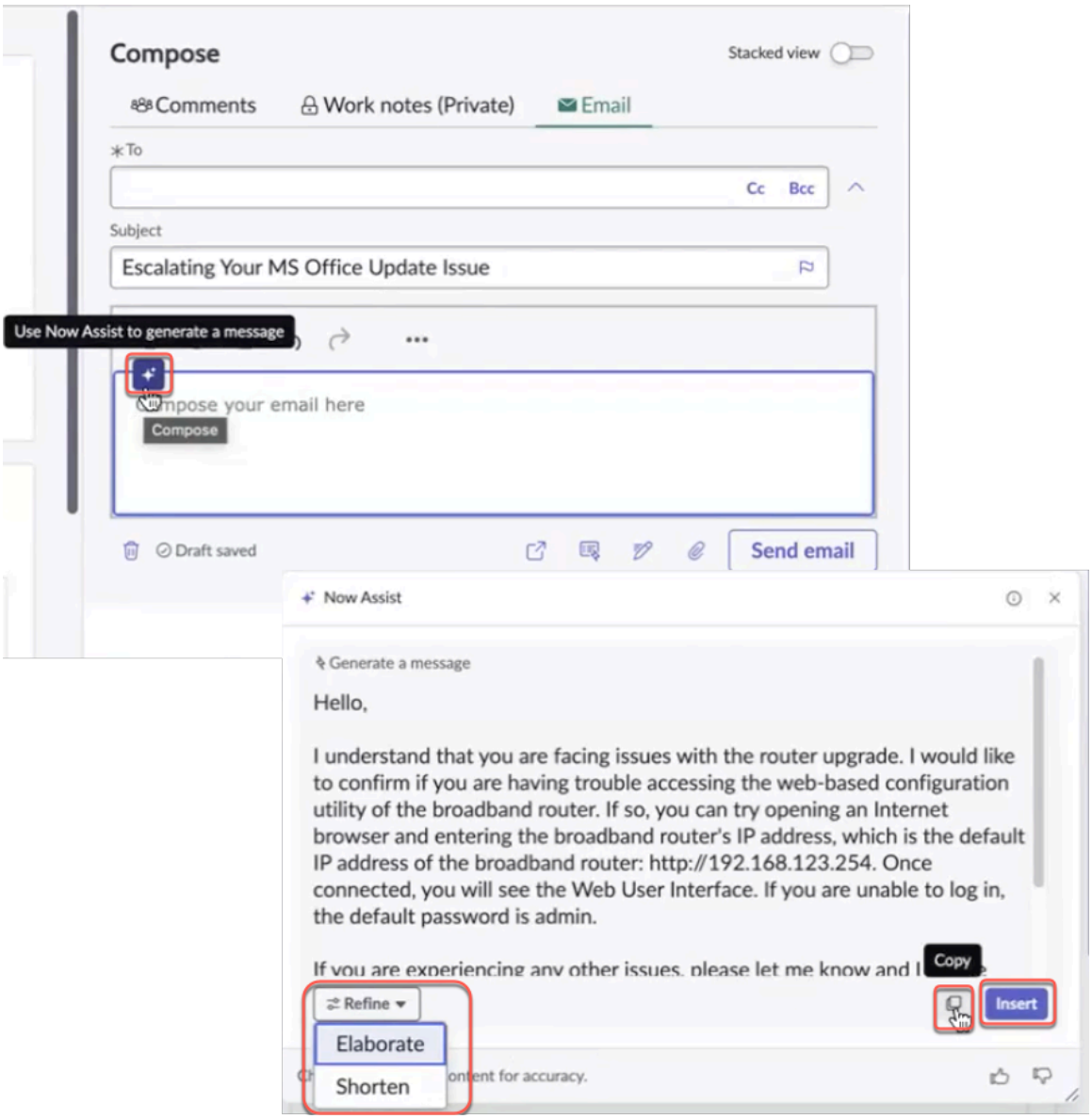
Utilisez le Now Assist menu contextuel pour composer ou répondre à des e-mails contenant des recommandations provenant de suggestions de modèles d'IA Now Assist générative. Le Now Assist menu contextuel permet aux utilisateurs de générer des recommandations de réponse par e-mail dans les nouveaux scénarios,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

Composer un e-mail

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

Traduction automatique

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



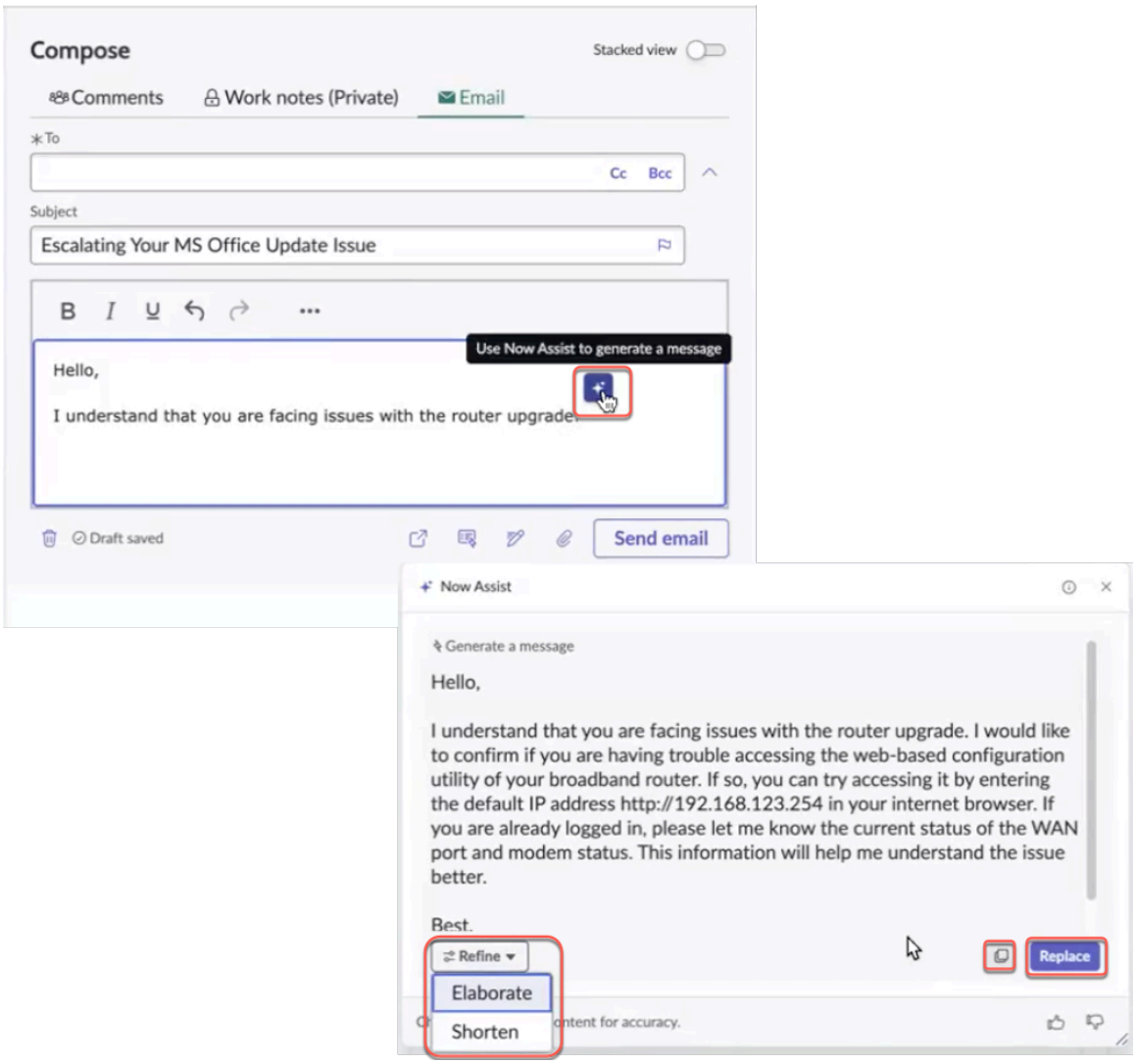
Vous pouvez affiner le texte généré en sélectionnant les options de menu contextuel **Élaborer** ou **Raccourcir** dans le Now Assist modèle Admin. Vous pouvez également copier le nouveau texte ou **insérer** le texte généré dans le corps de l'e-mail.

Terminer les brouillons d'e-

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

Traduction automatique

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



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

Afficher le contenu des documents de référence en ligne

Vous pouvez sélectionner la réponse LLM et afficher toutes les sources d'informations connexes telles que les articles de la base de connaissances, les e-mails, les enregistrements connexes, etc.

Sélectionnez les citations numérotées pour afficher les détails ainsi que le lien vers la source. Vous pouvez également sélectionner l'option **Afficher les sources** pour afficher la liste de tous les liens de ressources connexes.

Sélectionnez **Remplacer** pour ajouter les informations sur la source dans le corps de l'e-mail sous forme de texte brut. La citation numérotée et tous les liens sources ne seront pas copiés.

Résumer les enregistrements avec le Now Assist menu contextuel

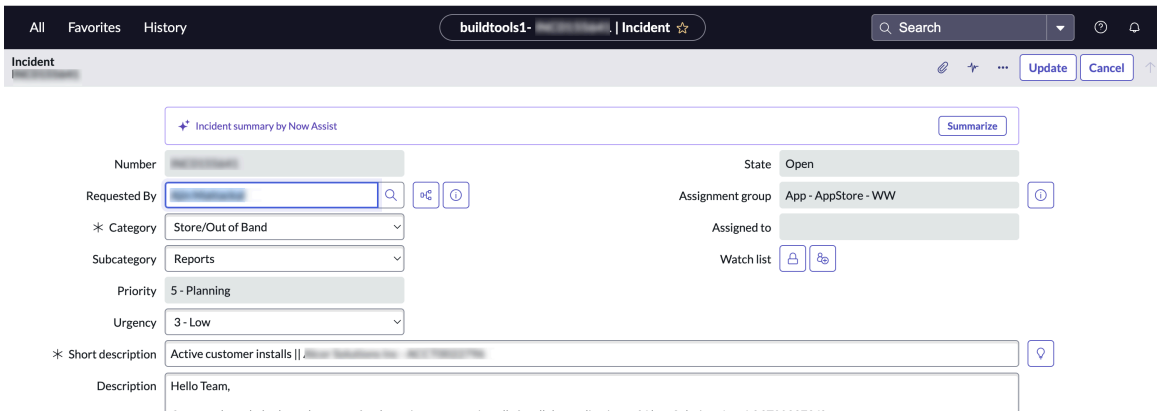
Utilisez le Now Assist menu contextuel pour générer un résumé d'enregistrement pour la page, à l'aide Application d'IA générative des options de synthèse assistée dans les espaces de travail et UI16. Le Now Assist menu contextuel peut générer un nouveau résumé, développer

Traduction automatique

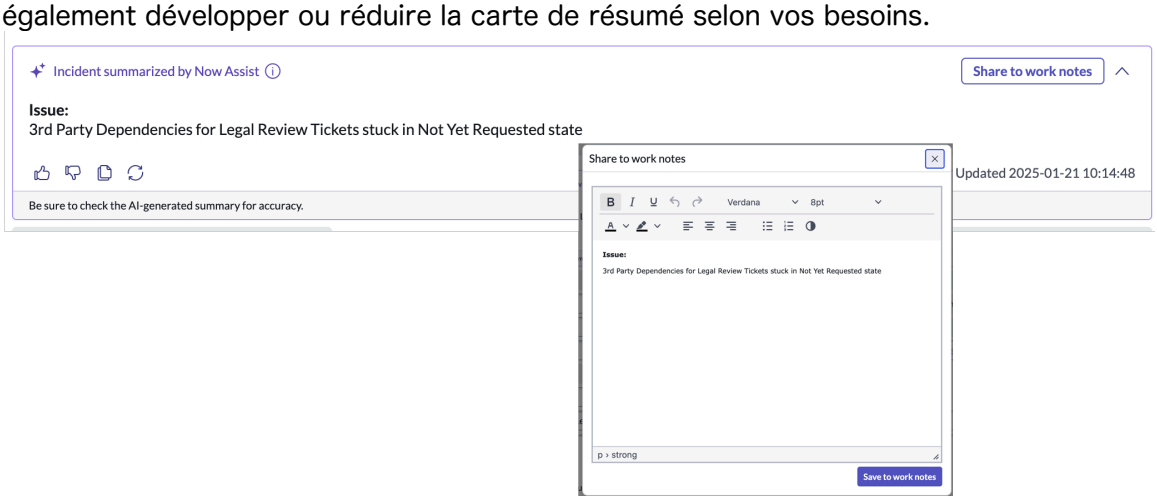
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

ou réduire la carte de résumé, partager le résumé dans des notes de travail, régénérer ou copier le résumé.

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



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



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

Améliorer le contenu des documents avec Gestion stratégique des portefeuillesNow Assist le menu contextuel

Utilisez le Now Assist menu contextuel pour démarrer des conversations et poser des questions, à l'aide des options de l'IA générative et des compétences intégrées personnalisées dans Gestion stratégique des portefeuilles.

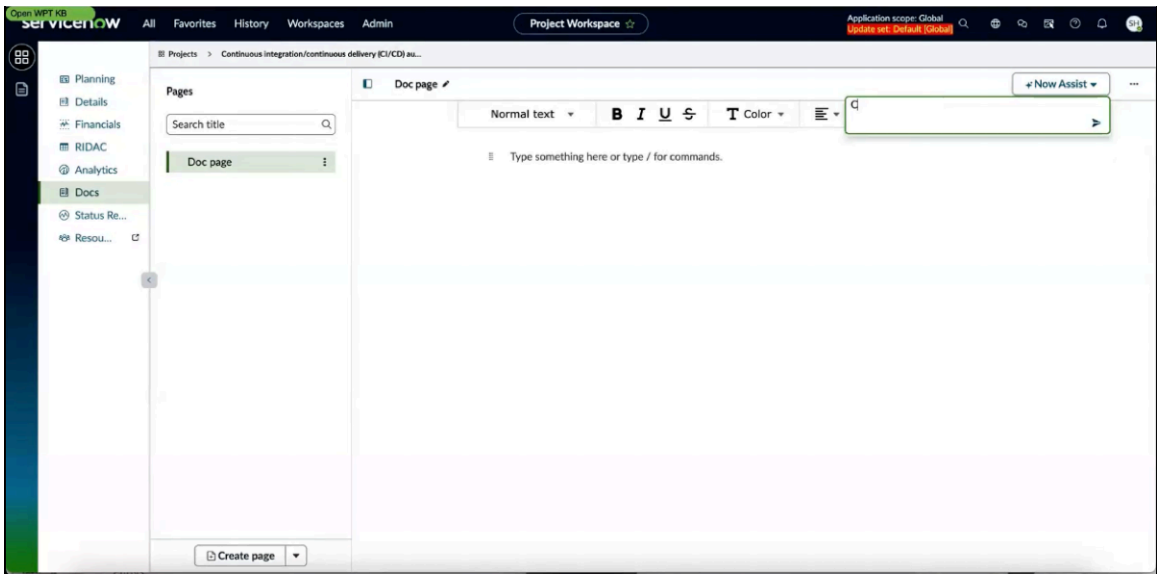
Vous pouvez désormais interagir directement Now Assist à partir de la section Documents dans Gestion stratégique des portefeuilles, Espace de travail de la planification stratégiqueEspace de travail de la planification de portefeuille, et Espace de travail du projet poser des requêtes ouvertes, créer du contenu, ajouter du contexte ou améliorer des sections existantes. Cela vous aide à rédiger plus rapidement, à affiner les idées et à garder votre travail pertinent sans quitter la page.

Traduction automatique

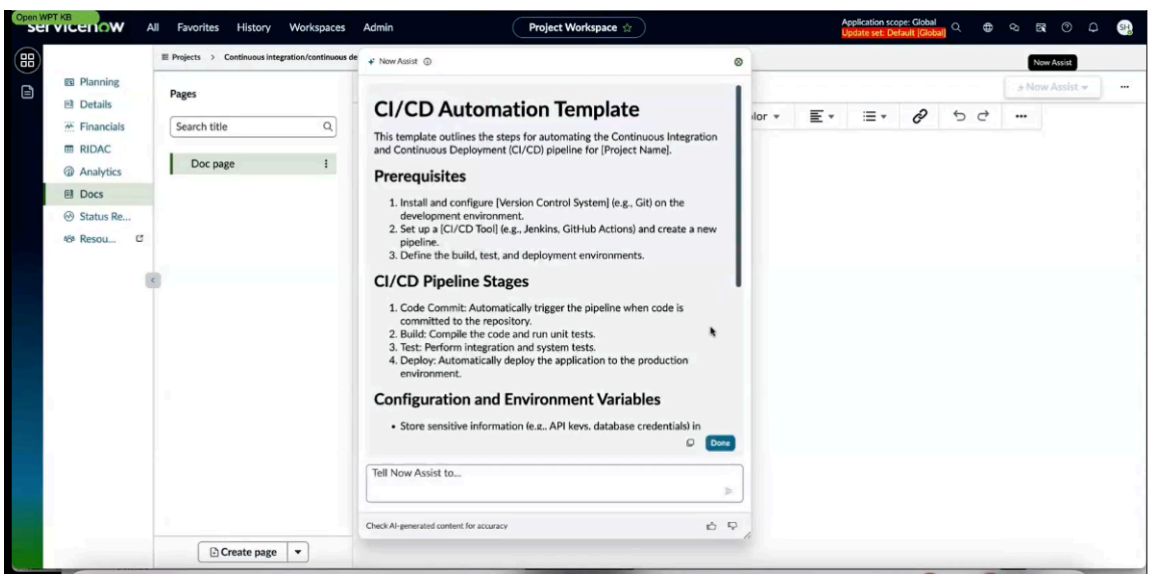
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Pour accéder à cette fonctionnalité, accédez à n'importe quelle page de document dans Gestion stratégique des portefeuilles ou Espace de travail de la planification de portefeuilleEspace de travail du projet.

Sélectionnez l'icône (icône Menu Now Assist et saisissez votre requête.



La réponse à la requête est générée dans une nouvelle Now Assist fenêtre. Vous pouvez utiliser le champ d'entrée pour fournir des réponses et des instructions à la requête de suivi.



Vous pouvez également sélectionner l'icône Now Assist ( ) et utiliser l'option **Résumer** dans le menu déroulant pour utiliser l'IA générative afin de générer un résumé d'enregistrement.

L'icône Now Assist (.) ainsi que le champ de saisie de texte s'affichent également lorsque vous sélectionnez du texte dans la page de documents.

Vous pouvez également voir l'option **Résumer**, **raccourcir**, **élaborer** ou changer le **ton** du contenu sélectionné.

Traduction automatique

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

Information associée

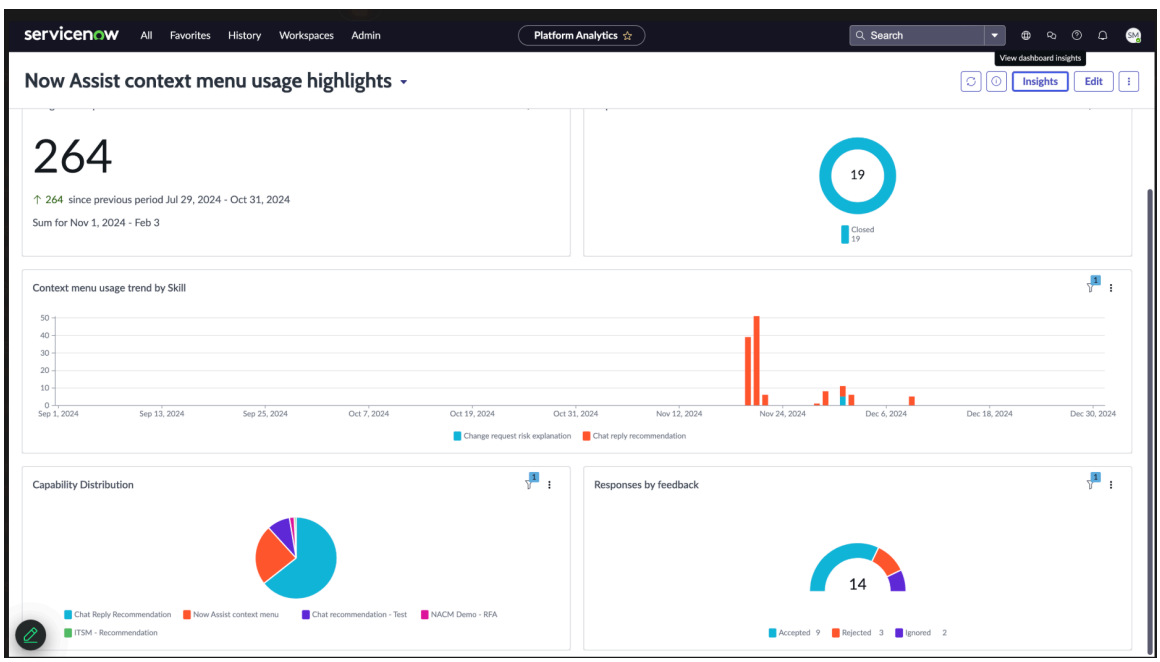
Generate and improve Docs content with Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM)

Now Assist Tableau de bord d'utilisation du menu contextuel

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

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

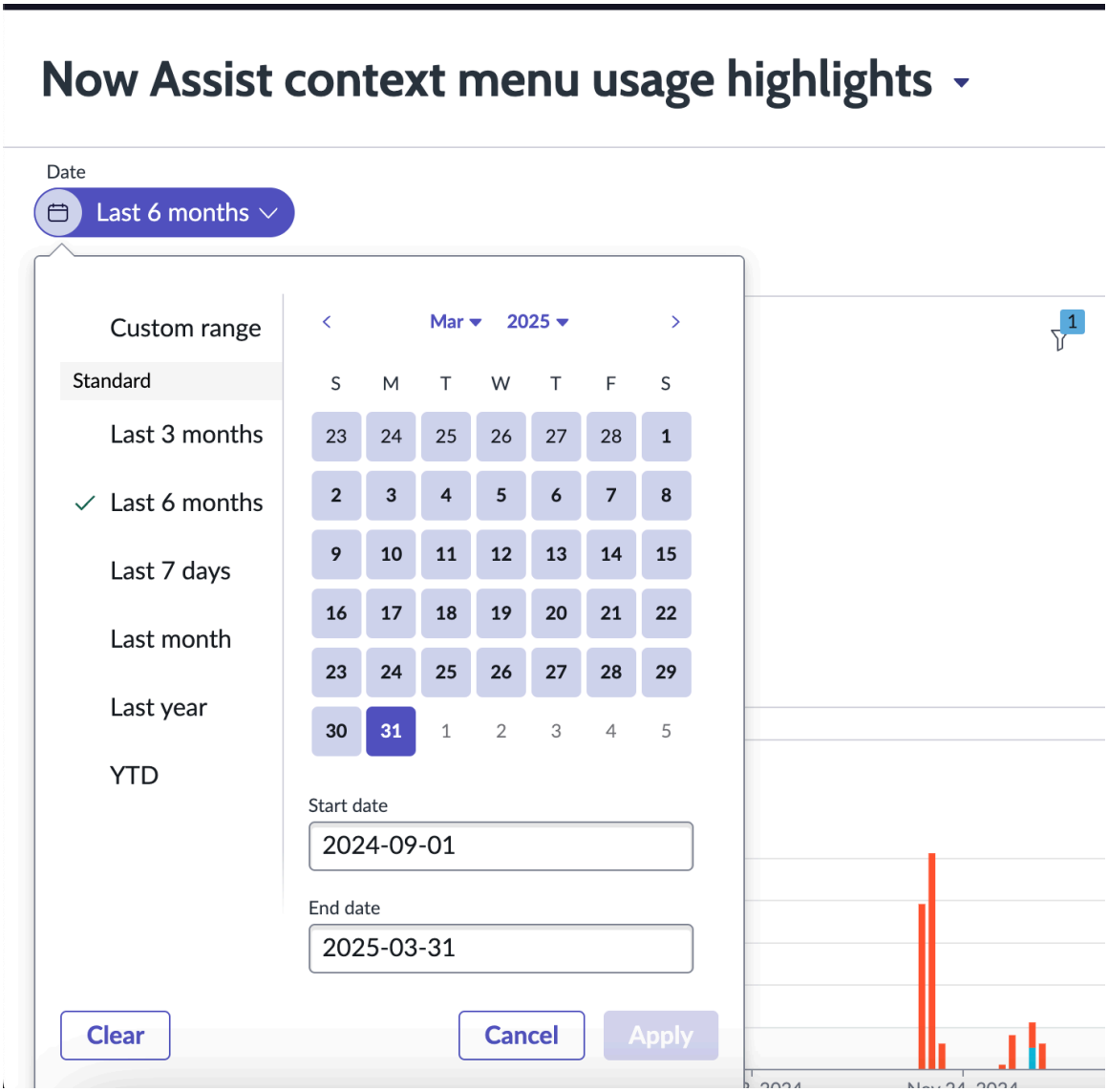
- Mesures d'utilisation
- Utilisation basée sur l'application
- Utilisation basée sur les compétences
- Distribution de la capacité
- Réponses par commentaire



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

Traduction automatique

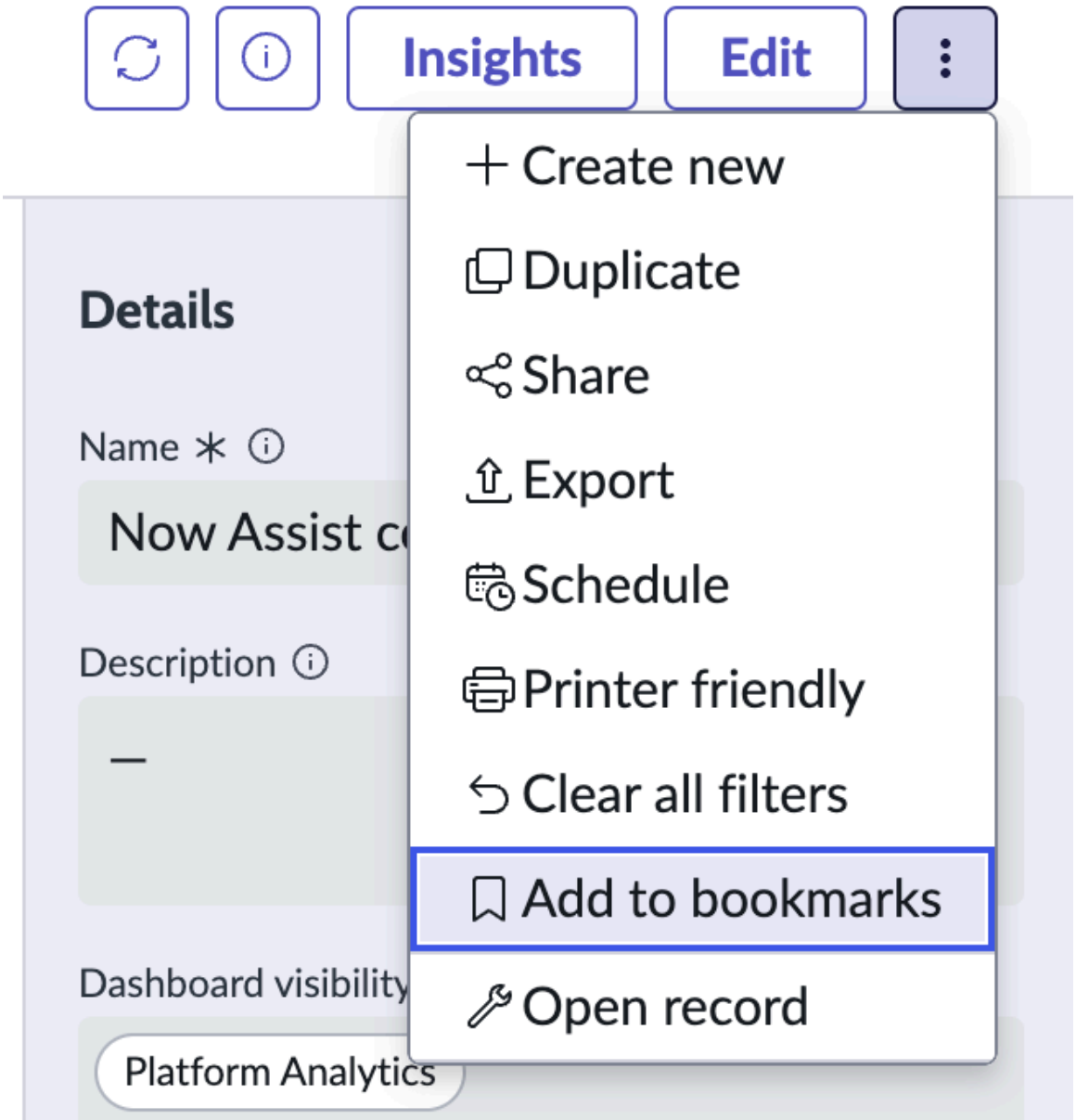
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



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

Traduction automatique

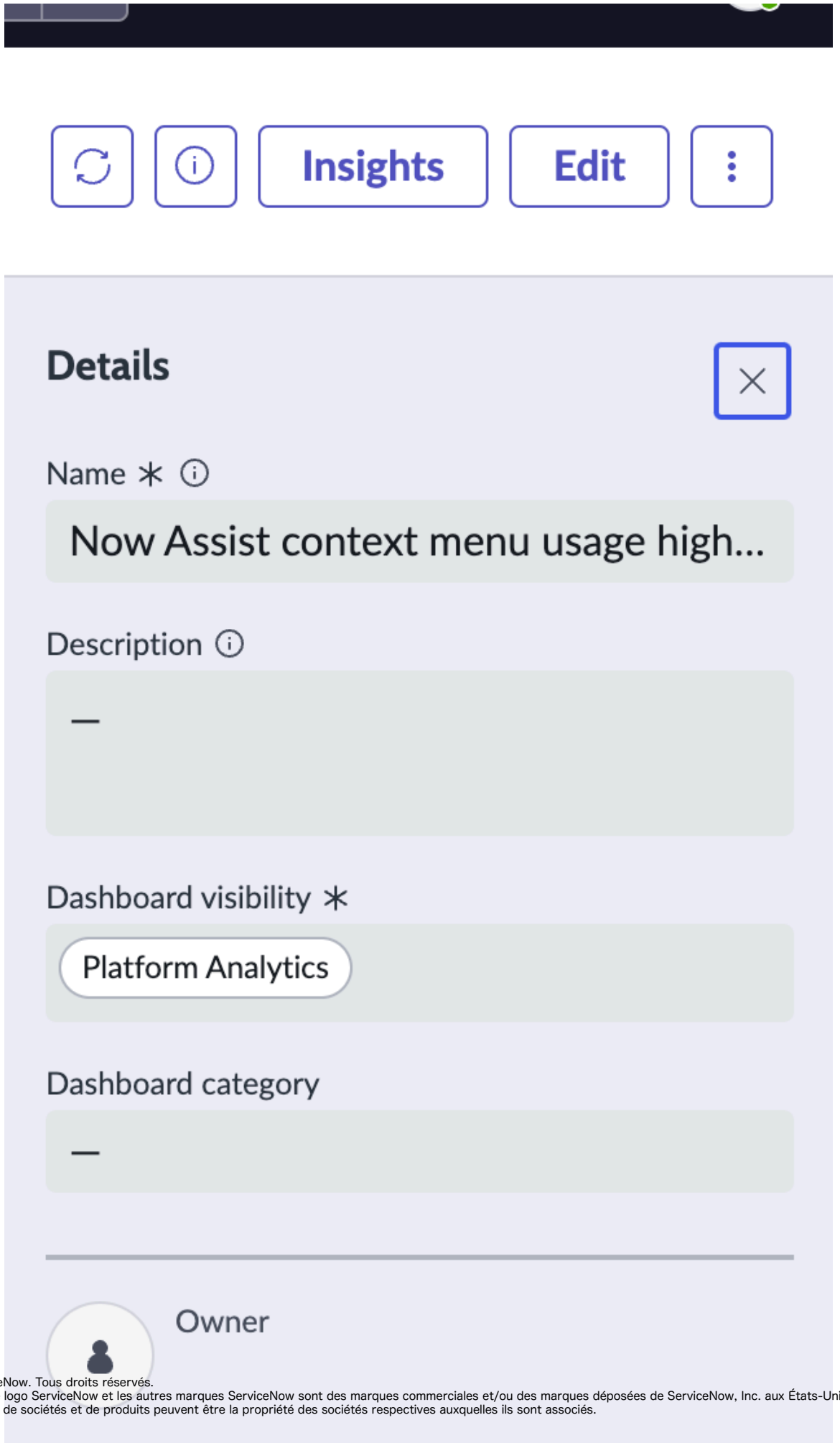
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Traduction automatique

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

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



Traduction automatique

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

Fonctionnalités principales

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

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

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

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

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

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

Utiliser Now Assist le menu contextuel pour le déploiement de compétences personnalisées

Utilisez le Now Assist menu contextuel pour déployer les compétences personnalisées créées à l'aide du kit de Now Assist compétences.

Les praticiens de l'IA peuvent utiliser Now Assist le kit de compétences pour créer une compétence personnalisée afin de fournir des solutions personnalisées, avec les options d'IA générative de Now Assist.

Now Assist Permet aux administrateurs de choisir les compétences personnalisées pour le déploiement. Utilisez Now Assist le menu contextuel comme canal privilégié pour déployer une compétence personnalisée, lorsque vous configurez le paramètre de déploiement dans le Now Assist kit de compétences. Pour plus d'informations, consultez Configurer les paramètres de déploiement des compétences.

Vous devez également sélectionner Now Assist le menu contextuel comme option d'affichage lorsque vous activez la compétence dans Now Assist Administrateur. Pour plus d'informations, consultez Activer une Now Assist compétence.

Pour terminer le processus d'activation, créez une nouvelle Now Assist configuration de menu contextuel. Pour plus d'informations, voir Créer un Now Assist contexte Configuration du menu

Créer un Now Assist contexte Configuration du menu

Créez une configuration de Now Assist menu contextuel pour déployer et activer une compétence personnalisée.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Pour configurer des compétences personnalisées en action, assurez-vous qu'elles sont activées dans Now Assist.

Rôle requis : sn_skill_builder.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Expériences Now Assist** > **Menu contextuel Now Assist**.
2. Sélectionnez l'onglet **Configurations** dans la page d'accueil du Now Assist menu contextuel.
3. Sélectionnez **Créer nouveau**.
4. Entrez les valeurs des champs suivants sur le formulaire Configurer Now Assist le menu contextuel.
   - Workflow
   - Produit
   - Nom
5. Sélectionnez **Démarrer la configuration**.
6. Fournissez les détails suivants dans l'onglet **Paramètres généraux** , sur le formulaire de configuration :
   - Nom
   - Description
   - Nom de la table
7. Sélectionnez un emplacement où vous souhaitez ajouter le déclencheur du Now Assist menu contextuel. Les options sont les suivantes :
   - Champ du formulaire d'enregistrement : sélectionnez cette option pour ajouter le déclencheur au formulaire UI16
   - Emplacement personnalisé : sélectionnez cette option pour ajouter le déclencheur à n'importe quel autre emplacement souhaité.
8. Si vous sélectionnez des champs de formulaire d'enregistrement, ajoutez les champs de formulaire dans lesquels vous souhaitez obtenir l'icône Menu Now Assist contextuel.
9. Si vous sélectionnez Emplacement personnalisé, choisissez le type d'affichage du menu contextuel. Choisissez entre les options d'affichage suivantes :
   - Fenêtre non modale : boîte de dialogue glissable et redimensionnable.
   - Carte incorporée : une fenêtre fixe affichée sur la page.

   Si vous sélectionnez **Emplacement personnalisé**, assurez-vous d'avoir terminé les configurations du composant du UIB Now Assist menu contextuel. Pour plus d'informations sur la configuration, voir Menu contextuel Now Assist Configuration UIB .
10. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
    Vous accédez à l'onglet Configurer l'expérience.
11. Sélectionnez des options pour les champs suivants dans l'onglet Configurer l'expérience :
    - Actions
    - Actions d'affinements
    - Activer pour empêcher une action d'affinement d'accès
    - Raffinements maximaux

Traduction automatique

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

- Actions pour le contenu généré
- Permettre aux utilisateurs de fournir des commentaires sur les recommandations

Fournissez les mêmes informations pour chacun des champs de formulaire que vous avez sélectionnés.

Si vous continuez sans fournir les valeurs requises pour chaque champ de formulaire, le système vous demandera de fournir la configuration.

12. **Facultatif :** Lorsque vous y êtes invité, sélectionnez **Oui, appliquer** à l'invite Appliquer les configurations si vous souhaitez appliquer les mêmes configurations.
13. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** une fois que vous avez examiné et modifié les valeurs, si nécessaire.
    Vous accédez à l'onglet Examiner et activer.
14. Sélectionnez une option dans le menu déroulant **Sélectionner un enregistrement pour tester les configurations** .
15. Sélectionnez **Aperçu** et **Terminé**.

Now Assist compétences

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

Les sections suivantes décrivent les compétences disponibles Now Assist .

Compétences disponibles par workflow

Workflow	Produit	Compétences disponibles
Technologie	Now Assist for Configuration Management Database (CMDB)	• Synthèse des éléments de configuration (CI) • Gérer les éléments de configuration (CI) en double • Connecteur du graphe de services Diagnostic
Technologie	Now Assist for Enterprise Architecture (EA)	Synthèse de documents ADR et actions
Technologie	Now Assist for Integrated Risk Management (IRM)	• Synthèse des problèmes • Recommandation pour des objectifs de contrôle similaires • Citations impactées par l'alerte réglementaire • Contrôles concernés par l'alerte réglementaire • Objectifs de contrôle impactés par l'alerte réglementaire • Synthèse des alertes réglementaires

Traduction automatique

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

Compétences disponibles par workflow (suite)

Workflow	Produit	Compétences disponibles
		• Synthèse de l'évaluation des risques • Synthèse des événements à risque dans l'interface utilisateur classique • Synthèse des événements à risque dans l'espace de travail Risk
Technologie	Now Assist for IT Operations Management (ITOM)	• Analyse d'alerte • Enquêtes sur les alertes
Technologie	Now Assist for IT Service Management (ITSM)	• Explication du risque de la demande de changement • Synthèse des demandes de changement • Recommandation de messagerie instantanée • Synthèse de la messagerie instantanée • Compétence de réponse par e-mail • Assistant d'incident • Synthèse des incidents • Génération de la base de connaissances • Génération de notes de résolution • Barre latérale Résumé
Technologie	Now Assist for Security Incident Response	• Analyse post-incident • Actions recommandées en cas d'incident de sécurité • Synthèse des incidents de sécurité • Génération de notes de résolution • Aperçus de corrélation
Technologie	Now Assist for Software Asset Management (SAM)	Synthèse de la conformité de l'éditeur
Technologie	Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM)	• Équipes EAP Documentation sur l'IA générative • Résumé du projet par e-mail • Synthèse des commentaires • Synthèse de plusieurs commentaires

Traduction automatique

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

Compétences disponibles par workflow (suite)

Workflow	Produit	Compétences disponibles
		• Documentation de l'IA générative du projet • Élément de planification Documentation sur l'IA générative
Client	Now Assist for Customer Service Management (CSM)	• Synthèse du ticket • Recommandation de messagerie instantanée • Synthèse de la messagerie instantanée • Compétence de réponse par e-mail • Génération de la base de connaissances • Génération de notes de résolution • Barre latérale Résumé • [store-future: BEGIN review]Synthèse des appels vocaux[End]
Client	Now Assist for Field Service Management (FSM)	• Génération de la base de connaissances • Barre latérale Résumé • Synthèse de la fermeture des tâches de commande de travaux
Client	Now Assist for Financial Services Operations (FSO)	• Synthèse du ticket de réclamation • Synthèse du ticket de litige
Client	Now Assist for Public Sector Digital Services (PSDS)	• Synthèse de la messagerie instantanée • Synthèse des tickets gouvernementaux • Génération de notes de résolution
Client	Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)	• Synthèse des tickets pour l'intégration du compte • Synthèse de l'engagement • Génération de la base de connaissances • Génération de notes de résolution • Résumé des tickets de problèmes de service

Traduction automatique

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

Compétences disponibles par workflow (suite)

Workflow	Produit	Compétences disponibles
		• Synthèse du test • Assistant de mappage de transformation • Synthèse des points de contact
Employé	Now Assist for Health and Safety	Synthèse des incidents Health and Safety
Employé	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)	• Synthèse de la messagerie instantanée • Barre latérale Résumé • Recommandation de messagerie instantanée • Génération de la base de connaissances • Compétence de réponse par e-mail • Synthèse du ticket • Génération de notes de résolution
Employé	Now Assist for Legal Service Delivery (LSD)	• Synthèse des questions juridiques • Synthèse de la demande juridique
Employé	Now Assist in Contract Management	• Analyse du contrat • Extraction des métadonnées du contrat
Employé	Now Assist for Workplace Service Delivery (WSD)	Réserver un espace Rubrique LLM dans Now Assist dans Agent virtuel
Créateur	Now Assist for Creator	• Génération d'application • Génération d'éléments de catalogue • Recommandations de code intelligentes • Génération de visualisation de données • Génération de flux • Recommandations relatives au flux • Génération de playbook • Affiner le contenu • Automatisation robotisée des processus Génération de bot (RPA) • Génération de spokes

Traduction automatique

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

Compétences disponibles par workflow (suite)

Workflow	Produit	Compétences disponibles
		• Génération d'interface utilisateur • Analyse des notes de travail
Plateforme	Now Assist Plateforme	• Now Assist Expérience conversationnelle ○ Now Assist Résultats Genius de questions-réponses ○ Now Assist Commande de catalogue multi-tours ○ Now Assist Sujets ○ Flux secondaires et actions • Now Assist Compétences en intelligence documentaire ○ Now Assist Extraction de document ○ • Recommandation du contenu de connaissances • Compétence d'exportation de tableaux de bord et de visualisations • Navigation • Now Assist Questions et réponses
Finances et chaîne d'approvisionnement	Now Assist for Accounts Payable Operations (APO)	Synthèse du ticket de facture
Finances et chaîne d'approvisionnement	Now Assist for Supplier Lifecycle Operations (SLO)	Synthèse des tickets de fournisseur
Finances et chaîne d'approvisionnement	Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)	Synthèse des prestataires pour Opérations de sourçage et d'approvisionnement

Now Assist Compétences d'analyse

Ces compétences fournissent des options d'IA générative pour analyser les données sur le , y compris l'analyse des incidents de sécurité, les alertes dans Gestion des événements et les ServiceNow AI Platform contrats juridiques.

Analyse d'alerte

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

Les analyses d'alerte comprennent un résumé lisible par l'homme de l'alerte, ainsi que des informations techniques pour vous aider à enquêter plus efficacement sur l'alerte. Dans , l'analyse Gestion des événements des alertes est une fonctionnalité cruciale qui transforme complètement le processus de triage des alertes et peut contribuer à accélérer et à fluidifier la gestion des alertes. Cette compétence utilise un grand modèle de langage

Traduction automatique

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

(LLM) pour générer des titres d'alerte lisibles par l'homme et des descriptions détaillées en fonction de données d'alerte enrichies et exploitables. Les informations d'alerte générées par l'IA facilitent un triage rapide des alertes et une analyse efficace pour votre équipe, ce qui peut entraîner une réduction substantielle du délai de résolution.

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

Disponibilité

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

Now Assist Produits et workflows

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

Enquêtes sur les alertes

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

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

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

Disponibilité

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

Now Assist Produits et workflows

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

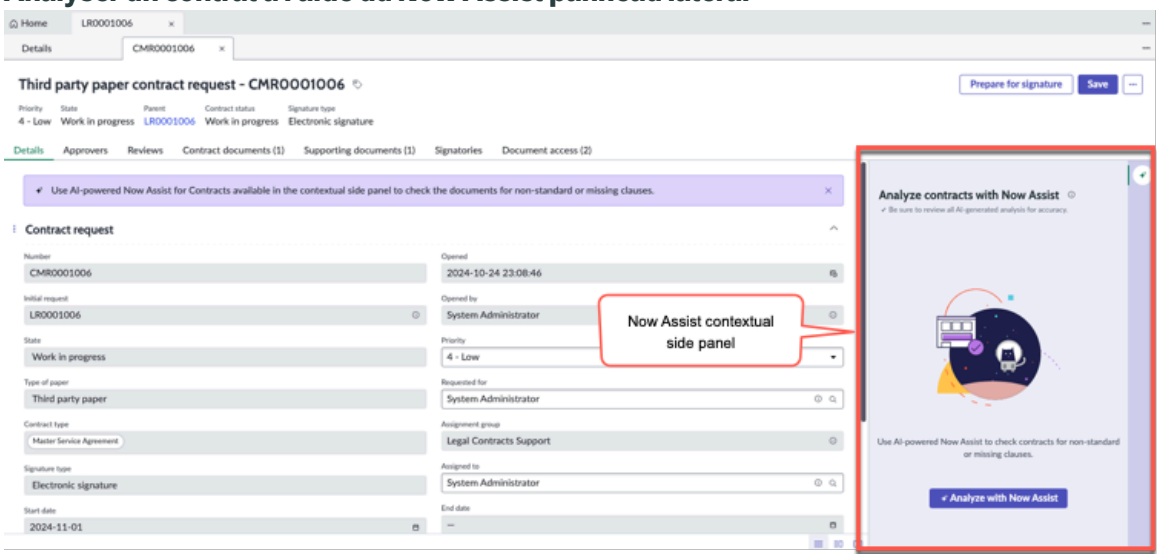
Analyse du contrat

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

Traduction automatique

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

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



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

Génération d'une analyse de contrat

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

Contract analysis using Now Assist in Contract Management

Disponibilité

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

Now Assist Produits et workflows

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

Analyse post-incident

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

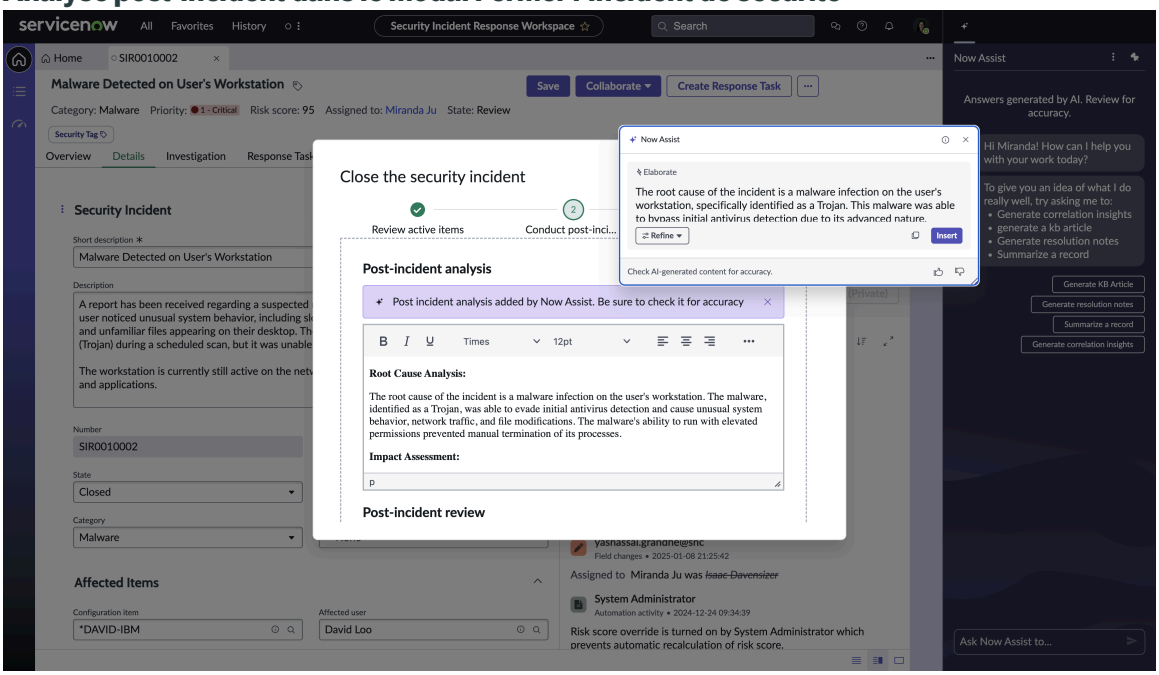
Les responsables et les analystes de sécurité peuvent générer des données d'analyse post-incident à partir du workflow d'incident de sécurité depuis les emplacements suivants :

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

Traduction automatique

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

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



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

Disponibilité

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

Now Assist Produits et workflows

Workflow	Produit
Technologie	Now Assist for Security Incident Response

Analyse des sentiments

Appliquez Analyse des sentiments Now Assist à chaque interaction avec le client pour évaluer la satisfaction de l'utilisateur et faciliter une prise de décision éclairée. Les communications avec les clients peuvent être liées à des tickets, des enregistrements ou des problèmes. Utilisez cette compétence pour hiérarchiser ces données en fonction du sentiment général et du raisonnement, en fournissant une analyse d'IA générative aux prestataires et en leur permettant d'identifier les tickets qui nécessitent une attention urgente.

Analyse des sentiments Now Assist utilise un grand modèle de langage (LLM) pour produire des évaluations de sentiment pour les enregistrements de ticket/problème nouveaux ou actifs, et illustre également les tendances de sentiment au fil du temps. Les prestataires reçoivent un résumé pour comprendre les raisons derrière les sentiments sans lire toutes les notes et commentaires. Cela leur permet de hiérarchiser et de se concentrer sur les tickets et problèmes urgents en fonction de la gravité des sentiments, et d'améliorer l'expérience client globale.

Analyse des sentiments Now Assist rafraîchir

La compétence enregistre l'analyse, les tendances et le raisonnement dans l'enregistrement et n'est pas actualisée lors des actualisations de page. Les appels LLM sont effectués

Traduction automatique

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

pour actualiser les sentiments lorsqu'il y a un changement pertinent sur cet enregistrement spécifique ou des mises à jour des champs d'entrée définis dans l'invite d'entrée. Les champs d'entrée sont définis dans Administrateur Now Assist, en tant que paramètres d'analyse de l'interaction avec le client. Analyse des sentiments Now Assist s'appliquera uniquement aux enregistrements qui répondent aux conditions de filtre spécifiées dans les modèles d'entrée, ainsi qu'à celles définies dans la section Disponibilité de Administrateur Now Assist.

Analyse des sentiments Now Assist dans la vue de liste

Les valeurs enregistrées pour le sentiment, les tendances de sentiment et les raisonnements sous-jacents sont également disponibles dans la vue de liste.

Lorsque vous êtes dans une vue de liste, si des enregistrements sous-jacents ont été mis à jour et qu'un nouvel appel LLM est déclenché, vous recevez une notification vous invitant à actualiser la page. Cela vous aide à rester informé et engagé avec les dernières informations. Bien que la liste puisse être longue, la notification visuelle se concentrera uniquement sur les enregistrements actuellement visibles sur votre page, ce qui vous aide à rester pertinent pendant que vous progressez dans les évaluations des sentiments.

Conditions de disponibilité des compétences

Il y a essentiellement deux conditions au choix, pour la disponibilité des Analyse des sentiments Now Assist compétences. L'un ou les deux de ces scripts s'exécutent en fonction de la sélection de la condition de disponibilité des compétences :

- Scripts en cours d'exécution sur les enregistrements d'historique : s'exécute uniquement au niveau de l'activation des compétences
- Script classique : s'exécute après l'activation de la compétence à une durée définie

Conditions de disponibilité des compétences

Scénarios	La compétence est toujours disponible	Disponibilité personnalisée
Conditions	Aucune condition de disponibilité n'est spécifiée	Les conditions de disponibilité sont sélectionnées
Scénarios	Réponse	
État par défaut	N'évalue pas le sentiment pour un enregistrement créé avant l'activation de la compétence	Évalue les sentiments de tous les enregistrements qui satisfont à la condition à l'aide d'un script historique
L'enregistrement historique est mis à jour	Les déclencheurs et les conclusions de l'évaluation des sentiments seront enregistrés. Les résultats s'affichent en mode liste, lors de l'enregistrement	Exécutions de script régulières si les conditions sont remplies
Nouvel enregistrement	Des exécutions de script régulières et l'évaluation du sentiment	Des exécutions de script régulières et l'évaluation du sentiment
Chargement de page de l'enregistrement historique sur la page d'enregistrement	Le calcul des sentiments est déclenché lorsque le chargement de la page est un événement déclencheur	Le calcul des sentiments est déclenché si les conditions sont remplies

Traduction automatique

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

Analyse des sentiments Now Assist en cours de génération

Vous pouvez générer une analyse des sentiments pour les produits suivants.

- Analyze sentiments in Now Assist for Customer Service Management (CSM)
- Analyze sentiments in Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)
- Analyze sentiments in Now Assist for IT Service Management (ITSM)

Disponibilité

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

Now Assist Produits et workflows

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

Now Assist Compétences de solutions conversationnelles

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

Génération de stories agile

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

https://player.vimeo.com/video/1062571498?h=68874331c2&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

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

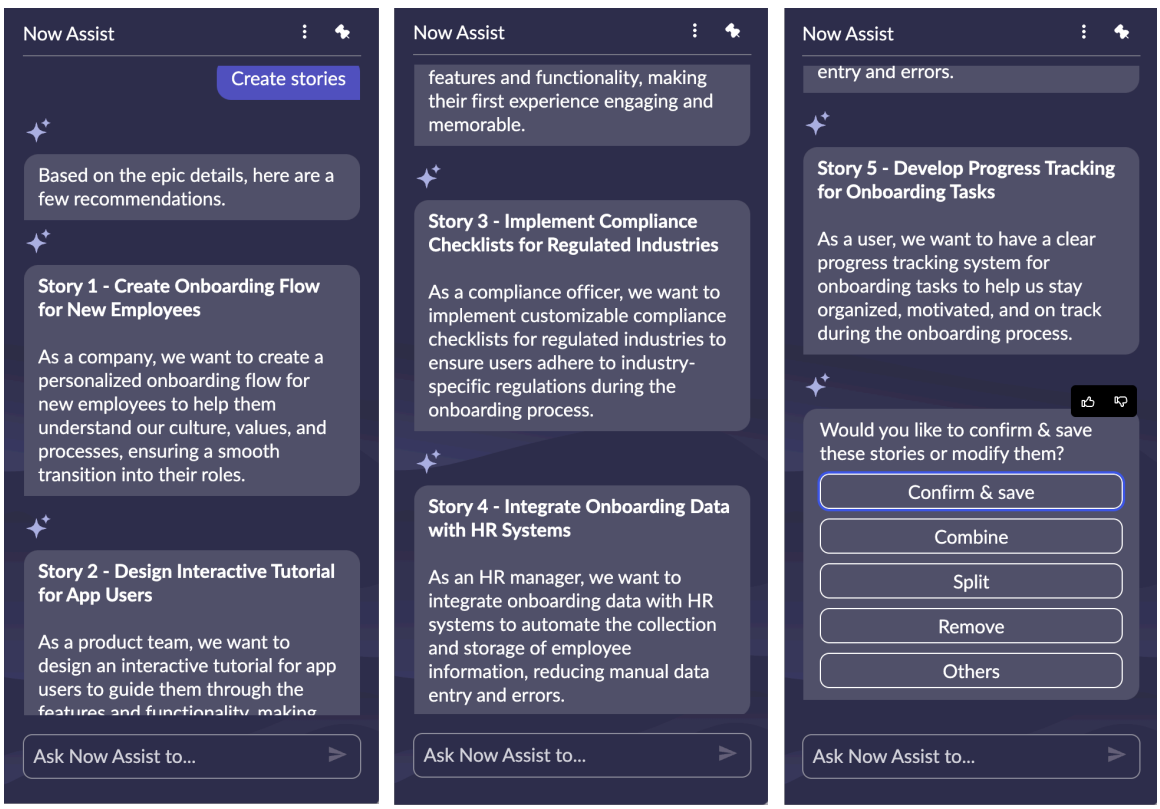
L'application Now Assist pour Gestion stratégique des portefeuilles (SPM) inclut les compétences de l'IA générative qui permettent aux chefs de produit et aux responsables Scrum de générer automatiquement des stories basées sur le contexte pour leurs éléments de travail. Grâce à la compétence Agile de génération de stories, Now Assist fournit des recommandations de stories pour une épopée ou une fonctionnalité à l'aide du nom, de la description, du contenu de documents et de toutes les stories existantes. Sur la base des recommandations, vous pouvez demander Now Assist à effectuer l'une des actions suivantes :

- Diviser une recommandation de story en plusieurs stories.
- Combinez plusieurs recommandations de stories en une seule story.

Traduction automatique

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

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



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

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

Disponibilité

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

Now Assist Produit et workflow

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

La compétence de génération d'histoires Agile est prise en charge à partir de la version patch 3 et avec Planification stratégique la Yokohama version 4.5.0. Si vous utilisez des versions

Traduction automatique

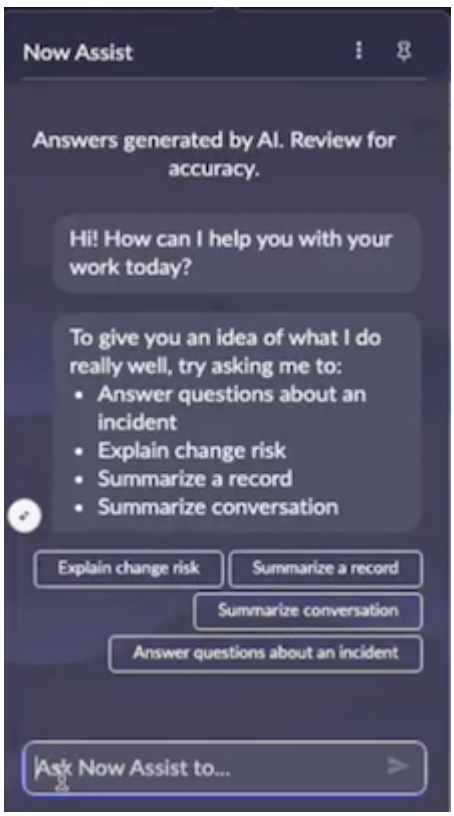
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

antérieures de la Yokohama version, vous pouvez activer la compétence Génération de stories, qui génère des stories à partir d'épopées uniquement.

Assistant d'incident

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

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



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

Disponibilité

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

Now Assist Produits et workflows

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

Gérer les éléments de configuration (CI) en double

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

Traduction automatique

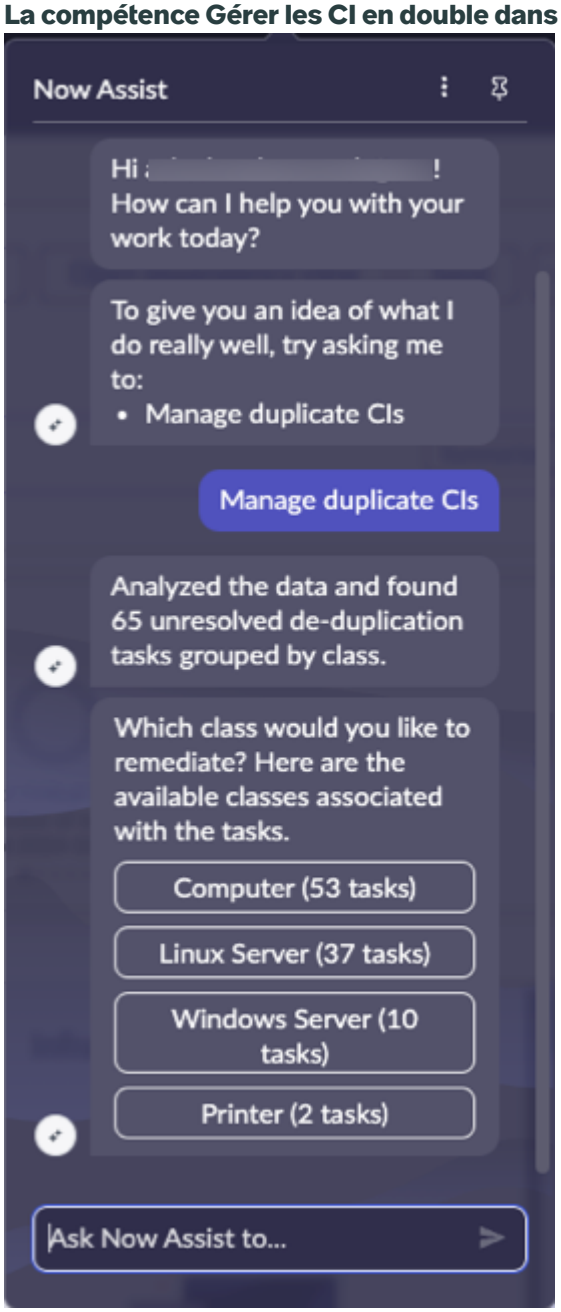
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

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

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

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

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



Disponibilité

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

Traduction automatique

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

Now Assist Produits et workflows

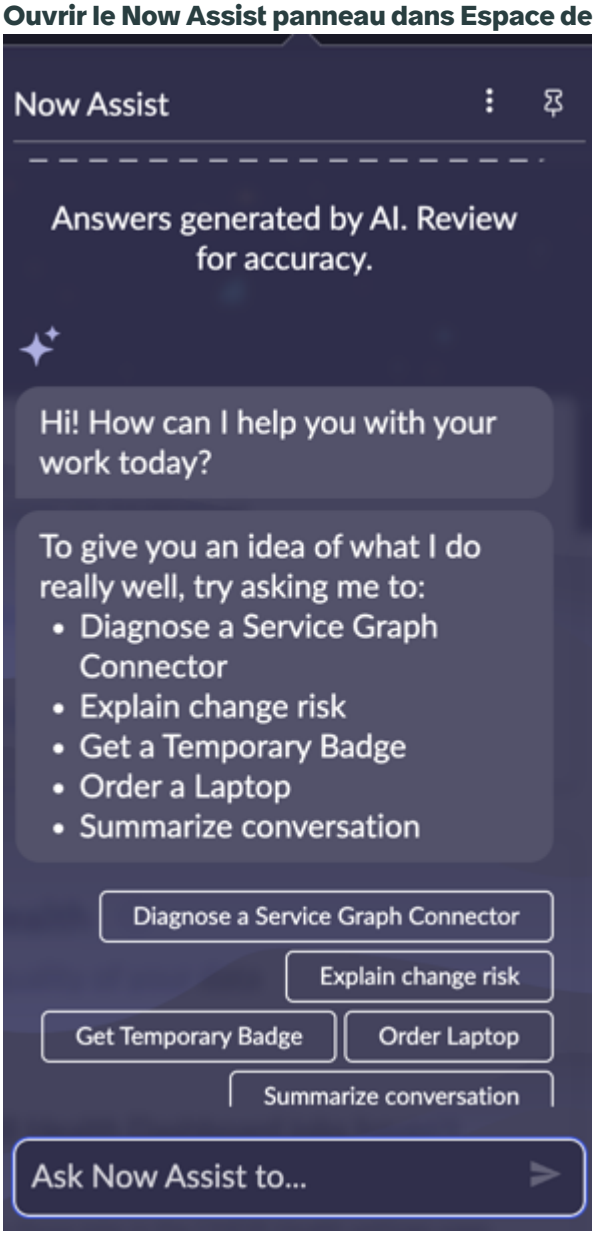
Workflow	Produit
Technologie	Now Assist for Configuration Management Database (CMDB)

Connecteur du graphe de services Diagnostic

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

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

Ouvrir le Now Assist panneau dans Espace de travail CMDB



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

Traduction automatique

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

Disponibilité

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

Now Assist Produits et workflows

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

Génération de tâches dans Gestion du travail collaboratif

Gagnez du temps et réduisez considérablement les efforts manuels en générant des tâches à partir du contexte d'une page de document et en les ajoutant au tableau dans (CWM) à Gestion du travail collaboratif l'aide Now Assist de .

https://player.vimeo.com/video/1079861522?h=a6bccdb612&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

La création de tâches avec des descriptions détaillées pour votre CWM tableau nécessite beaucoup de temps et d'efforts manuels. Si les tâches ne sont pas assez détaillées, cela peut entraîner de la confusion et un désalignement au sein de l'équipe, affectant leur compréhension des résultats attendus. Pour éviter cet effort manuel et améliorer le délai de rentabilité, Now Assist vous pouvez générer des tâches pour votre tableau à l'aide des informations contenues dans vos documents. De cette façon, vous pouvez garantir des descriptions de tâches claires et complètes, ce qui vous permet de vous concentrer davantage sur l'exécution et moins sur le travail administratif.

Sur la base des recommandations, vous pouvez demander Now Assist à effectuer l'une des actions suivantes :

- Générer les tâches en fonction des recommandations initiales.
- Divisez une recommandation de tâche en plusieurs tâches.
- Combinez plusieurs recommandations de tâches en une seule tâche.
- Supprimer toute recommandation de tâche.

Disponibilité

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

Now Assist Produit et workflow

Workflow	Produit
Technologie	• Now Assist for Collaborative Work Management (CWM) • Collaborative Work Management

La compétence de génération de tâches est prise en charge à partir de la version Patch 3 et Gestion du travail collaboratif de la Yokohama version 6.0.0.

Information associée

Generate tasks from Docs in Collaborative Work Management (CWM)

Traduction automatique

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

Now Assist Compétences en gestion de contenu

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

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

Extraction des métadonnées du contrat

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

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

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

Extraction des métadonnées du contrat

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

Contract metadata extraction using Now Assist in Contract Management

Disponibilité

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

Now Assist Produits et workflows

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

Now Assist Compétences en matière de génération de contenu

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

Génération de la base de connaissances

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

Traduction automatique

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

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

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

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

Les champs suivants sont utilisés comme entrées :

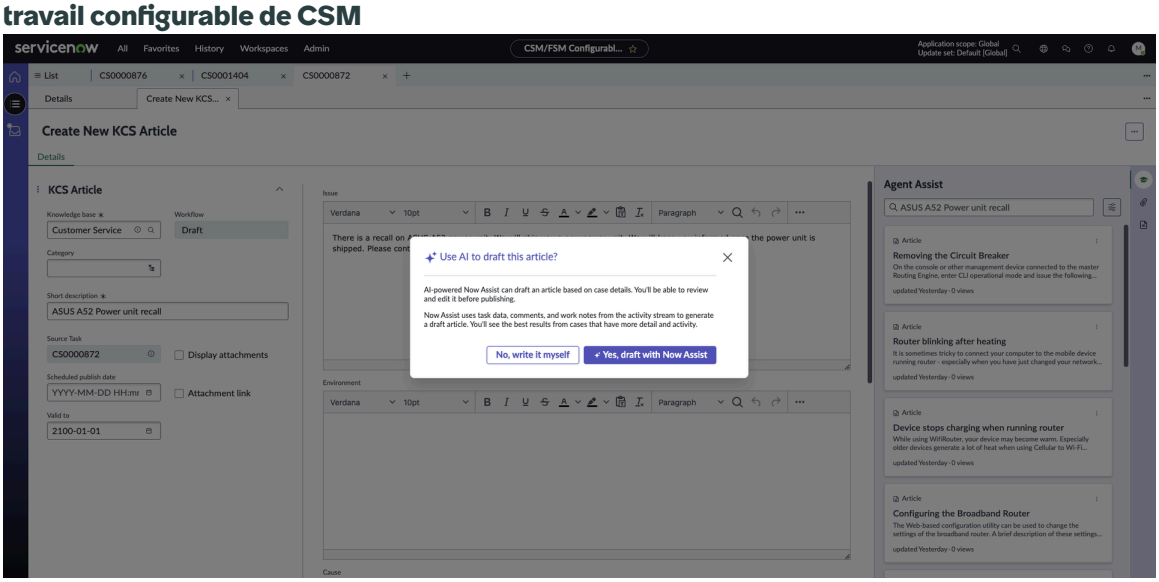
- Description brève
- Description
- Notes de résolution
- Fermer les notes
- Notes de travail
- Commentaires

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

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

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

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

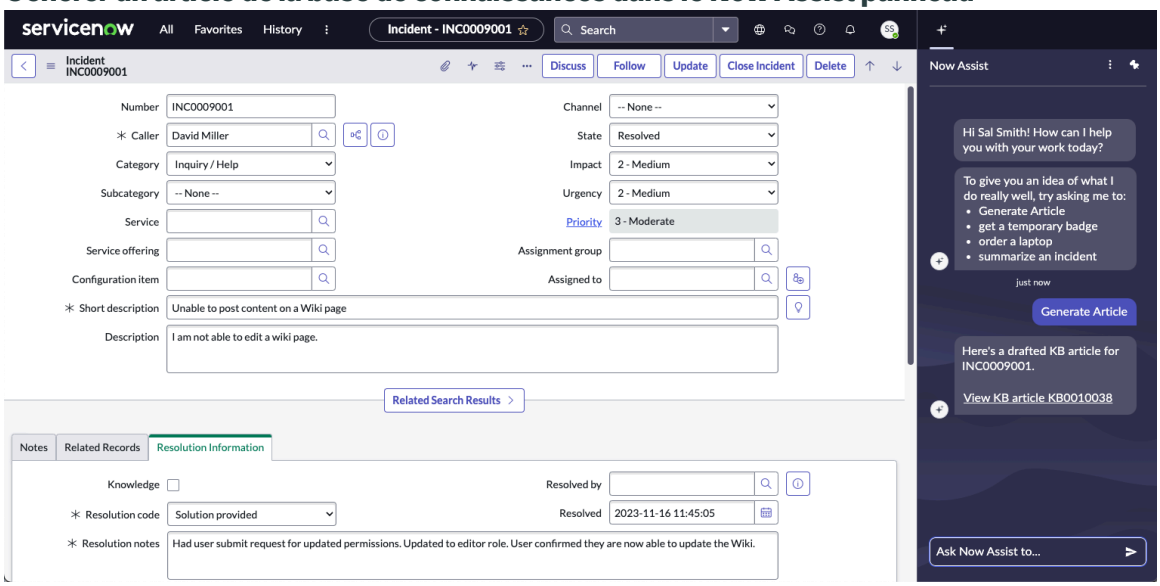


Dans cet exemple, un agent a utilisé le Now Assist panneau pour démarrer un brouillon à partir d'un incident résolu dans l'environnement classique. Une fois qu'un brouillon d'article est généré, l'agent clique sur un lien pour examiner, modifier et publier l'article.

Traduction automatique

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

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



Génération d'articles de la base de connaissances

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

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

Disponibilité

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

Now Assist Produits et workflows

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

Traduction automatique

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

Génération de notes de résolution

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

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

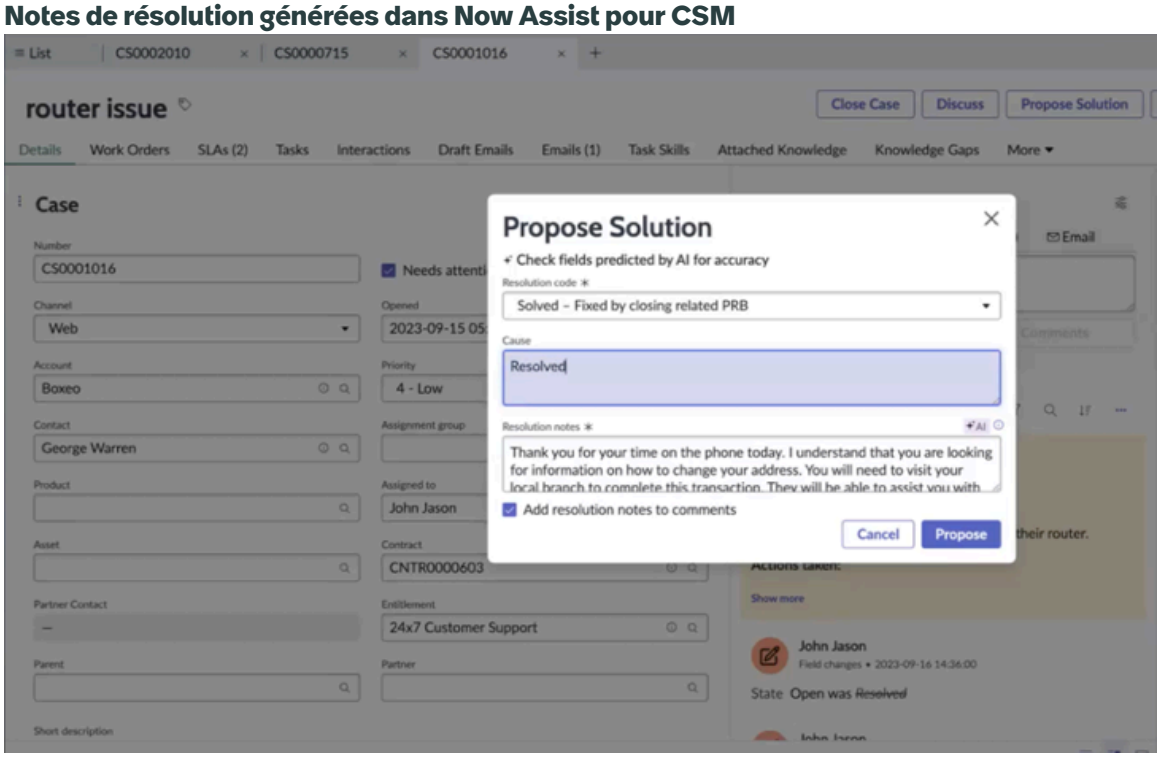
Remarque :
Now LLM Service est le fournisseur de cette Now Assist compétence.

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

- Générez des notes de résolution basées sur les informations contenues dans l'incident.
- Utilisez Now Assist le menu contextuel pour affiner les notes de résolution en les élaborant ou en les raccourcissant.
- Modifiez le champ de sortie de notes de résolution par défaut en une destination de champ personnalisée. Cet acheminement de sortie peut être configuré dans Administrateur Now Assist.

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

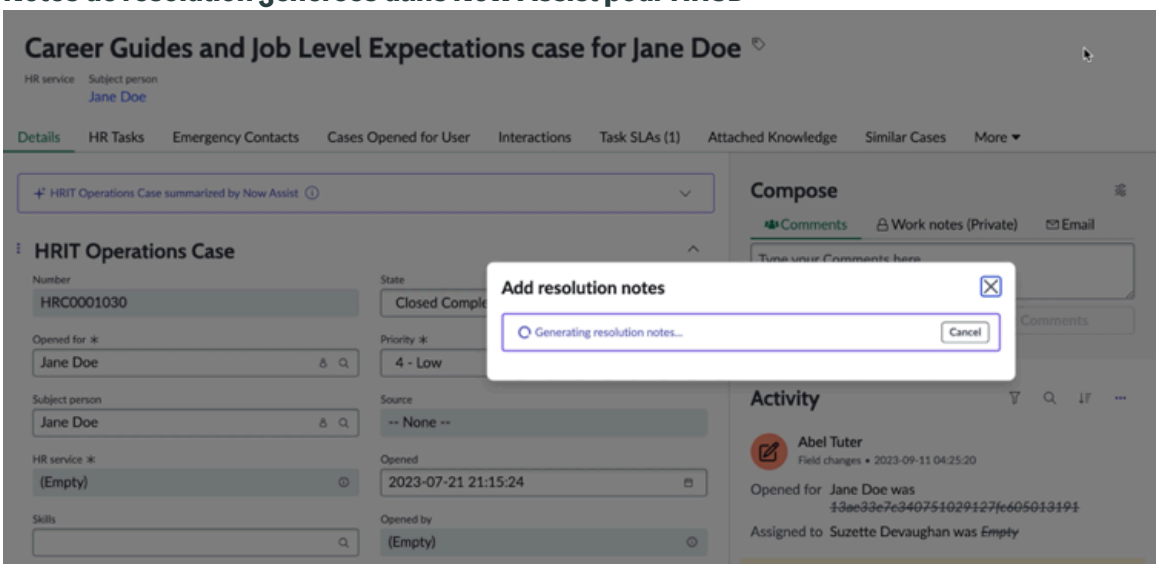
Notes de résolution générées dans Now Assist pour CSM



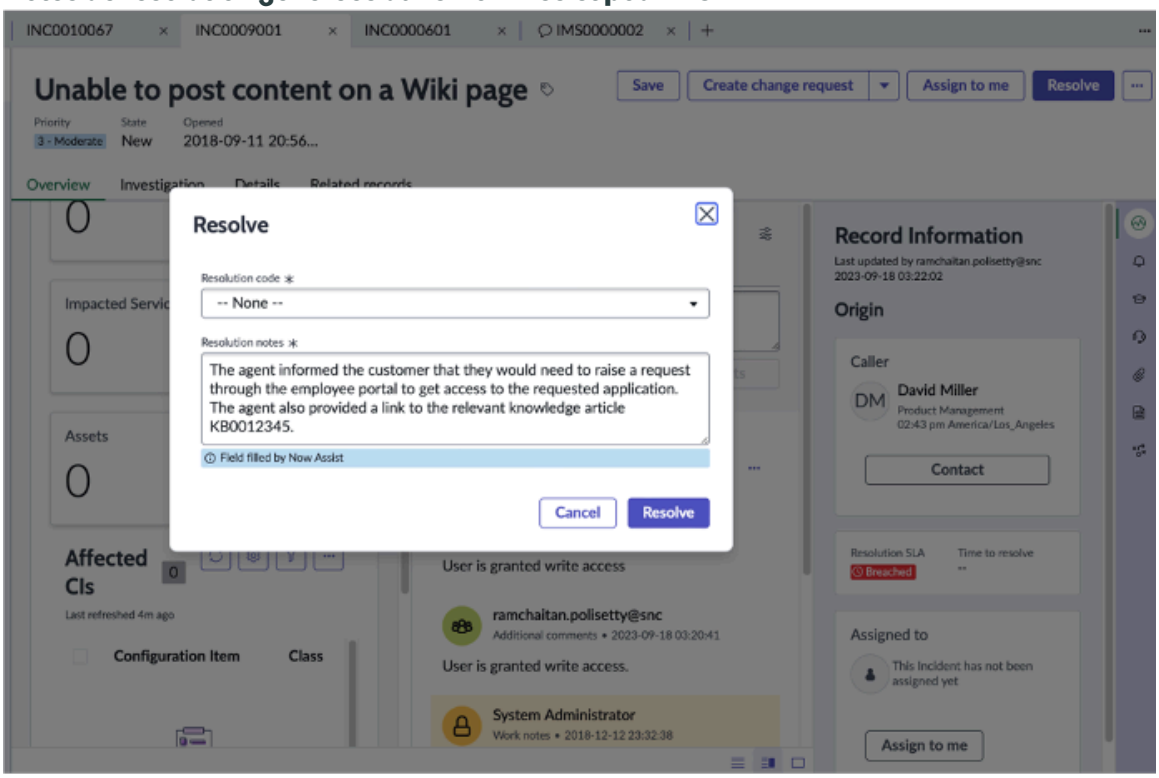
Traduction automatique

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

Notes de résolution générées dans Now Assist pour HRSD



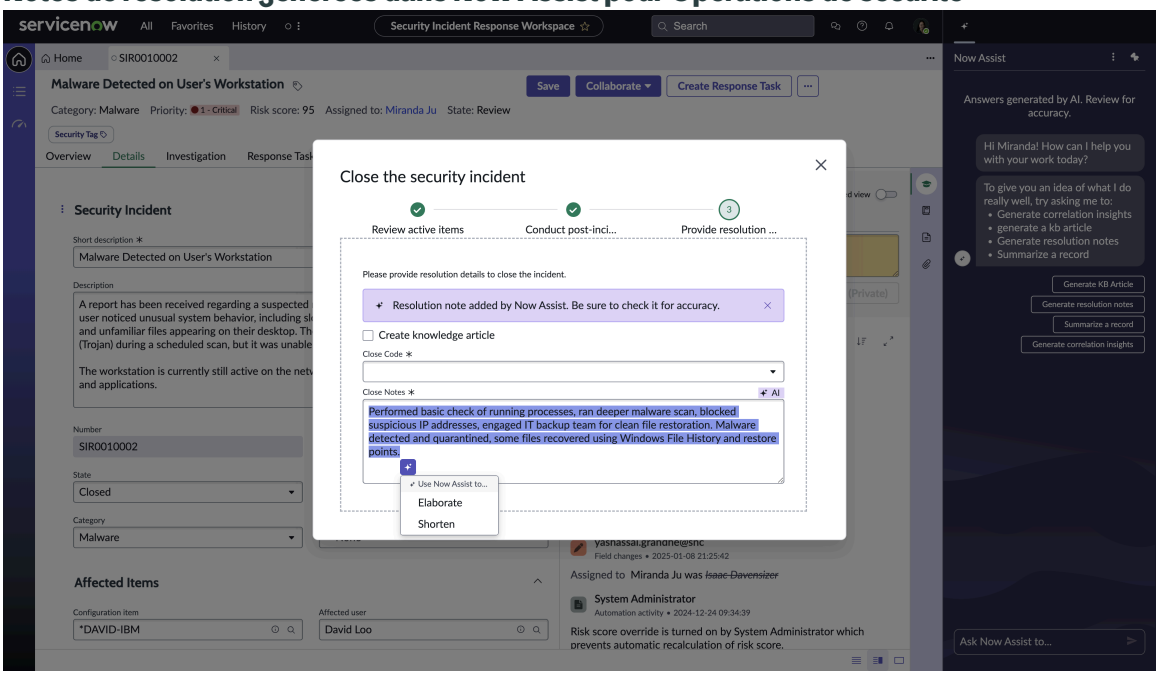
Notes de résolution générées dans Now Assist pour ITSM



Traduction automatique

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

Notes de résolution générées dans Now Assist pour Opérations de sécurité



Génération de notes de résolution

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

- Generate the resolution notes for a case by using Now Assist for Customer Service Management (CSM)
- Generate resolution notes using Now Assist for HRSD
- Generate the resolution notes for an incident by using Now Assist for IT Service Management (ITSM)
- Generate closure notes for a security incident with Now Assist for Security Incident Response
- Generate resolution notes for a service problem case using Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Disponibilité

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

Now Assist Produits et workflows

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

Traduction automatique

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

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

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

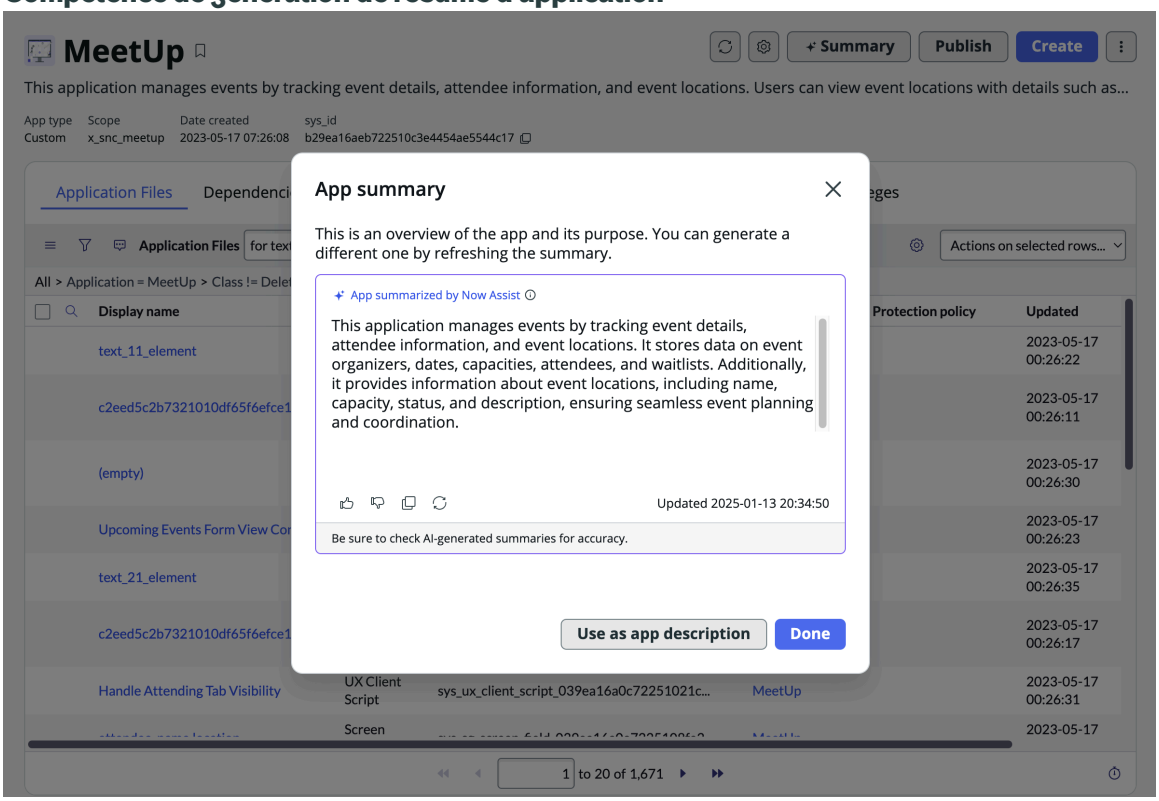
Génération d'un résumé d'application

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

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

Génération d'un résumé d'application dans ServiceNow Studio

Compétence de génération de résumé d'application



Génération d'un résumé d'application

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

Disponibilité

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

Now Assist Produits et workflows

Workflow	Produit
Créateur	ServiceNow Studio

Traduction automatique

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

Synthèse des enregistrements

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

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

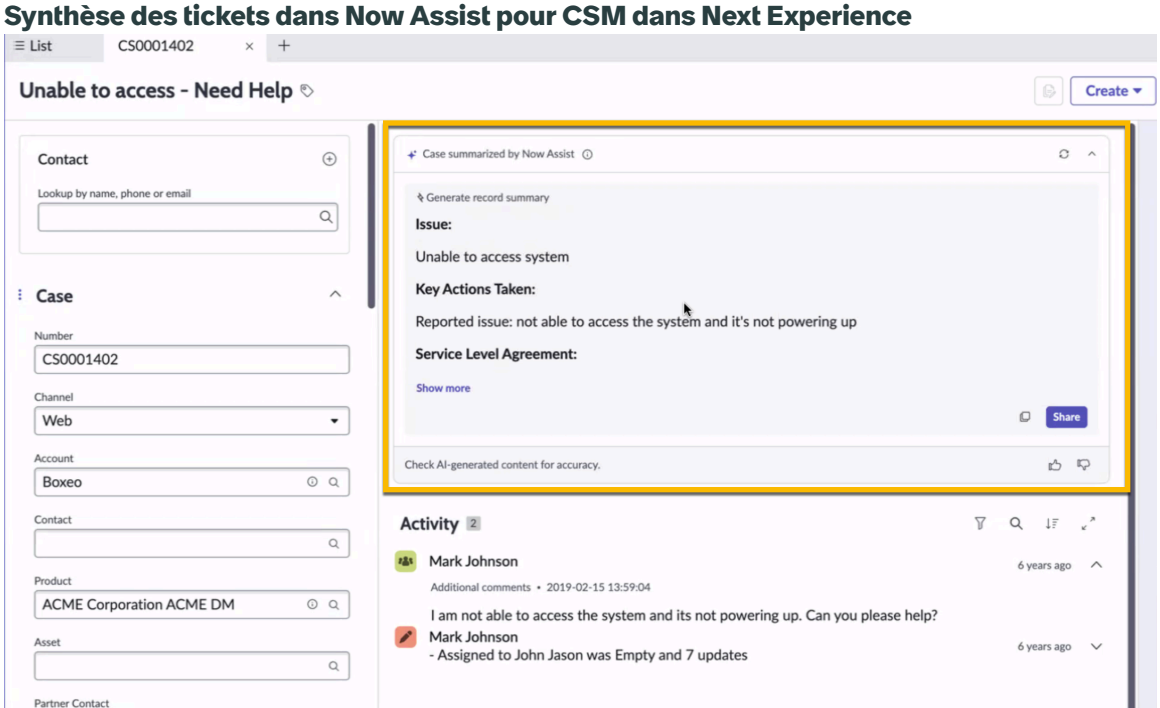
Synthèse des enregistrements intégrée au Now Assist menu contextuel

La compétence de synthèse d'enregistrements est activée avec les options NAcm. L'icône animée NAcm se trouve dans les champs **Notes de travail** et **Commentaires** de l'enregistrement. Un clic sur l'icône NACM lance un appel vers le grand modèle de langage (LLM), et la réponse s'affiche dans une fenêtre modale.

Vous pouvez **élaborer** ou **raccourcir** les réponses pour modifier la réponse générée. L'icône d'étincelle réapparaît lorsqu'une partie ou la totalité du texte généré est sélectionnée, fournissant un menu avec des options d'élaboration ou de raccourcissement. Le texte sélectionné et modifié est remplacé par le nouveau texte renvoyé par l'appel LLM, tandis que le texte non sélectionné reste inchangé. Vous pouvez ensuite coller le texte final généré après avoir appliqué un nombre quelconque d'itérations de régénération ou d'actions rapides, dans le champ à partir duquel l'appel de création de texte a été lancé.

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

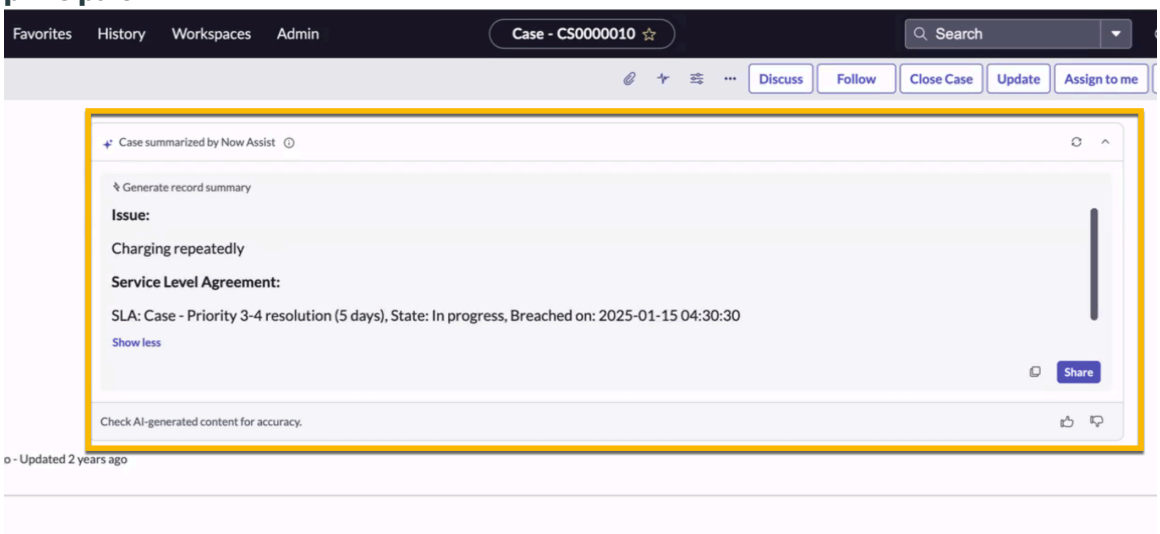
Synthèse des tickets dans Now Assist pour CSM dans Next Experience



Traduction automatique

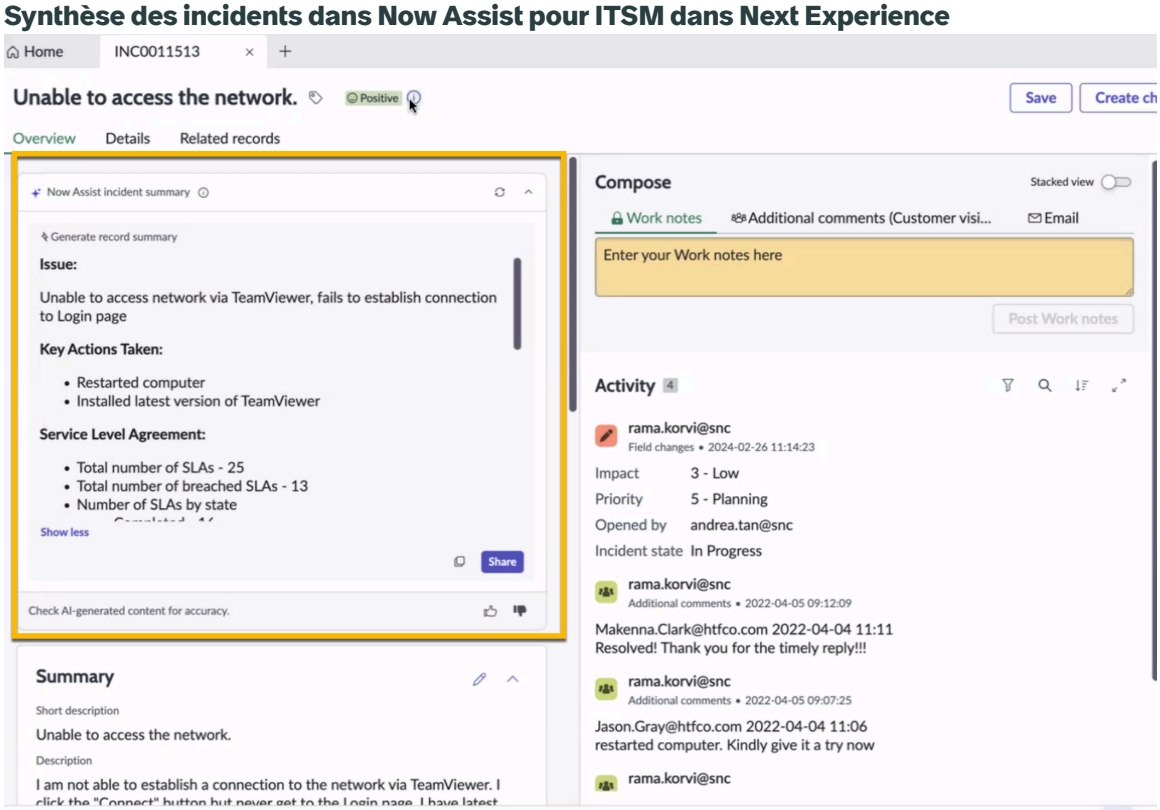
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

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



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

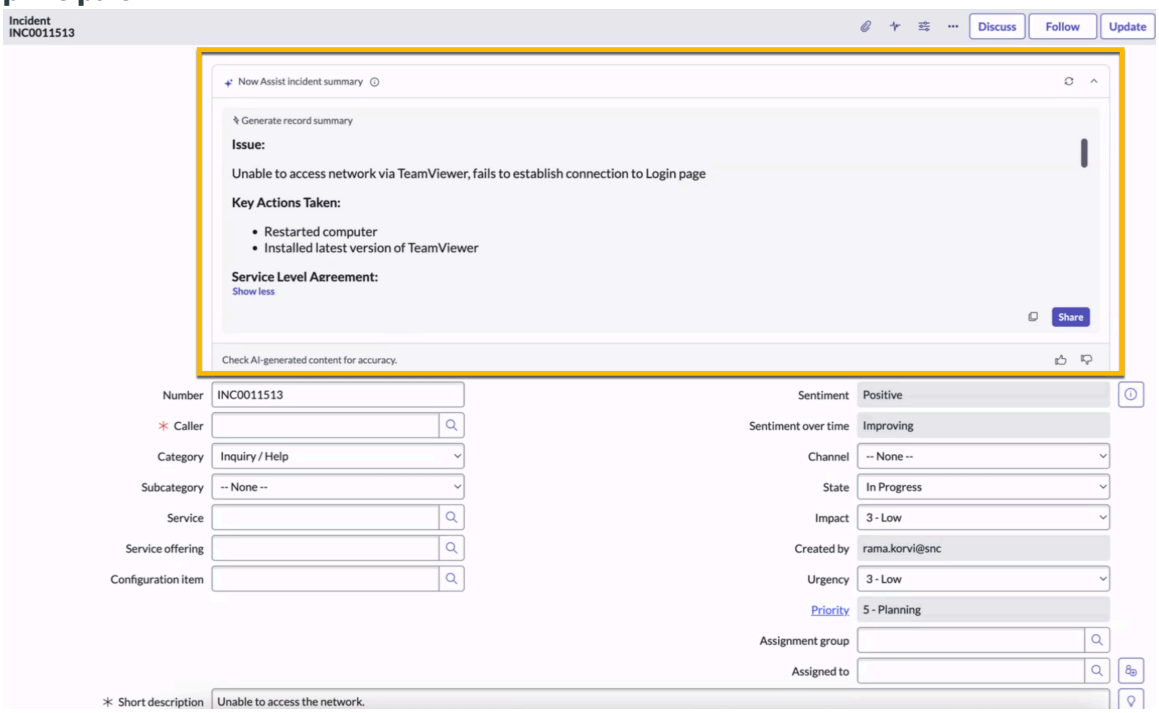
Synthèse des incidents dans Now Assist pour ITSM dans Next Experience



Traduction automatique

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

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



Génération d'une synthèse de ticket ou d'incident

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

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

Disponibilité

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

Now Assist Produits et workflows

Workflow	Produit
Technologie	Now Assist for Integrated Risk Management (IRM)

Traduction automatique

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

Now Assist Produits et workflows (suite)

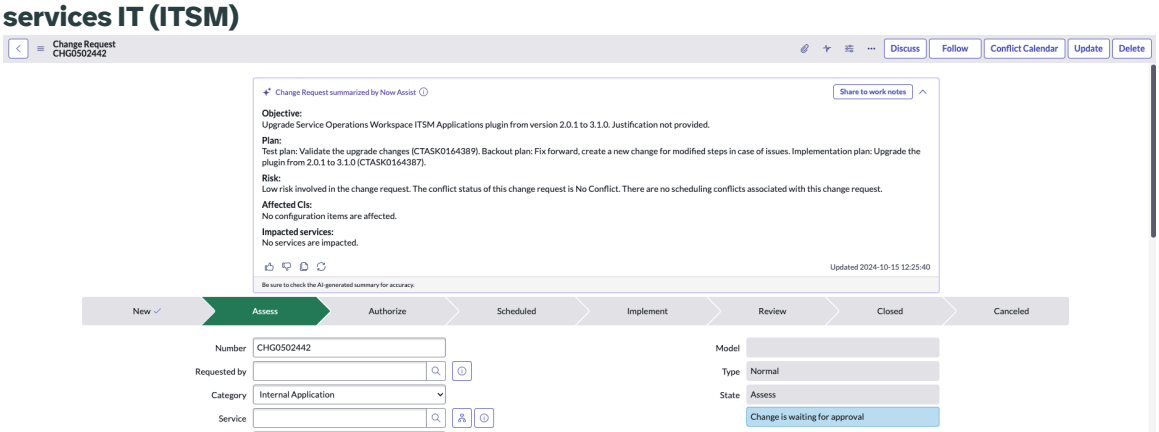
Workflow	Produit
	Now Assist for IT Service Management (ITSM) Now Assist for Security Incident Response
Client	Now Assist for Customer Service Management (CSM) Now Assist for Financial Services Operations (FSO) Now Assist for Public Sector Digital Services (PSDS) Now Assist for Telecommunications, Media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

Synthèse des demandes de changement

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

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

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



Traduction automatique

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

Génération d'un résumé de demande de changement

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

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

Disponibilité

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

Now Assist Produits et workflows

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

Synthèse de la messagerie instantanée

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

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

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

- Lorsque la conversation se termine.
- Lorsque l'agent utilise l'action rapide /summarize dans Messagerie instantanée d'agent. La conversation doit comporter au moins six lignes pour être résumée.
- Lorsque l'utilisateur sélectionne Résumé de la **messagerie instantanée** ou saisit Résumer la messagerie instantanée dans le champ **Demander Now Assist à** du Now Assist panneau.
- Dès que l'interaction est transférée d'un Agent virtuel agent actif et que la conversation compte au moins six lignes. Le résumé de la messagerie instantanée s'affiche dans une carte de résumé dans la conversation et renseigne également les champs de résumé et de description brève de l'interaction.
- Un agent actif transfère une interaction à un autre agent actif.

Remarque :
L'agent actif peut utiliser le bouton pouce vers le bas sur la carte de résumé de la messagerie instantanée pour pouvoir fournir des commentaires explicites.

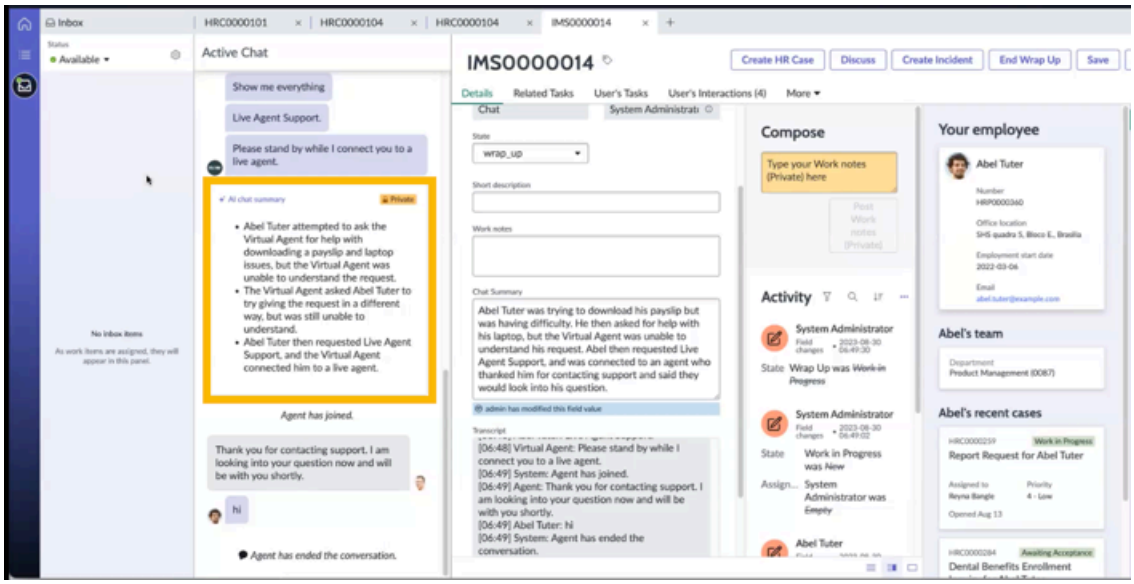
Remarque :
Now LLM Service est le fournisseur de cette Now Assist compétence.

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

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

Traduction automatique

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



Génération d'un résumé de la messagerie instantanée

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

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

Disponibilité

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

Now Assist Produits et workflows

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

Synthèse des éléments de configuration (CI)

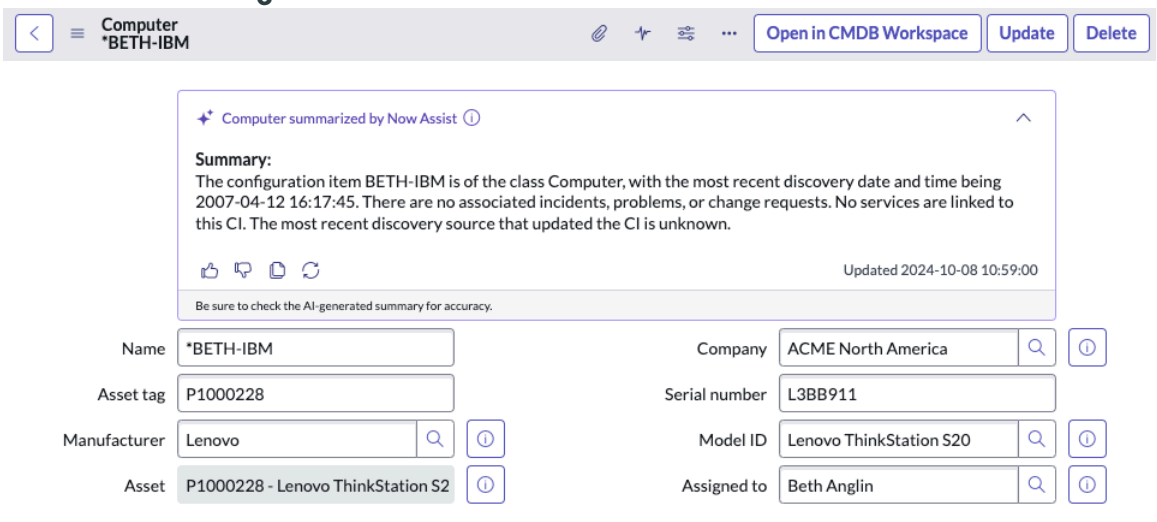
Les éléments de configuration (CI) sont un élément central de nombreuses fonctionnalités telles que la gestion des incidents et la gestion des événements, et ils sont associés aux incidents et alertes respectifs. Cette compétence rassemble tous ces incidents, alertes, vulnérabilités de sécurité et enregistrements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

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

Traduction automatique

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

Un élément de configuration avec un Now Assist résumé



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

Disponibilité

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

Now Assist Produits et workflows

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

Aperçus de corrélation pour les enregistrements dans Opérations de sécurité

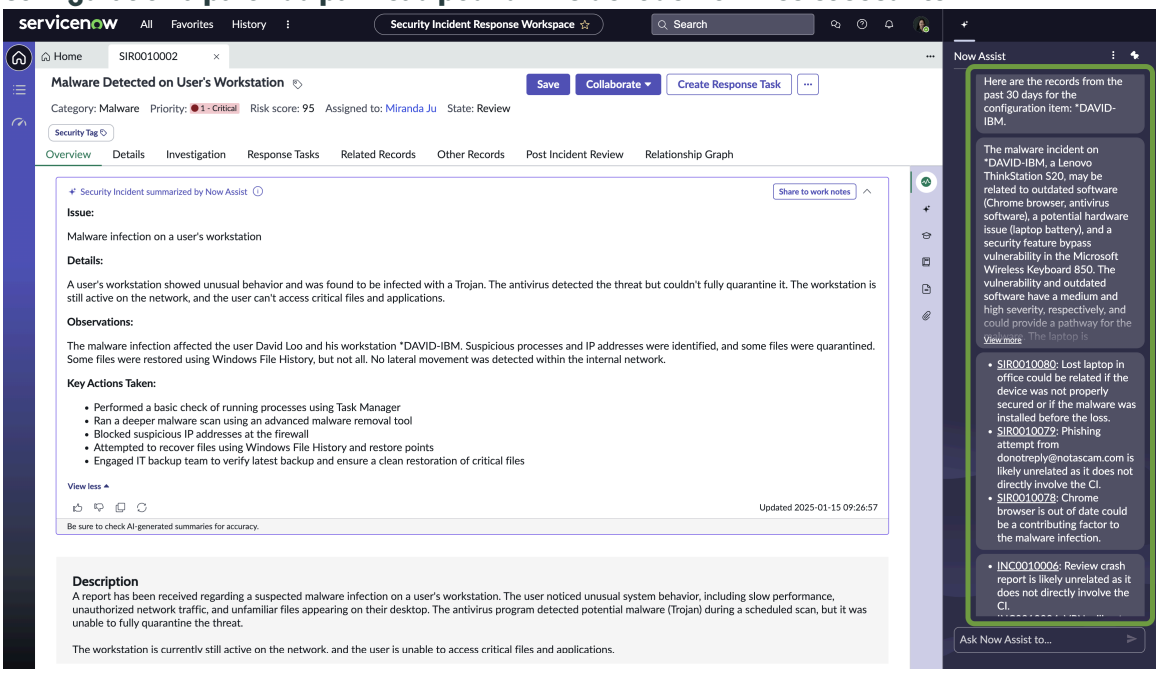
Générez des aperçus de corrélation à partir du Now Assist panneau pour vous aider à relier les événements passés aux incidents de sécurité sur lesquels vous travaillez.

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

Traduction automatique

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

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



Génération d'aperçus de corrélation

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

Disponibilité

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

Now Assist Produits et workflows

Workflow	Produit
Technologie	Now Assist for Security Incident Response

Synthèse de documents

Vous pouvez résumer rapidement des documents et obtenir les informations clés à l'aide de l'application Now AssistGestion de documents .

Vue d'ensemble de la synthèse des documents

La compétence de synthèse de documents vous fournit un résumé concis des documents associés à un workflow. À partir du résumé, vous pouvez rapidement obtenir les informations clés, les idées et les informations pertinentes dont vous avez besoin pour être plus productif dans l'exécution de vos tâches. Grâce à cette compétence, vous gagnez du temps et devenez plus efficace en lisant des aperçus concis et contextuels, au lieu de lire des rapports, des politiques, des contrats ou des dossiers détaillés.

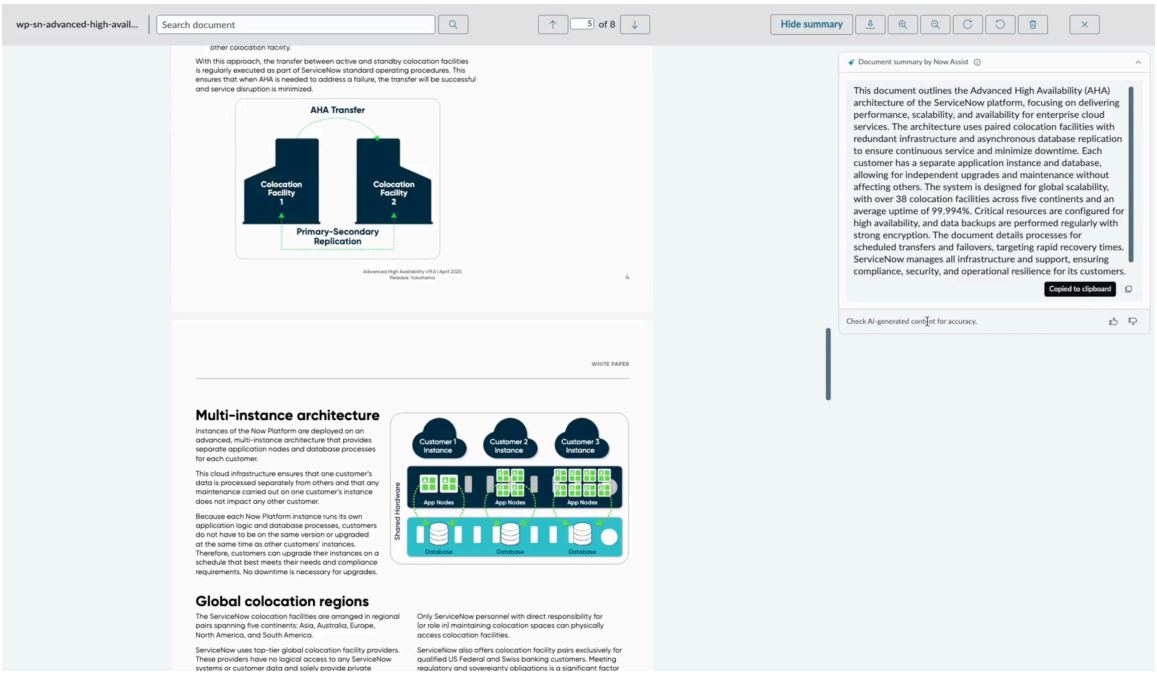
Résumé d'un document

Vous pouvez résumer un document dans un espace de travail. Pour savoir comment procéder, reportez-vous à la section Generate a document summary by using Now Assist in Document Management .

Traduction automatique

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

Le diagramme suivant montre qu'en utilisant la compétence de résumé de la documentation, vous pouvez rapidement résumer un document, tel qu'un livre blanc, un rapport, une politique, un contrat ou un fichier de ticket.



Disponibilité

Cette compétence est disponible dans le workflow et le produit répertoriés dans le tableau suivant.

Now Assist Produits et workflows

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

Synthèse de documents dans Gestion du travail collaboratif

Obtenez des informations sur le contenu de la page en le résumant ou améliorez la qualité du contenu en l'affinant dans Documents pour Gestion du travail collaboratif (CWM).

Résumez rapidement le contenu d'une page dans CWM Docs. Que vous examiniez de longs documents ou que vous vous prépariez pour des réunions, la compétence de synthèse de documents vous aide à rester informé et efficace.

La compétence de synthèse de documents vous permet également d'élaborer et de raccourcir le contenu sélectionné, ce qui améliore la qualité du contenu dans les pages de CWM document. Raccourcissez les longs paragraphes, paraphrasez les puces ou développez les points clés en veillant à ce que votre contenu soit adapté à des besoins spécifiques.

Traduction automatique

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

La sélection de **Résumer** dans l'en-tête Document vous permet de résumer le contenu sur l'ensemble de la page. Pour résumer uniquement une partie du document, sélectionnez votre bloc de contenu, puis Now **Assist**.

Information associée

Summarize and refine content of a Doc page in Collaborative Work Management (CWM)

Résumé du projet par e-mail

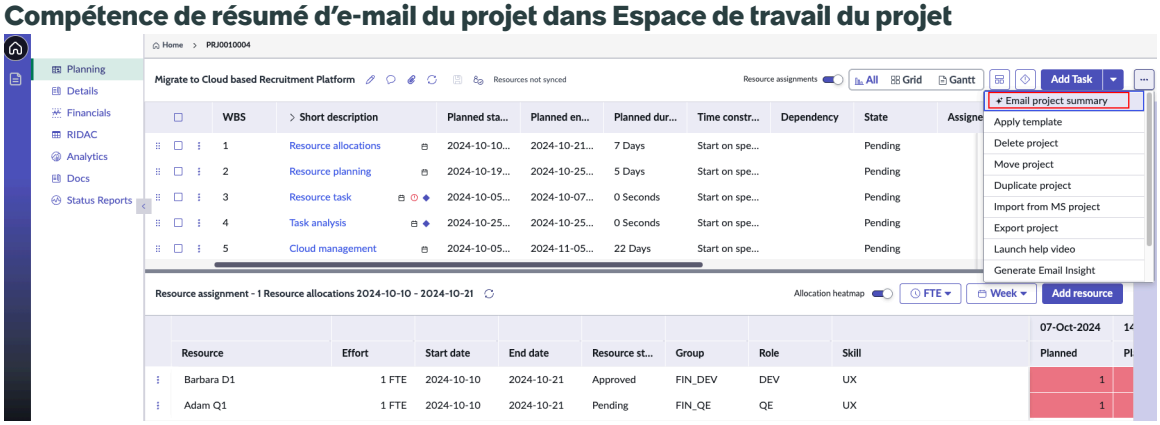
Planifiez les e-mails de résumé du projet pour aider les chefs de projet à suivre les éléments clés tels que les jalons, les affectations de ressources, les tâches, les finances, le RIDAC (risque, problème, décision, action, demande de changement) et les mesures globales du projet.

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

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

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

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



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

Disponibilité

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

Now Assist Produit et workflow

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

Traduction automatique

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

Engagement et synthèse des pierres de touche

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

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

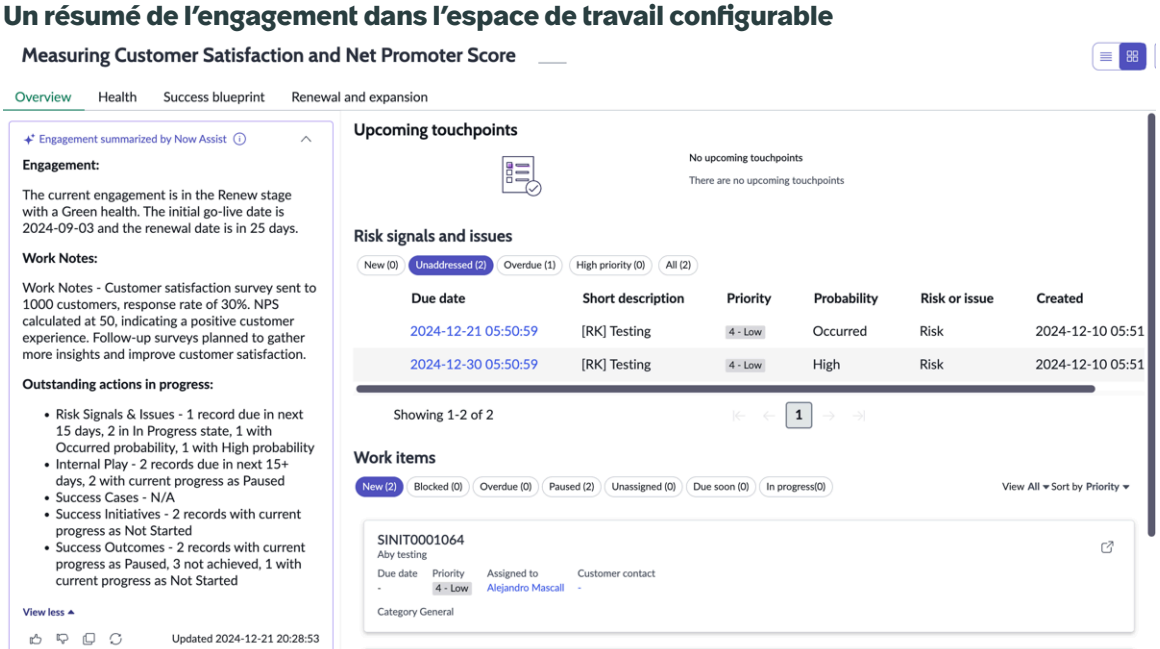
- Générez un résumé initial de l'engagement afin de comprendre le contexte.
- Résumez tout le travail associé à un engagement.

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

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

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

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



Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

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

Disponibilité

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

Traduction automatique

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

Now Assist Produit et workflow

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

Synthèse des commentaires et des commentaires multiples

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

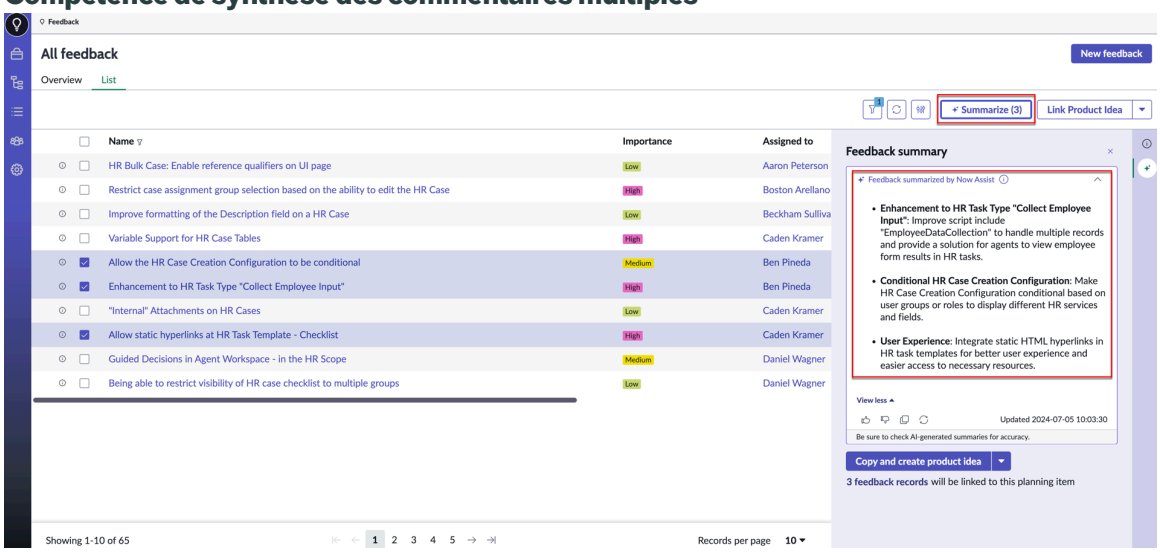
https://player.vimeo.com/video/1016235687?h=c41764ac08&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

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

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

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

Compétence de synthèse des commentaires multiples



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

Traduction automatique

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

Disponibilité

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

Now Assist Produit et workflow

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

Synthèse des prestataires pour Opérations de sourçage et d'approvisionnement

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

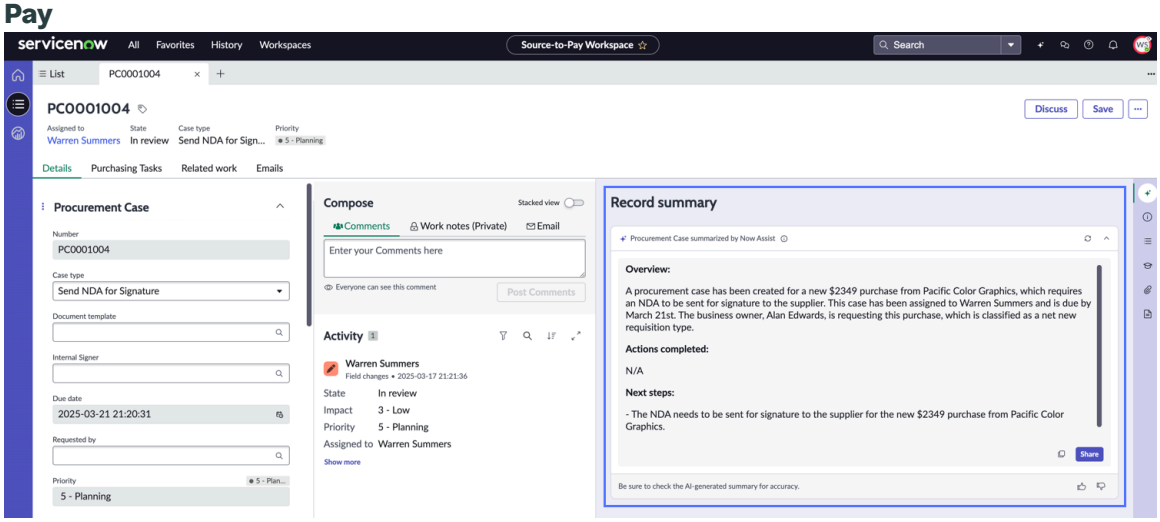
Ces compétences fournissent au prestataire un résumé des enregistrements liés à l'approvisionnement. Cela leur permet d'obtenir une visibilité sur l'état de l'enregistrement dans le processus d'approvisionnement et, par conséquent, de prendre rapidement les mesures nécessaires.

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

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

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

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



Disponibilité

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

Traduction automatique

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

Now Assist Produit et workflow

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

Documentation de l'IA générative

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

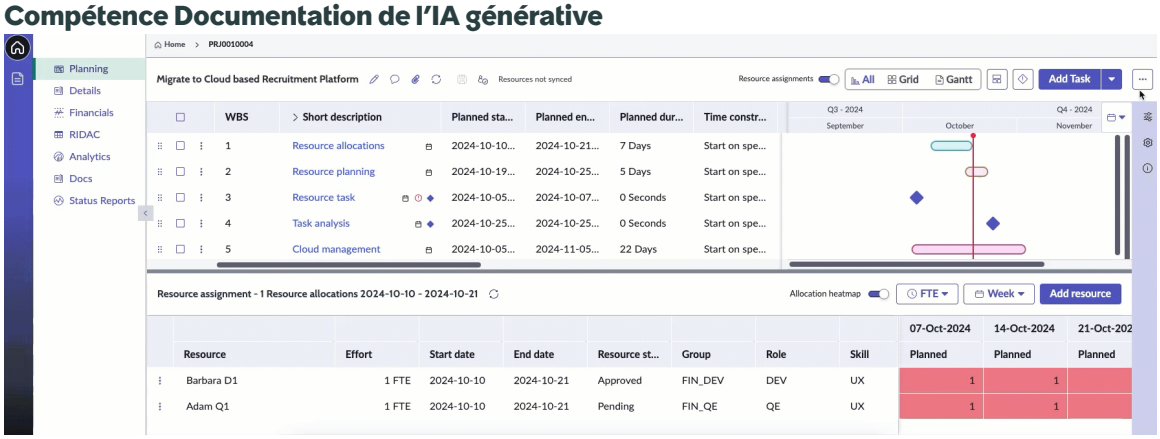
Utilisez ces compétences d'IA générative pour générer un résumé à partir de documents et éliminer la nécessité d'analyser les documents manuellement. Les compétences suivantes sont disponibles dans Now Assist pour Gestion stratégique des portefeuilles (SPM) et Now Assist pour Architecture d'entreprise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

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

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

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

Compétence Documentation de l'IA générative



Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

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

Traduction automatique

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

Disponibilité

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

Now Assist Produit et workflow

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

Synthèse de la conformité de l'éditeur

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

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

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

Disponibilité

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

Now Assist Produits et workflows

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

Barre latérale Résumé

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

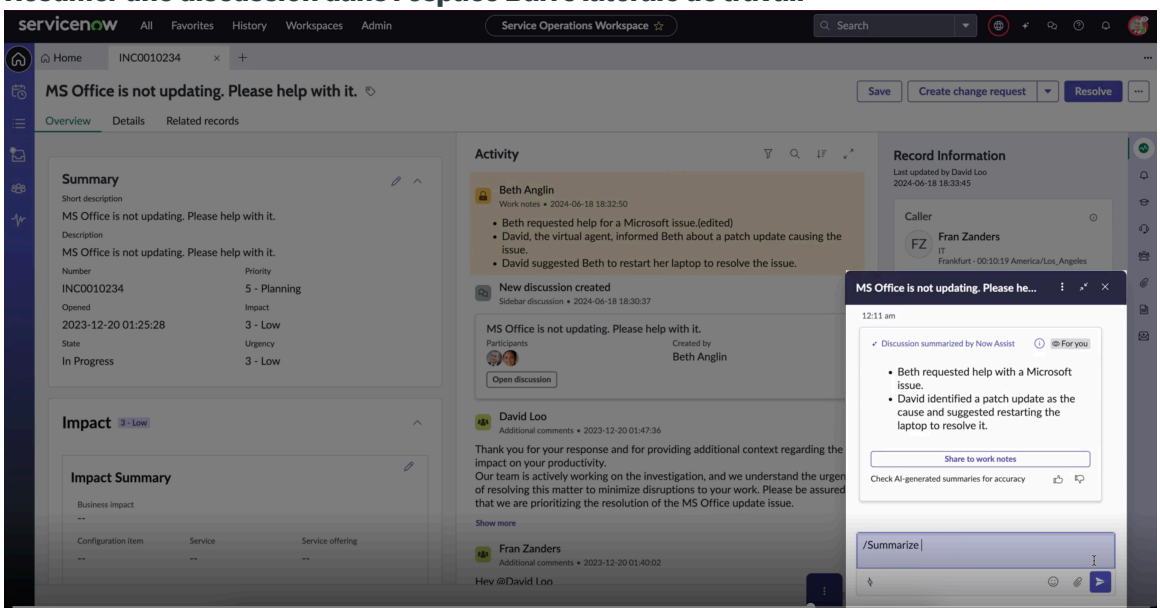
Vous pouvez utiliser Barre latérale le résumé de discussion pour n'importe quelle table de tâches que vous avez activée Barre latérale .

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

Traduction automatique

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

Résumer une discussion dans l'espace Barre latérale de travail



Génération d'un résumé de Barre latérale discussion

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

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

Disponibilité

Now Assist Produits et workflows

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

Synthèse du test

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

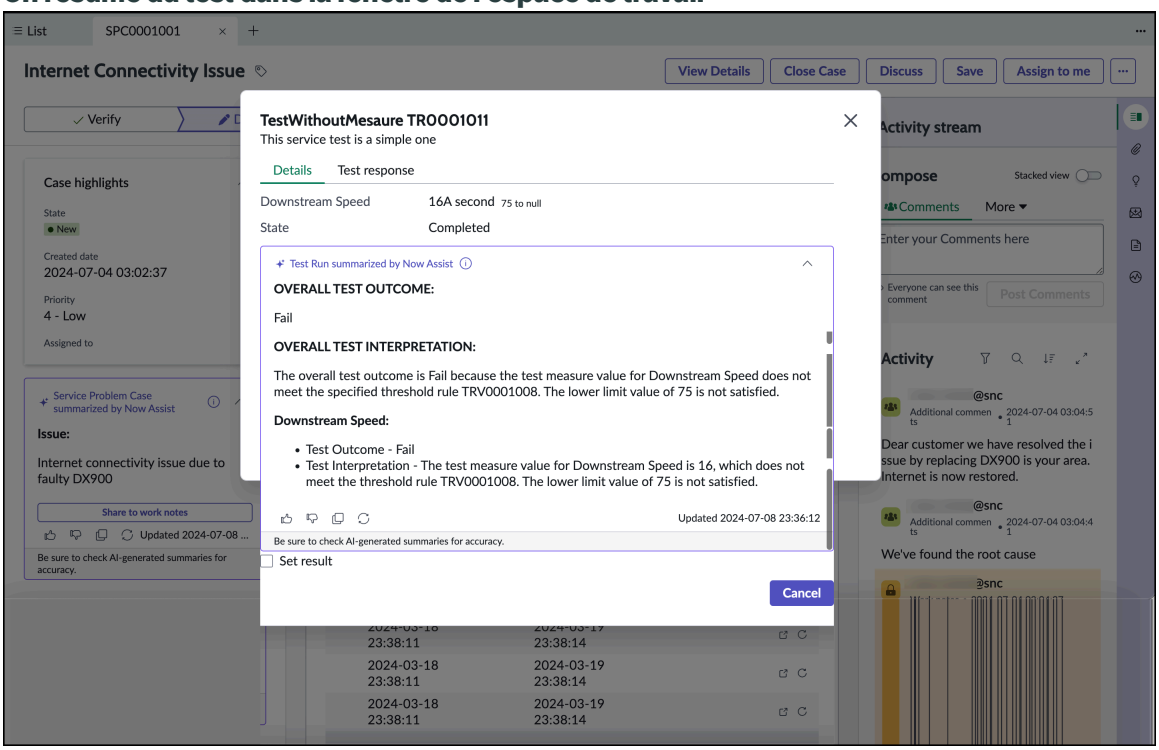
La compétence de synthèse des tests vous fournit un résumé concis du test exécuté pour un problème de service ou un ticket d'assistance technologique du produit, y compris le résultat du test, l'interprétation du test et d'autres paramètres configurés pour la définition de test spécifique. Cette compétence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

Traduction automatique

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

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

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



Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

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

Disponibilité

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

Now Assist Produit et workflow

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

Synthèse de la fermeture des tâches de commande de travaux

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

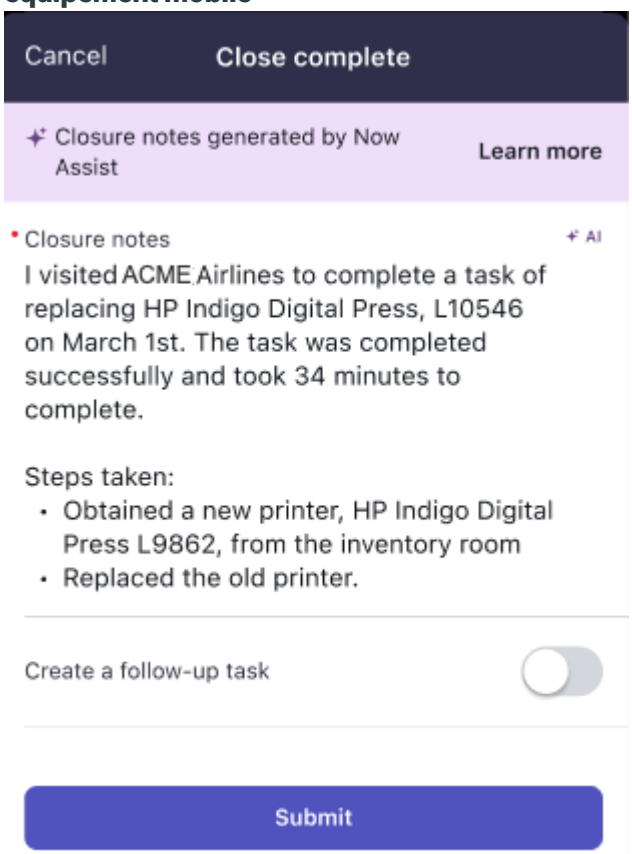
Remarque :
Now LLM Service est le fournisseur de cette Now Assist compétence.

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

Traduction automatique

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

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



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

Disponibilité

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

Now Assist Produits et workflows

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

Écrire la compétence d'élément de planification

Affinez votre texte contextuel à l'aide de la compétence Écrire un élément de planification généré par Now Assist. En lisant un résumé textuel élaboré ou raccourci, vos gestionnaires de portefeuille peuvent obtenir suffisamment de détails pour améliorer les éléments de planification.

L'application Now Assist pour Gestion stratégique des portefeuilles (SPM) inclut les compétences et les fonctionnalités de l'IA générative qui permettent aux gestionnaires de portefeuille d'affiner les informations contextuelles. Vos gestionnaires de portefeuilles peuvent générer un résumé textuel élaboré ou raccourci à partir des champs Nom et Description afin de comprendre rapidement le contexte de l'élément de planification. Améliorez la qualité des enregistrements et la satisfaction de l'utilisateur en activant l'assistance de l'IA dans le champ Description pour tous les formulaires, y compris l'idée de produit, la demande, l'épopée, le projet, l'option, la fonctionnalité et la Espace de travail de la planification stratégique

Traduction automatique

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

story. Grâce à la compétence Rédiger un élément de planification, vos gestionnaires de portefeuille n'ont plus besoin d'analyser manuellement les éléments et les stories de planification.

La compétence d'écriture d'élément de planification contribue à améliorer la clarté et l'exhaustivité de votre élément de travail et réduit les reprises dues à des informations d'élément de planification manquantes ou peu claires.

Pour plus d'informations, consultez Improve efficiency and quality using refine records skill with Now Assist Context Menu .

Disponibilité

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

Now Assist Produit et workflow

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

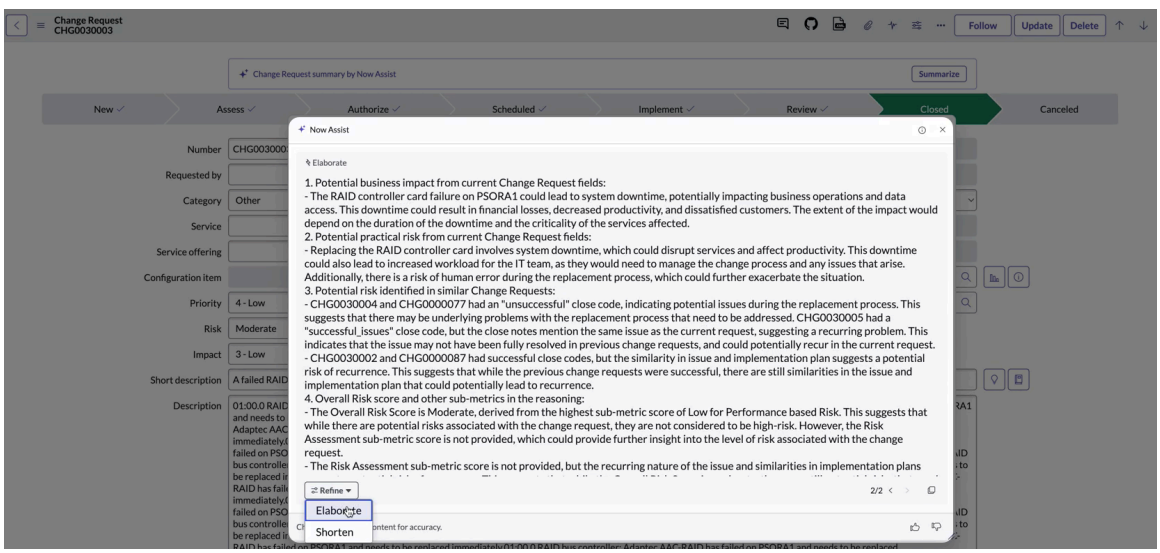
Now Assist compétences d'explication

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

Explication du risque de la demande de changement

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

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



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

Disponibilité

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

Traduction automatique

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

Now Assist Produits et workflows

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

Now Assist Compétences de recommandation

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

Recommandation de messagerie instantanée

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

La compétence de recommandation de réponse de messagerie instantanée affiche une fenêtre contextuelle qu'un agent peut utiliser pour générer une recommandation avec Écrire avec Now Assist, puis l'examiner avant de l'envoyer en réponse. Dans la fenêtre de message de la messagerie instantanée, tapez une réponse ou laissez-la vide, puis sélectionnez l'icône Now Assist animée ✦. Les recommandations de réponses sont générées en fonction des articles de la base de connaissances, des messageries instantanées similaires et du contexte de la conversation.

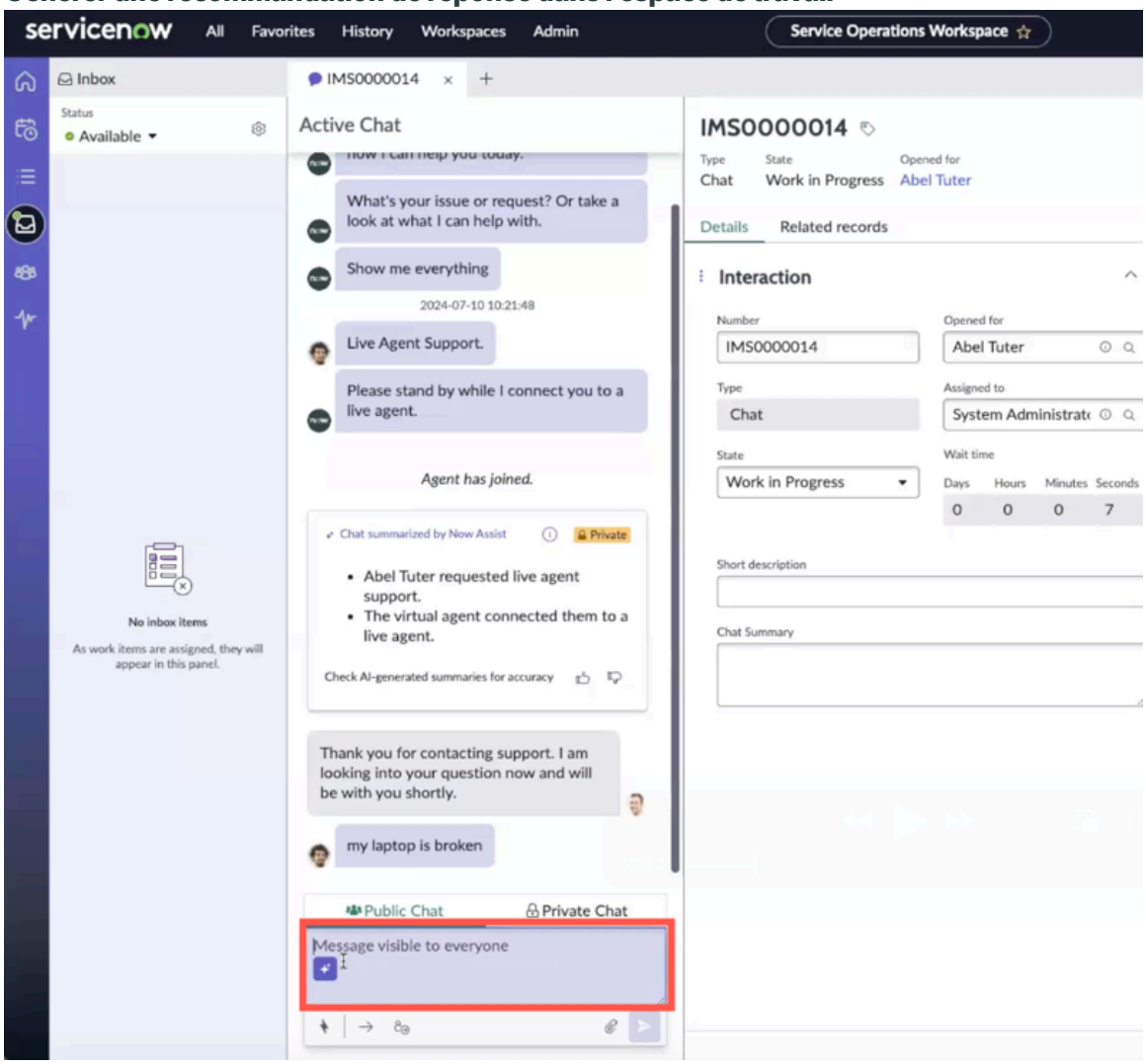
Reportez-vous à la section Configurer les compétences de synthèse de la messagerie instantanée et de recommandation de réponse de messagerie instantanée dans la Administrateur Now Assist console pour plus d'informations sur l'activation de la compétence de recommandation de messagerie instantanée Now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

Remarque :
Le système effectue des opérations d'indexation sur quelques tables, y compris l'interaction, l'incident et le ticket, chaque fois que la fonctionnalité de recommandation de réponse de messagerie instantanée est activée.

Traduction automatique

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

Générer une recommandation de réponse dans l'espace de travail



Génération d'une recommandation de réponse de messagerie instantanée

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

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

Disponibilité

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

Now Assist Produits et workflows

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

Traduction automatique

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

Compétence de réponse par e-mail

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

Vous pouvez générer des réponses par e-mail dans les scénarios Nouveau, Transférer et Répondre. La compétence de réponse par e-mail affiche une fenêtre contextuelle qu'un agent peut utiliser pour générer une recommandation de réponse, composer un nouvel e-mail ou terminer un brouillon. Dans la fenêtre de message par e-mail, tapez une réponse ou laissez-la vide, puis sélectionnez l'icône Now Assist animée .

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

- Générez une réponse par e-mail pour les nouveaux e-mails ou les brouillons transférés et finissants.
- Passez en revue les extraits d'articles de la base de connaissances mis en évidence dans les réponses générées et choisissez une réponse par e-mail en conséquence.
- Affinez la recommandation de réponse en élaborant ou en raccourcissant la réponse.
- Configurez la compétence sur Now Assist la page de configuration pour utiliser l'action de **changement de ton** lors de la création de réponses par e-mail. Les tons possibles sont des tons décontractés et formels.
- Profitez des recommandations de modèles d'e-mail lors de la rédaction d'un e-mail.

Remarque :

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

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

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

Traduction automatique

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

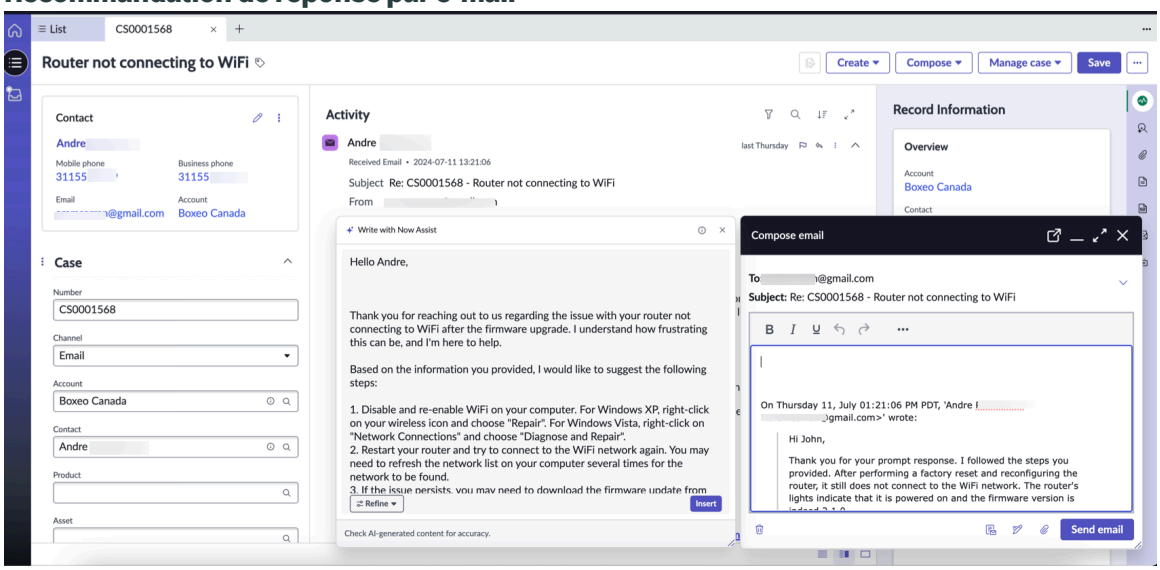
Remarque :
Activez la propriété système glide_ui_load_seismic_email_client sur le Administrateur Now Assist panneau pour charger l'expérience client de messagerie nouvelle ou mise à niveau sur UI16, compatible avec les espaces de travail. Ce changement visant à activer automatiquement la propriété système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

L'accès au client de messagerie mis à niveau n'est pas disponible avec les options de messagerie personnalisées par les unités business. Mettez à jour la table sys-email et révisez les règles métier pour utiliser le client de messagerie mis à niveau sur l'interface utilisateur 16.

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

Vous pouvez générer une réponse par e-mail :

Recommandation de réponse par e-mail



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

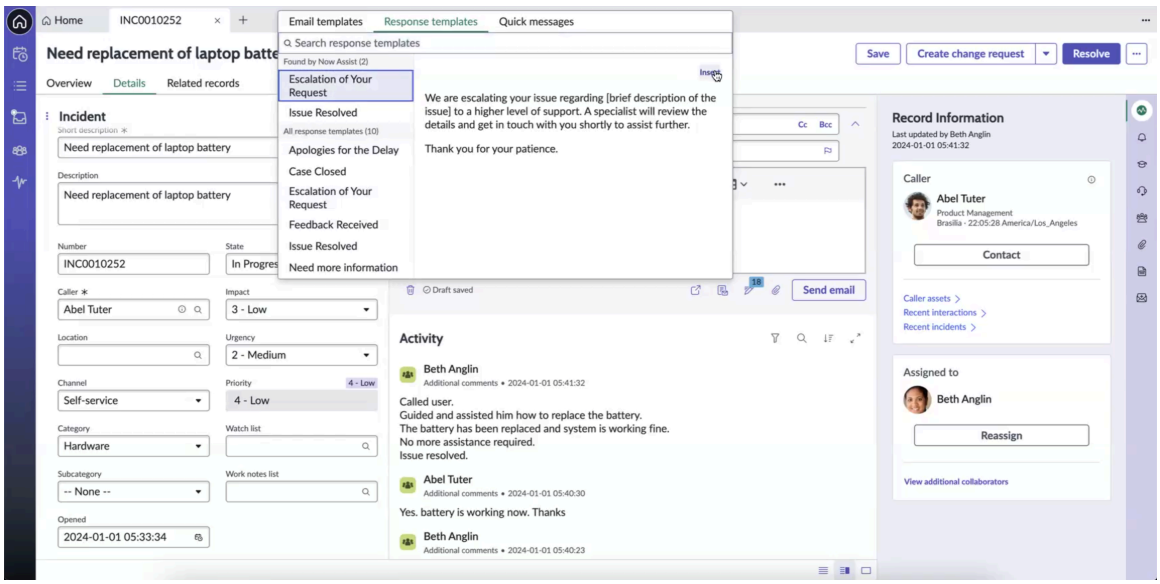
Recommandations de modèles d'e-mails par Now Assist

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

Traduction automatique

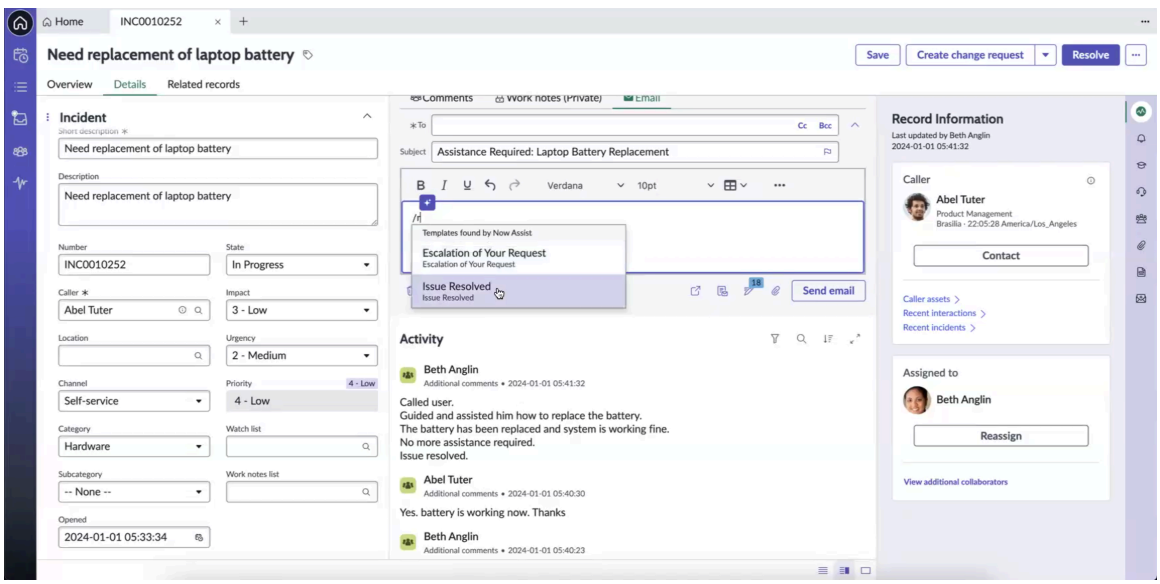
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Recommandation de modèle d'e-mail



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

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



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

Disponibilité

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

Traduction automatique

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

Now Assist Produits et workflows

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

Gestion des incidents majeurs Recommandation de contenu d'e-mail

Rédigez un e-mail à l'aide de modèles bien structurés pour communiquer avec les personnes concernées au sujet d'un incident majeur. Utilisez différentes variables d'IA générative dans les types de modèles pour communiquer efficacement aux demandeurs en fonction du contexte.

Vous pouvez composer du contenu d'e-mail pour communiquer sur un scénario d'incident majeur dans le cadre de la gestion des incidents. La compétence de recommandation de contenu d'e-mail de gestion des incidents majeurs fournit des modèles bien structurés dans lesquels vous pouvez renseigner les valeurs de champs nécessaires et créer du contenu d'e-mail à l'aide d'une réponse générée par l'IA.

Cette compétence recommande les modèles les plus pertinents à partir de la liste des modèles en fonction du contexte du ticket. Le contexte comprend différents facteurs tels que les e-mails précédents, les destinataires ciblés, les délais et les derniers développements depuis la dernière communication. Sélectionnez un modèle qui correspond au contexte et affinez vos choix jusqu'à ce que vous en trouviez un qui communique clairement votre réponse par e-mail.

Dans un scénario où le contenu n'est pas généré comme demandé, la compétence identifie et affiche les erreurs potentielles.

Utilisez Now Assist le menu contextuel pour affiner le contenu recommandé en élaborant, raccourcissant ou modifiant le ton de la réponse.

Composition d'une recommandation de contenu d'e-mail pour la gestion des incidents majeurs

Vous pouvez composer une recommandation de contenu d'e-mail de gestion des incidents majeurs pour Now Assist for IT Service Management (ITSM) . Pour en savoir plus, consultez Generate a Major Incident email content recommendation by using Now Assist for IT Service Management (ITSM) .

Disponibilité

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

Now Assist Produits et workflows

Workflow	Produit
Gestion des services IT	Now Assist for IT Service Management (ITSM)

Traduction automatique

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

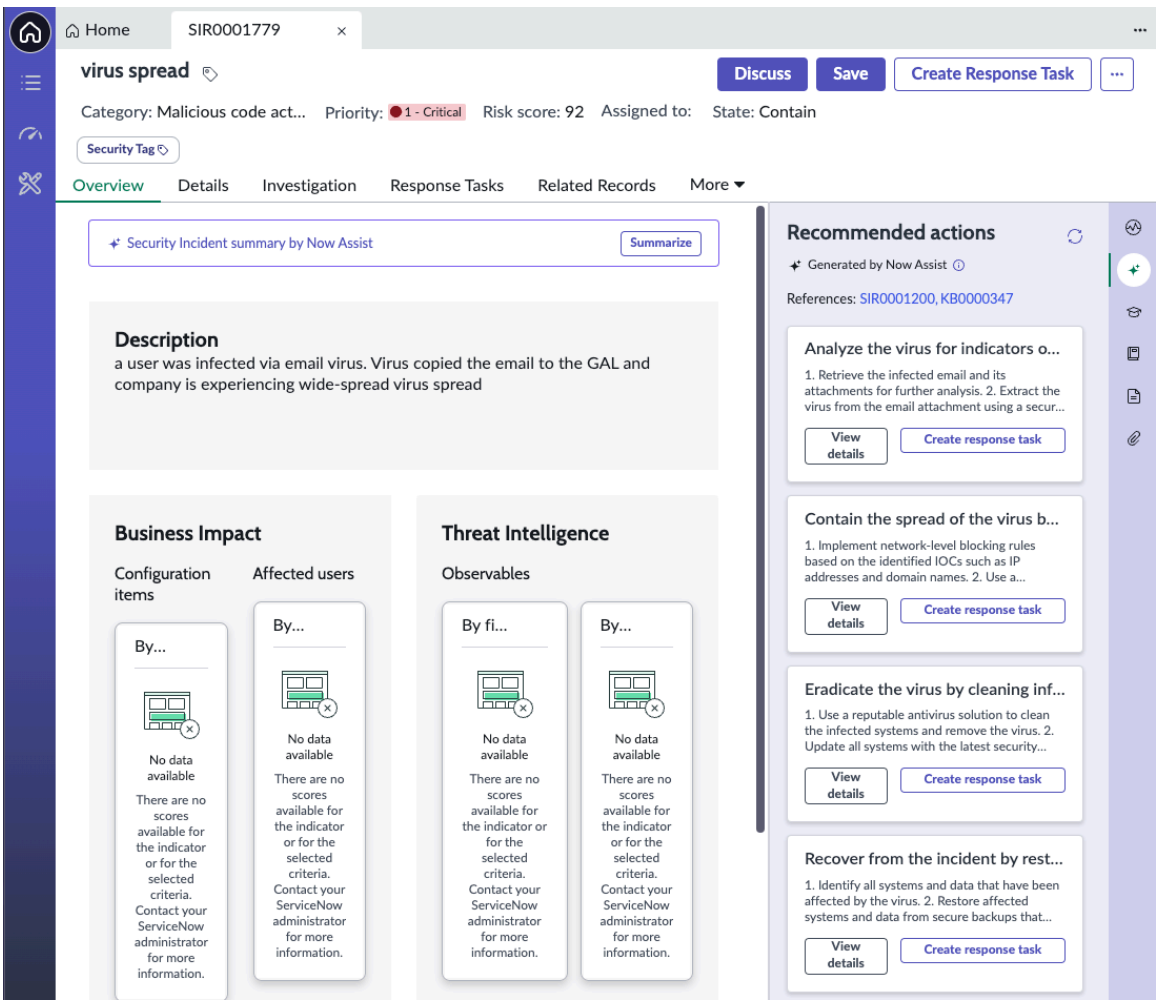
Actions recommandées en cas d'incident de sécurité

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

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

Les actions recommandées générées sont affichées sous forme de cartes. Jusqu'à quatre références pour les actions sont affichées en haut. Ces références peuvent être n'importe quelle combinaison d'articles de la base de connaissances (KB) ou d'incidents de sécurité (SIR#).

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



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

Disponibilité

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

Traduction automatique

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

Now Assist Produits et workflows

Workflow	Produit
Technologie	Now Assist for Security Incident Response

Now Assist Compétences de transformation

Transformez les données entrantes et sortantes entre les tables de fournisseur et de consommateur dans Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT).

Assistant de mappage de transformation

Utilisez cette compétence pour transformer automatiquement les données entrantes et sortantes entre les tables de fournisseur et de consommateur dans Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT).

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

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

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

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

Disponibilité

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

Now Assist Produit et workflow

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

Now Assist compétences dans le workflow Creator

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

Traduction automatique

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

Génération d'application

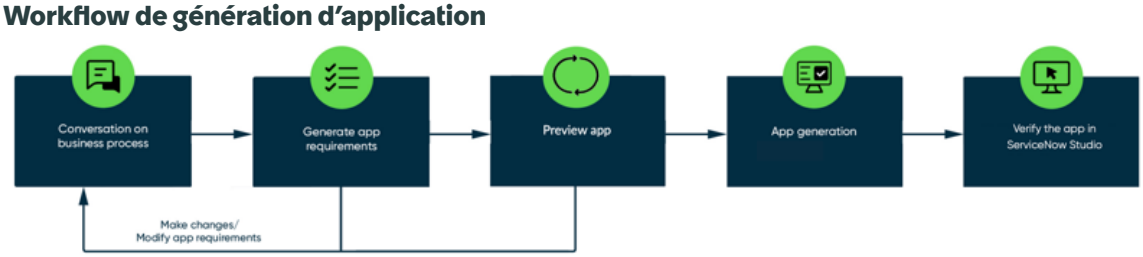
La génération d'applications permet aux développeurs de lancer la création d'applications par la conversation.

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

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

La création d'applications à l'aide de la compétence de génération d'application se compose de quatre phases distinctes et d'une cinquième phase pour vérifier l'application.

Workflow de génération d'application



Conversation

Dialoguez avec Now Assist la génération d'application pour spécifier les processus business que vous souhaitez intégrer à l'application, notamment les détails sur les objectifs, les utilisateurs, les workflows et les expériences.

Affinement (générer les besoins de l'application et l'aperçu)

Now Assist pour la génération d'application fournit un résumé des exigences relatives à l'application en fonction des informations recueillies au cours de la conversation. Prévisualisez l'application et vérifiez qu'elle est exacte. Si vous souhaitez apporter des modifications, restez dans la conversation et continuez à modifier. Now Assist pour la génération d'application continue de mettre à jour l'onglet Aperçu en fonction de vos commentaires et fournit des résumés jusqu'à ce que vous choisissiez de poursuivre la génération de l'application.

Génération d'application

Now Assist pour la génération d'applications crée l'application et les composants associés, y compris les tables, les rôles, les listes de contrôle d'accès (ACL), les créateurs d'enregistrement, les flux et un espace de travail.

Vérification

Dans ServiceNow Studio, vérifiez tout ce qui est généré. Modifiez l'application pour l'adapter aux besoins de votre organisation. Par exemple, les fonctionnalités de l'application peuvent être étendues en ajoutant l'automatisation, les includes de script, les règles métier et d'autres fonctionnalités.

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

Traduction automatique

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

Disponibilité

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

Now Assist Produits et workflows

Workflow	Produit
Créateur	Now Assist for Creator

Génération d'éléments de catalogue

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

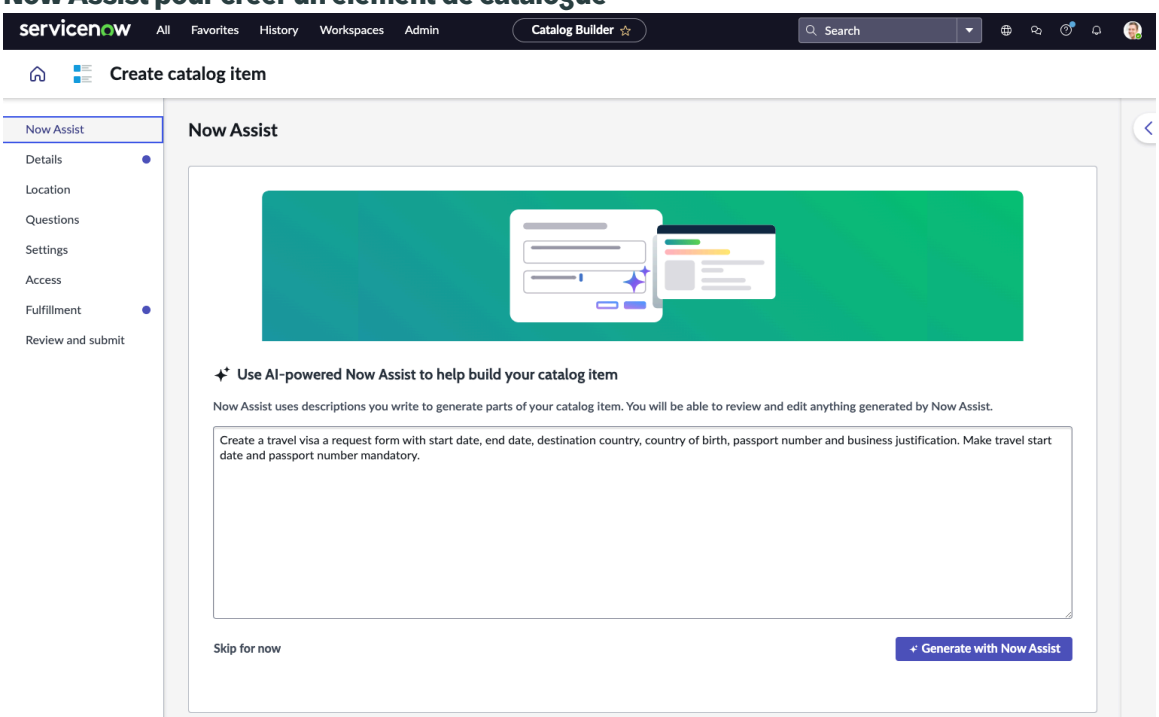
La compétence de génération d'éléments de catalogue permet de réduire le temps nécessaire à la création d'éléments de catalogue. Lors de la création d'un élément de catalogue, vous pouvez décrire l'élément de catalogue souhaité et Now Assist générer l'élément de catalogue pour vous.

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

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

Vous pouvez utiliser Now LLM Service, Azure OpenAIGoogle Gemini ou Anthropic Claude sur AWS comme fournisseur de modèle IA pour toutes les compétences et tous les Now Assist agents IA. Utiliser les contrôles de configuration dans Tour de contrôle IA pour définir les options disponibles, puis définir les préférences de niveau de compétence dans le Administrateur Now Assist consoler. Pour plus d'informations, consultez Modèles de langage volumineux sur le ServiceNow AI Platform.

Now Assist pour créer un élément de catalogue



Traduction automatique

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

Disponibilité

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

Now Assist Produits et workflows

Workflow	Produit
Créateur	Now Assist for Creator

Information associée

Now Assist in Catalog Builder

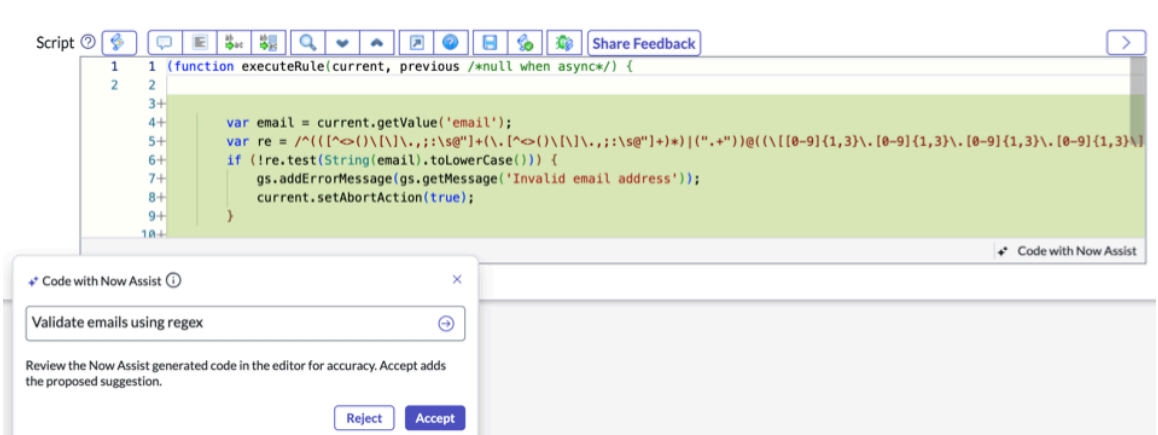
Recommandations de code intelligentes

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

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

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

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



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

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

Traduction automatique

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

Disponibilité

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

Now Assist Produits et workflows

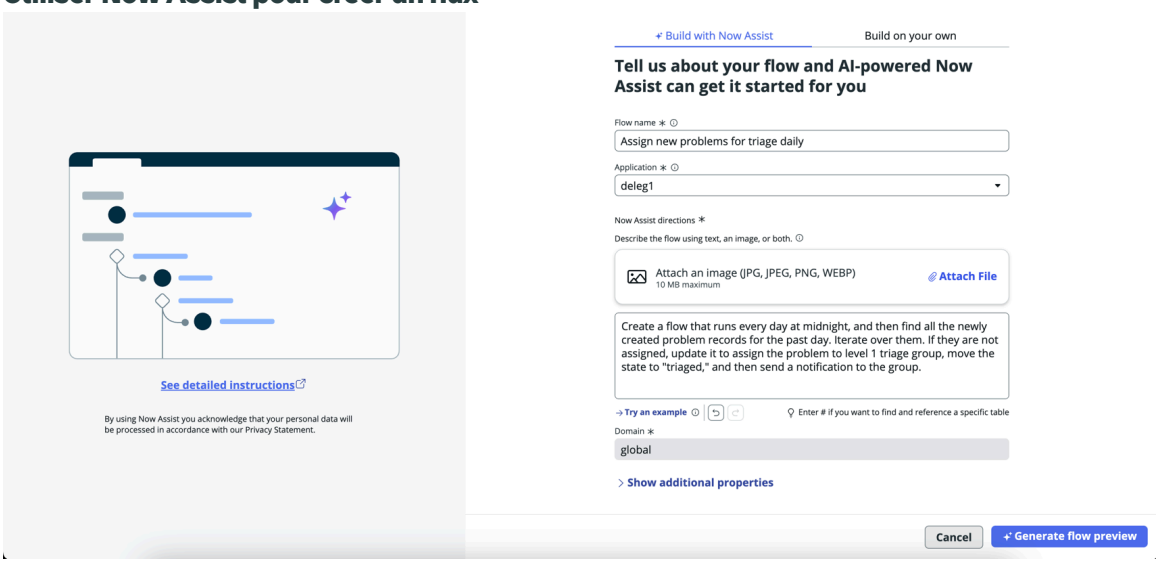
Workflow	Produit
Créateur	Now Assist for Creator

Génération de flux

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

Créez des flux et des flux secondaires en plusieurs étapes avec l'IA générative. Générez des valeurs de pastilles de données appropriées pour les déclencheurs de flux et les entrées d'action pris en charge.

Utiliser Now Assist pour créer un flux



Pour plus d'informations, consultez Flow generation .

Disponibilité

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

Now Assist Produits et workflows

Workflow	Produit
Créateur	Now Assist for Creator

Génération de flux avec images

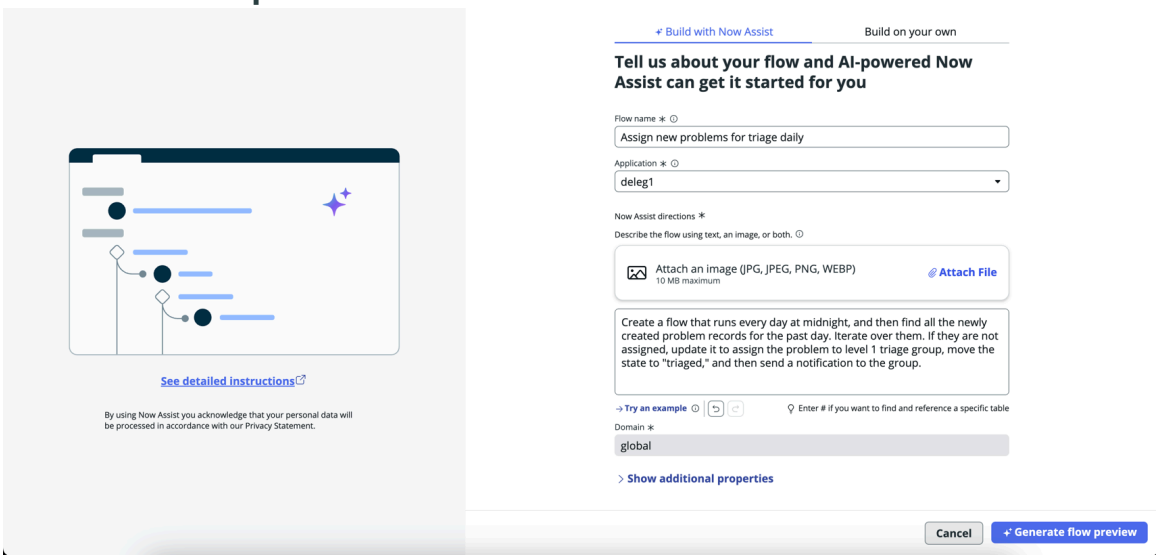
Utilisez la compétence de génération de flux avec images pour Studio de workflow créer de nouveaux flux.

Créez un flux ou un flux secondaire à partir d'une image à l'aide Now Assist de .

Traduction automatique

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

Utiliser Now Assist pour créer un flux



Pour plus d'informations, consultez Flow generation with images .

Disponibilité

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

Now Assist Produits et workflows

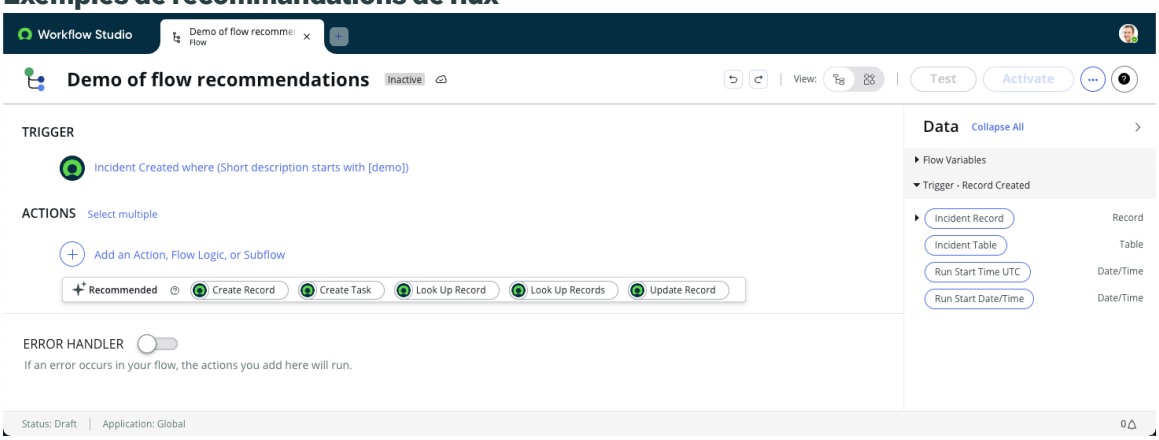
Workflow	Produit
Créateur	Now Assist for Creator

Recommandations relatives au flux

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

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

Exemples de recommandations de flux



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

Traduction automatique

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

Disponibilité

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

Now Assist Produits et workflows

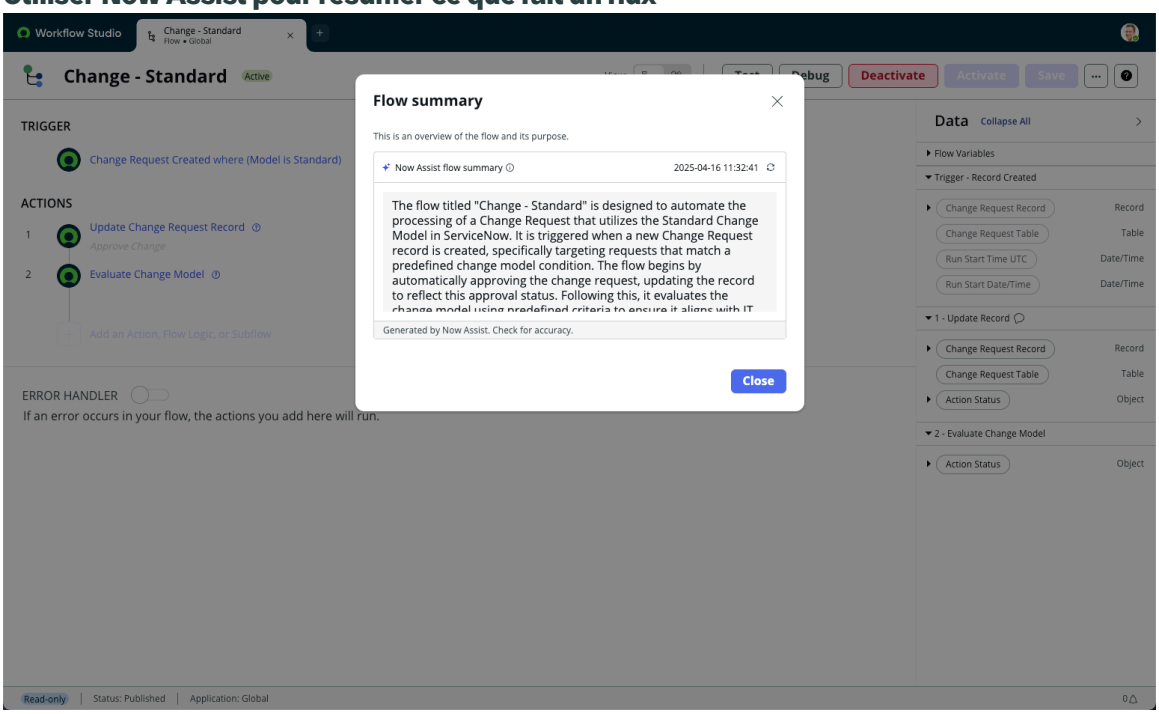
Workflow	Produit
Créateur	Now Assist for Creator

Synthèse du flux

Utilisez la compétence de synthèse de flux pour Studio de workflow résumer rapidement l'action d'un flux.

Résumez ce qu'effectue un flux ou un flux secondaire à l'aide de l'IA générative.

Utiliser Now Assist pour résumer ce que fait un flux



Pour plus d'informations, consultez Exploring Flow summarization .

Traduction automatique

Disponibilité

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

Now Assist Produits et workflows

Workflow	Produit
Créateur	Now Assist for Creator

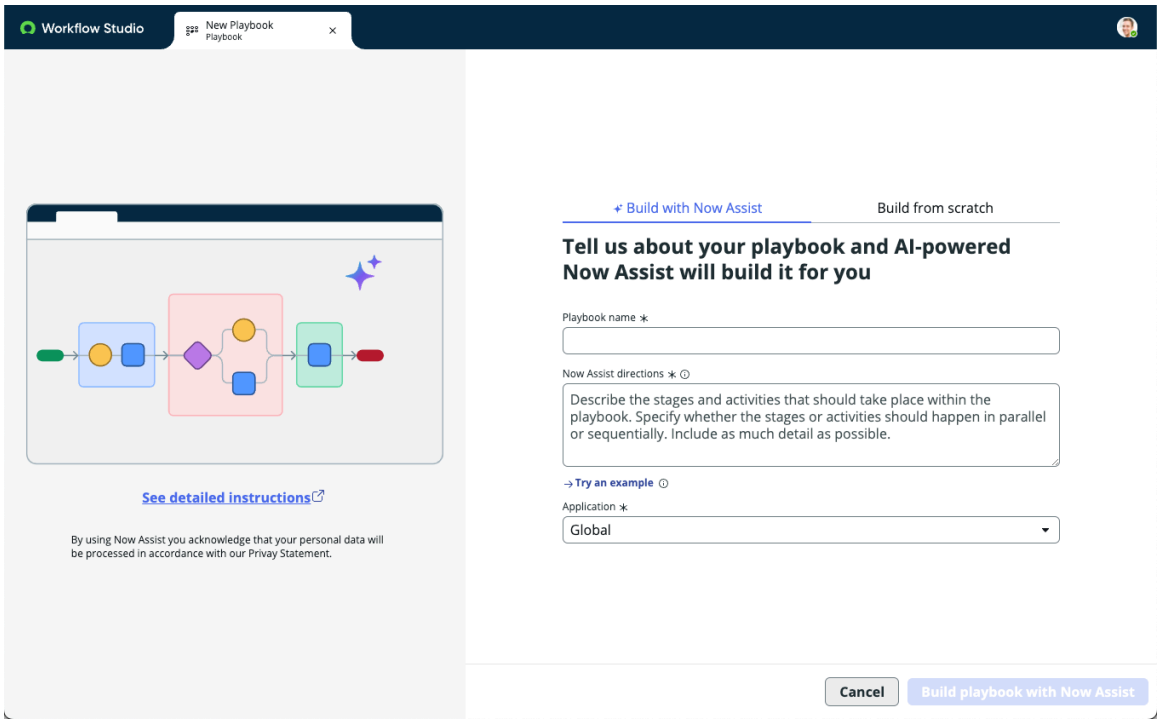
Génération de playbook

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

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

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

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



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

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

Disponibilité

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

Now Assist Produits et workflows

Workflow	Produit
Créateur	Now Assist for Creator

Affiner le contenu

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

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

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

Traduction automatique

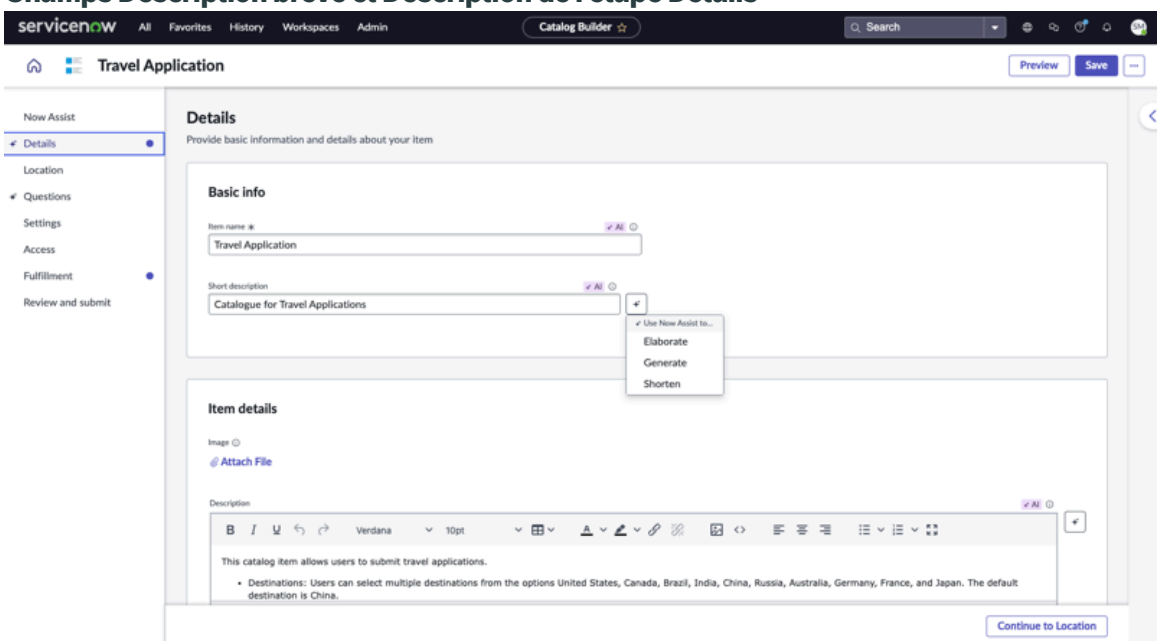
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

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

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

Vous pouvez utiliser Now LLM Service, Azure OpenAIGoogle Gemini ou Anthropic Claude sur AWS comme fournisseur de modèle IA pour toutes les compétences et tous les Now Assist agents IA. Utiliser les contrôles de configuration dans Tour de contrôle IA pour définir les options disponibles, puis définir les préférences de niveau de compétence dans le Administrateur Now Assist consoler. Pour plus d'informations, consultez Modèles de langage volumineux sur le ServiceNow AI Platform.

Champs Description brève et Description de l'étape Détails



Disponibilité

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

Now Assist Produits et workflows

Workflow	Produit
Créateur	Now Assist for Creator

Information associée

Now Assist in Catalog Builder

Automatisation robotisée des processus Génération de bot (RPA)

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

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

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

Traduction automatique

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

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

Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

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

Exigences de gestion des licences

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

Information associée

Robotic Process Automation (RPA) bot generation

Supporting information for Now Assist for RPA Hub

Génération de spokes

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

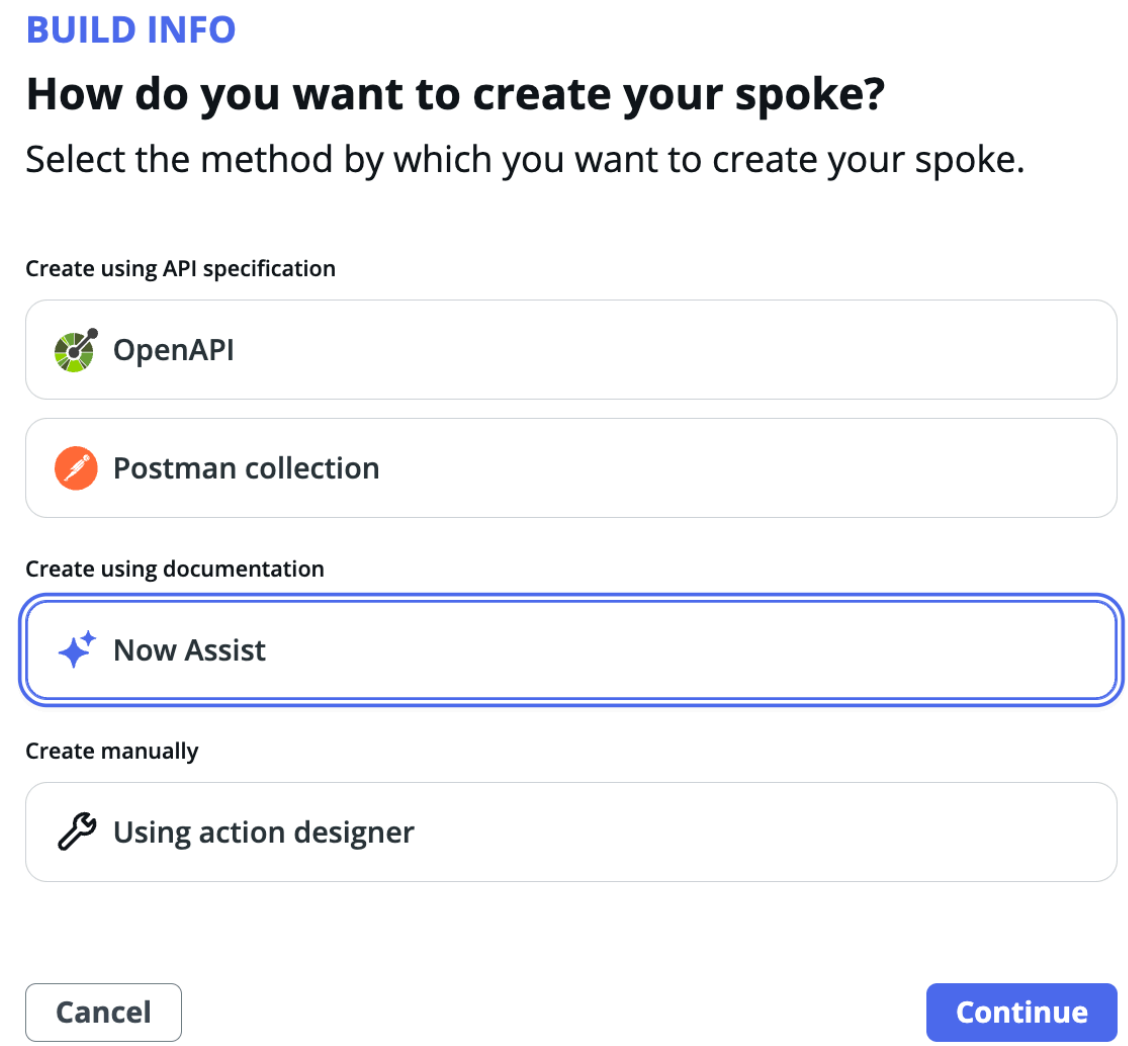
Vue d'ensemble de la génération de spokes

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

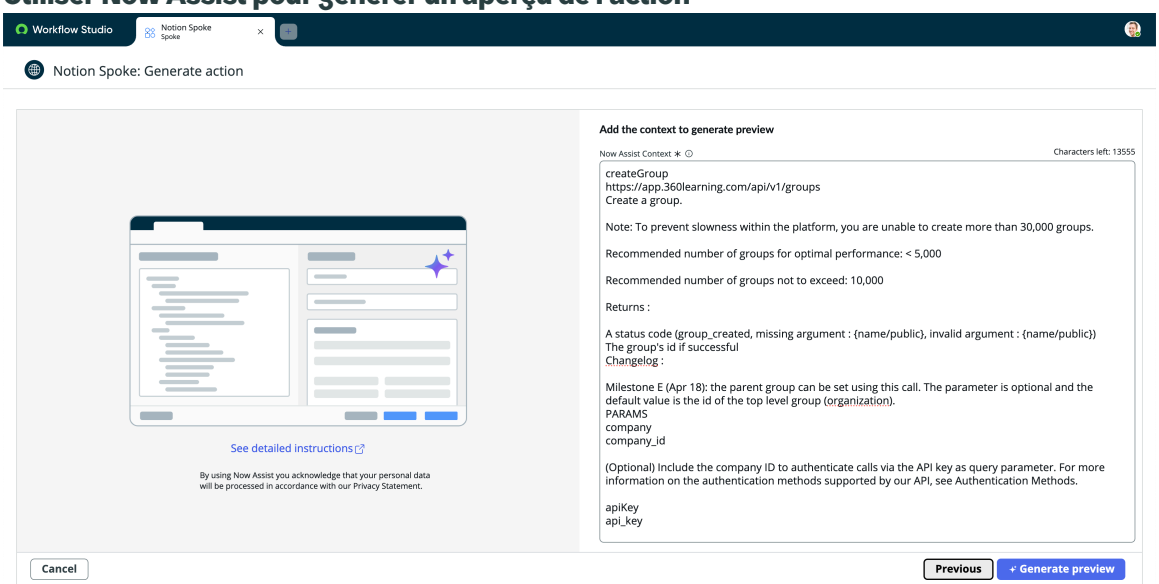
Traduction automatique

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

Créer un spoke à l'aide de Now Assist



Utiliser Now Assist pour générer un aperçu de l'action



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

Traduction automatique

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

Disponibilité

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

Now Assist Produits et workflows

Workflow	Produit
Créateur	Now Assist for Creator

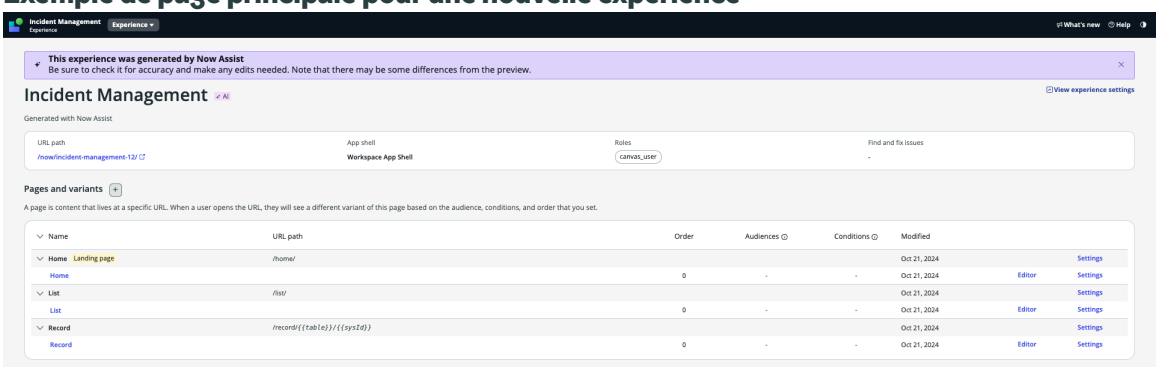
Génération d'interface utilisateur

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

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

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

Exemple de page principale pour une nouvelle expérience



Pour plus d'informations, consultez Experience generation .

Disponibilité

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

Now Assist Produits et workflows

Workflow	Produit
Créateur	Now Assist for Creator

Analyse des notes de travail

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

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

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

Traduction automatique

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

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

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

Disponibilité

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

Now Assist Produits et workflows

Workflow	Produit
Créateur	Now Assist for Creator

Now Assist compétences dans le workflow de la plateforme

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

Now Assist Expérience conversationnelle

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

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

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

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

Now Assist Commande de catalogue multi-tours

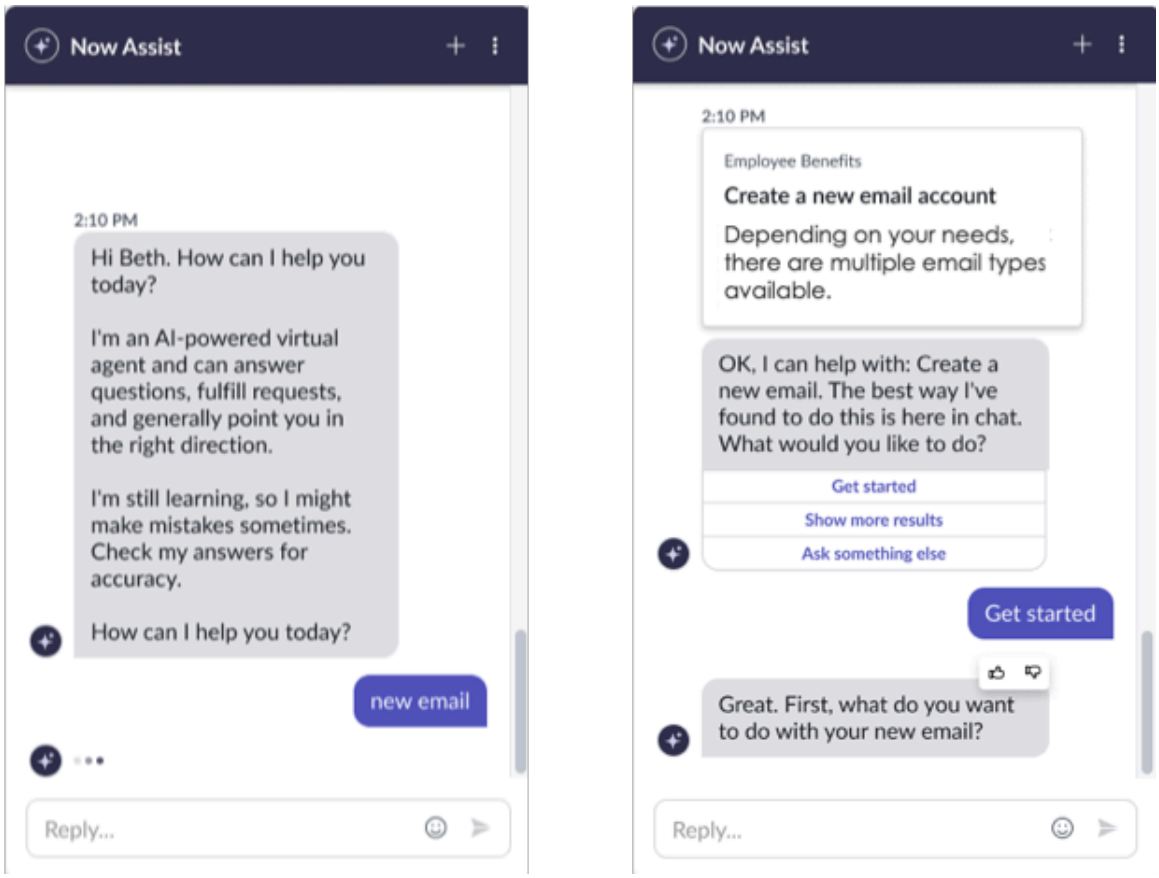
Cette compétence permet aux utilisateurs d’accéder de manière conversationnelle aux options disponibles dans .Catalogue de services

Les utilisateurs peuvent demander un élément, tel qu’un téléphone mobile. L’utilisateur peut ensuite fournir plus d’informations pour affiner la recherche. Par exemple, ils peuvent affiner leur demande sur un iPhone bleu de 256 Go. Ils peuvent même demander un nouvel élément à la place, tous dans la même conversation, et l’IA générative crée ses réponses en langage naturel.

Traduction automatique

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

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



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

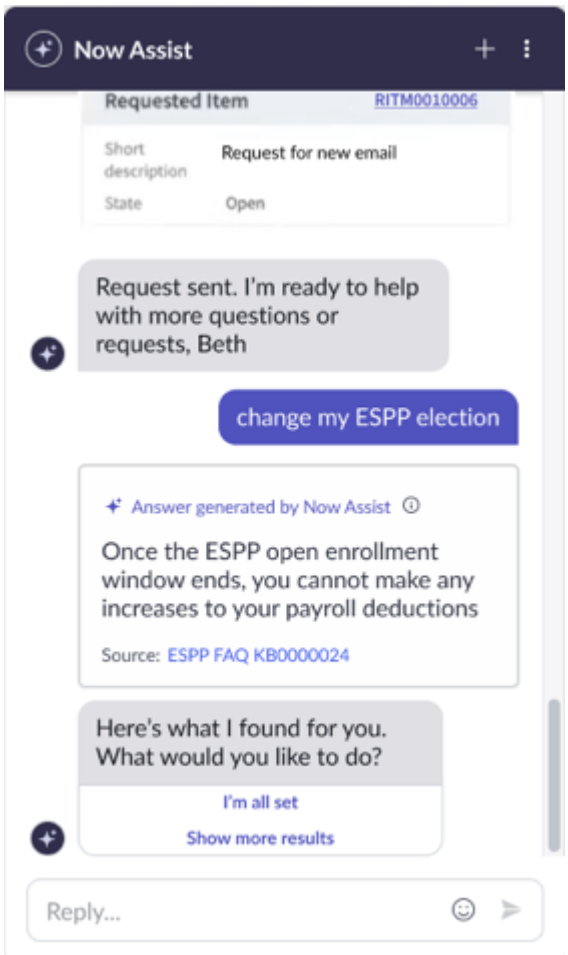
Now Assist Résultats Genius de questions-réponses

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

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

Traduction automatique

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



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

Now Assist Sujets

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

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

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

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

Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

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

Traduction automatique

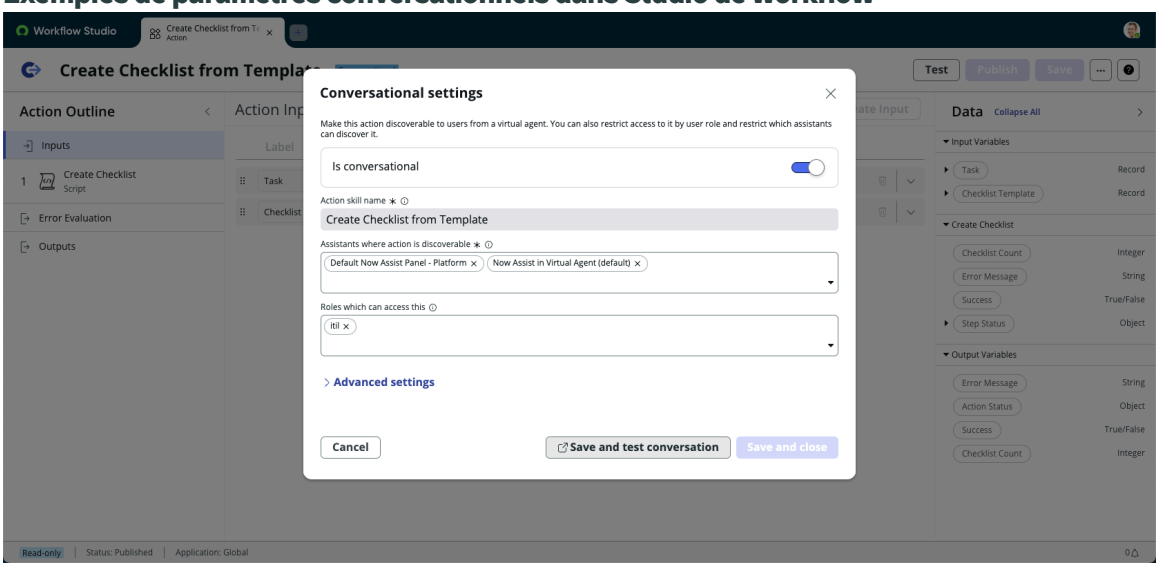
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Flux secondaires et actions

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

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

Exemples de paramètres conversationnels dans Studio de workflow



Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Conversational actions
- Conversational subflows

Now Assist Compétences en intelligence documentaire

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

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

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

Now Assist Extraire des informations de documents

La compétence d'extraction d'informations vous permet d'utiliser Now Assist des prédictions pour extraire des informations de documents et de fichiers image.

Now Assist utilise les options de l'IA générative pour extraire des valeurs du document en fonction des champs, des tables et des questions définis dans le cas d'utilisation de

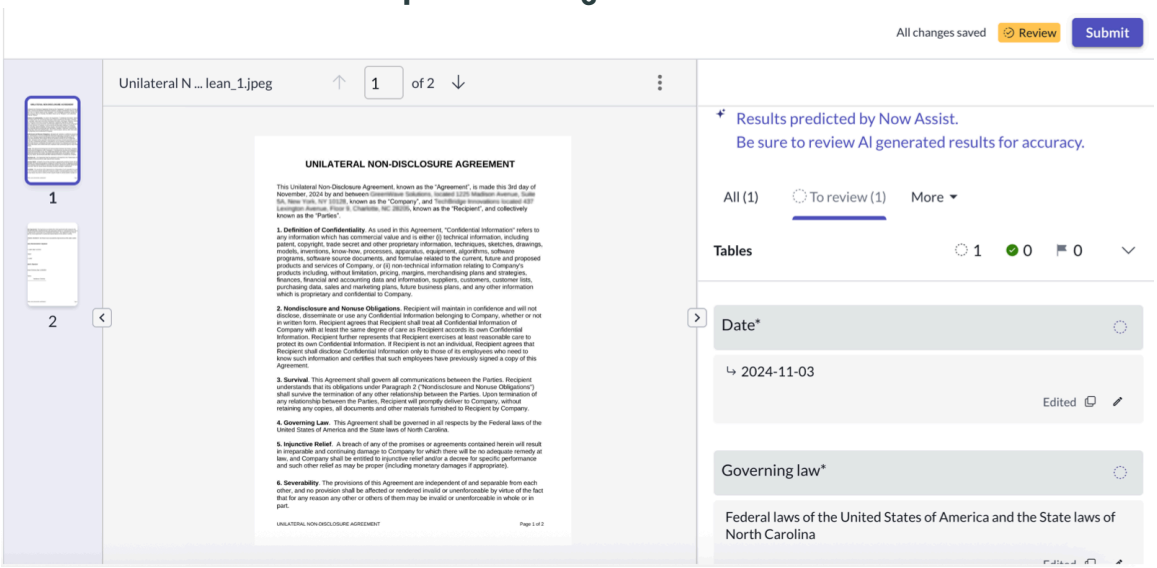
Traduction automatique

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

la compétence. Les informations extraites sont transformées en données structurées utilisables dans la plateforme.

Les agents peuvent utiliser l'espace de Intelligence documentaire travail pour examiner et confirmer les informations extraites.

Informations extraites dans l'espace de Intelligence documentaire travail



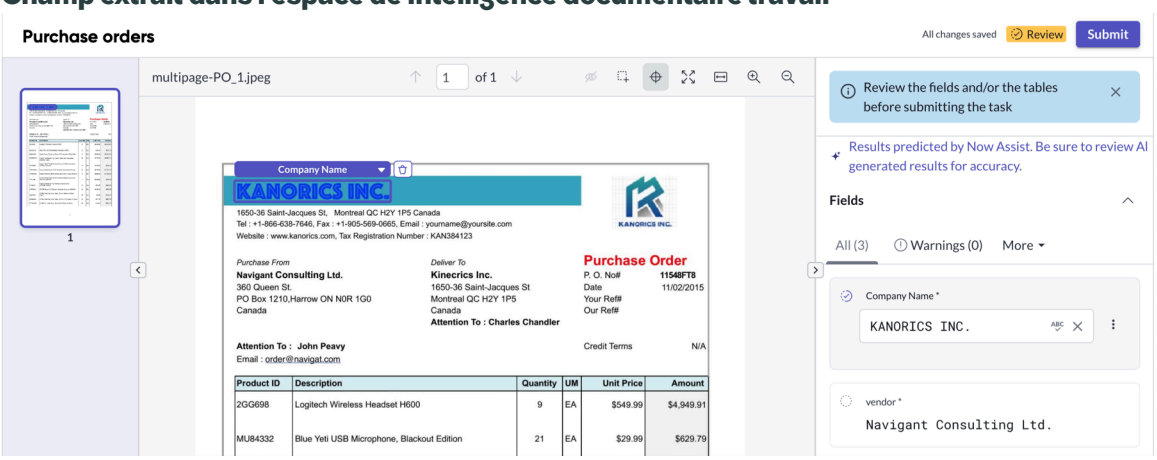
Pour plus d'informations, consultez Examiner les informations extraites dans l'espace de Intelligence documentaire travail.

Now Assist Extraction de document

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

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

Champ extrait dans l'espace de Intelligence documentaire travail



Pour plus d'informations, consultez .

Traduction automatique

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

Compétences de l'explorateur Now Assist

Les compétences d'IA générative de l'explorateur Now Assist sur vous ServiceNow AI Platform® fournissent un compagnon IA pour des aperçus instantanés et des explorations de données approfondies. Posez des questions rapides, recevez des recommandations personnalisées et collaborez avec l'IA et vos collègues pour élaborer une analyse à long terme.

Now Assist Explorer est inclus dans le module d'extension de la Now Assist plateforme. Vérifiez que vous disposez de ce module d'extension et qu'il est activé. Le module d'extension est disponible directement auprès de si ServiceNow® Store vous avez le droit approprié. Il est également inclus avec certaines Now Assist applications, selon la licence.

Les Génération de requête compétences « générateur de requêtes d'analyse » et « générateur d'aperçus d'analyse » doivent également être activées.

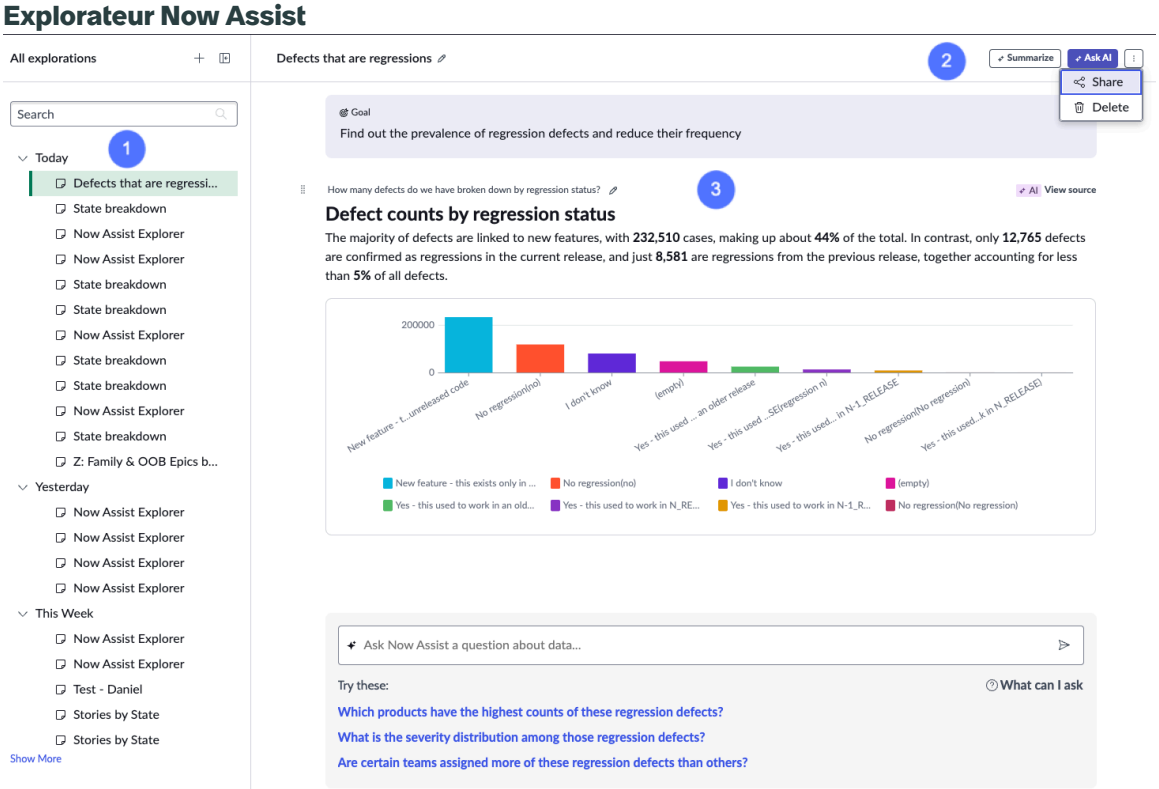
Les Now Assist Explorer compétences sont disponibles dans **Tous** > *`Administrateur Now Assist`* > **Compétences**.

Pour plus d'informations, consultez Use AI to explore data with AI Data Explorer .

Compétence d'exploration analytique

Cette compétence permet aux utilisateurs d'explorer les données à l'aide de l'IA. Il est nécessaire au fonctionnement de Now Assist Explorer.

Explorateur Now Assist



Now Assist Explorer peut être divisée en sections suivantes :

Traduction automatique

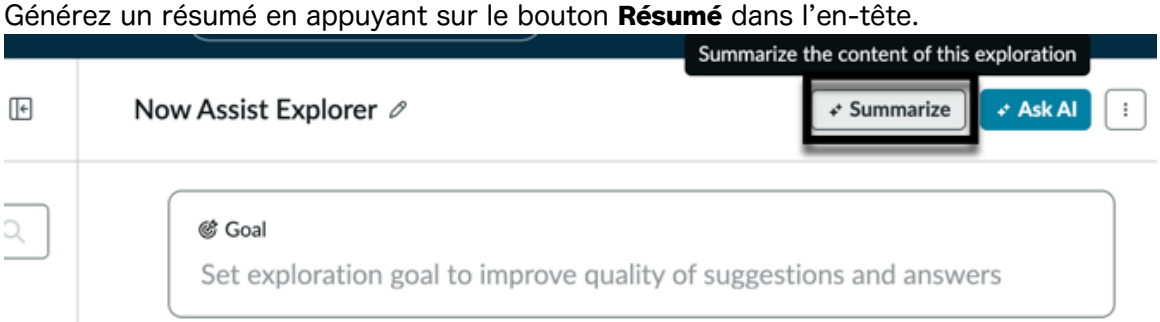
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- 1 Liste d’exploration. Développez ou masquez la liste avec l’icône afficher/masquer. La liste affiche toutes les explorations que vous possédez ou qui ont été partagées avec vous. Vous pouvez également créer une nouvelle exploration à l’aide de l’icône (+).
- 2 Titre et barre d’actions. Cette section comprend un titre modifiable pour l’exploration, des boutons pour résumer l’exploration et poser une question sur les données, ainsi qu’un menu Autres options pour partager et supprimer l’exploration. Il indique également quels autres utilisateurs sont actuellement dans l’exploration. Vous ne pouvez partager une exploration que si vous en êtes propriétaire ou si elle a été partagée avec vous avec des droits de partage.
- 3 Contenu d’exploration. Cette section affiche les résultats des requêtes d’exploration de données. Les résultats incluent généralement une visualisation des données ou une liste et un résumé du contenu de cette visualisation ou de cette liste. L’exploration peut également inclure son but ou son « but » et tout texte que les participants ont ajouté, comme une discussion sur les résultats.

Compétence de synthèse d’exploration

Cette compétence permet à vos utilisateurs de générer des résumés d’explorations optimisés par l’IA dans Now Assist Explorer.

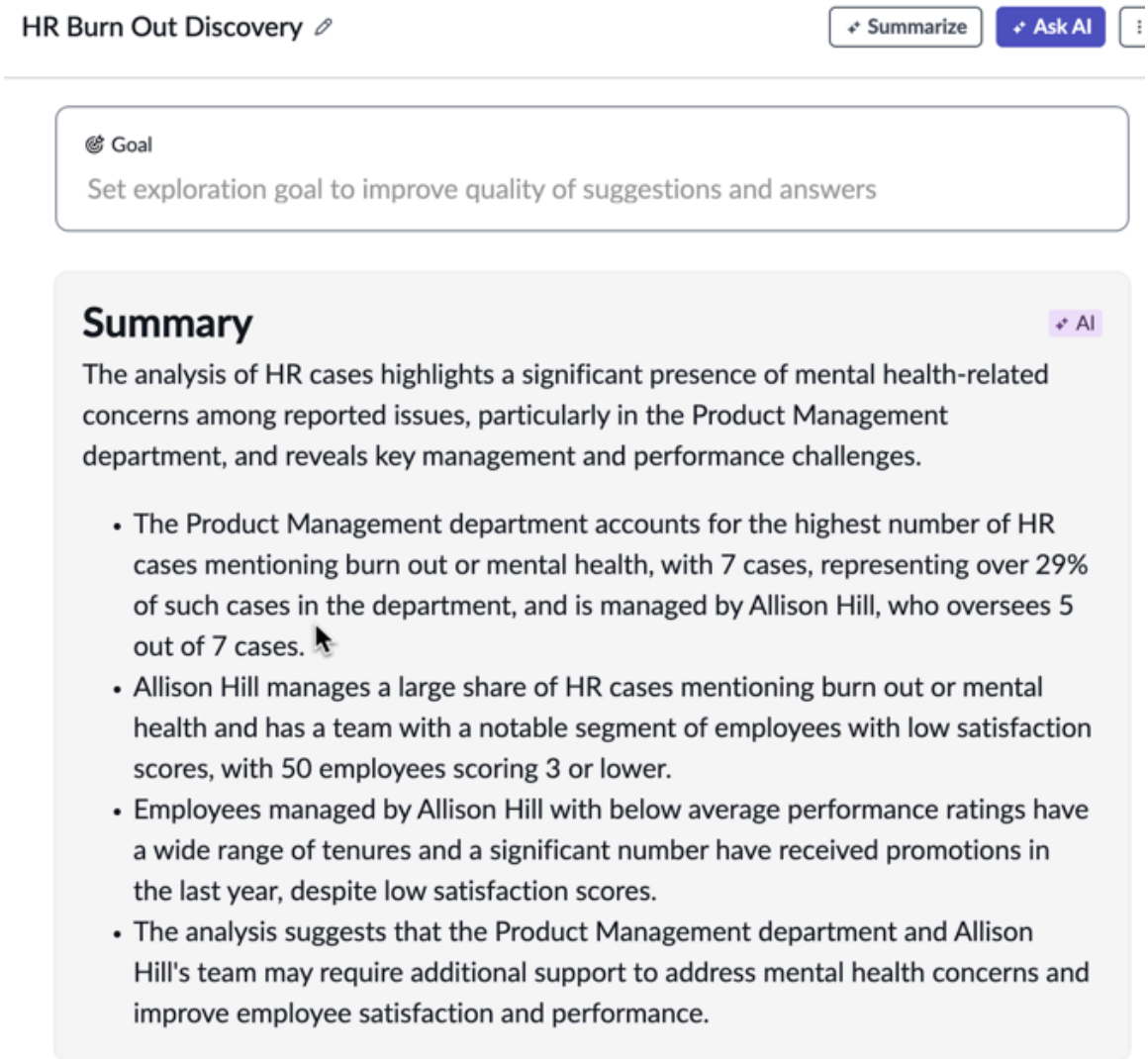
Générez un résumé en appuyant sur le bouton **Résumé** dans l’en-tête.



L’IA génère un résumé et le place sous l’objectif.

Traduction automatique

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



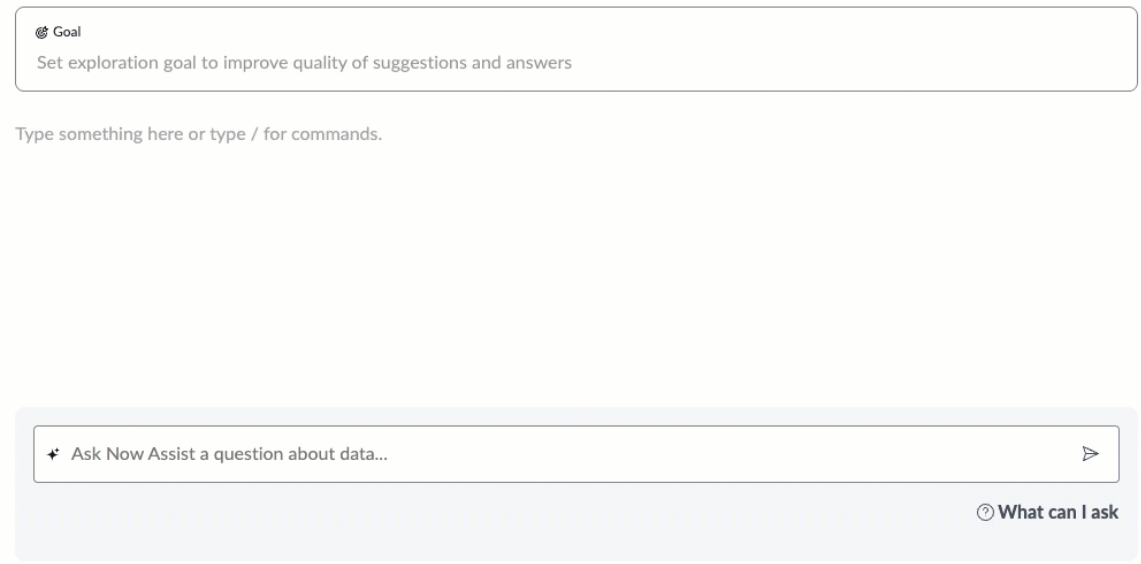
Affiner le texte dans la compétence d'exploration

Cette compétence active les outils d'écriture IA dans Now Assist Explorer, vous permettant de raccourcir, d'allonger ou de modifier le ton des textes dans les explorations.

Vous pouvez utiliser l'IA soit dans les résumés qu'elle génère, soit dans le texte que vous écrivez vous-même pour affiner le texte.

Traduction automatique

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

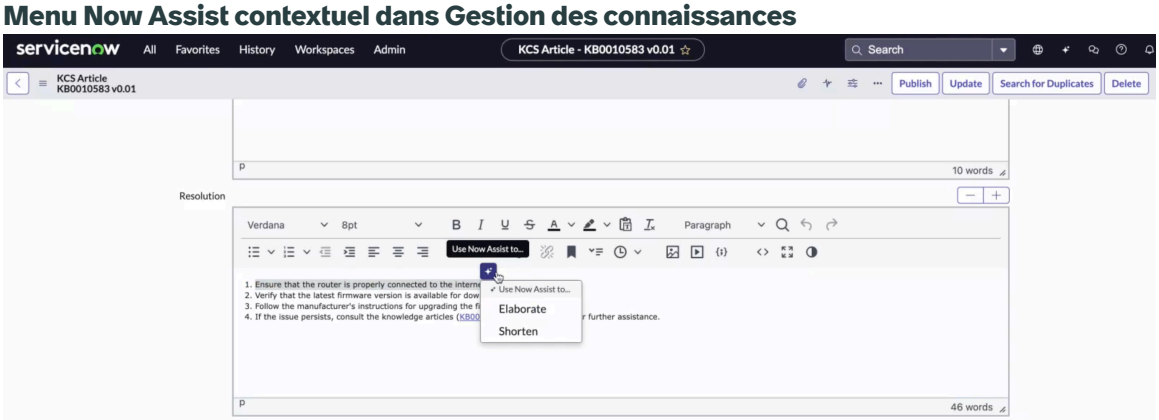


Recommandation du contenu de connaissances

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

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

Menu Now Assist contextuel dans Gestion des connaissances



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

Compétence ServiceNow Lens

Cette compétence fournit des capacités d'IA générative pour lire, comprendre, répondre et agir sur des données visuelles telles que des textes, des images et des sites web écrits à la main, et prendre des mesures puissantes pour augmenter la productivité.

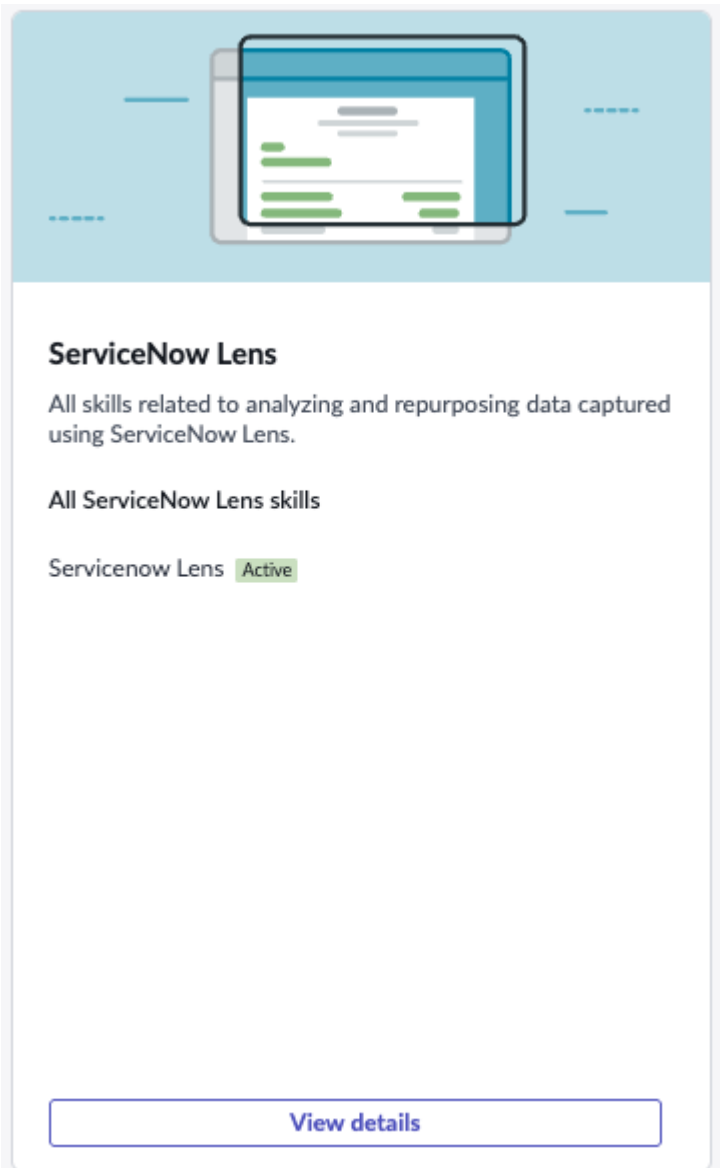
Cette compétence est une compétence de plateforme activée par l'administrateur à partir de la ServiceNow Lens carte de compétence et permet aux utilisateurs d'effectuer les actions suivantes :

Traduction automatique

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

- Créez ou mettez à jour ServiceNow des enregistrements en remplissant automatiquement des formulaires à l'aide des données extraites.
- Prévisualisez les données extraites.
- Fournissez des instructions pour extraire des données d'une manière spécifique ou pour obtenir une sortie spécifique.
- Capturez plusieurs captures d'écran pour recueillir des informations à partir de plusieurs images.

ServiceNow Lens compétence dans le workflow Plateforme de la Administrateur Now Assist console



Exigences de gestion des licences

L'application ServiceNow Lens nécessite une Workflow Data Fabric licence (précédemment connue sous le nom d'Automation Engine) et une Now Assist licence.

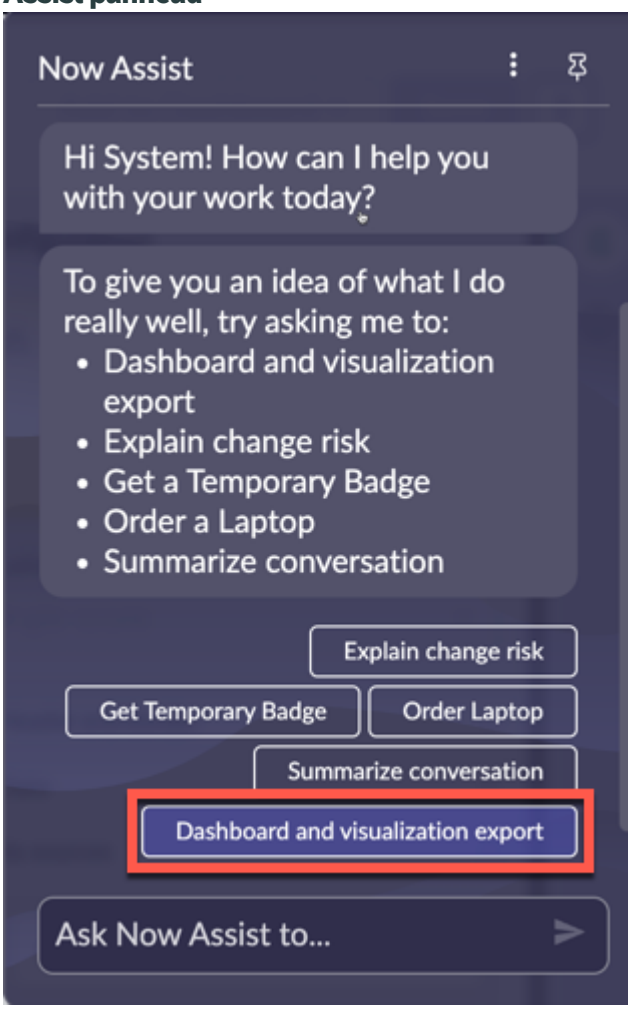
Traduction automatique

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

Compétence d'exportation de tableaux de bord et de visualisations

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

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



Important :

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

Traduction automatique

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

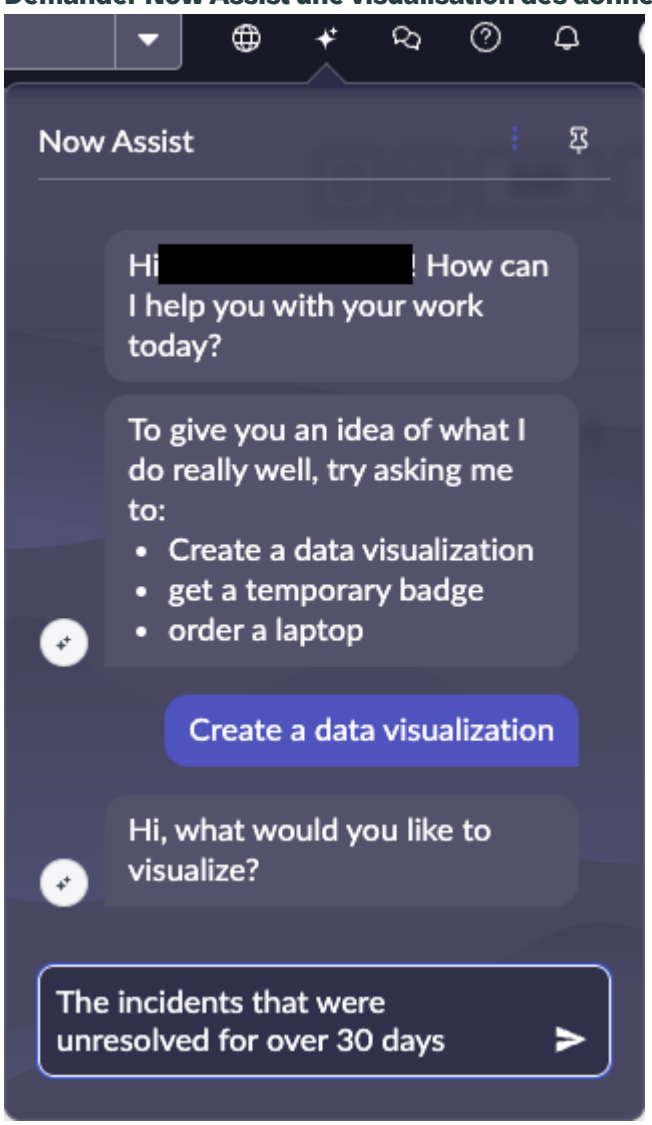
Pour plus d'informations sur l'exportation de tableaux de bord et de visualisations de données à partir du panneau Now Assist, reportez-vous à la section Generate or export dashboards and data visualizations in the Now Assist panel .

Génération de visualisation de données

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

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

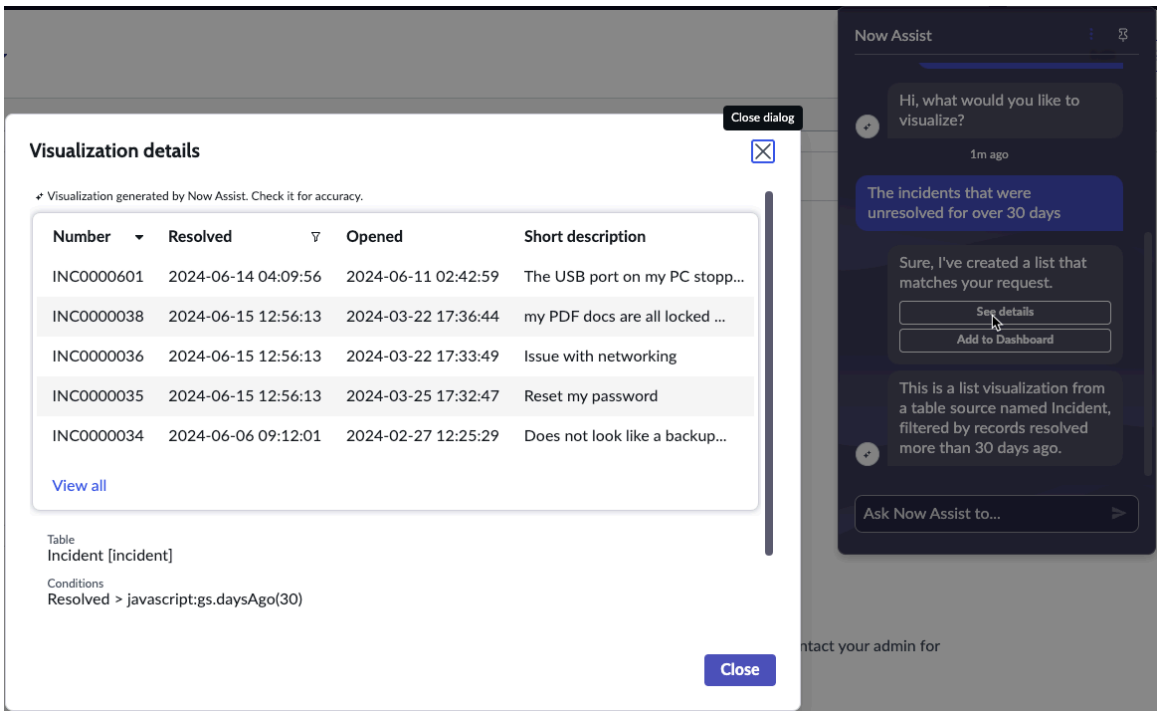
Demander Now Assist une visualisation des données



Traduction automatique

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

Résultats de la demande : Détails de visualisation



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

Navigation

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

Vue d'ensemble de la navigation

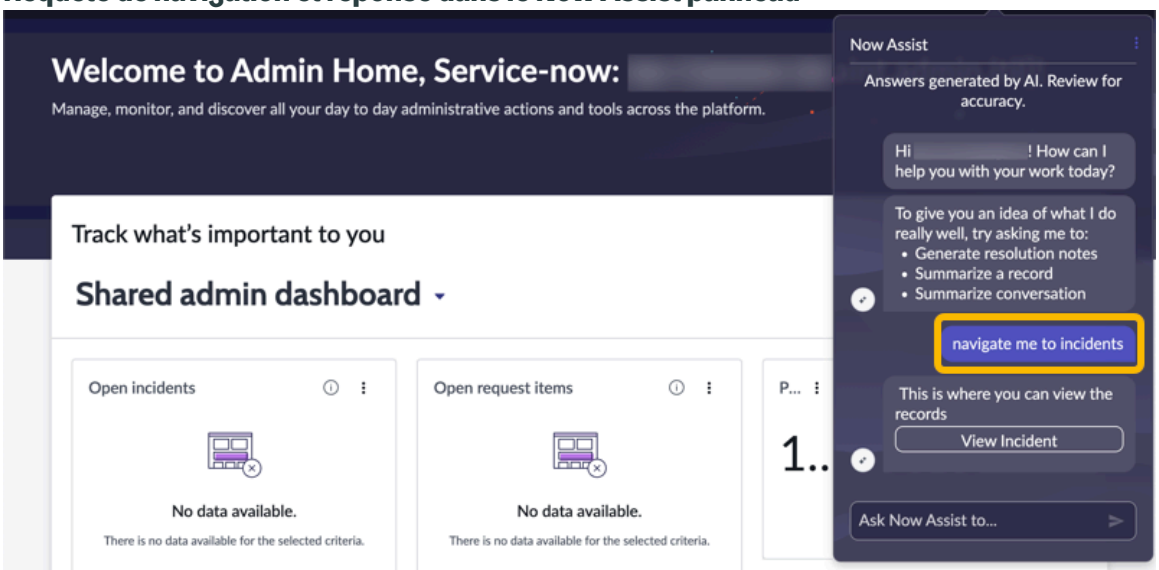
La navigation est une compétence du panneau qui gère les Now Assist demandes de recherche d'enregistrements au cours d'une conversation par messagerie instantanée. Lorsque vous demandez des enregistrements ou des tables en langage Now Assist clair, vous affichez des liens dans la messagerie instantanée pour vous diriger vers la meilleure correspondance à votre demande. Par exemple, vous pouvez saisir Montrez-moi les enregistrements d'incidents.

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

Traduction automatique

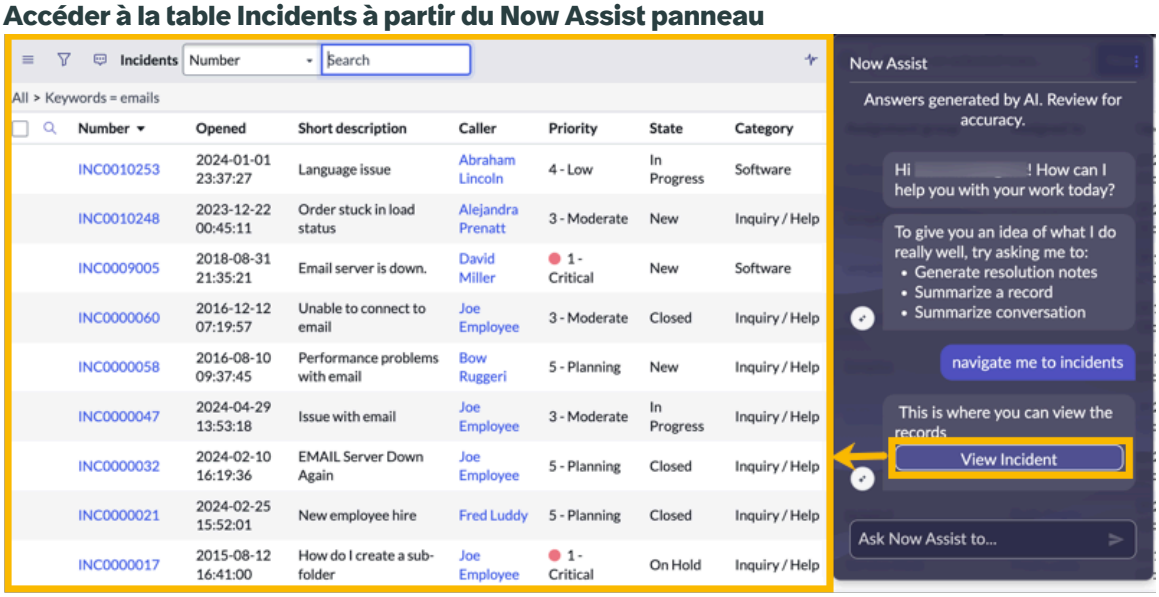
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Requête de navigation et réponse dans le Now Assist panneau



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

Accéder à la table Incidents à partir du Now Assist panneau



Affiner vos résultats

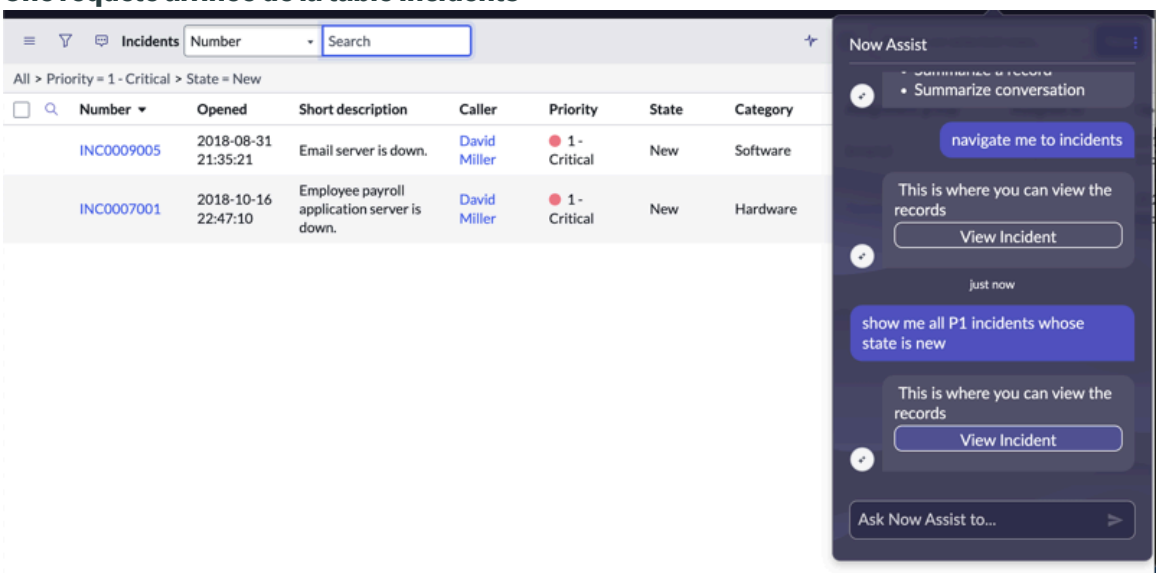
Vous pouvez affiner davantage vos résultats à l'aide de demandes plus détaillées. Si vous saisissez Montrez-moi tous les enregistrements d'incidents dont l'état est Terminé, Now Assist affiche uniquement les enregistrements de la table dont l'état est Terminé.

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

Traduction automatique

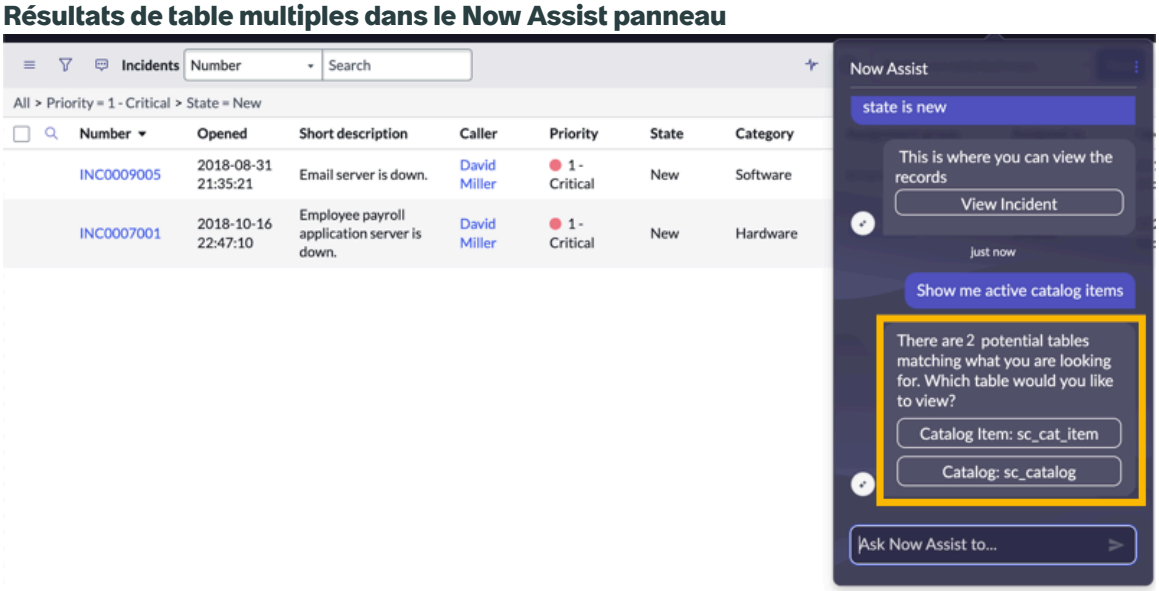
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Une requête affinée de la table Incidents



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

Résultats de table multiples dans le Now Assist panneau

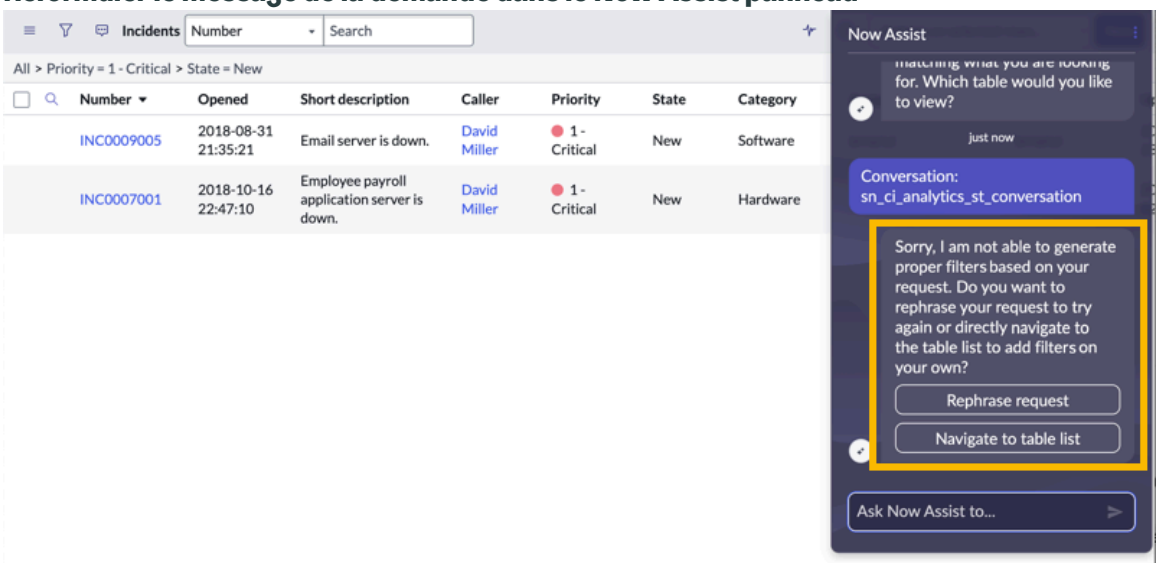


Si Now Assist vous ne comprenez pas votre demande, vous recevez un message d'erreur vous demandant de reformuler votre demande. Vous pouvez également choisir d'accéder à une « meilleure estimation » en fonction de votre demande précédente.

Traduction automatique

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

Reformuler le message de la demande dans le Now Assist panneau



Now Assist Aide conversationnelle

Cette compétence utilise Application d'IA générative des options pour fournir des réponses aux questions du Now Assist panneau.

https://player.vimeo.com/video/1088792812?h=bceb334712&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479.

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

Remarque :
La fonctionnalité Obtenir de l'aide est disponible dans le cadre des Now Assist droits et aucun nouvel abonnement n'est requis. La fonctionnalité est activée par défaut et vous pouvez la désactiver dans les Administrateur Now Assist **paramètres**. Le ServiceNow Now LLM Service (grand modèle de langage) est le fournisseur de modèle par défaut pour cette Now Assist compétence permettant de récupérer des réponses précises aux questions des utilisateurs.

Vous pouvez poser votre question de deux manières :

- Sélectionnez **la compétence Obtenir de l'aide** et soumettez une requête pour utiliser l'option d'aide dans le Now Assist panneau.
- Soumettez votre requête directement dans le Now Assist panneau. Il effectuera la découverte et trouvera la compétence la plus appropriée parmi celles répertoriées, en fonction des mots-clés que vous avez saisis. Cette compétence détectée est utilisée pour récupérer les réponses à vos requêtes.

Remarque :
Les compétences disponibles affichées dans le Now Assist panneau peuvent être personnalisées en consultation avec les équipes d'intégration.

Fonctionnement de l'aide conversationnelle

Votre requête passe par les étapes suivantes pour récupérer la meilleure réponse.

1. Recherche IA

   La requête est envoyée à une **instance ServiceNow centrale**, où **Recherche IA** effectue une recherche dans la table de connaissances qui stocke le contenu du contenu de la documentation du produit.

Traduction automatique

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

Nous utilisons Instance Data Replication (IDR) pour synchroniser le contenu de la documentation produit à partir des instances Now Support.

Remarque :
Plusieurs instances centrales de ServiceNow sont déployées dans trois régions : USA Est ou USA Ouest, EMEA et APJC.

2. Les blocs (ou enregistrements) les plus pertinents ainsi que la requête de l'utilisateur sont envoyés à la configuration du résultat Genius des questions-réponses Now Assist pour générer une réponse contextuelle significative.
3. Reclassement

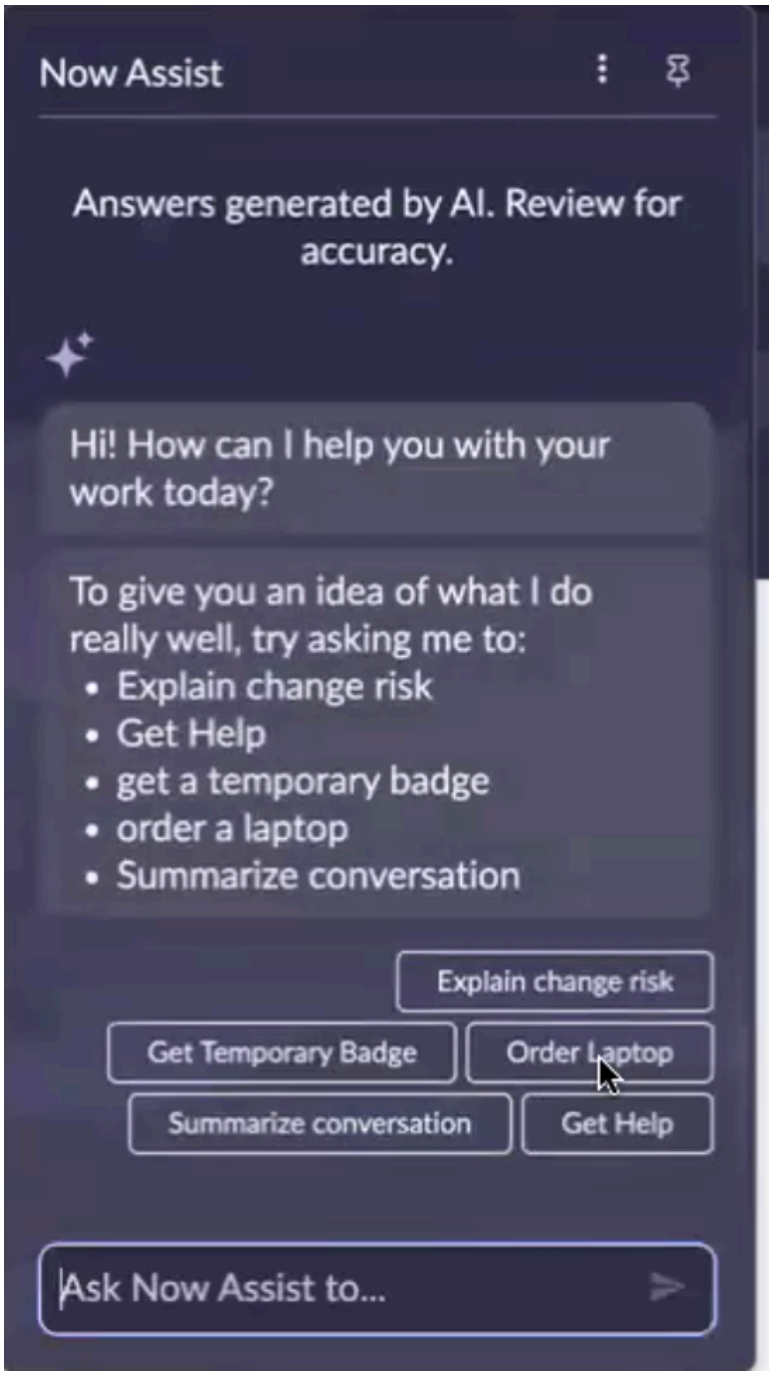
   Les questions-réponses Now Assist, une option prête à l'emploi, reclassent les blocs récupérés pour garantir une meilleure pertinence.
4. Recherche dans le cache
   - Si la requête de l'utilisateur existe dans le cache, la réponse préenregistrée est renvoyée.
   - Si la requête n'est pas mise en cache, la requête et les blocs reclassés sont envoyés à Now LLM pour générer une réponse significative.

L'opération Now LLM récupère le résultat le plus pertinent du https://www.servicenow.com/docs/ portail et l'affiche dans le même panneau.

Remarque :
À compter de cette version, la requête récupérera des résultats basés exclusivement sur la version de l'instance actuelle de l'utilisateur. Cette amélioration est intégrée au processus de requête pour garantir la livraison de résultats précis qui reflètent les dernières mises à jour et fonctionnalités.

Traduction automatique

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



Traduction automatique

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

Now Assist Questions et réponses

Utilisez la compétence Questions-réponses pour aider les agents à trouver des réponses concises et exploitables à partir d’articles Now Assist de la base de connaissances et de contenu provenant de sources de recherche externes pour leurs questions et leurs suivis au cours d’une conversation de messagerie instantanée.

Now Assist Questions-réponses sur la vue d’ensemble des compétences

Now Assist Questions-réponses est une compétence du panneau qui prend en charge Recherche IA l’aptitude Now Assist de questions-réponses multi-tours pour répondre aux questions des utilisateurs. Cette aptitude est conçue pour combiner et synthétiser les

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

informations provenant de diverses Recherche IA sources, telles que les articles de la base de connaissances, les flux et les actions, les rubriques et le contenu externe provenant de sources, telles que Microsoft SharePoint ou Confluence, puis synthétise ces informations en une seule réponse exploitable présentée via des cartes intuitives.

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

La compétence Questions-réponses Now Assist est également conçue pour mémoriser l'historique de la conversation afin de fournir des réponses contextuelles et de traiter les questions et réponses de suivi de manière conversationnelle avec un utilisateur. Chaque carte de réponse inclut une réponse générée, des liens vers les articles de la base de connaissances sources et du contenu externe pour référence, ainsi que des actions conçues pour correspondre à la requête de recherche. Pour plus d'informations sur la configuration des sources de recherche externes pour accéder à du contenu externe, reportez-vous à la section Assign search sources to a chat assistant .

Activer la Now Assist compétence Questions-réponses

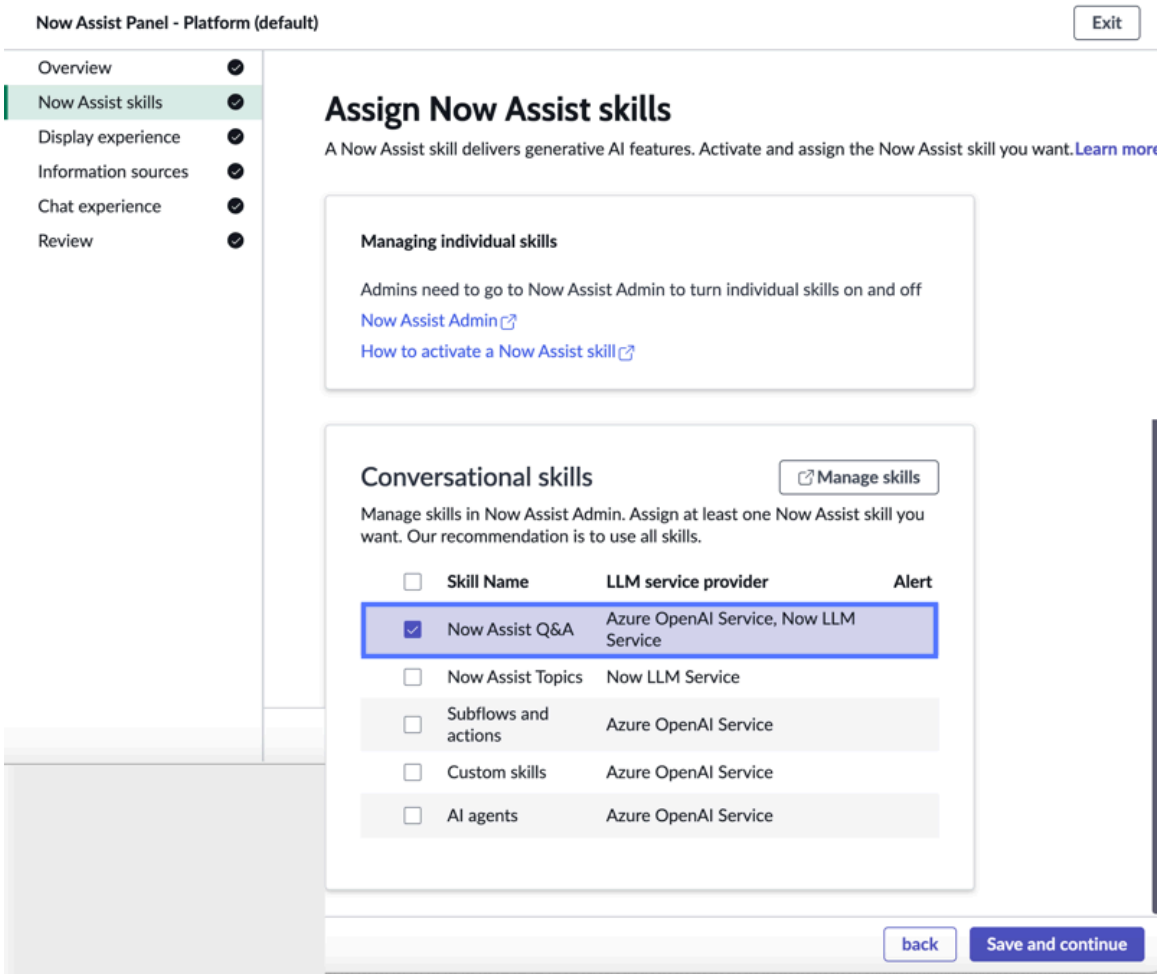
Pour permettre au panneau d'accéder aux articles de la Now Assist base de connaissances et de les récupérer tout en répondant aux questions des utilisateurs, un administrateur doit activer l'application Recherche IANow Assist avant d'activer la Now Assist compétence Questions-réponses . Pour plus d'informations sur l'activation Recherche IA de l'application Now Assist , reportez-vous à la section AI Search .

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

L'exemple suivant montre comment un administrateur peut vérifier que la compétence est activée. Un administrateur accède à **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Assistants**. Dans la liste Assistants, sélectionnez Now Assist Panneau - Plateforme (par défaut). Dans la Now Assist page Panneau - Plateforme (par défaut), sélectionnez l'onglet **Compétences Now Assist** , puis confirmez que la Now Assist compétence Questions-réponses est active.

Traduction automatique

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



Réponse multi-tours dans le Now Assist panneau

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

Traduction automatique

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

Réponse synthétisée dans le Now Assist panneau



Traduction automatique

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

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

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

Compétences du générateur de requête d'analyse et du générateur d'aperçus d'analyse

Génération de requête est un back-end partagé qui traduit les énoncés de l'utilisateur en requêtes de base de données et renvoie des réponses.

Activez les compétences suivantes :

Générateur de requête d'analyse

Transforme les questions des utilisateurs en requêtes de base de données

Générateur d'aperçus d'analyse

Résumer les résultats de la requête pour produire des textes concis et générer des questions de suivi

La génération de requête est nécessaire pour les applications suivantes :

- Explorateur Now Assist
- Generate or export dashboards and data visualizations in the Now Assist panel
- Now Assist for Configuration Management Database (CMDB)

Pour plus d'informations, consultez Query Generation .

Gardien Now Assist

Activez Gardien Now Assist, construit avec ServiceNow Small Language Model, pour surveiller et évaluer le contenu créé avec l'IA générative afin de protéger et d'améliorer l'expérience utilisateur.

Vue d'ensemble du Gardien Now Assist

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

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

Traduction automatique

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

Garde-corps

Contenu offensant

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

Injection d'invite

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

Sujets filtrés

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

Journalisation et blocage

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

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

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

Redirection pour les rubriques filtrées sensibles

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

Les utilisateurs ont également la possibilité de remplacer la redirection en sélectionnant **Continuer, non sensible**, ce qui les ramène à leur rubrique d'origine sans lancer le flux de secours.

Remarque :
Une fois que l'utilisateur poursuit avec la rubrique de secours, par exemple, en démarrant le flux de création d'un ticket RH, il Agent virtuel ne détecte plus de rubriques sensibles dans cette conversation.

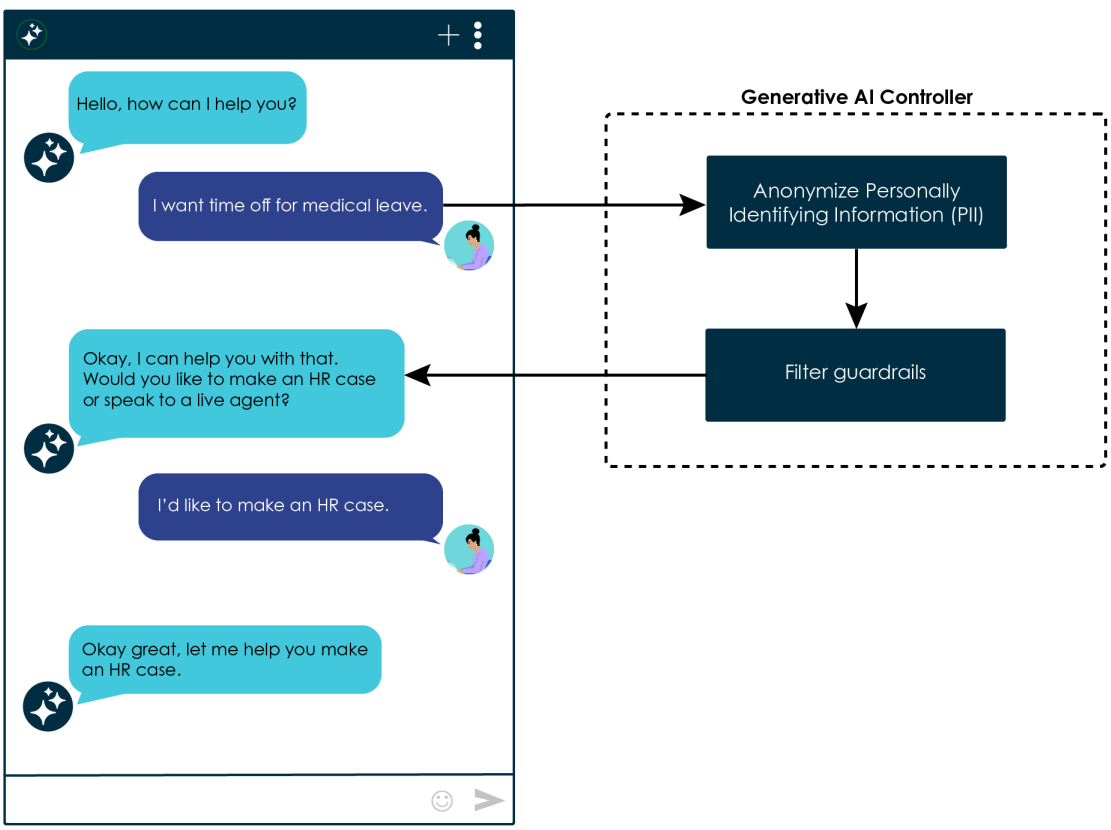
Traduction automatique

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

Gardien Now Assist lors de l'exécution

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

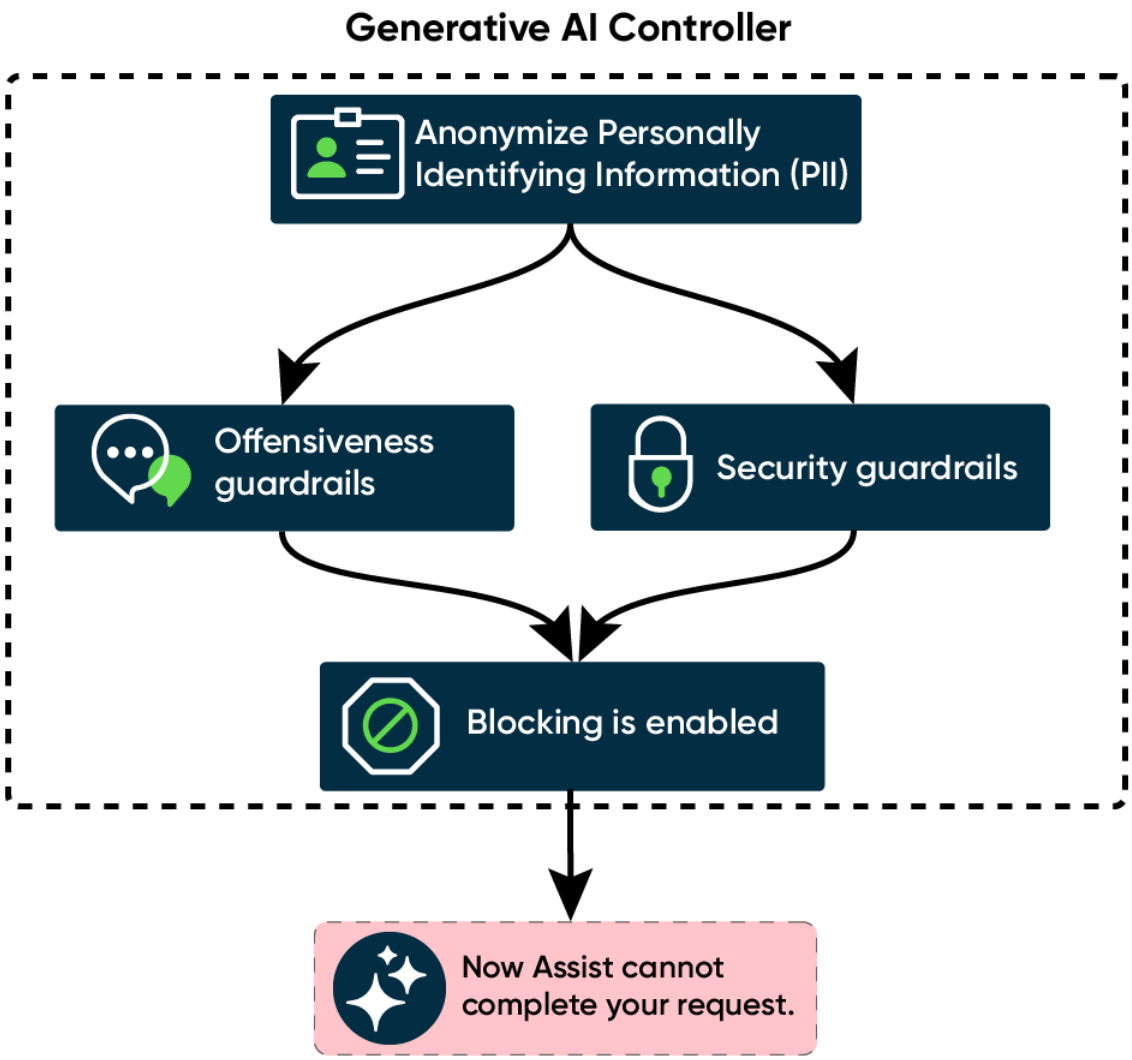
Pour les compétences conversationnelles, la recherche sémantique traite les demandes pour déterminer si un filtre a été détecté. Si tel est le cas, l'utilisateur est redirigé vers une Agent virtuel rubrique qui lui demande s'il souhaite créer un ticket RH ou parler à un agent actif.



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

Traduction automatique

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



Catégories de sécurité

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

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

Traduction automatique

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

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

Traduction automatique

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

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

Traduction automatique

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

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

Compétences qui prennent en charge le Gardien Now Assist

Compétences prises en charge par workflow

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

Traduction automatique

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

Compétences prises en charge par workflow (suite)

Workflow	Compétences prises en charge par produit
	• Analyse post-incident • Actions recommandées en cas d'incident de sécurité • Synthèse des incidents de sécurité • Génération de notes de résolution **Connecteur du graphe de services Diagnostic** Diagnostiquer un Connecteur du graphe de services. **Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM)** • Résumé du projet par e-mail • Synthèse des commentaires • Synthèse de plusieurs commentaires • Documentation de l'IA générative du projet • Élément de planification Documentation sur l'IA générative • Équipes EAP Documentation sur l'IA générative
Client	**Now Assist for Customer Service Management (CSM)** • Synthèse du ticket • Recommandation de messagerie instantanée • Synthèse de la messagerie instantanée • Compétence de réponse par e-mail • Génération de la base de connaissances • Génération de notes de résolution • Barre latérale Résumé • Synthèse des appels vocaux **Now Assist for Field Service Management (FSM)** • Génération de la base de connaissances • Barre latérale Résumé • Synthèse de la fermeture des tâches de commande de travaux **Now Assist for Financial Services Operations (FSO)** • Synthèse du ticket de réclamation • Synthèse du ticket de litige **Now Assist for Public Sector Digital Services (PSDS)**

Traduction automatique

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

Compétences prises en charge par workflow (suite)

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

Traduction pour Now Assist

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

Vue d'ensemble de la traduction

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

Traduction automatique

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

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

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

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

Si la traduction en langue maternelle est activée, le LLM vérifie la langue de l'utilisateur pour voir si elle est prise en charge. Si la langue est prise en charge, seule la traduction en langue maternelle est utilisée et aucune correspondance n'est Traduction dynamique effectuée. Un petit nombre de langues ne sont pas encore prises en charge nativement par tous les modèles. Now Assist Traduction dynamique est automatiquement appliqué pour résoudre ce problème pour les langues non prises en charge. En outre, si la traduction en langue maternelle est activée, les demandes LLM qui renvoient des sorties dans la langue de secours ne seront pas traduites par Traduction dynamique. Ils sont retournés tels quels à l'utilisateur. Ce processus permet d'augmenter les performances des compétences et de réduire la latence.

Traduction dynamique

Traduction dynamique pour Now Assist utilise le service de Microsoft Azure traduction OEM via ServiceNow. Chaque langue disponible en tant que pack linguistique sur la plate-forme est prise en charge par Microsoft Azure OEMServiceNow. Ces langues sont les suivantes :

- Suédois
- Finnois
- Tchèque
- Hébreu
- Hongrois
- Coréen
- Norvégien
- Polonais
- Portugais
- Russe
- Chinois simplifié
- Chinois traditionnel
- Thaï
- Turc

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

- Arabe
- Danois

Pour plus d'informations, consultez Microsoft Azure OEM pour Traduction dynamique dans Now Assist.

Traduction en langue maternelle

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

Les langues suivantes sont prises en charge :

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

Choisir un service de traduction

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

Activer la traduction pour Now Assist

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

Configuration des Now Assist paramètres et des fonctionnalités

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

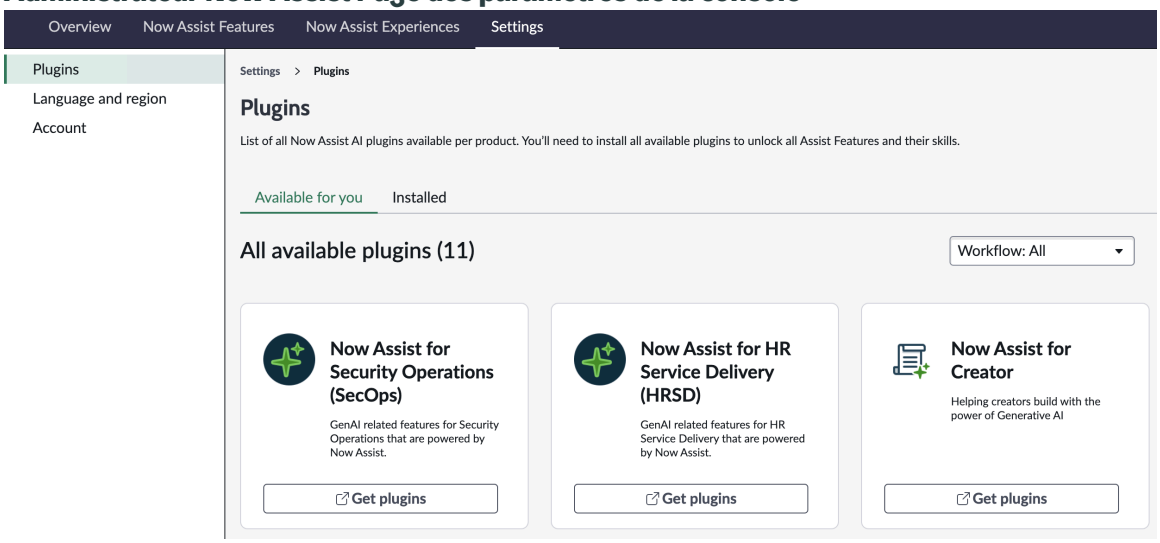
Vue d'ensemble de la configuration

Utilisez la page Paramètres de la Administrateur Now Assist console pour activer les modules d'extension, activer le Now Assist panneau et afficher les paramètres du compte. Vous devez installer au moins une Now Assist application avant de pouvoir configurer des compétences.

L'exemple suivant montre la page Paramètres avec quatre modules d'extension disponibles à installer, notamment Now Assist pour HRSD et Now Assist pour les créateurs.

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

Administrateur Now Assist Page des paramètres de la console



Installer Now Assist modules d'extension

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

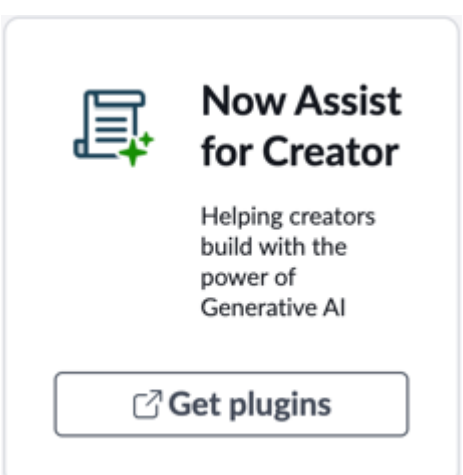
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Paramètres**.

   Si vous êtes déjà dans Administrateur Now Assist, sélectionnez l'onglet **Réglages** .

2. Sur la page **Paramètres**, sélectionnez **Modules d'extension.**

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



Traduction automatique

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

3. Sélectionnez **Obtenir des modules d'extension** sur la carte pour le module d'extension que vous souhaitez installer.
4. Dans la fenêtre de confirmation, sélectionnez **Installer le module d'extension** pour ouvrir la page du module d'extension ServiceNow Store dans un nouvel onglet de navigateur.
5. Installez le module d'extension à partir de la ServiceNow Store page.

   Certaines applications peuvent vous obliger à demander l'application dès le ServiceNow® Store début. Une fois que vous avez demandé l'application à partir de la ServiceNow® Store page, accédez à **Tous** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous** pour terminer l'installation.
6. Revenez à la Administrateur Now Assist console.
7. Dans la boîte de dialogue, sélectionnez **Actualiser**.
8. Fermez la boîte de dialogue pour passer en revue tous vos modules d'extension ou sélectionnez **Afficher tous les assistants et compétences (module d'extension)** pour examiner les fonctionnalités de votre nouveau module d'extension.

Résultats
Votre module d'extension est installé avec succès.

Si vous rencontrez des problèmes lors de l'installation ou de la mise à jour des applications, consultez cet article de la base de connaissances pour connaître les étapes susceptibles de résoudre votre problème. Sinon, vous pouvez créer un ticket de support.

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

Activer le Now Assist panneau

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

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

Rôle requis : sn_generative_ai.nsa_admin

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

Pour en savoir plus sur le panneau et sur la Now Assist manière dont il peut aider vos agents, reportez-vous à la rubrique Panneau Now Assist.

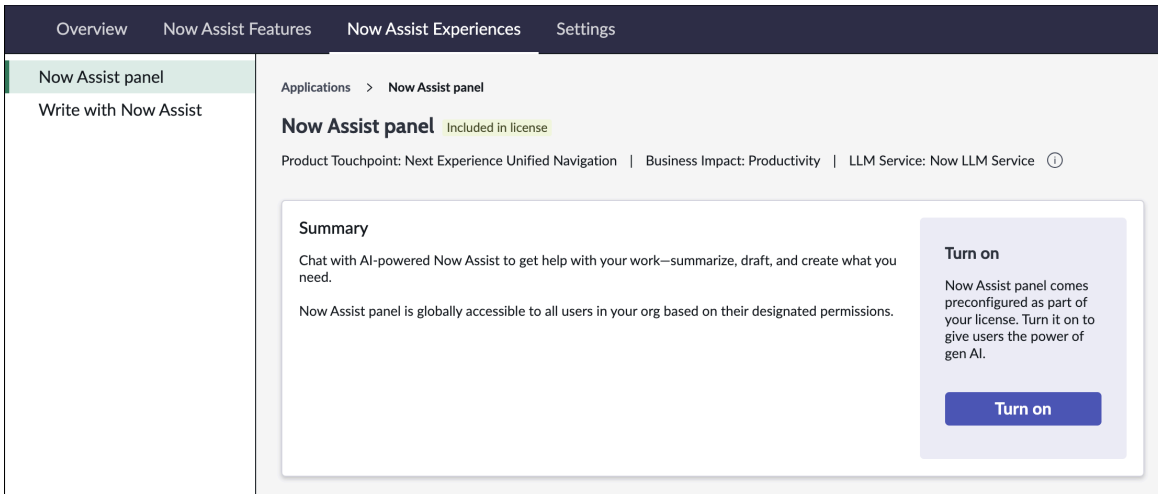
Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Expériences Now Assist**.

   Si vous êtes déjà dans Administrateur Now Assist, sélectionnez l'onglet **Expériences Now Assist** .
2. Sélectionnez **le panneau Now Assist**.

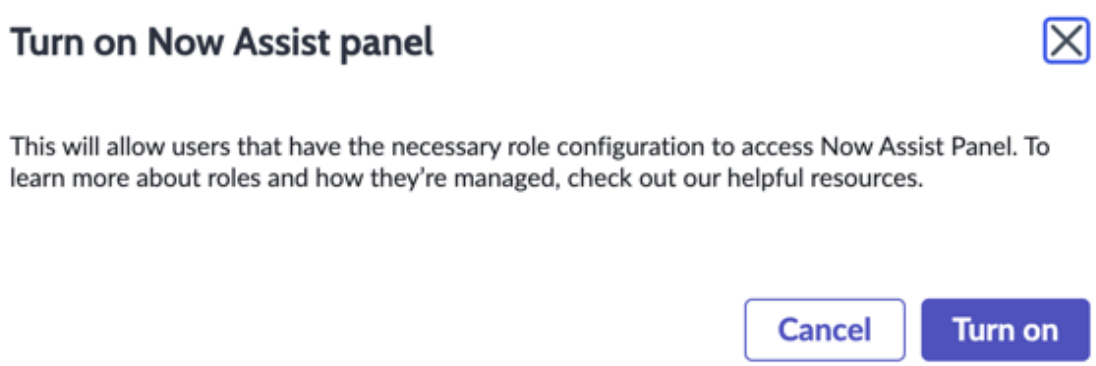
Traduction automatique

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

3. Activez le Now Assist panneau sur votre instance en sélectionnant **Activer**.



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



Résultats

Le Now Assist panneau est actif sur votre instance pour les utilisateurs disposant du rôle now_assist_panel_user.

Que faire ensuite

Pour obtenir des exemples de panneau Now Assist en action pour Now Assist les applications, consultez les rubriques suivantes :

- Summarize a chat conversation by using Now Assist for Customer Service Management (CSM)
- Summarize a Sidebar discussion by using Now Assist for IT Service Management (ITSM)
- Summarize an issue using Now Assist for Integrated Risk Management (IRM)
- Generate a knowledge article from HR Agent Workspace with Now Assist for HRSD

Activer une Now Assist compétence

Configurez les déclencheurs, les paramètres et les emplacements d'affichage des compétences afin Now Assist d'activer les options de GenAI dans le ServiceNow AI Platform.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_generative_ai.nsa_admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Activez les compétences les plus pertinentes pour vos cas d'utilisation et vos besoins professionnels. Pour obtenir la liste complète des compétences disponibles, consultez Compétences Now Assist. Une fois les compétences activées, elles sont accessibles sur le en fonction des ServiceNow AI Platform paramètres de disponibilité et d'affichage que vous choisissez.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console de l'administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités**.

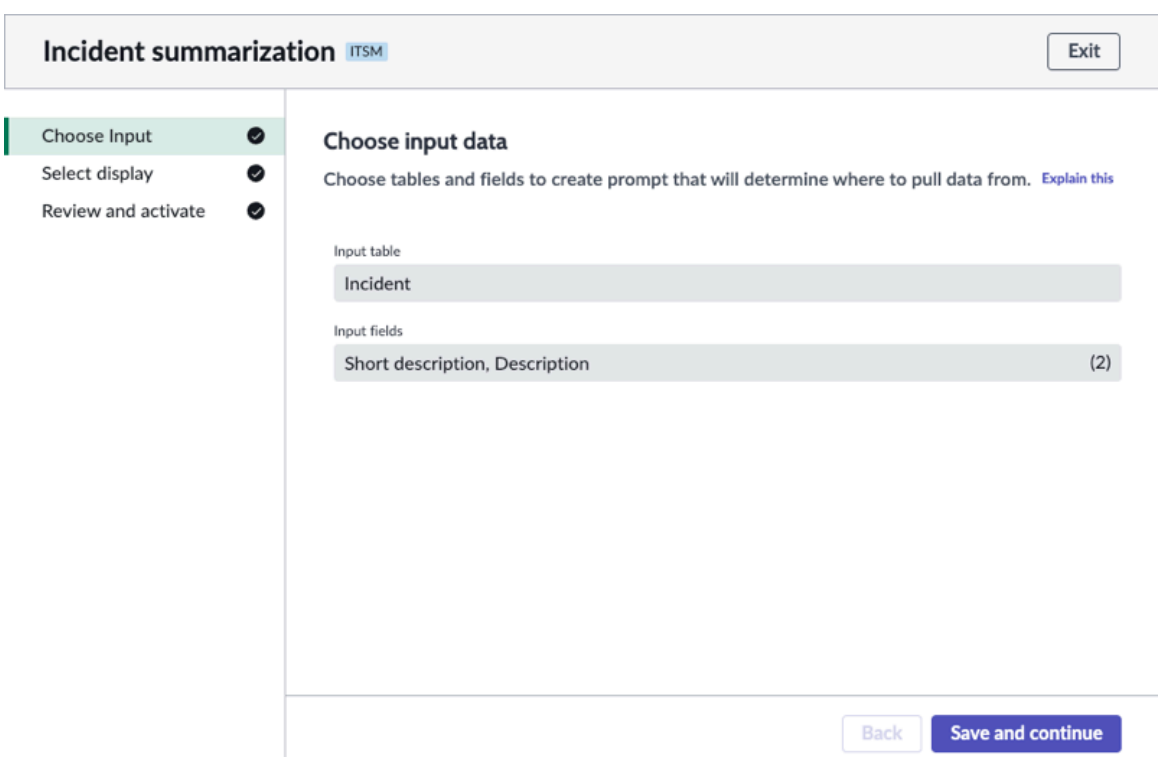
   Si vous êtes déjà dans la Administrateur Now Assist console, sélectionnez l'onglet **Fonctionnalités Now Assist** .

2. Dans le panneau de navigation, sélectionnez un workflow, tel que **Technologie**.

   Chaque workflow contient des ensembles de fonctionnalités.

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

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



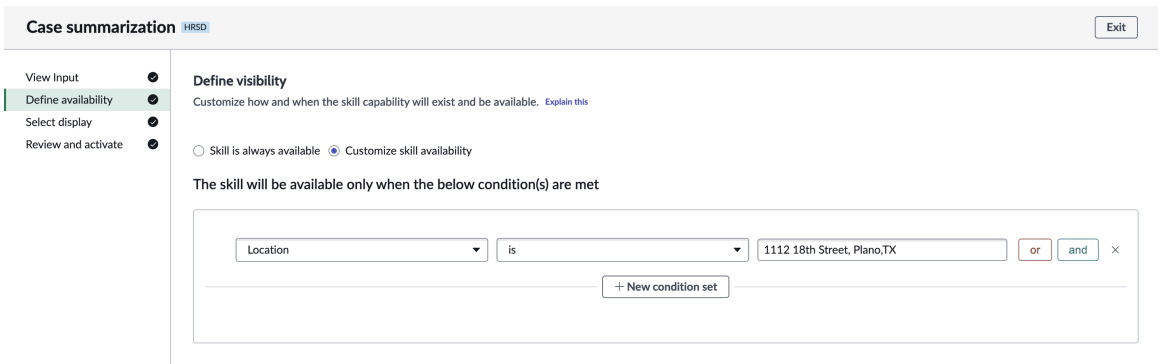
Remarque :
Certaines options de configuration sont en lecture seule.

Traduction automatique

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

6. Une fois que vous avez configuré l'étape en cours, sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante.
7. **Facultatif :** Pour certaines compétences, l'étape suivante consiste à définir la disponibilité.

   (Optional) Vous pouvez sélectionner **La compétence est toujours disponible** si vous ne souhaitez pas imposer de restrictions quant au moment où la compétence est disponible pour utilisation. Si vous souhaitez ajouter des conditions, sélectionnez **Personnaliser la disponibilité des compétences**. La sélection de cette option ouvre un générateur de conditions pour sélectionner des champs et des valeurs qui déterminent si quelqu'un peut utiliser la compétence.



8. À l'étape suivante de la configuration de la compétence, sélectionnez l'emplacement où vous souhaitez afficher cette compétence.

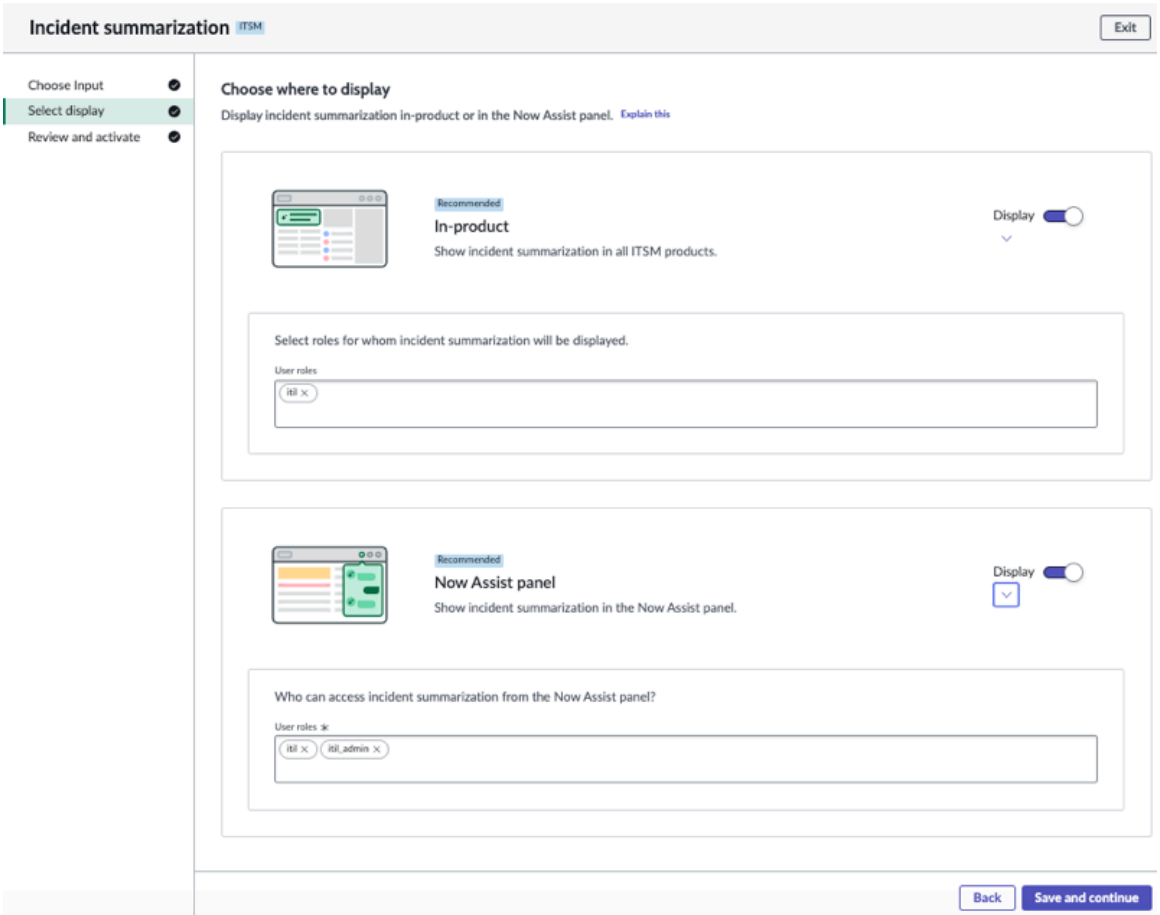
   Les options varient d'une compétence à l'autre. Certaines options ne sont disponibles que pour certaines compétences.

   - **Bureau intégré au produit** : lorsque cette option est sélectionnée, Now Assist les compétences sont affichées sur les formulaires et dans les espaces de travail.
   - **Panneau Now Assist** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont disponibles dans le panneau Now Assist. Si vous ne voyez pas cette option, vous devez activer le panneau Now Assist. Pour plus d'informations, consultez Activer le Now Assist panneau.
   - **Interface utilisateur principale** : lorsque cette option est sélectionnée, la compétence s'affiche Now Assist en tant qu'action d'interface utilisateur dans le Interface utilisateur principale.

   Sélectionnez la flèche vers le bas en regard du bouton bascule Affichage pour sélectionner les rôles qui peuvent utiliser la compétence. Les rôles peuvent être ajoutés en saisissant le nom du rôle dans le champ Rôles d'utilisateur. Les rôles existants peuvent être supprimés en sélectionnant l'icône X dans la bulle de rôle. Vous devez avoir au moins un rôle spécifié, mais vous pouvez en ajouter autant que vous le souhaitez.

Traduction automatique

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



9. Passez en revue vos choix et sélectionnez **Activer** pour finaliser la configuration.

Que faire ensuite

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

Configurer les compétences de synthèse de la messagerie instantanée et de recommandation de réponse de messagerie instantanée dans la Administrateur Now Assist console

Définissez les déclencheurs, les entrées et l'emplacement d'affichage pour la synthèse de la messagerie instantanée et la recommandation de réponse de messagerie instantanée à l'aide de la configuration guidée de la Administrateur Now Assist console. D'un point de vue conceptuel, les étapes d'activation sont identiques pour les deux compétences.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_generative_ai.nsa_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console de l'administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités**.

   Si vous êtes déjà dans la Administrateur Now Assist console, sélectionnez l'onglet **Fonctionnalités Now Assist** .

2. Dans le panneau de navigation, sélectionnez un workflow qui a une recommandation de messagerie instantanée, soit **Technologie** soit **Client**.

   Chaque workflow contient des ensembles de fonctionnalités.

Traduction automatique

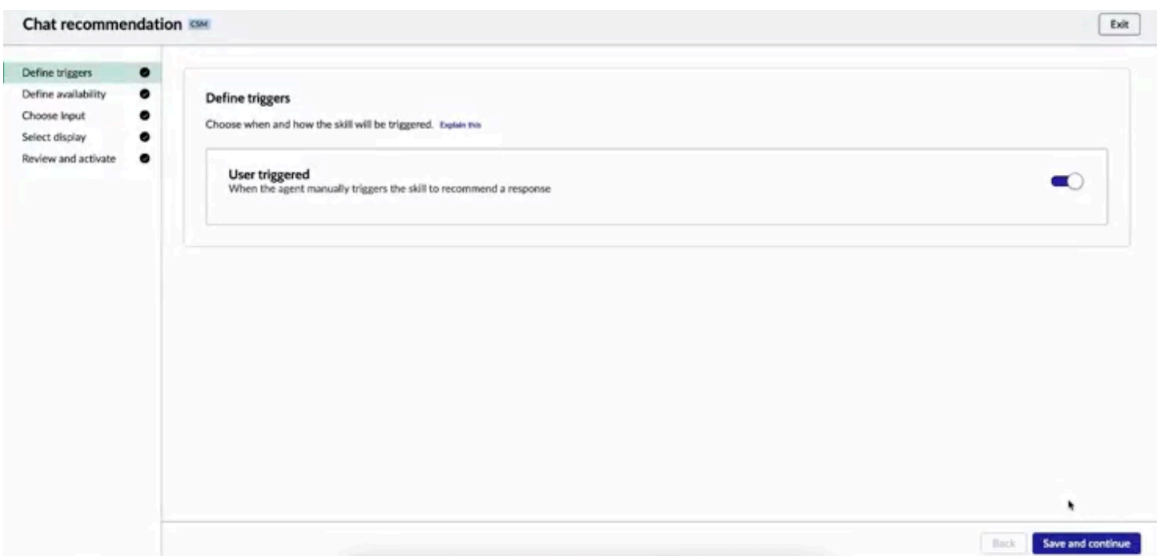
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

3. Sur la carte de fonctionnalité Messagerie instantanée, sélectionnez **Afficher les détails**.
4. Dans la section Toutes les compétences de messagerie instantanée disponibles de la carte de recommandation de messagerie instantanée, sélectionnez **Activer la compétence**.
5. Accédez à **Définir le déclencheur**, première étape de la configuration guidée.

   Par défaut, la plupart des options de la configuration sont configurées pour les cas d'utilisation les plus courants. Vous devrez peut-être sélectionner l'étape dans la navigation de configuration guidée pour revenir en arrière et changer les configurations des étapes précédentes. Vous pouvez également utiliser **Précédent** pour naviguer entre les étapes.

6. À l'aide des boutons bascules, sélectionnez les actions qui déclenchent la compétence de recommandation de messagerie instantanée.

Définir des déclencheurs pour la recommandation de messagerie instantanée

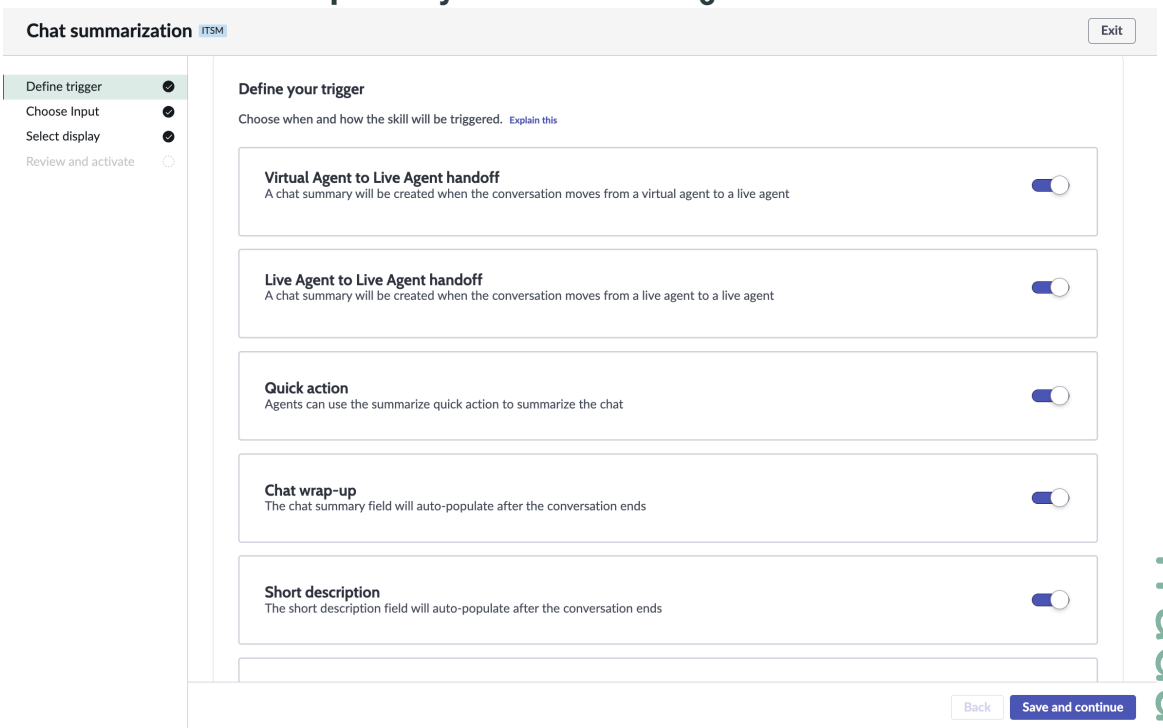


7. À l'aide des options bascules, sélectionnez les actions qui déclenchent la compétence de synthèse de la messagerie instantanée.

Traduction automatique

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

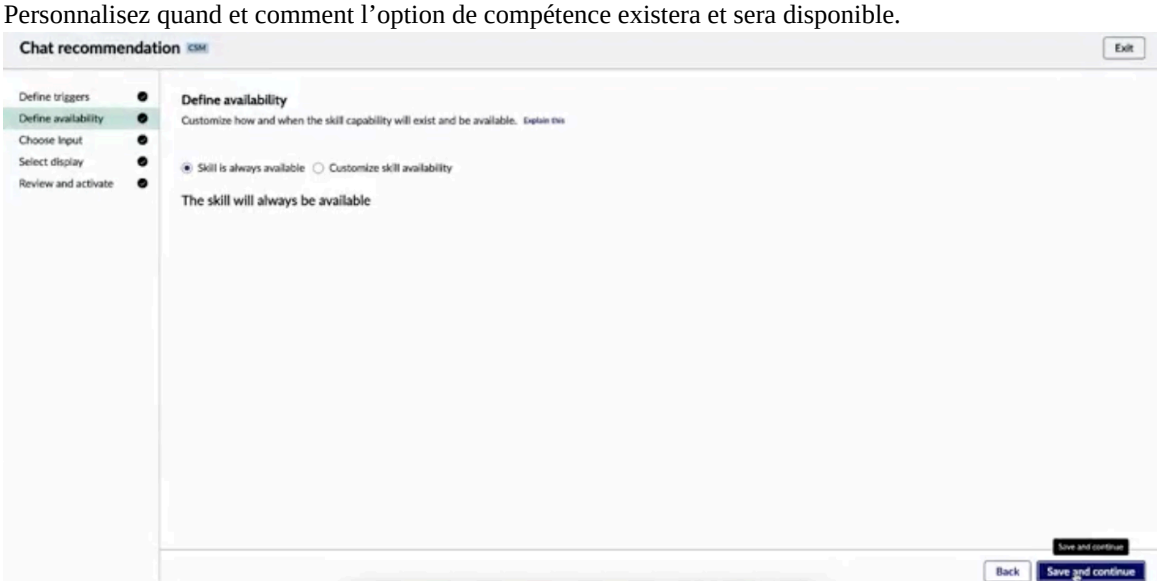
Définir des déclencheurs pour la synthèse de la messagerie instantanée



8. Indiquez si vous souhaitez que le résumé soit formaté avec des puces.

   Par défaut, les résumés sont rédigés avec des puces, mais vous pouvez désactiver ce format afin que le résumé généré utilise des paragraphes à la place.

9. Allez à **Définir la disponibilité**, l'étape suivante, en sélectionnant **Enregistrer et continuer**.
10. Personnalisez quand et comment l'option de compétence existera et sera disponible.



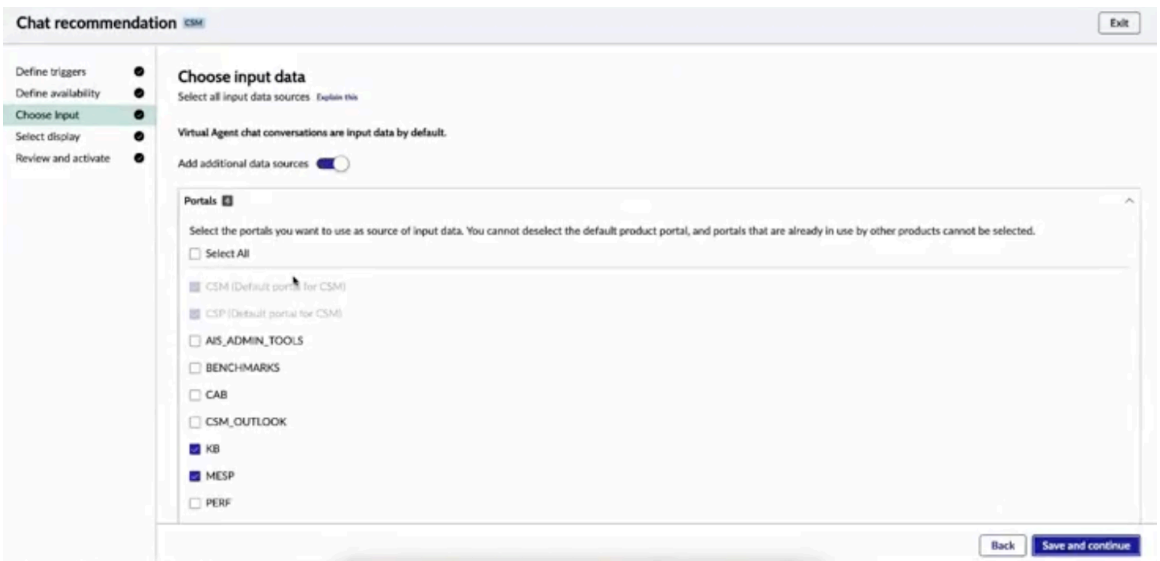
11. Sélectionnez **Personnaliser la disponibilité des compétences** si vous souhaitez définir la disponibilité des compétences pour un certain domaine.
12. Allez à **Choisir une entrée**, l'étape suivante, en sélectionnant **Enregistrer et continuer**.
13. Sélectionnez toutes les sources de données supplémentaires que le grand modèle de langage (LLM) doit prendre en compte lors de la génération d'une recommandation.

Traduction automatique

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

14. Sélectionnez un portail pour la source de données afin d'autoriser la génération d'un résumé/d'une recommandation de messagerie instantanée pour la conversation qui se produit sur ce portail.

    Il s'agit d'une étape obligatoire. L'administrateur doit spécifier un portail et activer un canal spécifique sur **Choisir une page d'entrée** , afin d'activer la compétence pour les messageries instantanées envoyées dans le portail/canal sélectionné. Sinon, l'agent reçoit un message d'erreur : « Les résumés de la messagerie instantanée ne s'affichent pas tant que votre administrateur informatique n'a pas effectué toutes les étapes requises de la configuration ».



15. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

16. Accédez à **Sélectionner l'affichage**, la dernière étape, puis sélectionnez l'emplacement où vous souhaitez afficher la compétence.

    Vous pouvez sélectionner les deux dans le produit, Now Assist le panneau ou les deux.

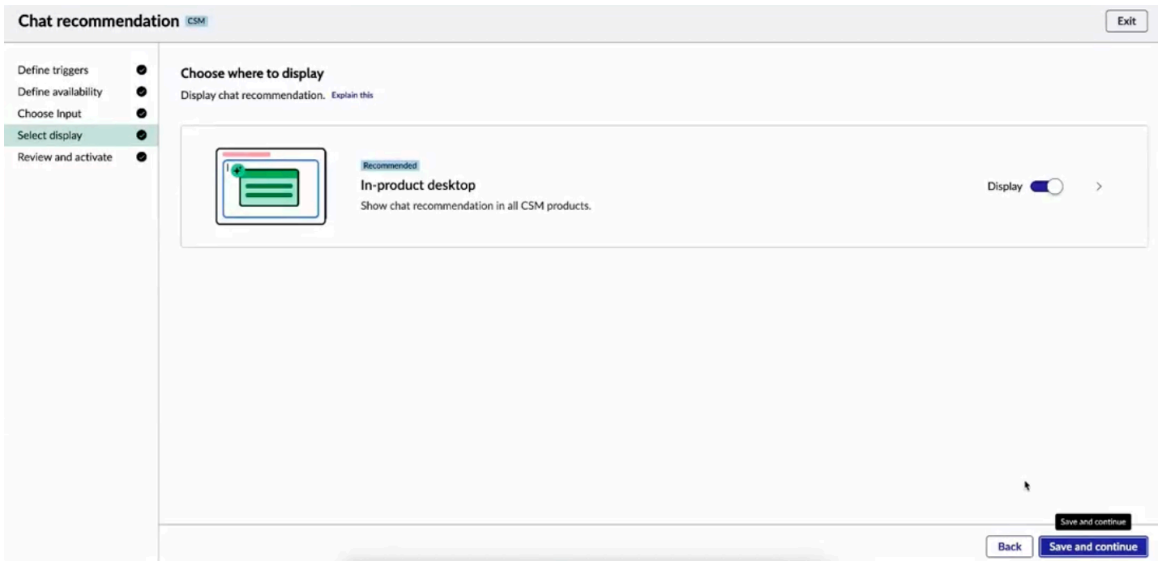
    Remarque :
    La recommandation de messagerie instantanée n'est pas disponible dans le panneau Now Assist.

    - **Bureau intégré au produit** : lorsque cette option est sélectionnée, Now Assist les compétences sont affichées sur les formulaires et dans les espaces de travail.
    - **Panneau Now Assist** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont disponibles dans le panneau Now Assist. Sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent utiliser la compétence. Sélectionnez la flèche en regard de l'activation/désactivation pour sélectionner les rôles qui peuvent accéder à la compétence. Vous pouvez ajouter des rôles en saisissant le nom du rôle dans le champ **Rôles d'utilisateur** . Vous pouvez supprimer des rôles existants en sélectionnant l'icône X dans la bulle de rôle. Vous devez avoir au moins un rôle spécifié, mais vous pouvez en ajouter autant que vous le souhaitez.

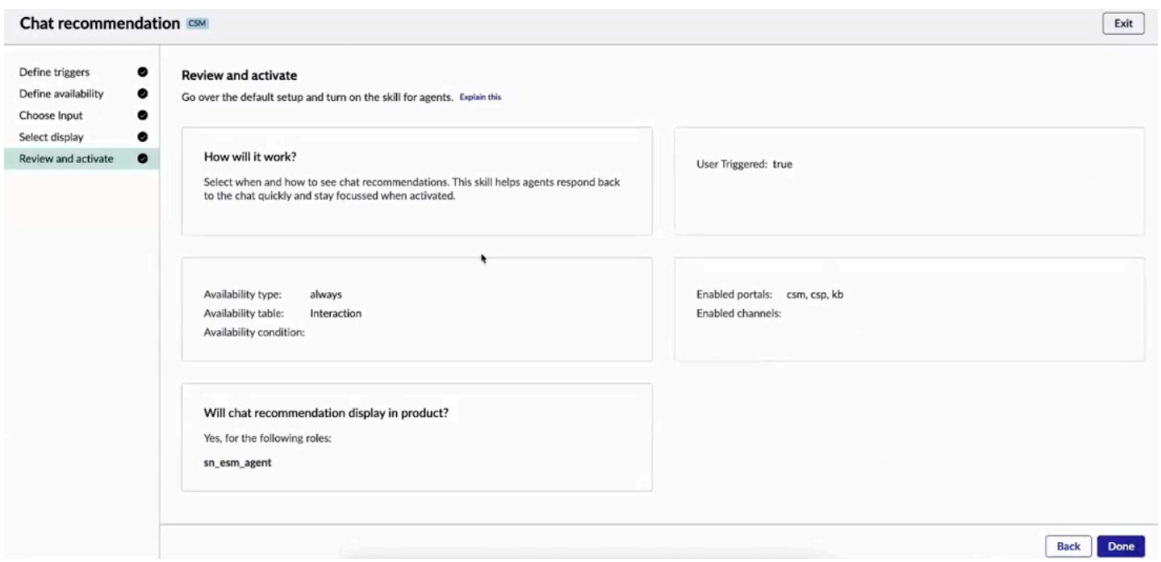
      Remarque :
      Vous pouvez utiliser différents rôles pour la recommandation de messagerie instantanée dans différents workflows. Vous pouvez voir quel workflow vous configurez en cochant l'étiquette en regard du nom de la compétence en haut de la configuration guidée, tel que « ITSM » ou « HRSD ».

Traduction automatique

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



17. Passez en revue vos choix et terminez la configuration en sélectionnant **Activer**.



Résultats

La recommandation de messagerie instantanée ou la recommandation de réponse pour le workflow est active sur l'instance.

Que faire ensuite

Analysez les performances et l'utilisation de vos compétences sur la Administrateur Now Assist console pour déterminer le succès de la compétence. Pour en savoir plus sur le suivi de votre Now Assist utilisation, consultez Monitoring Now Assist usage in Subscription Management .

Configurer la recommandation de réponse par e-mail dans la Administrateur Now Assist console

Configurez la compétence Now Assist de recommandation d'e-mail pour permettre aux agents de rédiger des réponses par e-mail en fonction d'informations contextuelles.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_generative_ai.nsa_admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La compétence de recommandation d'e-mail est disponible dans plusieurs workflows. Les étapes exactes et leur ordre d'apparition pour la configuration guidée pour la compétence varient en fonction du workflow.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités de Now Assist**.

   Si vous êtes déjà dans la Administrateur Now Assist console, sélectionnez l'onglet **Fonctionnalités Now Assist** .

2. Dans le panneau de navigation, sélectionnez un workflow, tel que **Technologie**.

   Chaque workflow contient des ensembles de fonctionnalités. Les workflows disponibles pour la recommandation d'e-mail sont Client (CSM) et Employé (HRSD).

3. Sur la carte de fonctionnalité associée à la compétence que vous souhaitez activer, sélectionnez **Afficher les détails**.

4. Dans la section Toutes les compétences disponibles, sélectionnez **Activer la compétence**.

   Si vous avez déjà activé la compétence et que vous souhaitez modifier la configuration, dans la section Compétences actives, sélectionnez l'élément de menu Autres options (⋮). Sélectionnez ensuite **Modifier**.

5. Dans l'étape **Écrire avec Now Assist** , indiquez si vous souhaitez que le menu contextuel Now Assist soit actif, puis sélectionnez les actions qui vous semblent disponibles.

   Après chaque étape, sélectionnez **Enregistrer et continuer**. Pour plus d'informations sur ces choix, voir Entrées et déclencheurs de compétences pour Now Assist pour HRSD.



6. Choisissez quand vous souhaitez que la compétence soit disponible.

   Vous pouvez sélectionner **La compétence est toujours disponible** si vous ne souhaitez pas imposer de restrictions quant au moment où la compétence est disponible pour utilisation. Si vous souhaitez ajouter des conditions, sélectionnez **Personnaliser la disponibilité des**

Traduction automatique

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

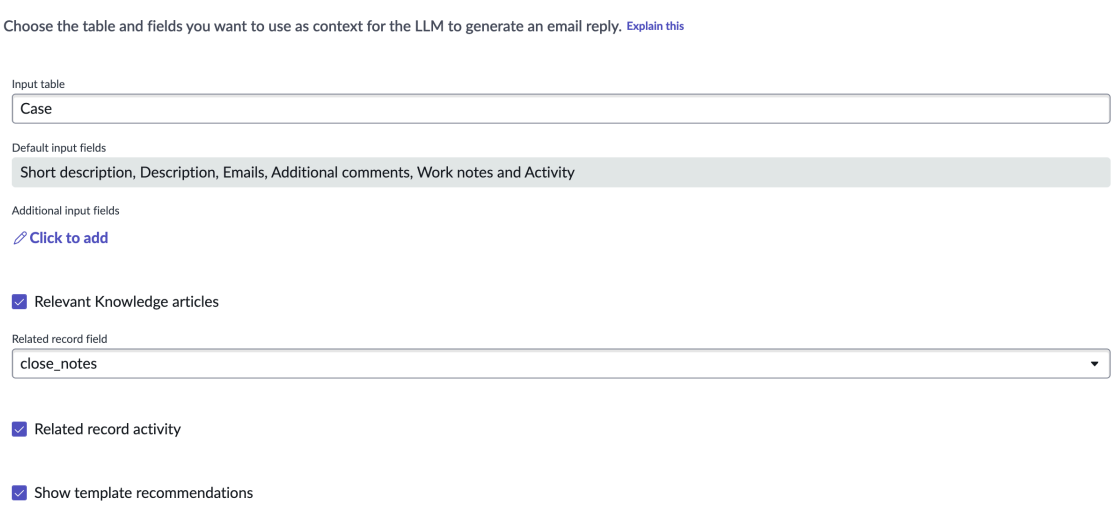
compétences. La sélection de cette option ouvre un générateur de conditions pour vous permettre de sélectionner des champs et des valeurs qui déterminent si quelqu'un peut utiliser la compétence.

7. Choisissez les entrées ou les paramètres d'e-mail, y compris les données d'entrée et si vous souhaitez afficher des suggestions de modèles.

   Certaines options peuvent être en lecture seule dans certains workflows.

   Un contexte supplémentaire peut améliorer la qualité de la recommandation d'e-mail. Dans le champ **Champs d'entrée supplémentaires** , vous pouvez choisir des champs qui ne sont pas déjà sélectionnés dans les **champs d'entrée Par défaut**. Vous pouvez inclure des articles de la base de connaissances en cochant la case. Vous pouvez choisir un champ dans les enregistrements connexes, tels que les notes de résolution, dans le **champ Enregistrement connexe**. Si le champ Enregistrement connexe n'a aucune valeur ou si vous n'en sélectionnez pas, vous pouvez également choisir d'inclure l'activité des enregistrements connexes.

   Si vous sélectionnez **Afficher les recommandations de modèles**, les agents voient une liste des suggestions de modèles générées par Now Assist lorsqu'ils sélectionnent un modèle.



8. À l'étape suivante de la configuration de la compétence, sélectionnez l'emplacement où vous souhaitez afficher cette compétence.

   Vous pouvez sélectionner les deux dans le produit, Now Assist le panneau ou les deux.

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

     Pour les compétences intégrées au produit, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent les utiliser.

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

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

Traduction automatique

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

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

9. Passez en revue vos choix et sélectionnez **Activer** pour finaliser la configuration.

Résultats

Les agents peuvent générer des brouillons d'e-mails grâce à l'IA générative.

Modifier une Now Assist compétence

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

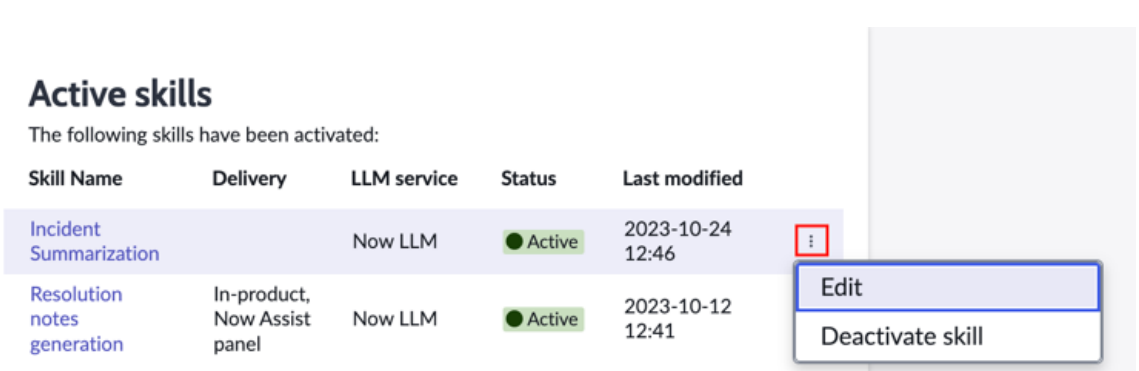
Avant de commencer

Rôle requis : sn_generative_ai.nsa_admin

Procédure

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

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



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

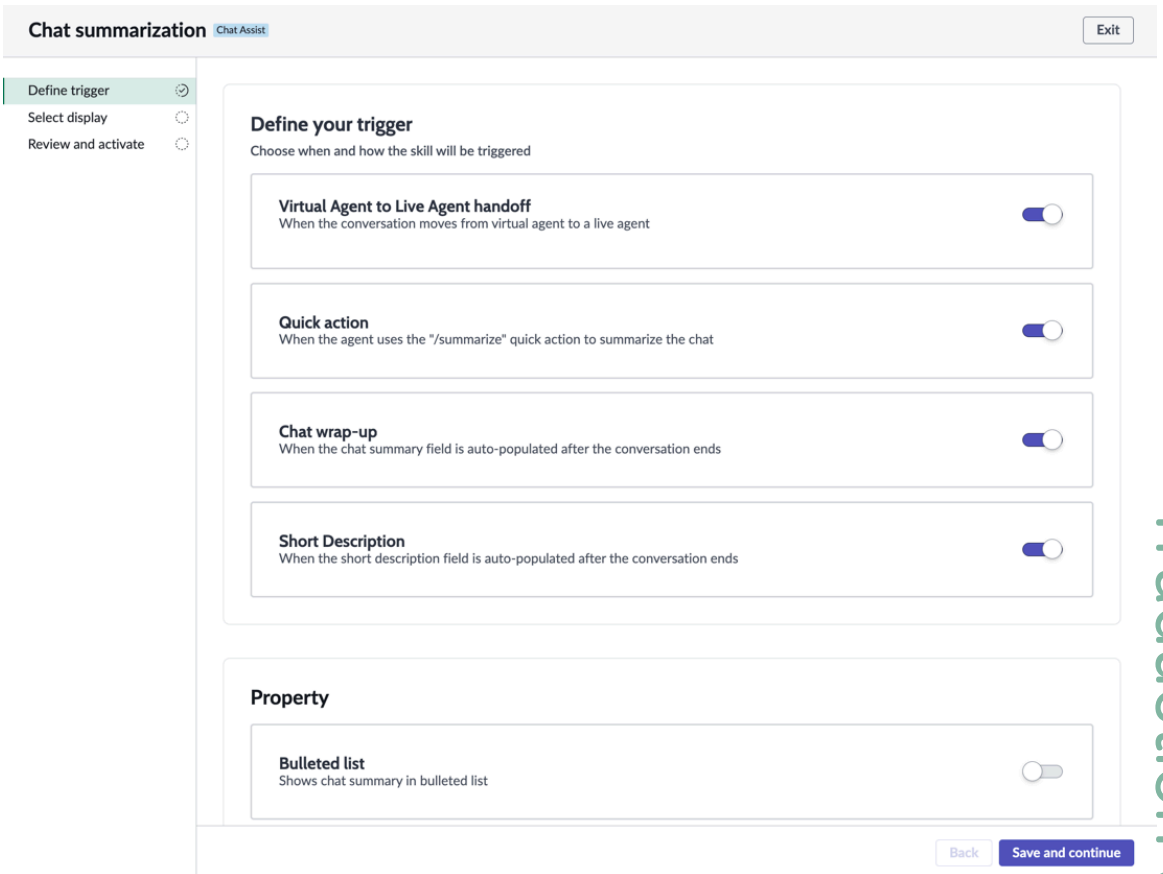
Chaque configuration de compétence comporte un certain nombre d'étapes affichées dans la configuration guidée. Les étapes exactes varient d'une compétence à l'autre. Un symbole en regard de chaque étape indique si l'étape est terminée, partiellement terminée ou non terminée.

Remarque :
Certaines options de configuration sont en lecture seule.

Traduction automatique

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

Panneau de configuration de la compétence de synthèse de la messagerie instantanée



5. Passez à l'étape suivante lorsque vous avez terminé de configurer l'étape en cours en sélectionnant **Enregistrer et continuer**.

   Vous pouvez revenir à une étape précédente en sélectionnant **Retour**.

6. Appliquez les nouveaux paramètres après avoir examiné vos changements en sélectionnant **Terminé**.

Résultats

La compétence est activée avec vos paramètres préférés. Vous pouvez maintenant installer d'autres modules d'extension ou activer d'autres compétences.

Faire une copie d'une Now Assist compétence

La fonctionnalité « Créer une copie » vous permet de créer une copie d'une Now Assist compétence afin de tester les paramètres de compétence et de configurer la compétence en fonction de vos besoins professionnels.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_generative_ai.nsa_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les compétences fournies avec les applications ont des Now Assist configurations par défaut optimisées pour répondre aux cas d'utilisation les plus courants. Si vous souhaitez modifier les paramètres de compétence, vous pouvez modifier une compétence à l'aide de la Administrateur Now Assist console ou créer une copie de la compétence. La création d'une copie laisse intacte la configuration de la compétence d'origine au cas où vous souhaiteriez

Traduction automatique

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

l'utiliser ultérieurement ou créer une autre copie à partir de l'original. Vous pouvez activer et configurer les copies des compétences à l'aide de la même configuration guidée que les compétences par défaut.

Remarque :
La fonctionnalité « Faire une copie » n'est pas disponible pour toutes les Now Assist compétences.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités**.

   Si vous êtes déjà dans la Administrateur Now Assist console, sélectionnez l'onglet **Fonctionnalités Now Assist** .

2. Dans le volet de navigation, sélectionnez le workflow de la compétence que vous souhaitez copier, par exemple Technologie ou Client.
3. Sur la carte de fonctionnalité qui contient la compétence par défaut, sélectionnez **Afficher les détails**.
4. Dans la section Toutes les compétences disponibles ou Compétences actives, sélectionnez l'icône Autres en regard de la compétence dont vous souhaitez faire une copie et sélectionnez **Créer une copie**.

   Remarque :
   Une seule version d'une compétence peut être active à la fois. Si vous créez et activez une copie de la compétence, toute version précédemment activée de la compétence est désactivée.

5. Dans le modal, sélectionnez **Créer une copie**.

Résultats
Une copie de la compétence est générée et vous êtes redirigé vers la configuration guidée.

Que faire ensuite
Poursuivez les étapes de la configuration guidée pour activer la compétence. Pour plus d'informations, voir Activer une compétence Now Assist.

Si vous faites une copie de la compétence de synthèse de ticket ou d'incident et que vous souhaitez en savoir plus sur vos options, consultez la documentation de configuration de la synthèse des enregistrements.

Configurer la synthèse du ticket ou de l'incident dans la Administrateur Now Assist console

Configurez la synthèse des tickets ou des incidents à l'aide de la configuration guidée dans la Administrateur Now Assist console. Vous pouvez choisir les tables et les champs d'entrée, ainsi que personnaliser la sortie d'invite pour les copies des compétences de synthèse d'enregistrements.

https://player.vimeo.com/video/996395898?h=e609c55303&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Avant de commencer
Vous pouvez uniquement personnaliser les données d'entrée et la sortie d'invite pour une copie d'une compétence de synthèse d'enregistrements. Pour en savoir plus sur la copie d'une compétence, reportez-vous à la section Faire une copie d'une Now Assist compétence. Après avoir créé une copie de compétence, vous pouvez découvrir les étapes pour terminer la configuration des compétences ici.

Rôle requis : nsa_admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, de nombreux paramètres de Now Assist synthèse des enregistrements sont optimisés pour les cas d'utilisation généraux. Passez en revue vos objectifs d'intégration de l'IA générative sur votre instance afin de déterminer si vous souhaitez apporter des changements et quels sont ces changements. Une fois que vous avez établi un plan, vous pouvez créer une copie d'une compétence et modifier les sources d'entrée et la sortie d'invite.

Procédure

1. Dans le champ **Nom de la compétence** , saisissez le nom de la compétence.

   Le nom par défaut ajoute (copie) à la fin du nom de la compétence d'origine. Par exemple, Synthèse des tickets (copie). Le changement du nom pour qu'il soit plus précis facilite l'identification ultérieure si vous souhaitez apporter des modifications.

2. **Facultatif :** Ajoutez une description de la compétence.
3. Passez à l'étape suivante en sélectionnant **Enregistrer et continuer**.
4. Choisissez les champs d'entrée et les sources de données pour chaque modèle d'entrée.

   Les options par défaut sont sélectionnées pour vous. Certaines options sont en lecture seule. Après avoir apporté des modifications au modèle d'entrée, vous pouvez enregistrer votre travail en sélectionnant **Enregistrer le modèle**.

   a. Sélectionnez un modèle d'entrée.

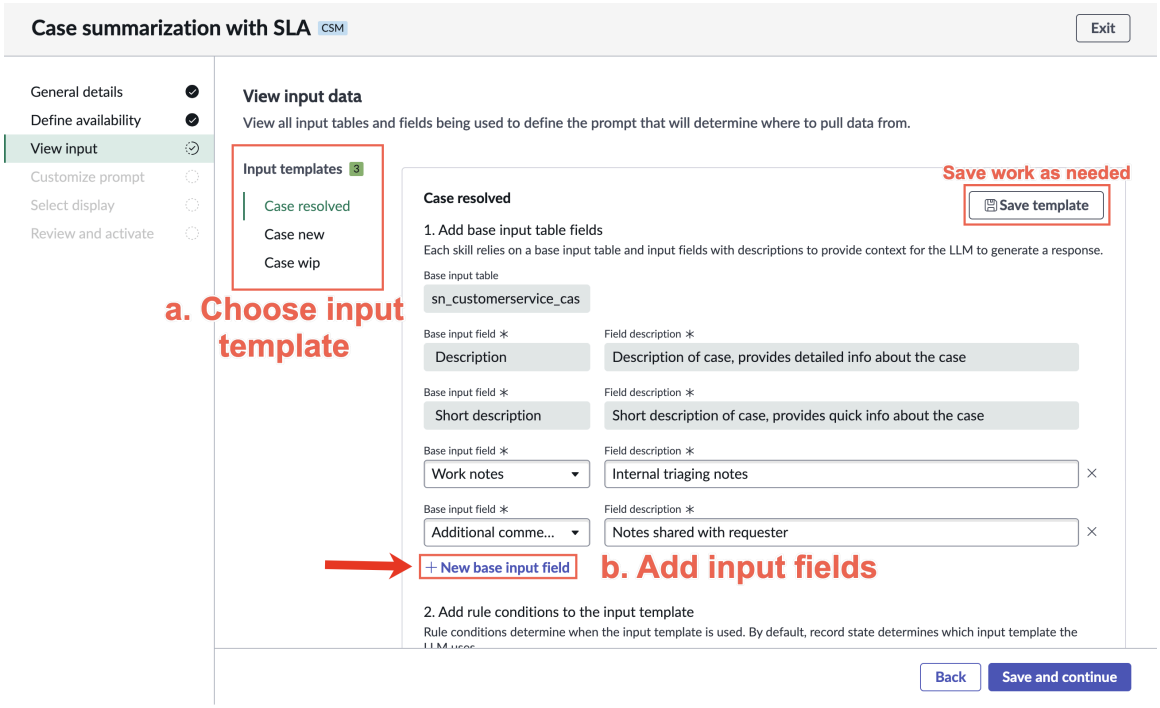
      Les trois modèles d'entrée par défaut concernent les nouveaux enregistrements, les enregistrements en cours et les enregistrements fermés.

   b. Ajoutez les champs de la table d'entrée de base en sélectionnant **Nouveau champ d'entrée de base**, en choisissant un champ et en saisissant une description de champ.

      Chaque champ de table d'entrée de base nécessite une description. La description indique au grand modèle de langage (LLM) à quoi sert le champ et comment les informations doivent être interprétées. Plus vous mettez d'informations dans la description, plus le modèle dispose de contexte pour les données.

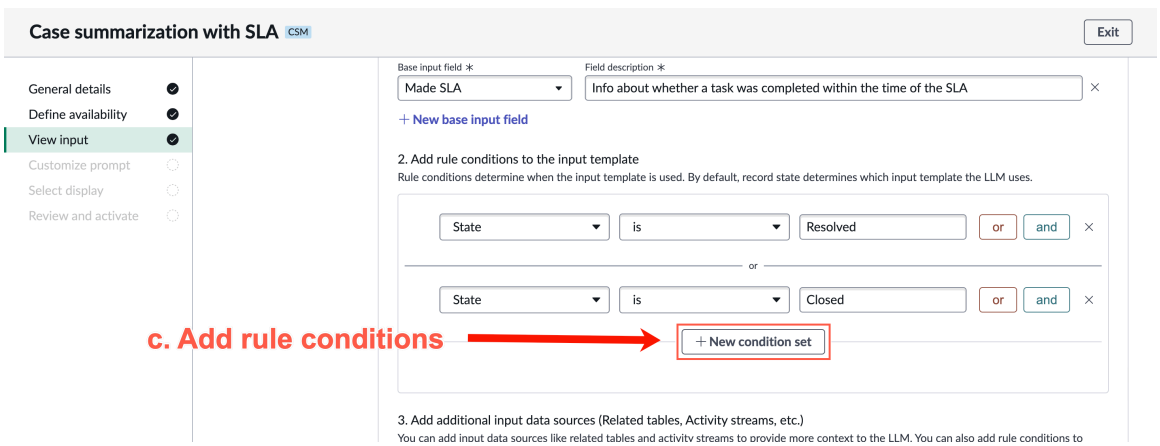
Traduction automatique

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



c. Ajoutez ou modifiez les conditions de règle pour la table de base.

Les conditions de la règle déterminent quand le modèle d'entrée est utilisé. La synthèse des enregistrements n'est disponible que pour les enregistrements qui correspondent aux conditions de règle d'un modèle d'entrée.

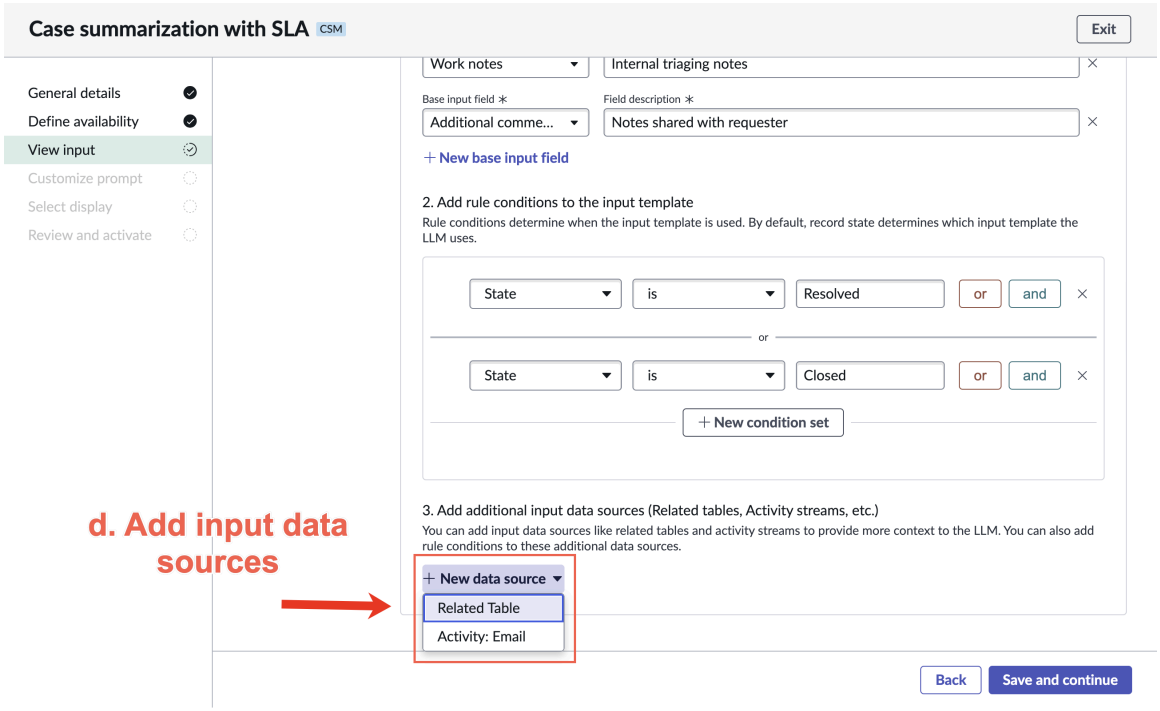


d. Facultatif : Ajoutez des sources de données d'entrée supplémentaires en sélectionnant **Nouvelle source de données** et en choisissant **Table connexe** ou **Activité : e-mail**.

(Optional) Chaque table connexe est configurée avec des champs d'entrée et des descriptions. Des descriptions plus spécifiques pour les tables connexes aident à fournir plus de contexte au LLM. Les champs d'activité, tels que E-mail, n'ont pas de champs d'entrée que vous pouvez configurer.

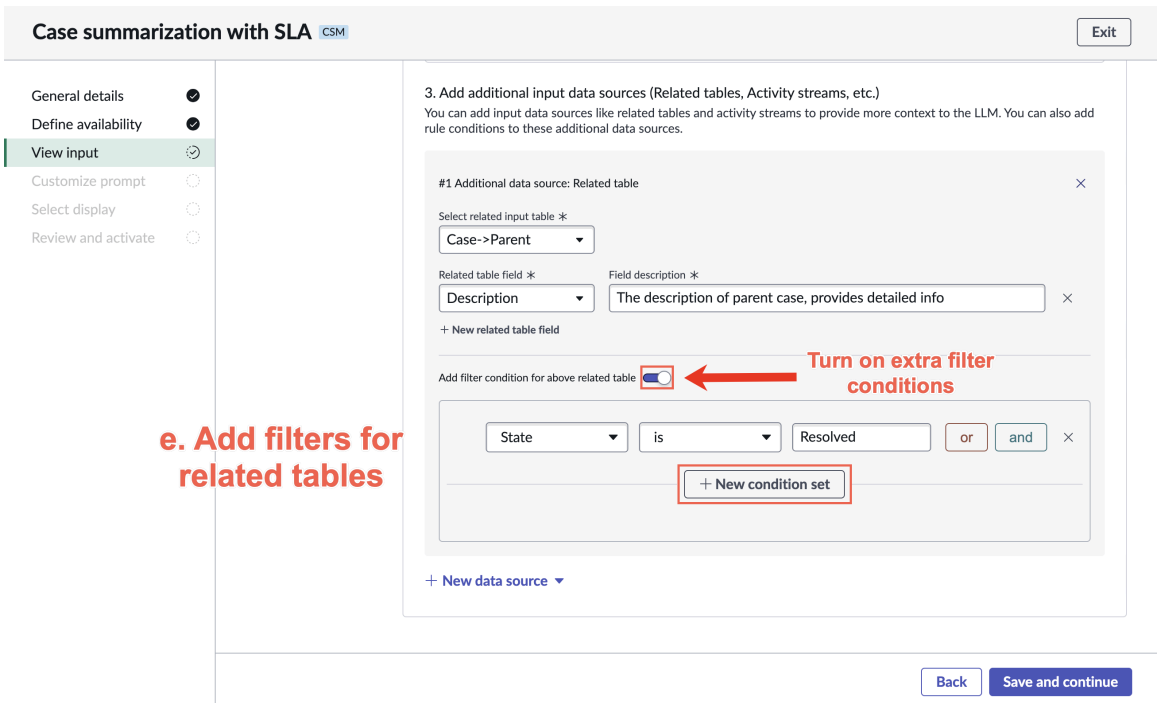
Traduction automatique

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



e. Facultatif : Ajoutez une condition de filtre à la table connexe.

(Optional) Vous pouvez ajouter d'autres conditions de règle à la table connexe. Ces conditions de règle déterminent si les données de la source de données supplémentaire sont incorporées dans le résumé. Vous pouvez générer des résumés sur les tickets qui ne correspondent pas aux conditions des règles de source de données supplémentaires tant que les conditions de la règle de la table de base sont remplies.



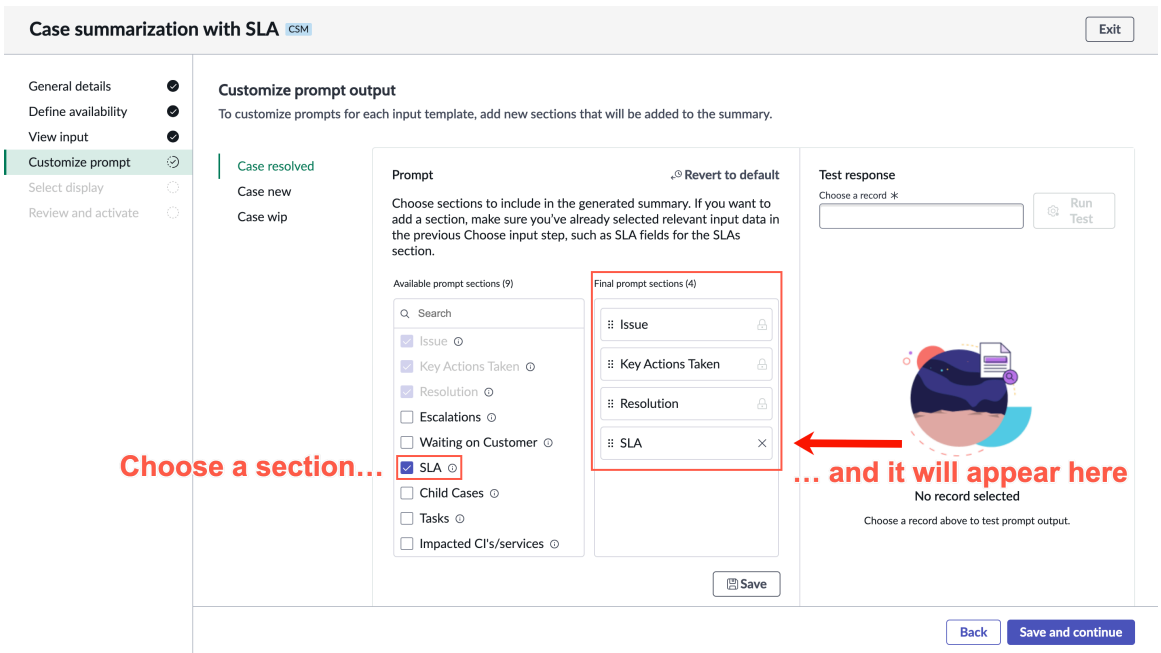
5. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

Traduction automatique

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

6. Choisissez les sections de sortie d'invite à afficher dans les résumés en déplaçant une section d'invite dans la liste des sections d'invite disponibles vers la liste des sections d'invite finale.

   Vous pouvez réorganiser les sections en faisant glisser les cases dans la liste des sections de l'invite finale. Certains modèles d'entrée ont des sections marquées par l'icône de Ces sections doivent apparaître dans le résumé final, mais vous pouvez toujours les réorganiser avec les sections que vous avez ajoutées.



7. Dans le panneau Tester la réponse, sélectionnez un enregistrement dans le champ **Choisir un enregistrement** .
8. Générez un résumé pour l'enregistrement choisi en sélectionnant **Exécuter le test**.

> **Important :**
> Chaque fois que vous testez la sortie de votre invite, l'opération compte comme une assistance suivie par votre Now Assist abonnement. Pour suivre votre Now Assist utilisation, Surveillance de l'utilisation de Now Assist dans Gestion des abonnements .

   L'exécution de plusieurs tests avec différents enregistrements peut vous aider à vous assurer que vous êtes satisfait des résultats.

9. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
10. Choisissez quand la compétence est disponible en sélectionnant **La compétence est toujours disponible** ou **Personnaliser la disponibilité des compétences**.

    Si vous choisissez **Personnaliser la disponibilité des compétences**, vous pouvez utiliser le générateur de conditions pour ajouter des conditions qui restreignent le moment où la compétence est disponible. Par exemple, vous pouvez rendre la compétence disponible uniquement pour certains groupes d'affectation.

11. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
12. Choisissez l'emplacement où vous souhaitez que la synthèse des enregistrements soit disponible en sélectionnant le bouton à bascule en regard de votre option d'affichage préférée.

    Vous pouvez sélectionner les deux dans le produit, Now Assist le panneau ou les deux.

Traduction automatique

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

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

  Pour les compétences intégrées au produit, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent les utiliser.

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

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

Vous pouvez ajouter des rôles en saisissant le nom du rôle dans le champ **Rôles d'utilisateur** . Vous pouvez supprimer des rôles existants en sélectionnant l'icône X dans la bulle de rôle. Vous devez spécifier au moins un rôle, mais vous pouvez en ajouter autant que vous le souhaitez.

13. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
14. Passez en revue vos choix et sélectionnez **Activer** pour finaliser la configuration.

Résultats
Votre version personnalisée de la synthèse du ticket ou de l'incident est active sur l'instance.

Que faire ensuite
Analysez vos performances de compétence sur la Administrateur Now Assist console pour déterminer le succès de la nouvelle version de la compétence. Pour en savoir plus sur le suivi de Now Assist l'utilisation, consultez Monitoring Now Assist usage in Subscription Management .

Dépanner une Now Assist compétence

Exécutez des diagnostics pour une compétence sur la Administrateur Now Assist console et obtenez des informations sur l'état de la configuration de vos compétences.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_generative_ai.nsa_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Certaines compétences ont des scripts de diagnostic que vous pouvez exécuter à partir de la Administrateur Now Assist console. Ces scripts de diagnostic vérifient la réussite de l'exécution des compétences et de la configuration des définitions d'aptitudes sous-jacentes. Si vous avez fait une copie d'une compétence, vous ne pourrez pas exécuter de diagnostics sur la copie de la compétence.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités**.

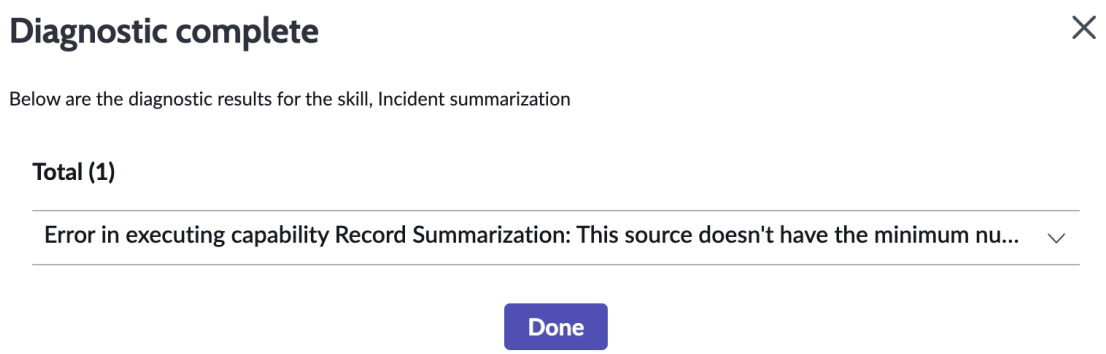
   Si vous êtes déjà dans la Administrateur Now Assist console, sélectionnez l'onglet **Fonctionnalités Now Assist** .

2. Dans le volet de navigation, sélectionnez le workflow de la compétence que vous souhaitez dépanner, par exemple **Technologie** ou **Client**.

Traduction automatique

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

3. Sur la carte de fonctionnalité qui contient la compétence que vous souhaitez dépanner, sélectionnez **Afficher les détails**.
4. Dans la section Toutes les compétences disponibles ou Compétences actives, sélectionnez l'icône Autres en regard de la compétence dont vous souhaitez faire une copie et sélectionnez **Exécuter les diagnostics**.
5. Une fois les diagnostics terminés, examinez les résultats de chaque test.



Que faire ensuite

Si vous avez identifié des problèmes avec la configuration de vos compétences, vous pouvez modifier la compétence à partir de la Administrateur Now Assist console.

Si la modification de la compétence ne résout pas le problème, vous pouvez contacter le support ServiceNow pour obtenir une aide supplémentaire.

Analyse de Now Assist l'utilisation

Utilisez les outils d'analyse Now Assist et de surveillance de la page Vue d'ensemble pour passer en revue les résumés, les informations sur l'utilisation des compétences et les problèmes qui requièrent votre attention.

Page Vue d'ensemble de Administrateur Now Assist

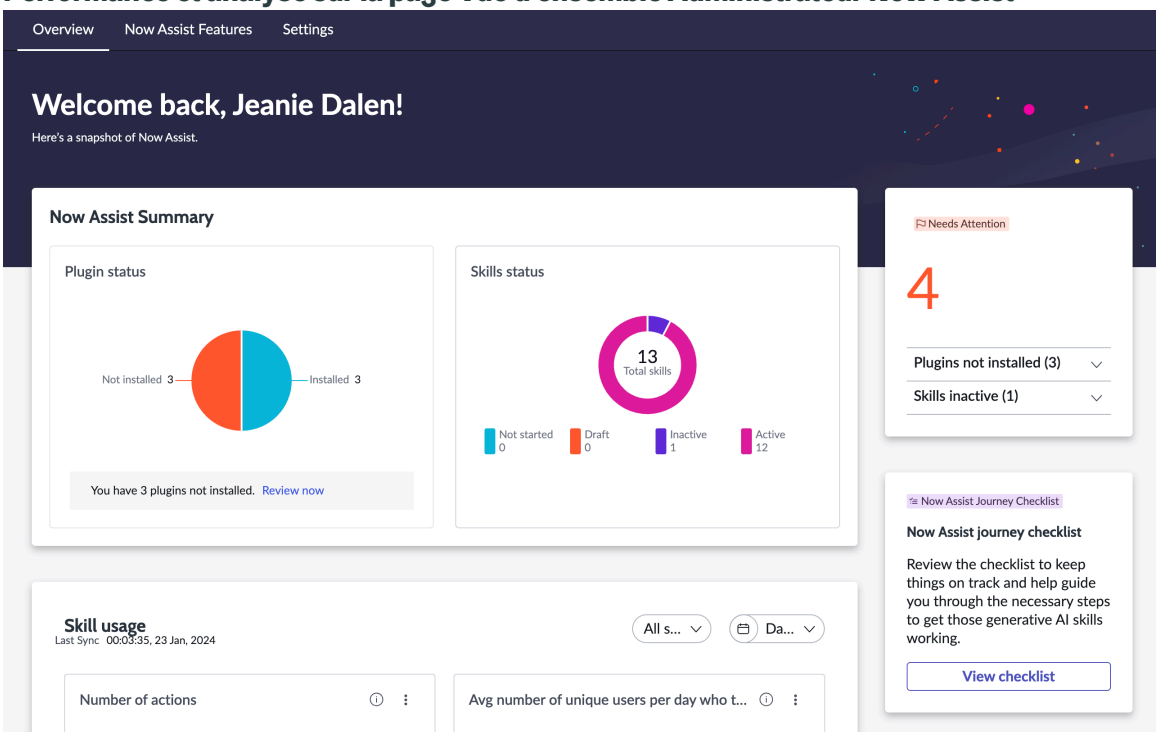
Une fois que vous avez activé et commencé à utiliser les compétences, vous pouvez mesurer leur utilisation au fil du temps à l'aide de graphiques qui affichent des mesures importantes. La page Vue d'ensemble de la console contient des informations sur les performances des compétences, y compris l'exécution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

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

Traduction automatique

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

Performance et analyse sur la page Vue d'ensemble Administrateur Now Assist



Now Assist Section Résumé

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

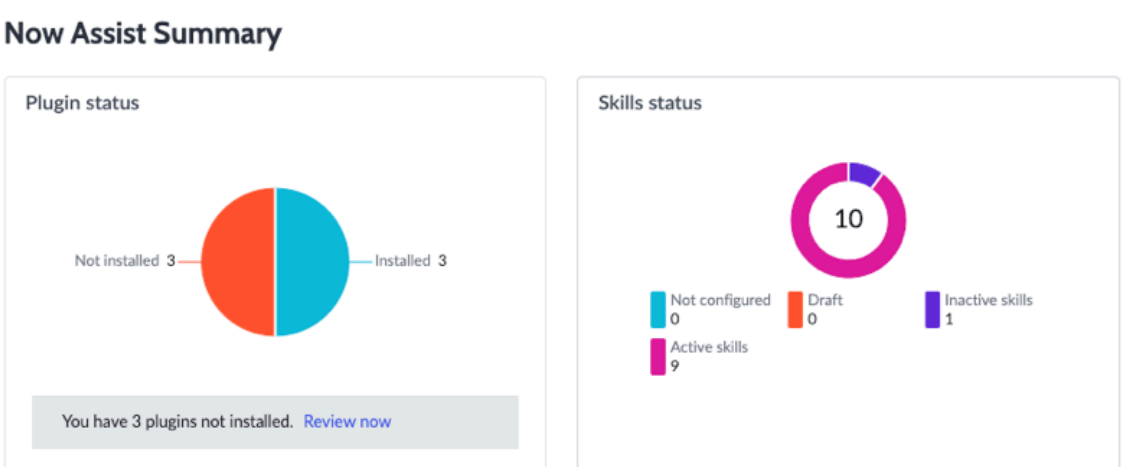
État du module d'extension

Affiche un graphique à secteurs qui indique le nombre de modules d'extension installés et le nombre de modules d'extension désinstallés disponibles. Sélectionnez le lien **Examiner maintenant** pour examiner et installer des modules d'extension supplémentaires.

État des compétences

Affiche un graphique en anneau qui présente vos compétences en fonction de l'état de leur configuration : active, inactive, brouillon ou non configurée.

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



Traduction automatique

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

Section de l'utilisation des compétences

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

Utilisez les contrôles de configuration pour configurer les graphiques.

Toutes les compétences

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

Plage de dates

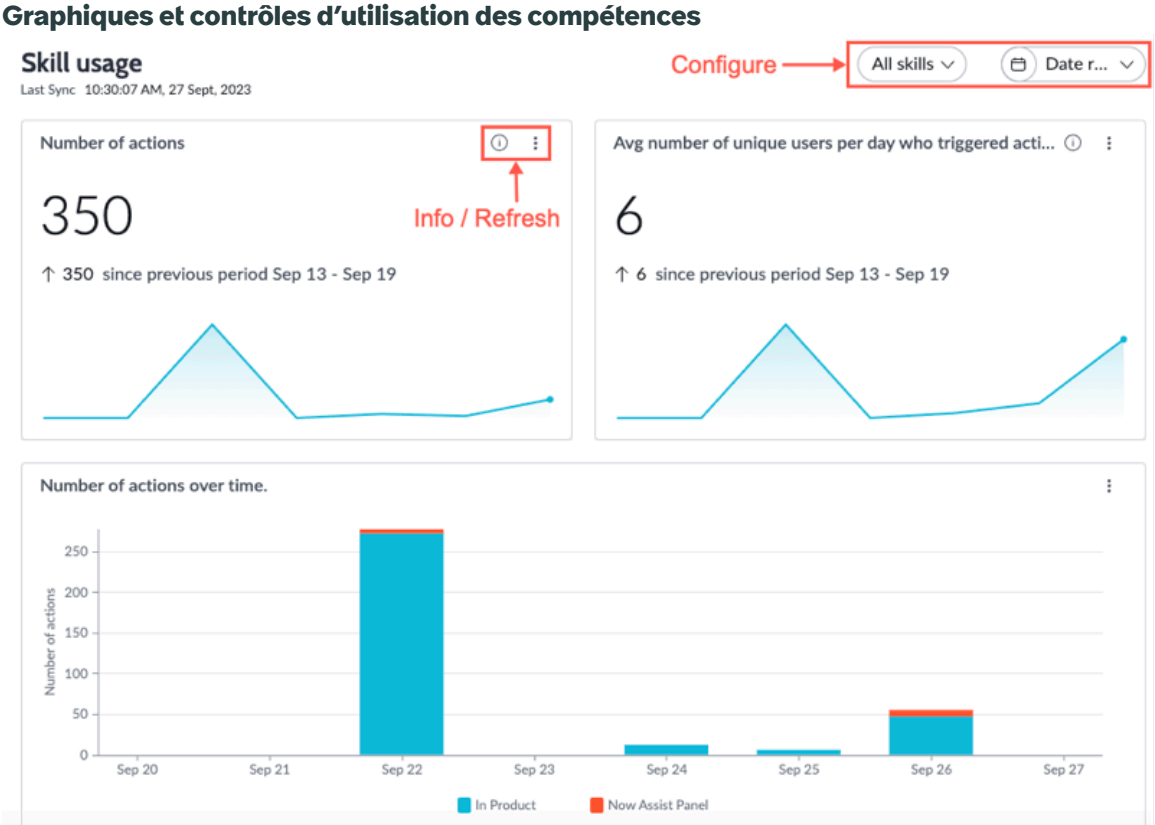
Modifiez la plage de dates pour l'analyse.

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

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

Pour plus d'informations détaillées sur les performances, consultez Analyse Now Assist et Indicateurs Analyse des performances pour l'IA générative

Graphiques et contrôles d'utilisation des compétences



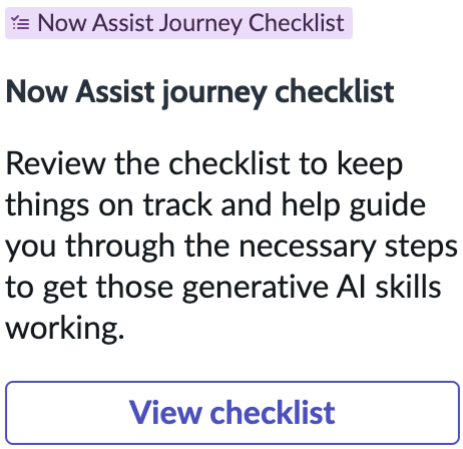
Now Assist Liste de vérification du parcours

La Now Assist liste de vérification du parcours vous fournit un guide du Now Assist workflow. Si vous ne savez pas quelle devrait être votre prochaine étape lors de l'implémentation Now

Traduction automatique

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

Assist sur votre instance, accédez à la liste de vérification à tout moment en sélectionnant **Afficher la liste de vérification**.



Ressources supplémentaires sur la page Vue d'ensemble

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

La section À surveiller affiche un nombre d'éléments qui nécessitent votre attention. Sous le nombre se trouvent des liens catégorisés vers ces éléments.



Configurer les paramètres généraux Now Assist

Configurez les paramètres généraux de toutes les applications Now Assist, y compris la prise en charge linguistique, le partage et le traitement des données et le Gardien Now Assist, à partir de la console d'administrateur Now Assist.

Service multilingue pour Now Assist les applications

Activez le service multilingue pour le texte saisi par l'utilisateur avec Traduction dynamique dans Now Assist les applications.

Avant de commencer
Vous devez installer et activer l'application Traduction dynamique et installer au moins un module linguistique. Pour plus d'informations, consultez Activer Traduction dynamique et Activer une langue . Traduction dynamique n'est toutefois pas pris en charge sur les marchés réglementés.

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

Traduction automatique

Si vous ne voyez pas de section de langue et de région de votre Administrateur Now Assist console, assurez-vous d'avoir installé au moins une Now Assist application. Cette action installe ou met à jour les dépendances requises vers la dernière version.

Rôle requis : sn_generative_ai.nsa_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Deux services de traduction sont disponibles pour traduire du contenu généré par l'utilisateur dans des Now Assist applications. Pour plus d'informations sur les différences entre les deux, voir Traduction pour Now Assist.

Une fois que vous avez activé l'une ou l'autre Traduction dynamique traduction en langue maternelle, les traductions sont disponibles pour les expériences intégrées au produit, Agent virtuel et le Now Assist panneau.

Comme la détection de la langue dépend de la langue de la session de l'utilisateur, toutes les langues disponibles en tant que modules linguistiques sont prises en charge pour Now Assist les applications. Si vous souhaitez ajouter une prise en charge linguistique supplémentaire, consultez Activer une langue pour obtenir la liste des langues disponibles et les instructions d'installation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Paramètres**.
2. Dans le panneau de gauche, sélectionnez le **service multilingue**.
3. Dans la carte de Traduction dynamique traduction en langue maternelle ous, basculez le commutateur sur **Activé**.
   Une fenêtre modale s'affiche, confirmant votre choix et indiquant que Now Assist la diffusion des réponses LLM (grand modèle de langage) est indisponible lorsque Traduction dynamique est actif.

   Remarque :

   Traduction dynamique est activé par défaut, ce qui rend la diffusion Now Assistant indisponible. Lorsque Traduction dynamique la diffusion en continu Now Assistant devient disponible. Le message modal affiché changera en fonction de l'état du Traduction dynamique.

4. Vous pouvez activer les deux et Traduction dynamique la traduction en langue maternelle.
   La traduction en langue maternelle est appliquée en premier. Si la langue n'est pas prise en charge par la traduction en langue maternelle, elle Traduction dynamique sera appliquée.
5. **Facultatif :** Pour activer la langue préférée parmi les langues disponibles prises en charge par les fournisseurs de modèles sélectionnés dans la tour de contrôle IA, sélectionnez **Modifier** , puis cochez la case en regard des langues que vous souhaitez utiliser pour la traduction.

   (Optional) Pour mettre à jour votre choix, sélectionnez **Enregistrer**.

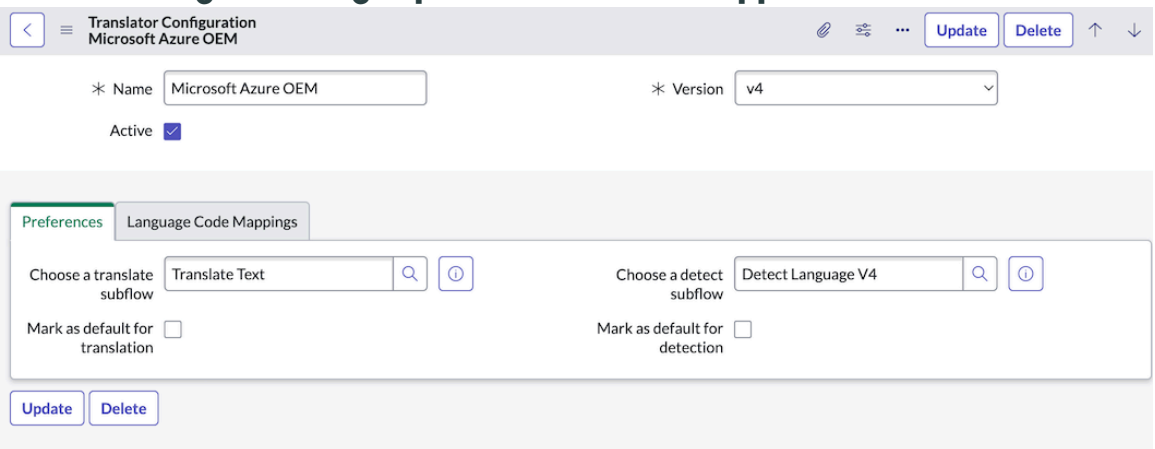
Résultats
Le service multilingue est activé pour Now Assist les applications.

OEM Microsoft Azure pour Traduction dynamique dans Now Assist

Prise en charge de la saisie multilingue dans Now Assist les applications avec le Microsoft Azure service de traduction OEM inclus dans Contrôleur d'IA générative.

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

Prise en charge multilingue pour Now Assist les applications



Lorsque la traduction dynamique est activée, le Contrôleur d'IA générative texte d'entrée de vos utilisateurs est géré par Microsoft Azure OEM (com.snc.microsoft_oem_translation_spoke) comme suit :

1. La langue du texte est détectée.
2. Le texte est traduit dynamiquement en anglais, puis fourni à Now Assist.
3. Now Assist renvoie une réponse en anglais.
4. La réponse en anglais est traduite dans la langue préférée de l'utilisateur et affichée dans l'interface utilisateur.

Pour plus d'informations sur l'activation de la traduction dynamique dans ce contexte, voir Service multilingue pour Now Assist les applications et Activer Traduction dynamique les options dans le contrôleur d'IA générative.

Activation

Le Microsoft Azure service de traduction OEM est inclus avec Contrôleur d'IA générative. Microsoft Azure OEM exige Traduction dynamique des tables, il s'active donc Contrôleur d'IA générative s'il Traduction dynamique n'est pas déjà activé.

Microsoft Azure OEM apparaît sous la forme d'une ligne dans la table Configurations de traducteur (sn_dt_translator_configuration). Cet enregistrement n'est pas modifiable. Les informations d'identification de connexion de ce service de traduction sont déjà configurées. Pour en savoir plus sur cette intégration, reportez-vous à la section https://www.servicenow.com/company/media/press-room/gen-ai-now-platform.html .

Si vous tentez de mettre à jour cet enregistrement dans la table Configurations de traducteur, l'erreur suivante s'affiche : « La configuration de traducteur OEM Microsoft Azure est utilisée dans les flux d'IA générative. Il ne peut pas être modifié".

Avec la version Patch 3, le traducteur OEM inclut la XanaduMicrosoft Azure prise en charge de Exclusion Framework in Dynamic Translation . En outre, l'API utilisée par les flux et les flux secondaires est automatiquement mise à jour vers v4.

Le périmètre de l'application pour Microsoft Azure OEM est sn_ms_oem.

Pour plus d'informations, consultez Dynamic Translation .

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

Information associée

Dynamic Translation

Contrôleur d'IA générative

Affecter le rôle d'administrateur des données

Sélectionnez un administrateur des données pour prendre des décisions concernant le partage des données dans ServiceNow les Now Assist applications.

Avant de commencer

Rôle requis : sys_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un administrateur des données est chargé de déterminer si les invites, les entrées et les réponses utilisant l'IA générative dans les applications de Now Assist votre instance sont partagées avec ServiceNow.

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

Les étapes suivantes expliquent comment affecter un rôle à un utilisateur spécifique. Une autre option consiste à créer un groupe, tel que « Administrateurs des données IA », à affecter le rôle au groupe, puis à placer l'utilisateur dans ce groupe. Voir Affecter un rôle à un groupe pour plus d'informations.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs** , puis ouvrez un enregistrement utilisateur.
2. Dans la liste connexe Rôles, sélectionnez **Modifier**.
3. Dans la collection de rôles, sélectionnez le rôle sn_generative_ai.data_steward, puis sélectionnez l'icône **Ajouter** (bouton).
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Une fois que le gestionnaire des données dispose du rôle approprié, il peut examiner les informations de partage de données sur la console d'administration Now Assist dans l'onglet **Paramètres** sous **Confidentialité et partage des données** > **Partage de données**.

Refuser le partage de données pour Now Assist

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

Avant de commencer

Important :
Le partage de données n'est pas disponible pour les instances GCC ou auto-hébergées. Vous n'avez pas besoin de vous désabonner car le partage de données n'est jamais activé. Si vous avez des questions, contactez votre représentant de compte.

Traduction automatique

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

Si vous n’avez pas de rôle d’administrateur des données, consultez la documentation Affecter le rôle d’administrateur des données .

Rôle requis : sn_generative_ai.data_steward

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En vous désabonnant du programme de partage de données clients, vous ne pouvez plus fournir de données pour améliorer ServiceNow les ServiceNow produits d’IA. En partageant des données avec le programme de développement de l’IA, vous fournissez des données pertinentes pour aider à améliorer la ServiceNow précision des prédictions, l’expérience utilisateur, adapter les produits à vos besoins professionnels et réduire les hallucinations pour vos compétences activées Now Assist .

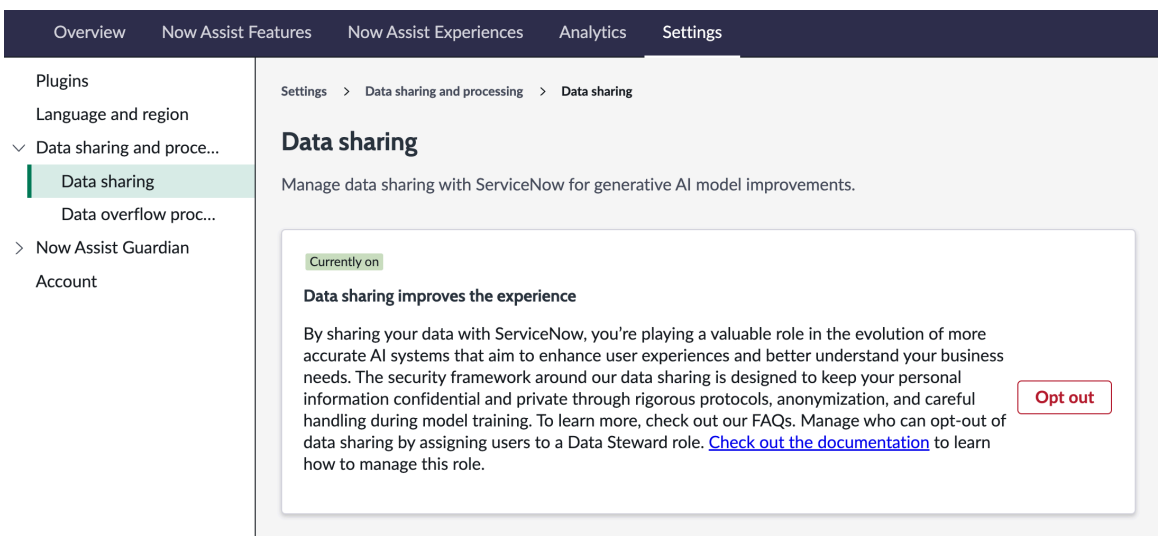
Vous pouvez choisir de désactiver le partage de données d’une ServiceNow instance à partir de la Administrateur Now Assist console si vous ne souhaitez pas participer. Répétez le processus d’annulation de l’adhésion pour toutes les instances qui utilisent cette Now Assist fonctionnalité.

Le traitement de l’annulation de l’adhésion peut prendre jusqu’à cinq jours ouvrables.

Procédure

1. Modifiez le champ d’application de la session en cours en sélectionnant l’icône Globe en haut à droite à côté de la barre de recherche et en définissant Périmètre de l’application sur Contrôleur de l’IA générative.
2. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Paramètres**.

   Si vous êtes déjà dans la Administrateur Now Assist console, sélectionnez l’onglet **Réglages** .
3. Dans le panneau Paramètres, sélectionnez l’icône **Partage et traitement des données** > **Partage de données** onglet.



4. Sélectionnez **Se désabonner**.
5. Dans la fenêtre de confirmation, sélectionnez **Se désabonner**.

Résultats

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

Traduction automatique

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

Configurer les politiques de confidentialité Now Assist

Configurez les politiques de confidentialité pour anonymiser les données dans Now Assist.

Avant de commencer
Les applications suivantes doivent être installées sur votre instance :

Si vous n'avez pas de rôle d'administrateur des données, consultez la documentation Affecter le rôle d'administrateur des données .

Rôle requis : sn_generative_ai.data_steward

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les **politiques de confidentialité Now Assist** vous permettent d'examiner et de configurer la façon dont les informations personnellement identifiables (PII) sont anonymisées dans Now Assist.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Paramètres**.
2. Dans le volet de navigation, accédez à **Partage et traitement des données** > **Politique de confidentialité**.
3. Sélectionnez **Afficher les détails** de la politique de confidentialité que vous souhaitez examiner.
   Passez en revue les détails de la police et les schémas actifs actuels dans la fenêtre contextuelle.
4. **Facultatif :** Sélectionnez **Modifier dans Confidentialité des données**.
   Consultez Configuring Data Privacy for Now Assist pour plus d'informations sur la configuration des stratégies Now Assist.

Configurer le traitement des débordements de données Now Assist

Configurez l'emplacement où les données Now Assist sont traitées pendant les périodes de trafic élevé.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_generative_ai.data_steward

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, les données Now Assist sont traitées dans les centres de données ServiceNow. Pendant les périodes de trafic réseau élevé, les données peuvent être « en rafale » vers les centres de données Microsoft Azure pour aider à maintenir des temps de chargement cohérents et éviter les erreurs de débordement de capacité. Les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur des données peuvent désactiver ou adopter ce comportement à partir de la console d'administration Now Assist.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Paramètres**.
2. Dans le volet de navigation, accédez à **Partage et traitement des données** > **Traitement de débordement Now**.
3. Sélectionnez **Se désabonner** ou **Accepter**.
   Les instances sont activées par défaut. Vous pouvez modifier ce paramètre à tout moment.

Examiner les Now Assist informations du compte

Vérifiez les Now Assist détails de votre licence sur la page Compte de la Administrateur Now Assist console pour vous assurer que vous êtes à jour sur ce qui est à votre disposition.

Traduction automatique

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

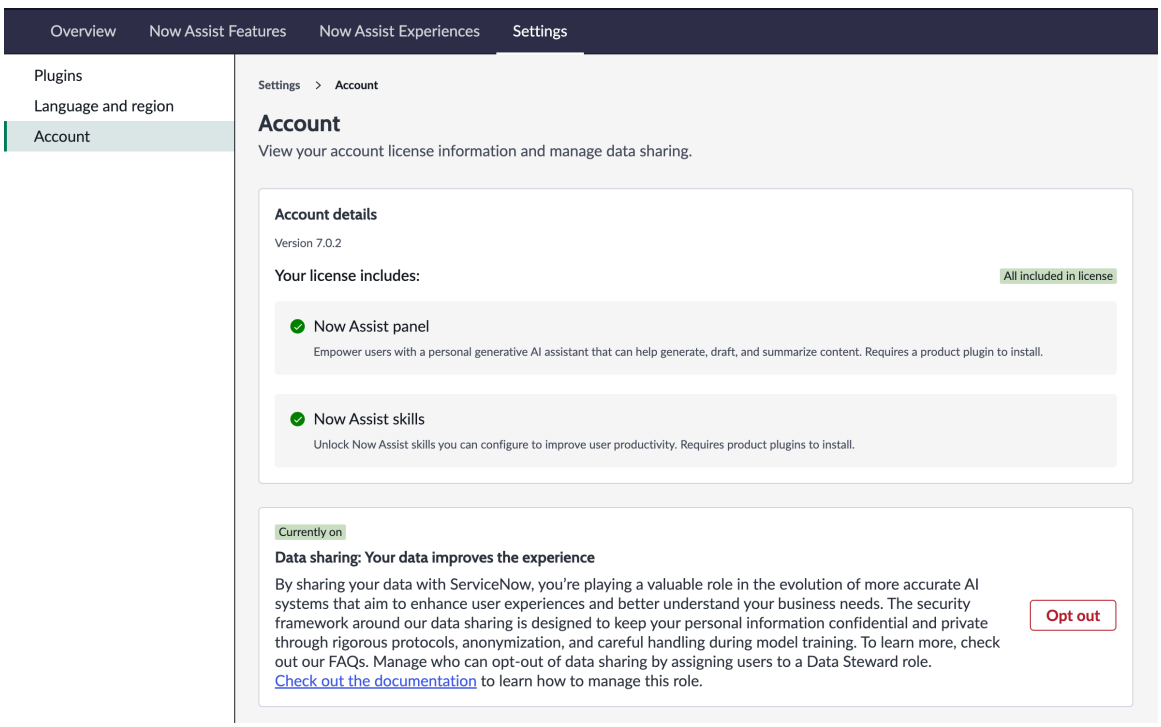
Avant de commencer
Rôle requis : sn_generative_ai.nsa_admin

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

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Paramètres**.

   Si vous êtes déjà dans la Administrateur Now Assist console, sélectionnez l'onglet **Réglages** .

2. Dans la page Paramètres, sélectionnez **Compte**.



3. Dans la section Détails du compte du panneau, passez en revue ce qui est inclus dans votre Now Assist licence.

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

Activer la protection contre le caractère offensant pour l'IA générative

Activez la protection contre le caractère offensant pour enregistrer et ajoutez l'option permettant de bloquer le contenu offensant dans le texte et les conversations générés par l'IA.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_generative_ai.nsa_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'IA générative est probabiliste, ce qui signifie que les sorties sont basées sur des probabilités, et que l'utilisation de la même entrée deux fois ne garantit pas la même sortie.

Traduction automatique

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

Une partie du matériel généré par l'IA pourrait potentiellement être indésirable en raison de sa toxicité, de son sexisme ou d'autres sentiments offensants. Gardien Now Assist vous permet d'enregistrer tout contenu détecté comme offensant. Si vous le souhaitez, vous pouvez également bloquer le contenu offensant afin que les utilisateurs ne voient pas le contenu généré. Au lieu de cela, ils voient un message indiquant que le matériel offensant a été détecté et bloqué.

Consultez Gardien Now Assist pour plus d'informations.

Les journaux peuvent être exportés pour examen. Pour obtenir des instructions sur la manière de procéder, consultez Exporter les journaux du Gardien Now Assist.

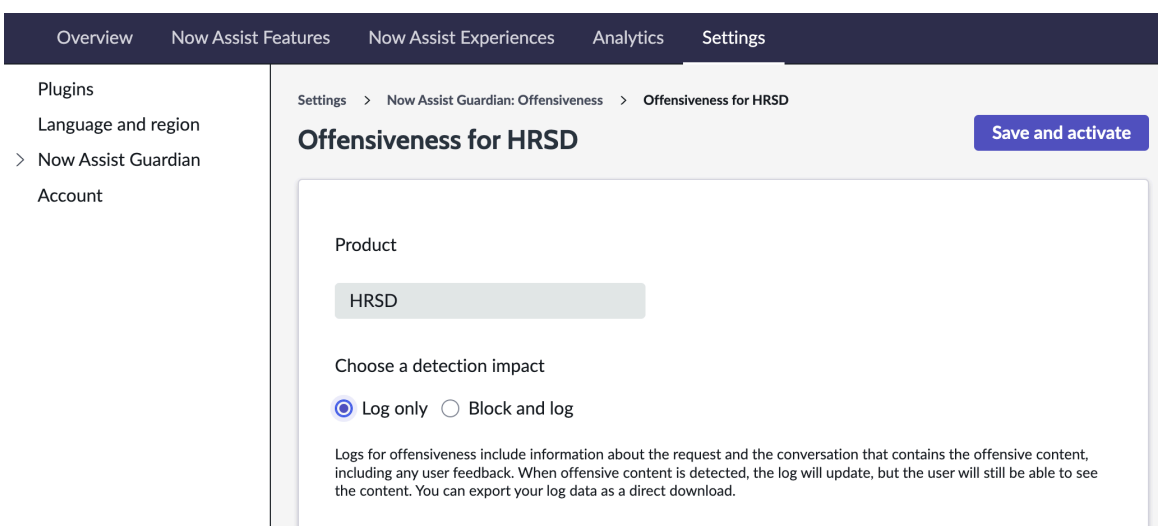
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Paramètres**.
2. Dans le panneau latéral, sélectionnez l'icône **Gardien Now Assist** > **Caractère offensant** onglet.
3. Accédez à l'onglet **Disponible pour vous** pour voir les workflows que vous pouvez choisir.

   Si des garde-fous contre Caractère offensant sont déjà activés, ils apparaissent dans l'onglet **Actif** .

4. Sélectionnez **Activer** pour le workflow sur lequel vous souhaitez activer la protection contre le caractère offensant.
5. Sélectionnez votre détection d'impact.

   Le Gardien Now Assist consigne quand du contenu offensant est détecté ou généré lorsque la protection contre le caractère offensant est activée. Vous pouvez également choisir de bloquer ou non le contenu de l'utilisateur. Si vous choisissez de bloquer le contenu, l'utilisateur voit un message standardisé expliquant que le contenu offensant a été bloqué au lieu de ce qui a été généré.



6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Le garde-fou de Caractère offensant du Gardien Now Assist est activé sur votre instance pour le workflow que vous avez sélectionné.

Traduction automatique

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

Que faire ensuite

Vous pouvez activer la protection contre le caractère offensant pour toutes les applications Now Assist que vous avez activées sur votre instance. Si vous souhaitez modifier l'impact de votre détection, vous pouvez sélectionner d'autres options (⋮) dans la liste des workflows actifs et choisir **Modifier**.

Vous pouvez désactiver la protection contre le caractère offensant pour votre workflow à tout moment en sélectionnant d'autres options et en choisissant **Désactiver**.

Configurer la protection contre les attaques par injection d'invite

Activez ou désactivez la protection contre les attaques par injection d'invite pour le texte et les conversations générés par l'IA.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_generative_ai.nsa_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les attaques par injection d'invite sont un type d'attaque de cybersécurité où quelqu'un tente de passer outre les instructions initiales d'un LLM pour provoquer des comportements involontaires. Gardien Now Assist peut détecter et enregistrer ces tentatives d'attaque, et vous pouvez choisir de bloquer ou non la réponse générée par l'IA après la tentative d'attaque.

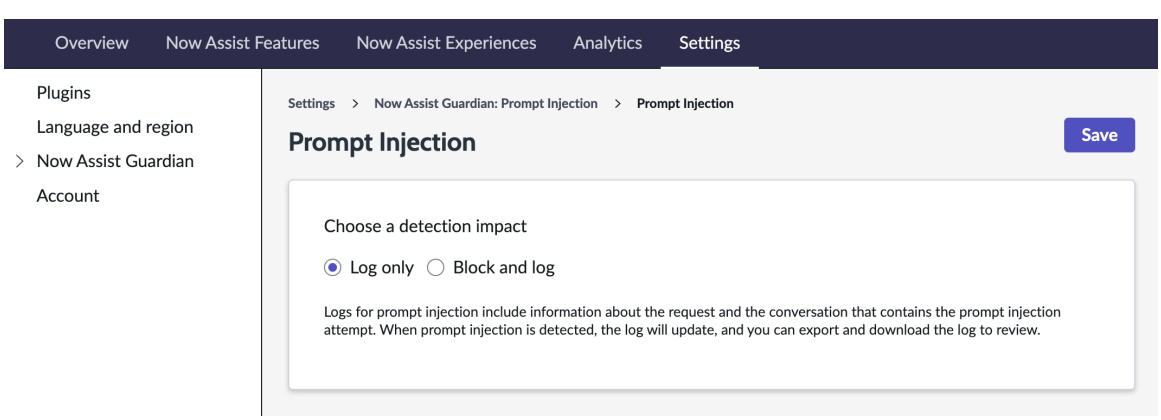
Consultez Gardien Now Assist pour plus d'informations.

Les journaux peuvent être exportés pour examen. Pour obtenir des instructions sur la manière de procéder, consultez Exporter les journaux du Gardien Now Assist.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Paramètres**.
2. Dans le panneau latéral, accédez à **Gardien Now Assist** > **Injection d'invite**.
3. Sélectionnez cette option pour modifier l'état actif de la protection contre les attaques par injection d'invite.
4. **Facultatif :** Sous **Impact de détection**, sélectionnez l'icône Options (icône ⋮ puis choisissez **Modifier** pour modifier l'impact de détection.

   (Optional) Vous pouvez choisir si les attaques par injection d'invite sont bloquées ou enregistrées.



Traduction automatique

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

Résultats
Vous avez configuré si la protection contre les attaques par injection d'invite est activée sur votre instance et déterminé ce que vous souhaitez que le Gardien Now Assist fasse en cas de tentative.

Configurer les filtres de rubriques sensibles

Configurez des filtres pour rediriger les utilisateurs vers une autre rubrique si certains sujets sont détectés dans une conversation d'Agent virtuel.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_generative_ai.nsa_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour certains sujets, vous pouvez rediriger un utilisateur pour qu'il crée un ticket RH ou parle à un agent actif plutôt que de poursuivre une conversation avec l'IA générative. Vous pouvez activer et configurer les types de sujets que le Gardien Now Assist détectera et activera la redirection.

Consultez Gardien Now Assist pour plus d'informations.

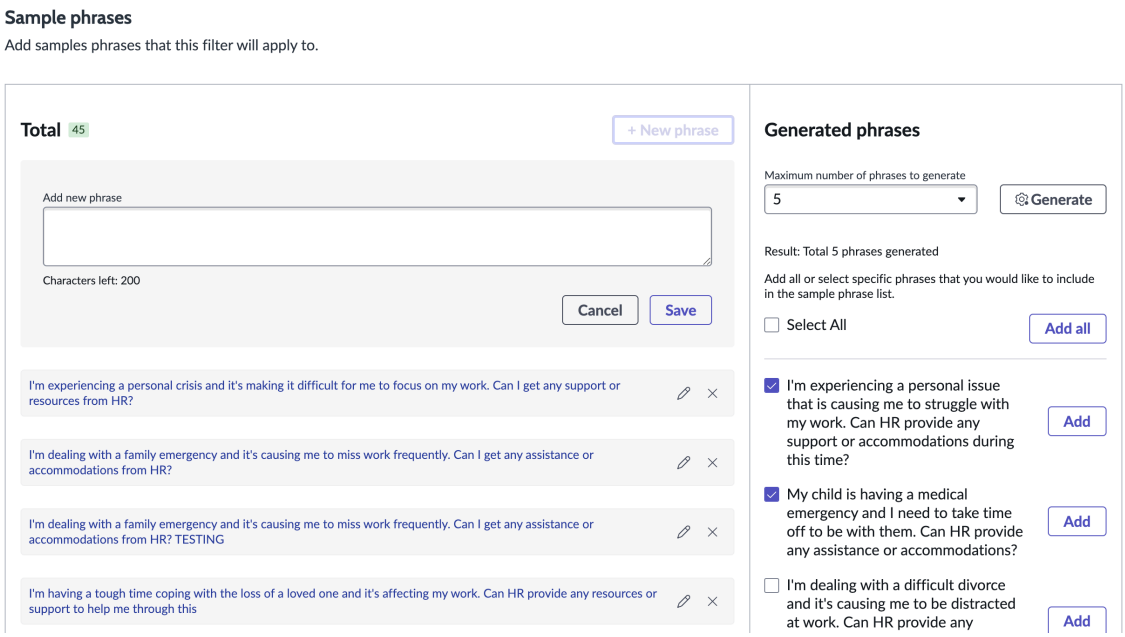
Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Paramètres**.
2. Accédez à la **Gardien Now Assist** > **Filtres**.
3. Accédez à l'onglet **Disponible pour vous** pour voir quels filtres sont disponibles.
4. Sélectionnez **Activer** dans le filtre que vous souhaitez activer.
5. Passez en revue et générez des exemples de phrases.

   Les exemples de phrases indiquent au LLM quel type de texte doit être détecté par le filtre. Plus vous fournissez d'exemples de phrases, plus le LLM sera précis pour saisir ces rubriques. Vous pouvez modifier les exemples de phrases existants en sélectionnant l'icône du crayon et en les supprimant avec l'icône de suppression.

   Il existe deux façons d'ajouter un nouvel exemple de phrase. Pour ajouter une phrase manuellement, sélectionnez **Nouvelle phrase**, entrez le texte dans la zone de texte, puis sélectionnez **Enregistrer** pour l'ajouter à la liste. Vous pouvez également générer des exemples de phrases avec l'IA générative en accédant au panneau **Exemples génératifs** , en choisissant le nombre de phrases que vous souhaitez générer, puis en sélectionnant **Générer**. Une fois les phrases générées, sélectionnez **Ajouter** pour ajouter un exemple de phrase ou utilisez les cases à cocher pour sélectionner des phrases et choisissez **Ajouter tout** pour ajouter toutes les phrases sélectionnées.

Traduction automatique

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



6. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
7. Choisissez les agents virtuels pour lesquels vous souhaitez activer les filtres de rubriques sensibles en cochant la case en regard du nom de l'Agent virtuel.
8. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
9. Passez en revue la rubrique de secours lorsqu'un filtre est détecté.

   Par défaut, une fois qu'une rubrique sensible est détectée, l'utilisateur est redirigé vers la rubrique de secours Détection de sensibilité, qui l'encourage à créer un ticket RH ou à parler à un agent actif. Vous pouvez prévisualiser la rubrique à partir de la configuration guidée.
10. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
11. Passez en revue vos choix pour la configuration du filtre lors de la dernière étape.

    Si vous souhaitez apporter des modifications, vous pouvez utiliser le panneau de navigation d'étape pour revenir à une étape précédente.
12. Sélectionnez **Activer** pour activer le filtre.

Résultats

La redirection de rubrique sensible est activée sur votre instance pour le filtre que vous avez sélectionné. Le filtre apparaît dans l'onglet **Actif** de la section **Filtres** des paramètres du Gardien Now Assist.

Que faire ensuite

Si vous souhaitez apporter des modifications à la configuration ultérieurement, accédez à l'onglet **Actif** des options de paramètres du Gardien Now Assist et sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (icône ⋮ dans la colonne **Actions** .

Exporter les journaux du Gardien Now Assist

Exportez les journaux du Gardien Now Assist pour obtenir un aperçu de la fréquence à laquelle les différents garde-fous sont détectés et utilisés.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : sn_generative_ai.nsa_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le Gardien Now Assist crée des journaux pour les trois garde-fous disponibles. L'examen des journaux peut vous aider à déterminer la fréquence à laquelle le contenu offensant est généré, les tentatives d'attaque par injection d'invite ou les rubriques sensibles détectées.

Consultez Gardien Now Assist pour plus d'informations.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Paramètres**.
2. Utilisez l'élément de menu Autres options (icône ⋮ et sélectionnez **Exporter**.
   a. Pour le garde-fou contre Caractère offensant, accédez à **Gardien Now Assist** > **Caractère offensant**.

      Utilisez la liste de l'onglet **Actif** pour choisir le workflow pour lequel vous souhaitez exporter des journaux.

   b. Pour le garde-fou d'injection d'invite, accédez à **Gardien Now Assist** > **Injection d'invite**.

   c. Pour les rubriques sensibles, accédez à **Gardien Now Assist** > **Filtres**.

Résultats
Le journal est exporté sous forme de fichier .csv vers votre ordinateur.

Que faire ensuite
Si vous ne voyez aucune donnée de journal, il est fort probable que le garde-fou n'ait pas encore été déclenché. Si vous pensez que vous devriez voir des données mais que ce n'est pas le cas, contactez Now Support.

Gérer les fournisseurs de modèles

Accédez au fournisseur LLM (grand modèle de langage) utilisé pour diverses Now Assist compétences et sélectionnez-le. La sélection a un impact sur toutes les compétences au sein de l'option.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pour activer la sélection du fournisseur de modèle, assurez-vous que la compétence est disponible dans cette région. Les contrôles de configuration pour les fournisseurs de modèles approuvés et les compétences conformes correspondantes pour des régions spécifiques sont approuvés Tour de contrôle IA par l'administrateur IA. Par exemple, pour mettre à jour le fournisseur de modèles pour Now Assist les résultats Genius de questions-réponses, assurez-vous que toutes les compétences sous Compétences conversationnelles sont disponibles et actives dans la région.

Selon les Tour de contrôle IA paramètres, la sélection du fournisseur de modèle est disponible à plusieurs niveaux, y compris les niveaux de compétence, de groupe de compétences et d'instance dans Administrateur Now Assist. Par conséquent, dans une situation où une compétence n'est pas conforme ou si un fournisseur de modèle n'est pas disponible dans une région particulière, Administrateur Now Assist la console présente le profil de l'administrateur avec d'autres options de champ d'application de région demandant des autorisations d'approbation pour procéder à la sélection du fournisseur de modèle. Par

Traduction automatique

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

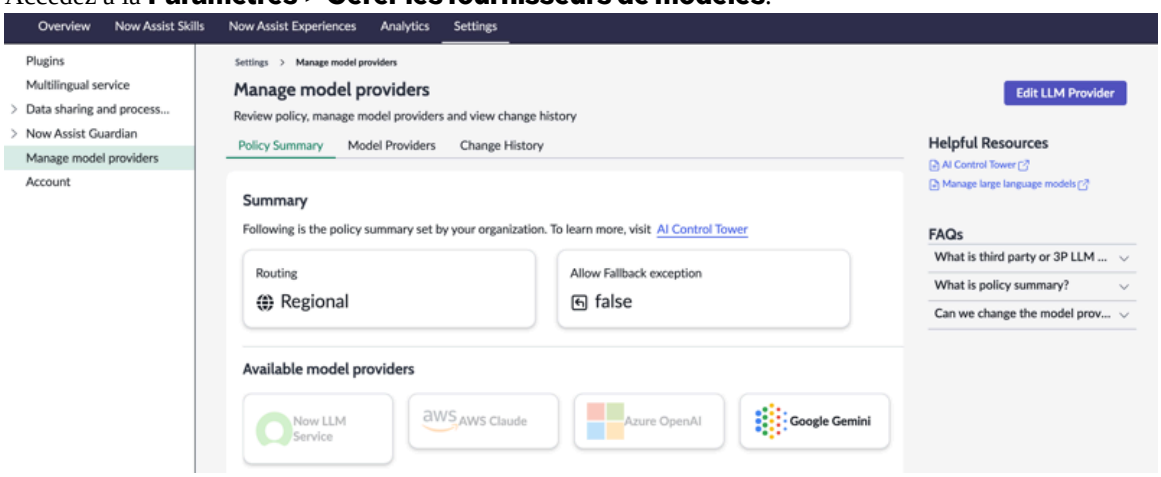
exemple : vous choisissez de passer à un autre fournisseur de modèle pour utiliser une compétence particulière Now Assist . Par exemple, le périmètre de la région doit être changé en emplacement global pour que la compétence fonctionne. Ici, vous ne pouvez continuer qu'après avoir consenti au changement de portée de la région.

Remarque :
Pour les marchés réglementés :

- L'option **Gérer LLM** ne sera pas disponible pour les clients sur l'interface Administrateur Now Assist utilisateur.
- Seules Now LLM Service les compétences seront disponibles pour les clients. Toute compétence qui exploite des fournisseurs externes (par exemple, Azure) sera masquée sur la Administrateur Now Assist console. À l'exception de la région NSC, l'exploitation Azure OpenAI des compétences est disponible pour les utilisateurs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Paramètres**.
2. Accédez à la **Paramètres** > **Gérer les fournisseurs de modèles**.



3. Examinez-les sur la page **Gérer les fournisseurs de modèles** :
   - Résumé de la politique défini par votre organisation concernant les compétences utilisant des fournisseurs de modèles non conformes.

     Remarque :
     Notez les détails des exceptions d'acheminement et de secours. Ces détails sont également dérivés des Tour de contrôle IA configurations. Consultez pour en savoir plus sur l'exception de secours et les autres contrôles définis par l'administrateur de l'IA.

   - Fournisseurs de modèles affectés aux compétences et aux groupes de Now Assist compétences.
   - Mises à jour des politiques et des compétences par l'administrateur IA sous Tour de contrôle IA l'onglet **Historique des changements** .

Modifier les fournisseurs de modèles

Modifiez le fournisseur de modèle au niveau de la compétence, du groupe de compétences ou de l'instance à partir de la liste des fournisseurs de modèles tiers pris en charge, y compris la valeur par défaut Now LLM Service.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

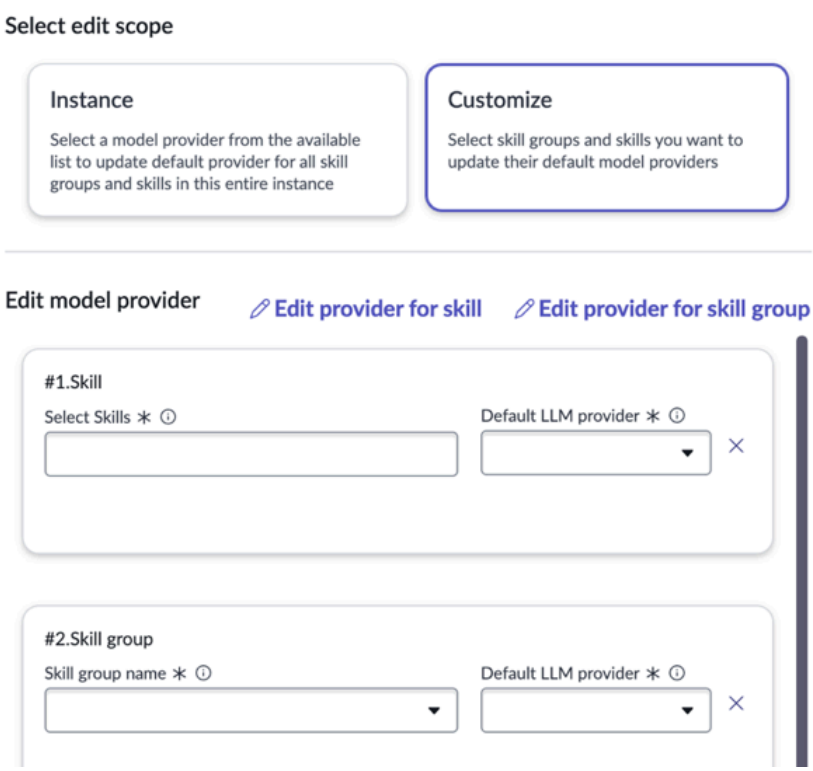
1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Paramètres**.
2. Accédez à la **Paramètres** > **Gérer les fournisseurs de modèles**.
3. Sélectionner **Modifier le fournisseur LLM** La Now Assist compétence pour laquelle vous souhaitez mettre à jour le LLM.
4. Vous pouvez modifier le fournisseur de modèle de l'instance ou le personnaliser pour le mettre à jour au niveau de la compétence ou du groupe de compétences.
5. Sélectionnez le périmètre de **l'instance** pour mettre à jour le fournisseur de modèle pour toutes les compétences et tous les groupes de compétences de l'instance.

   a. Choisissez le **fournisseur de modèle par défaut** , puis sélectionnez **Enregistrer et activer** pour mettre à jour votre sélection.
   Les compétences et les groupes de compétences impactés s'afficheront en parallèle.

   b. Sélectionnez **Enregistrer** pour mettre à jour le fournisseur de modèles.
   Vous recevrez un message de confirmation si vous avez examiné le changement et son impact.

   Remarque :
   Le message d'acceptation de l'accord s'affiche uniquement pour le nouvel utilisateur.

6. Modifiez le fournisseur de modèle pour une compétence ou un groupe de compétences, après avoir sélectionné le fournisseur de modèle au niveau de l'instance.
   Cette personnalisation remplacera la sélection au niveau de l'instance.
7. Sélectionnez **Personnaliser** pour sélectionner le fournisseur de modèle pour une compétence ou un groupe de compétences particulier.



Traduction automatique

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

a. Sélectionnez le **fournisseur de modèle par défaut** pour une compétence ou un groupe de compétences spécifique.
Sélectionnez le groupe de compétences en tant **qu'agents IA** pour changer le fournisseur de modèle pour **Now Assist dans Agent virtuel**.

b. Sélectionnez **Enregistrer et activer** pour mettre à jour votre sélection.

Remarque :
La compétence de réponses de recherche IA de recherche sur le Web n'est compatible qu'avec Google Gemini en tant que fournisseur LLM. Si vous souhaitez modifier le fournisseur LLM en Azure OpenAI pour cette compétence, consultez Configurer l'aptitude de réponses AI Search pour la recherche sur le Web pour plus d'informations.

8. Sélectionnez **Annuler, revenir à la** restauration ou **Oui, activer** pour enregistrer les mises à jour.
Le résumé de l'état des compétences pour lesquelles le changement de fournisseur de modèle a été mis à jour avec succès ou a échoué s'affiche.

9. Passez en revue et acceptez le message modal de consentement pour accepter les conditions de changement du champ d'application de la région du fournisseur de modèles sélectionné.



Certaines régions du marché sont restreintes pour certains fournisseurs de modèles. Le champ d'application de la région doit être changé en emplacement global pour que les compétences puissent utiliser le fournisseur de modèles sélectionné.

10. Sélectionnez **J'accepte** d'accepter et d'appliquer la sélection.
Vous recevez un message confirmant la sélection du fournisseur de modèle. La sélection indique également si l'une des compétences de cette option n'est pas mise à jour avec la sélection.

Remarque :
Les personnalisations de compétence et de niveau de compétence sont remplacées une fois que vous avez mis à jour les fournisseurs de modèles au niveau de l'instance.

Activer l'entrée vocale pour Now Assist le panneau

Offrez aux utilisateurs la possibilité d'utiliser leur voix lorsqu'ils interagissent avec le Now Assist panneau afin de le rendre plus accessible. L'entrée vocale vous permet d'utiliser le panneau sans avoir besoin d'utiliser un clavier.

Avant de commencer

Vous devez avoir installé au moins une application Now Assist avec une compétence qui utilise le panneau Now Assist. Consultez le panneau Now Assist pour plus d'informations sur les compétences prises en charge.

Traduction automatique

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

Rôle requis : sn_generative_ai.nsa_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez donner aux utilisateurs la possibilité d'utiliser l'entrée vocale dans le Now Assist panneau. Cette fonctionnalité fournit une méthode d'entrée supplémentaire pour interagir avec les compétences Now Assist en anglais. Une fois activée, les utilisateurs peuvent choisir d'activer cette fonctionnalité dans leurs préférences d'accessibilité personnelles en activant **Activer l'entrée vocale pour le panneau Now Assist**. Consultez Configurer les préférences d'accessibilité de Next Experience pour plus d'informations sur la définition des préférences d'accessibilité personnelles.

La conversion de la parole en texte peut aider les utilisateurs à mobilité réduite à accéder aux compétences de l'IA générative sans utiliser de clavier. Cette fonctionnalité peut également être utile pour les utilisateurs aveugles ou malvoyants, les utilisateurs neurodivergents, les locuteurs d'une langue non maternelle et les utilisateurs mobiles en déplacement, tels que les agents de service sur site.

La fonction de saisie vocale n'est pas prise en charge sur les marchés réglementés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Expériences Now Assist**.

   Si vous êtes déjà dans la Administrateur Now Assist console, accédez à la Now Assist page Expériences.

2. Accédez à l'onglet du Now Assist panneau.
3. Dans la section Paramètres, activez le bouton à bascule pour la **saisie vocale**.

Résultats

Les utilisateurs peuvent choisir d'utiliser leur voix pour interagir avec le panneau dans leurs préférences d'accessibilité Now Assist Next Experience.

Résoudre les problèmes d'installation et de configuration avec Now Assist

Utilisez cette liste de vérification pour résoudre des problèmes ou des lacunes dans votre Now Assist configuration.

Problèmes courants par Now Assist fonctionnalité

Fonctionnalité	Problème	Solution
Agents IA	Je ne trouve pas de spokes d'agent	Installez l'application Now Assist for Spokes à partir du ServiceNow Store. Pour plus de détails, voir Now Assist for Integration Hub .
Recherche IA	Le contenu externe n'est pas inclus dans les résultats de recherche	Vous pouvez utiliser des connecteurs de contenu externes pour inclure d'autres sources dans vos résultats de recherche. Pour plus de détails, voir External Content Connectors .
Recherche IA	Now Assist dans Recherche IA les résultats Genius n'apparaissent pas	1. Vérifiez que Recherche IA et Now Assist dans Recherche IA sont installés et configurés. 2. Vérifiez que tous les Now Assist modules d'extension sont à jour. 3. Essayez de réparer les modules d'extension.

Traduction automatique

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

Problèmes courants par Now Assist fonctionnalité (suite)

Fonctionnalité	Problème	Solution
Articles de la base de connaissances	Je ne peux pas générer d'article de la base de connaissances	1. Vérifiez que Now Assist l'entrée Gestion des connaissances est installée et configurée. 2. Vérifiez que tous les Now Assist modules d'extension sont à jour. 3. Vérifiez que la compétence de génération de connaissances est activée. Pour plus de détails, voir Activer une Now Assist compétence. 4. Essayez de réparer les modules d'extension.
Articles de la base de connaissances	La fenêtre contextuelle de génération de la base de connaissances n'apparaît pas dans l'interface utilisateur principale	Now Assist dans Gestion des connaissances les formateurs peuvent être absents de la mise en page du formulaire, éventuellement en raison de personnalisations de formulaire. Pour plus de détails, voir KB1710178 .
Now Assist applications	Je souhaite afficher mes abonnements	Consultez Product subscriptions overview .
Panneau Now Assist	Impossible d'accéder aux compétences dans le Now Assist panneau	Vérifiez que la compétence est configurée pour s'afficher dans le Now Assist panneau. Pour plus de détails, voir Modifier une Now Assist compétence.
Panneau Now Assist	Certains utilisateurs ne reçoivent pas de réponse à une question	De nombreuses compétences nécessitent des rôles d'utilisateur Now Assist spécifiques. Vérifiez qu'il existe des compétences actives avec le rôle d'utilisateur. Pour plus de détails, voir Activer une Now Assist compétence.
Panneau Now Assist	Je ne veux pas que les compétences soient disponibles dans le Now Assist panneau	Désactivez le Now Assist panneau lorsque vous configurez la compétence. Pour plus de détails, voir Modifier une Now Assist compétence.
Panneau Now Assist	Les options pour Now Assist le panneau sont grisées dans la Administrateur Now Assist console	Le rôle sn_nowassist_admin.user fournit un accès en lecture seule. Révoquez ou modifiez le rôle de l'utilisateur.
Configurer Now Assist	Erreurs après le clonage	Essayez de réparer les modules d'extension affectés. Pour plus de détails, voir Repair a ServiceNow application .
Configurer Now Assist	La compétence Résultats de questions-réponses n'est pas dans la	Configurer Recherche IA. Pour plus de détails, voir Configuring AI Search .

Traduction automatique

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

Problèmes courants par Now Assist fonctionnalité (suite)

Fonctionnalité	Problème	Solution
	Administrateur Now Assist console	
Configurer Now Assist	Les fonctionnalités/ compétences sont manquantes ou ne fonctionnent généralement pas	• Vérifiez que tous vos Now Assist modules d'extension sont à jour. Pour plus de détails, voir Install an update to a ServiceNow Store application . • Vérifiez que les exigences de version et de dépendance sont remplies. Pour plus de détails, voir Evaluating version requirements and dependencies . • Pour les compétences, vérifiez qu'elles sont actives dans la Administrateur Now Assist console. Pour plus de détails, voir Activer une Now Assist compétence. • Vérifiez que l'utilisateur dispose du rôle approprié pour la compétence. • Essayez d'effacer les cookies et le cache du navigateur Web. • Essayez de réparer Contrôleur d'IA générative. Pour plus de détails, voir Repair a ServiceNow application .
Configurer Now Assist	Impossible de modifier une compétence	Vérifiez que vous disposez du Administrateur Now Assist rôle : sn_nowassist_admin.nsa_admin. Vous pouvez modifier une compétence ou faire une copie d'une compétence pour la modifier. Pour en savoir plus, consultez Modifier une Now Assist compétence et Faire une copie d'une Now Assist compétence.
Configurer Now Assist	Entrées, champs manquants et erreurs	• Vérifiez que tous vos Now Assist modules d'extension sont à jour. Pour plus de détails, voir Install an update to a ServiceNow Store application . • Essayez de réparer l'application. Pour plus de détails, voir Repair a ServiceNow application . • Essayez de réparer Contrôleur d'IA générative. Pour plus de détails, voir Repair a ServiceNow application .
Configurer Now Assist	Problèmes de mise à niveau des Now Assist applications	• Vérifiez que vous disposez d'une licence pour l'application. • Si l'application n'a pas encore été installée, demandez-la auprès du ServiceNow Store (adhésion). • Si l'application a déjà été installée, vous devrez peut-être vous la procurer à nouveau à partir du ServiceNow Store . Pour plus de détails, voir Updating applications .

Traduction automatique

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

Problèmes courants par Now Assist fonctionnalité (suite)

Fonctionnalité	Problème	Solution
Configurer Now Assist	Compétences ne fonctionnant pas dans Espace de travail d'agent hérité	Now Assist compétences ne sont pas disponibles dans Legacy Workspace. Effectuez une mise à niveau vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour utiliser Now Assist.
Now Assist pour code	Ne pas voir les suggestions de code	• Vérifiez que la compétence est active. Pour plus de détails, voir Activer une Now Assist compétence. • Vérifiez que l'utilisateur dispose du rôle now.assist.creator. Pour plus de détails, voir . • Vérifiez que la saisie semi-automatique est activée. Pour plus de détails, voir Generate code with autocomplete .
Now Assist pour les créateurs	Compétences non disponibles ou non fonctionnelles	• Vérifiez que la compétence est active dans la Administrateur Now Assist console. • Vérifiez que le rôle now.assist.creator est affecté à l'utilisateur. Par défaut, ce rôle n'est affecté à aucun groupe.
Kit de compétences Now Assist	Kit de compétences Now Assist n'est pas visible sur mon instance	• Vérifiez qu'au moins un Now Assist produit est installé. Pour plus de détails, voir Installer Now Assist modules d'extension. • Vérifiez que le rôle sn_skill_builder.admin est affecté à l'utilisateur.
Kit de compétences Now Assist	Les compétences sont en lecture seule	Vérifiez que le rôle sn_skill_builder.admin est affecté à l'utilisateur.
Now Assist dans Agent virtuel	La rubrique ne revient pas comme prévu	• Vérifiez que la rubrique est à l'état Actif et qu'elle Agent virtuel est publiée. Pour plus de détails, voir Publish a Virtual Agent topic . • Vérifiez que les rubriques utilisent la découverte de rubriques LLM. Les rubriques NLU/mots clés ne peuvent pas être utilisées dans un portail qui utilise Now Assist dans Agent virtuel. Vous pouvez toutefois migrer les rubriques NLU/mots clés vers LLM. Pour plus de détails, voir Migrating NLU/keyword Virtual Agent topics to LLM topics .
Now Assist dans Agent virtuel	Impossible d'ajouter des rubriques au portail	Vérifiez que les rubriques utilisent la découverte de rubriques LLM. Les rubriques NLU/mot clé ne peuvent pas être ajoutées à un portail qui utilise Now Assist dans Agent virtuel. Vous pouvez toutefois migrer ces rubriques vers LLM. Pour plus de détails, voir Migrating NLU/keyword Virtual Agent topics to LLM topics .

Traduction automatique

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

Problèmes courants par Now Assist fonctionnalité (suite)

Fonctionnalité	Problème	Solution
Now Assist dans Agent virtuel	Problèmes de configuration	1. Vérifiez que le module d'extension est à jour. Pour plus de détails, voir Install an update to a ServiceNow Store application . 2. Suivez la configuration guidée pour l'installer et la configurer. Pour plus de détails, voir Configuring assistants overview .
Now Assist dans Agent virtuel	Impossible de choisir les options de secours dans la configuration	Si vous utilisez une rubrique de secours personnalisée, cette option peut ne pas être disponible dans la configuration guidée. Pour plus d'informations, voir KB1760362 : la configuration de la messagerie instantanée Now Assist ne permet pas de définir l'option de secours . Vous devrez peut-être vous connecter pour consulter l'article.
Now Assist dans Agent virtuel	La messagerie instantanée n'affiche pas les résultats de recherche	• Vérifiez que tous vos Now Assist modules d'extension sont à jour. Pour plus de détails, voir Install an update to a ServiceNow Store application . • Vérifiez que Recherche IA et Now Assist dans Recherche IA sont installés et configurés. Pour en savoir plus, consultez Configuring AI Search et Install Now Assist in AI Search .

Analyse des Now Assist performances

Utilisez le Analyses Now Assist tableau de bord pour surveiller l'utilisation et les performances des fonctionnalités et options de l'IA générative offertes sous Now Assist.

https://player.vimeo.com/video/1063716199?h=247ef99aa4&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

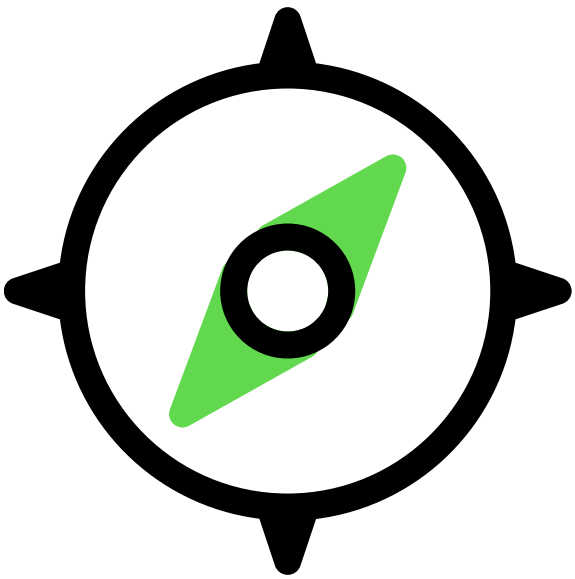
Traduction automatique

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

servicenow

Premiers pas

Explorer



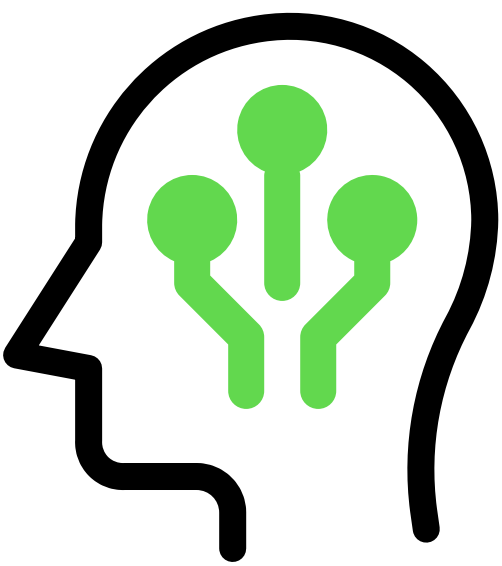
En savoir plus Analyses Now Assist

Configurer



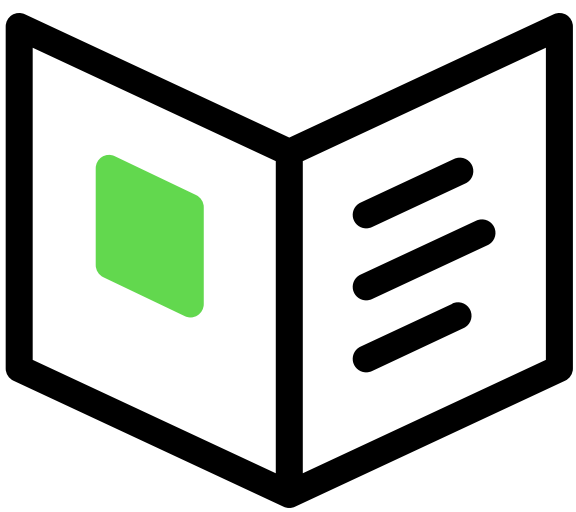
Configurer Analyses Now Assist

Utiliser



Utiliser Analyses Now Assist

Référence



En savoir plus sur les rôles d'utilisateur dans Analyses Now Assist

Traduction automatique

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

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d’autres ressources pour dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n’y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d’utilisation. Pour atténuer ces problèmes, il est de votre responsabilité de tester et d’évaluer l’exactitude, le préjudice et la pertinence de votre utilisation de cette application pour votre cas d’utilisation, d’utiliser une supervision humaine des résultats et de vous abstenir de vous fier uniquement aux résultats générés par l’IA à des fins de prise de décision. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure. Vous acceptez de respecter la politique d’utilisation acceptable de l’IA de ServiceNow , qui peut être mise à jour par ServiceNow.

Traitement des données

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

Collecte de données

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

Explorer Analyses Now Assist

Découvrez comment Analyses Now Assist permet aux utilisateurs disposant du rôle de visionneur ou Analyses Now Assist d’administrateur Analyses Now Assist de surveiller l’utilisation, la valeur et les performances des fonctionnalités et options de l’IA générative offertes dans Now Assist.

Vue d'ensemble de Analyses Now Assist

Le Analyses Now Assist tableau de bord est basé sur l’expérience Platform Analytics .
Le tableau de bord contient des indicateurs et des répartitions qui fournissent des informations exploitables sur l’utilisation, la valeur et les performances de votre Now Assist implémentation, notamment Gardien Now AssistNow Assist le menu contextuel et la recherche.

Traduction automatique

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

Analyses Now Assist utilisateurs

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Analyses Now Assist Administrateur	Analyses Now Assist Les administrateurs surveillent l'utilisation, la valeur et les performances de l'implémentation, y compris Gardien Now Assist le Now Assist menu contextuel et la Now Assist recherche. Ils configurent également des mappages de tableau de bord de compétences pour afficher l'utilisation des compétences individuelles et les indicateurs de performance.
Analyses Now Assist Viewer	Consultez les pages du tableau de bord pour surveiller l'utilisation et les indicateurs de performances.

Analyses Now Assist avantages

Analyses Now Assist avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Surveillez l'utilisation, la valeur et l'adoption de , des performances des compétences, Gardien Now AssistNow Assist du menu contextuel et de Now Assist la recherche.	• Utilisation et adoption • Performances de libre-service • Performance des compétences • Gardien Now Assist analytique • Now Assist Analyse du menu contextuel • Analyseur de recherche d'utilisateur • Now Assist Aperçus de la valeur	Analyses Now Assist Administrateur ou Analyses Now Assist visionneur

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Analyses Now Assist, consultez :

- Configurer Analyses Now Assist
- Utiliser Analyses Now Assist
- Référence Analyses Now Assist

Configurer Analyses Now Assist

Configurez le Analyses Now Assist tableau de bord pour afficher les indicateurs d'utilisation, de valeur et de performances de Now Assist.

Traduction automatique

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

Vue d'ensemble de la configuration

Analyses Now Assist nécessite l'installation et la configuration d'au moins une Now Assist application, par exemple , Now Assist pour Gestion du service client (CSM) sur votre instance. Consultez Installer Analyses Now Assist pour plus d'informations.

Voici une tâche de configuration facultative utilisée pour mapper une Now Assist compétence à un tableau de bord.

Mapper une compétence à un tableau de bord pour afficher l'utilisation des compétences et les indicateurs de performances.

Installer Analyses Now Assist

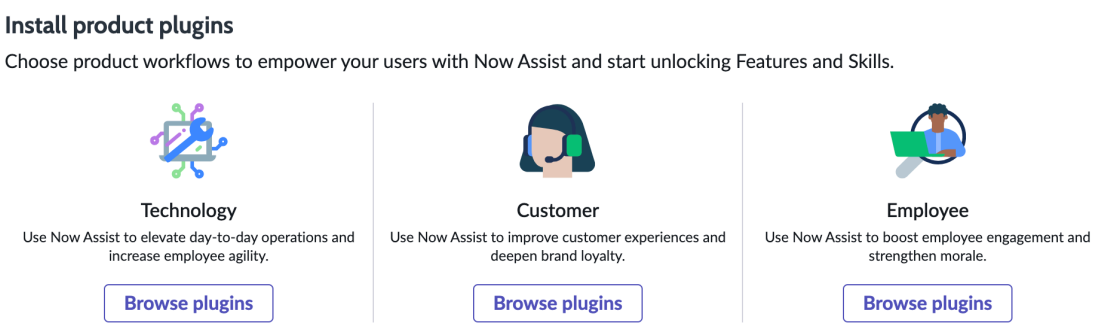
Vous pouvez installer l'application Analyses Now Assist (sn_na_analytics) avec Now Assist les applications si vous disposez du rôle administrateur.

Exigences d'installation

Vous devez être sur le Yokohama correctif 0 ou une version ultérieure.

Analyses Now Assist est inclus en tant que dépendance pour toutes les Now Assist applications. Il n'est pas recommandé d'installer l'application seule. Au lieu de cela, vous pouvez installer Now Assist des applications à partir de la Administrateur Now Assist console ou directement à partir du ServiceNow Store. Pour plus de détails, voir Installer Now Assist modules d'extension.

Administrateur Now Assist Installation du module d'extension de la console



Matrice de compatibilité

Analyses Now Assist a une dépendance sur Administrateur Now Assist. Assurez-vous d'avoir la version compatible de la Administrateur Now Assist console basée sur la matrice de compatibilité suivante.

Analyses Now Assist Version	Administrateur Now Assist Version de la console	Mise en production
Analyses Now Assist 2.0.14	Administrateur Now Assist 5.0.7	Yokohama Correctif 1
Analyses Now Assist 1.1.11	Administrateur Now Assist 4.1.16	Yokohama Correctif 0

Mapper une compétence à un tableau de bord

Mappez une Now Assist compétence à un tableau de bord pour afficher les indicateurs de performance des compétences et les détails des compétences.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Assurez-vous de mapper un tableau de bord avec une compétence du même domaine.

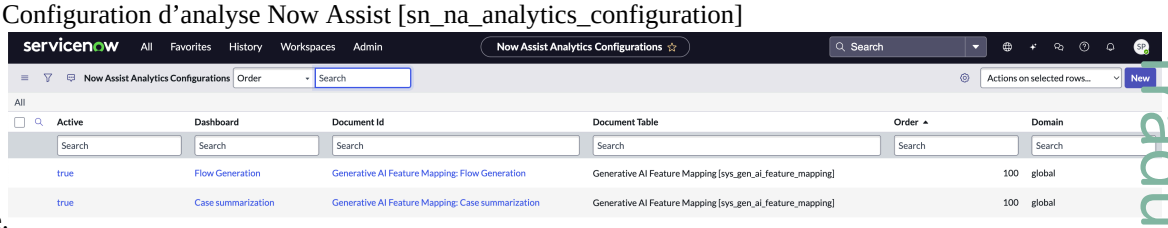
Remarque :
Vous pouvez uniquement mapper une compétence à un tableau de bord. Le mappage d'une fonctionnalité (qui se compose de plusieurs compétences) n'est actuellement pas pris en charge.

Si vous mappez une compétence à un tableau de bord personnalisé, assurez-vous de partager l'accès approprié au tableau de bord. Consultez Share a Platform Analytics dashboard pour plus d'informations.

Rôles requis : sn_na_analytics.admin et sn_nowassist_admin.nsa_admin

Procédure

1. Accédez au **Tous** et entrez `sn_na_analytics_configuration.list`.
   La table Configuration d'analyse Now Assist [sn_na_analytics_configuration] s'affiche.



2. Créer un mappage en sélectionnant **Nouveau**
3. Remplissez les champs du formulaire.

Analyses Now Assist Formulaire d'enregistrement de configuration

Champ	Description
Tableau de bord	Tableau de bord que vous souhaitez mapper à une compétence. Utilisez l'icône de recherche (icône pour rechercher et sélectionner le tableau de bord.
Application	L'application qui contient l'enregistrement.
Table de documents	Table contenant les compétences configurées. Utilisez l'icône de recherche (icône pour rechercher et sélectionner la table Configuration des compétences Now Assist [sn_nowassist_skill_config].
ID de document	La compétence que vous souhaitez mapper au tableau de bord. Utilisez l'icône de recherche (icône pour rechercher et sélectionner la compétence que vous souhaitez mapper au tableau de bord.
Actifs	Case à cocher utilisée pour activer ou désactiver le mappage.
Ordre	Ordre de définition qui détermine la priorité du mappage dans les cas où plusieurs compétences sont mappées sur le même tableau de bord.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

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

Que faire ensuite

Une fois le mappage terminé, accédez à la page Détails des compétences et sélectionnez la compétence dans la liste déroulante pour vérifier que le tableau de bord mappé est affiché.

Utiliser Analyses Now Assist

Le Analyses Now Assist tableau de bord fournit des indicateurs et des répartitions qui aident à surveiller les performances des fonctionnalités, des options et des compétences de l'IA générative actives sur votre instance.

Accéder au tableau de bord en accédant à **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Analyse**. Vous devez disposer du rôle d'administrateur d'analyse Now Assist [sn_na_analytics_admin] ou de visionneur d'analyse Now Assist [sn_na_analytics_viewer] pour afficher le tableau de bord. Les sections suivantes expliquent les pages du tableau de bord plus en détail.

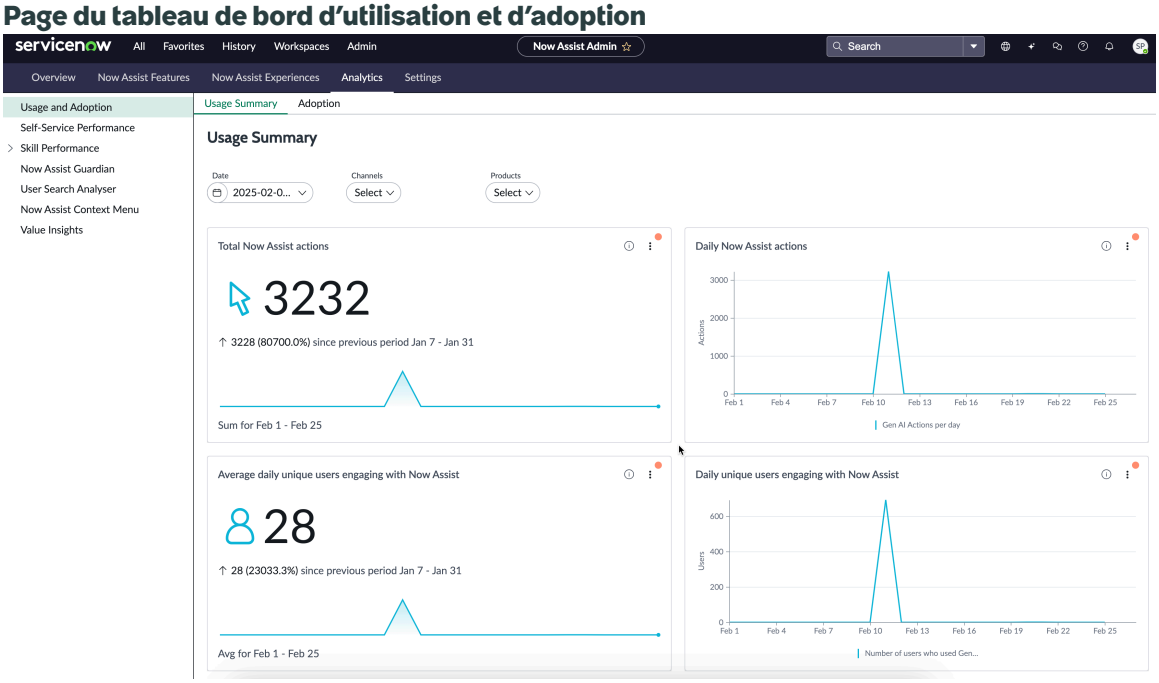
Utilisation et adoption

La page Tableau de bord d'utilisation et d'adoption contient des indicateurs clés d'utilisation et de performance qui vous aident à évaluer l'adoption de Now Assist dans votre organisation.

La page Tableau de bord d'utilisation et d'adoption est la page de destination du tableau de bord. La page Tableau de bord d'utilisation et d'adoption contient deux onglets qui fournissent des informations sur l'utilisation, le résumé et l'adoption.

La page Résumé de l'utilisation comprend des indicateurs sur le nombre total et quotidien d'actions, la répartition des compétences et la tendance de Now Assist l'engagement, ainsi que les utilisateurs uniques quotidiens qui se sont engagés avec Now Assist. La page Adoption suit les départements les plus Now Assist utilisés, la comparaison des actions par département et les détails des commentaires et des erreurs. Utilisez les filtres de plage de dates, de canal et de produit pour afficher les indicateurs d'utilisation et d'adoption pour la période, Now Assist le canal et le produit sélectionnés, respectivement. La plage de dates par défaut est de 30 jours.

Page du tableau de bord d'utilisation et d'adoption



Les indicateurs de la page du tableau de bord d'utilisation et d'adoption fournissent les informations suivantes. Pour plus d'informations sur la source de données et les calculs

Traduction automatique

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

derrière chaque indicateur de la page, reportez-vous Analyses Now Assist Détails de l'indicateur du tableau de bord à la section .

- La tendance d'engagement des compétences pour une période sélectionnée peut révéler les compétences qui ont été utilisées plus ou moins fréquemment.
- Les actions totales et quotidiennes pour une période sélectionnée peuvent révéler l'échelle des Now Assist actions exécutées. La ligne de tendance dans la visualisation indique les périodes d'augmentation ou de diminution de l'engagement.
- Les utilisateurs uniques moyens et quotidiens peuvent révéler l'engagement de l'utilisateur avec Now Assist.

Indicateurs de résumé d'utilisation

Nombre total d'actions Now Assist

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre total d'actions dans la plage de Now Assist dates sélectionnée. Une seule utilisation d'une Now Assist compétence représente une action. Sélectionnez une combinaison de filtres pour afficher le nombre d'actions par produits ou Now Assist canaux. Par exemple, vous pouvez afficher le nombre d'actions Now Assist exécutées via le canal d'entrée Agent virtuel pour Now Assist pour Gestion du service client (CSM) le Now Assist produit.

Indicateur d'actions totales Now Assist



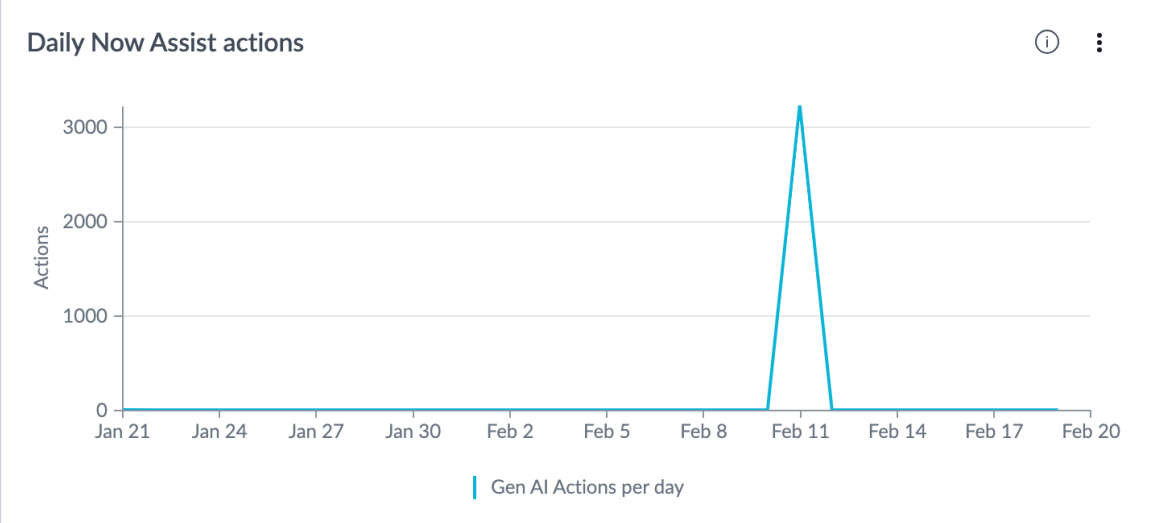
Actions quotidiennes Now Assist

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre d'actions exécutées par jour dans la plage de Now Assist dates sélectionnée.

Traduction automatique

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

Indicateur d'actions quotidiennes Now Assist



Nombre quotidien moyen d'utilisateurs uniques s'engageant avec Now Assist

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre moyen d'utilisateurs uniques quotidiens qui ont interagi avec Now Assist des actions dans la plage de dates sélectionnée. Le nombre moyen d'utilisateurs uniques quotidiens est un indicateur du niveau d'engagement Now Assist sur les produits et canaux sélectionnés Now Assist .

Nombre moyen d'utilisateurs uniques par jour ayant déclenché un indicateur d'actions



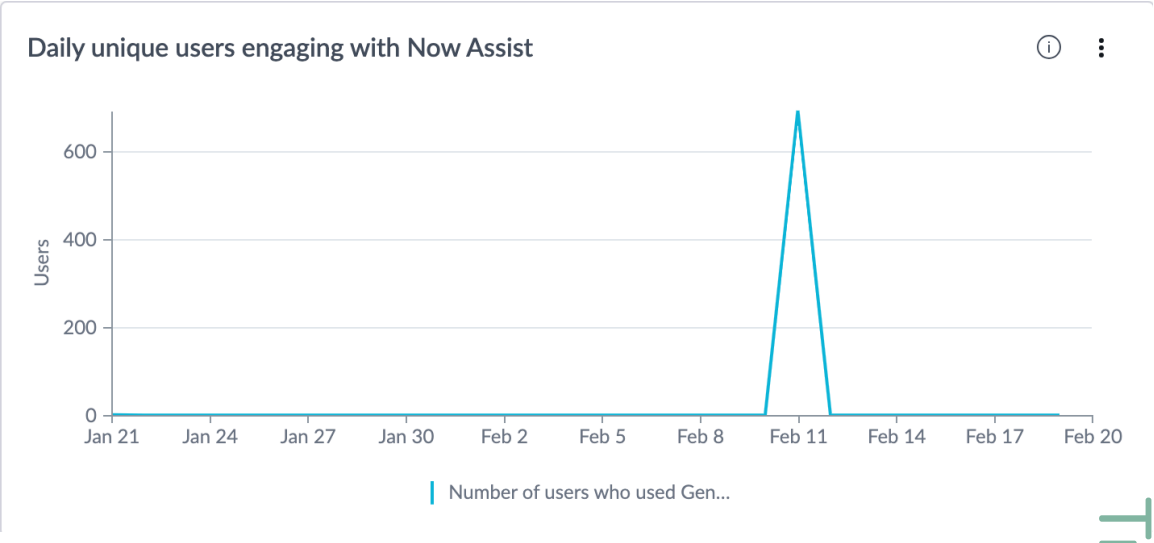
Utilisateurs uniques quotidiens interagissant avec Now Assist

Cette zone du tableau de bord affiche les utilisateurs uniques quotidiens qui ont effectué Now Assist des actions dans la plage de dates sélectionnée.

Traduction automatique

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

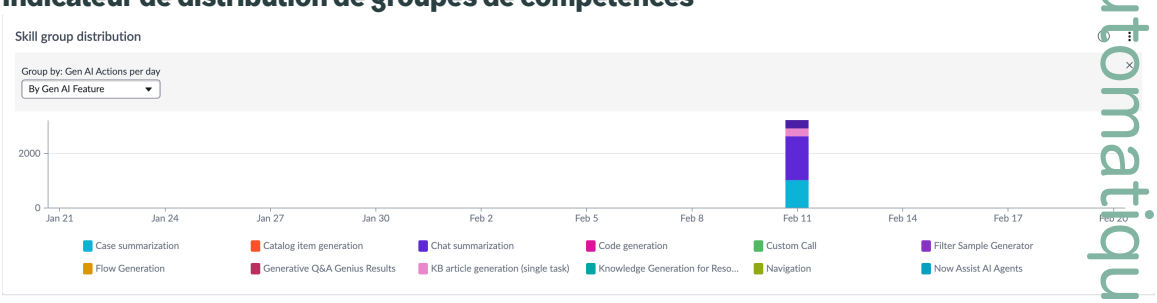
Indicateur d'utilisateurs uniques quotidiens s'engageant avec Now Assist



Distribution des groupes de compétences

Cette zone du tableau de bord affiche l'utilisation des compétences dans un graphique de tendance pour les filtres sélectionnés. La visualisation est interactive. Utilisez le filtre Grouper par pour appliquer des répartitions prédéfinies. Passez la souris sur les lignes de tendance pour voir le nombre d'utilisations de chaque compétence. La sélection d'un ou de plusieurs éléments dans la légende supprime la ligne de tendance pour ces éléments. Vous pouvez comparer la distribution de l'utilisation des compétences dans une plage de dates pour comprendre les compétences demandées et les compétences peu utilisées qui nécessitent une analyse plus approfondie.

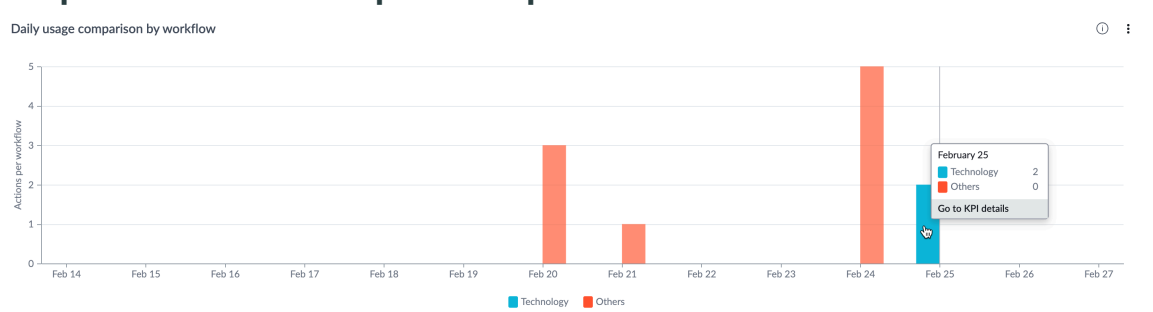
Indicateur de distribution de groupes de compétences



Comparaison de l'utilisation quotidienne par workflow

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre d'actions Now Assist exécutées par jour par rapport à chaque workflow dans la plage de dates sélectionnée. Passez le curseur au-dessus d'une barre pour afficher le nombre d'actions Now Assist exécutées pour un workflow ce jour-là.

Comparaison de l'utilisation quotidienne par indicateur de workflow



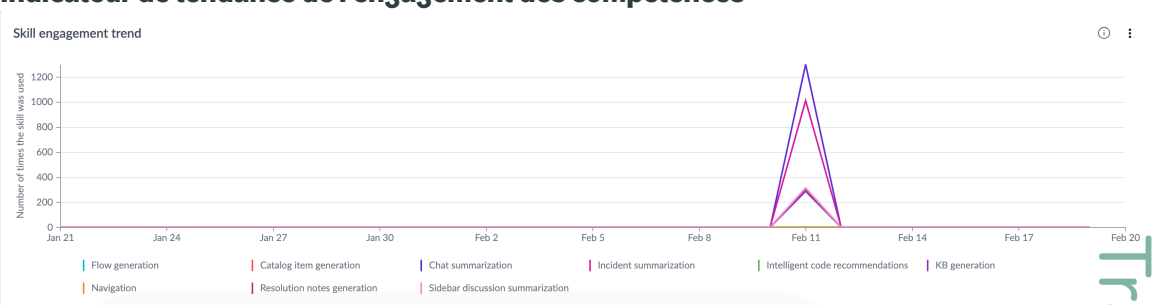
Traduction automatique

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

Tendance de l’engagement des compétences

Cette zone du tableau de bord affiche l’utilisation des compétences dans un graphique de tendance pour les filtres sélectionnés. La visualisation est interactive. Passez la souris sur les lignes de tendance pour voir le nombre de fois où chaque compétence a été exécutée. La sélection d’une ou de plusieurs compétences dans la légende supprime la ligne de tendance pour ces compétences. Vous pouvez comparer les niveaux d’utilisation des compétences dans une plage de dates pour comprendre les compétences demandées et les compétences peu utilisées et nécessitant une analyse plus approfondie.

Indicateur de tendance de l’engagement des compétences

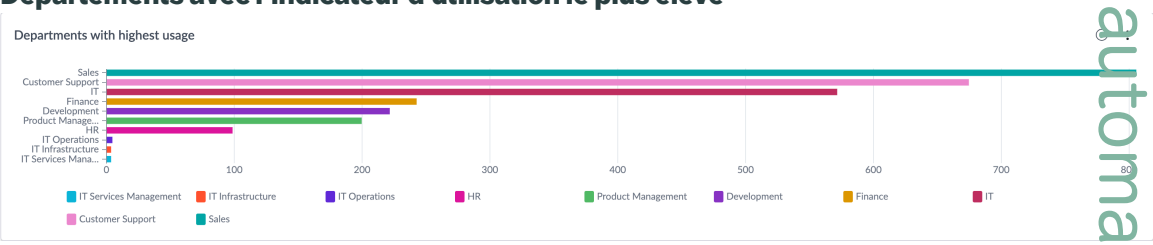


Indicateurs d’adoption

Départements avec la plus forte utilisation

Cette zone du tableau de bord affiche les départements avec la plus forte utilisation d’actions dans la plage de Now Assist dates sélectionnée. Passez la souris au-dessus des barres horizontales pour afficher le nombre d’actions pour un département particulier.

Départements avec l’indicateur d’utilisation le plus élevé



Now Assist Comparaison des actions par département utilisateur

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre et le type d’actions exécutées sur chaque département dans la plage de Now Assist dates sélectionnée.

Now Assist Comparaison des actions par indicateur de département de l’utilisateur

Now Assist actions comparison by user department

By Department / By Skills Config	Sales	Customer Support	IT	Finance	Development
Chat summarization	344	250	218	62	87
Incident summarization	238	225	190	61	71
Sidebar discussion summarization	75	58	53	21	24
Resolution notes generation	80	77	53	14	22

Détails du commentaire

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre et le pourcentage de commentaires fournis par les utilisateurs des actions dans la plage de Now Assist dates sélectionnée.

Traduction automatique

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

Indicateur de détails du commentaire

Feedback details

By Skill Family	Number of Now Assist actions	Number of Now Assist actions with feedback	Percentage of feedback submitted	Number of Now Assist actions with positive feedback	Percentage of positive feedback
Others	5K	12	0.25	6	58.33%
ITSM	3	0	0	0	0.00%
Creator	3	1	33.33	1	700.00%
Total	**5K**	**13**	**0.27**	**7**	**53.85%**

Détails des erreurs

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre d'actions Now Assist entraînant des erreurs et le pourcentage d'enregistrements correspondant aux erreurs.

Indicateur de détails des erreurs

Error details

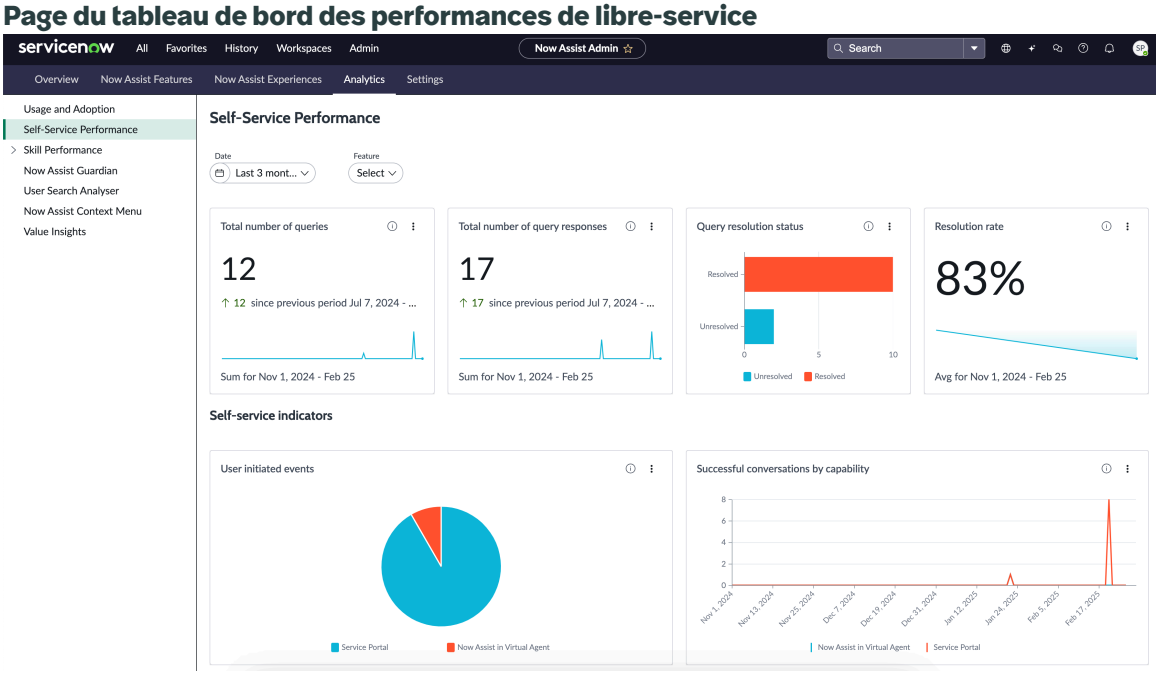
By Skill Family ▲	Number of now Assist Actions	Number of now Assist Actions with error status	Percentage of error records
Creator	3	1	33.33
ITSM	3	2	66.67
Others	5K	23	0.47
Total	**5K**	**26**	**0.53**

Performances de libre-service

Utilisez la page du tableau de bord des performances en libre-service pour afficher les indicateurs de performances des expériences en Now Assist libre-service comme Now Assist dans Agent virtuel, Portail de services qui sont actives sur l'instance.

La page Tableau de bord des performances en libre-service contient des indicateurs qui vous aident à analyser les performances des expériences en Now Assist libre-service telles que Now Assist dans Agent virtuel et Portail de services. Utilisez la plage de dates et les filtres de fonctionnalités pour afficher les indicateurs de performances en libre-service pour une période et Now Assist une expérience données. La sélection de filtre s'applique à toutes les visualisations de la page. La plage de dates par défaut est de 30 jours.

Page du tableau de bord des performances de libre-service



Traduction automatique

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

Les indicateurs de la page du tableau de bord des performances en libre-service fournissent les informations suivantes. Pour plus d'informations sur les données et les calculs qui sous-tendent chaque indicateur, reportez-vous à la section Analyses Now Assist Détails de l'indicateur du tableau de bord .

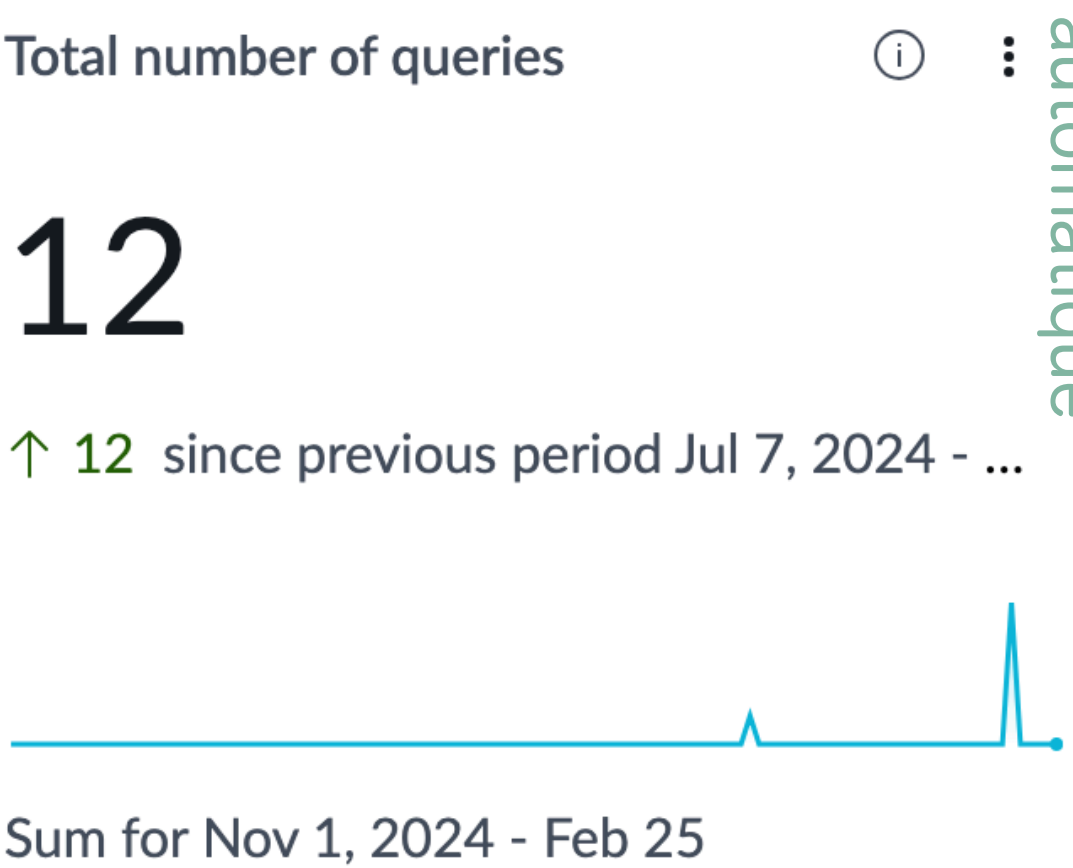
- Taux de résolution basé sur le nombre de requêtes résolues par une Now Assist fonctionnalité en libre-service, par exemple, Now Assist dans Agent virtuel.
- Répartition du pourcentage de requêtes utilisateur auxquelles les Now Assist options de libre-service ont répondu.
- Now Assist Option de libre-service qui a contribué au plus grand nombre de conversations réussies, c'est-à-dire les conversations avec des commentaires comme résolus.

Indicateurs de performances du libre-service

Nombre total de requêtes

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre total de requêtes utilisateur reçues par l'aptitude en libre-service sélectionnée Now Assist . Dans une conversation, lorsque l'utilisateur sélectionne d'autres éléments de liste tels que **Afficher la réponse suivante** et **Afficher plus de résultats**, l'entrée de l'utilisateur est considérée comme faisant partie de la même requête. Lorsque Now Assist IN Agent virtuel détecte un basculement d'intention, par exemple lorsqu'un utilisateur saisit une requête différente ou sélectionne **Démarrer une nouvelle conversation**, l'opération est comptabilisée comme une nouvelle requête.

Indicateur du nombre total de requêtes



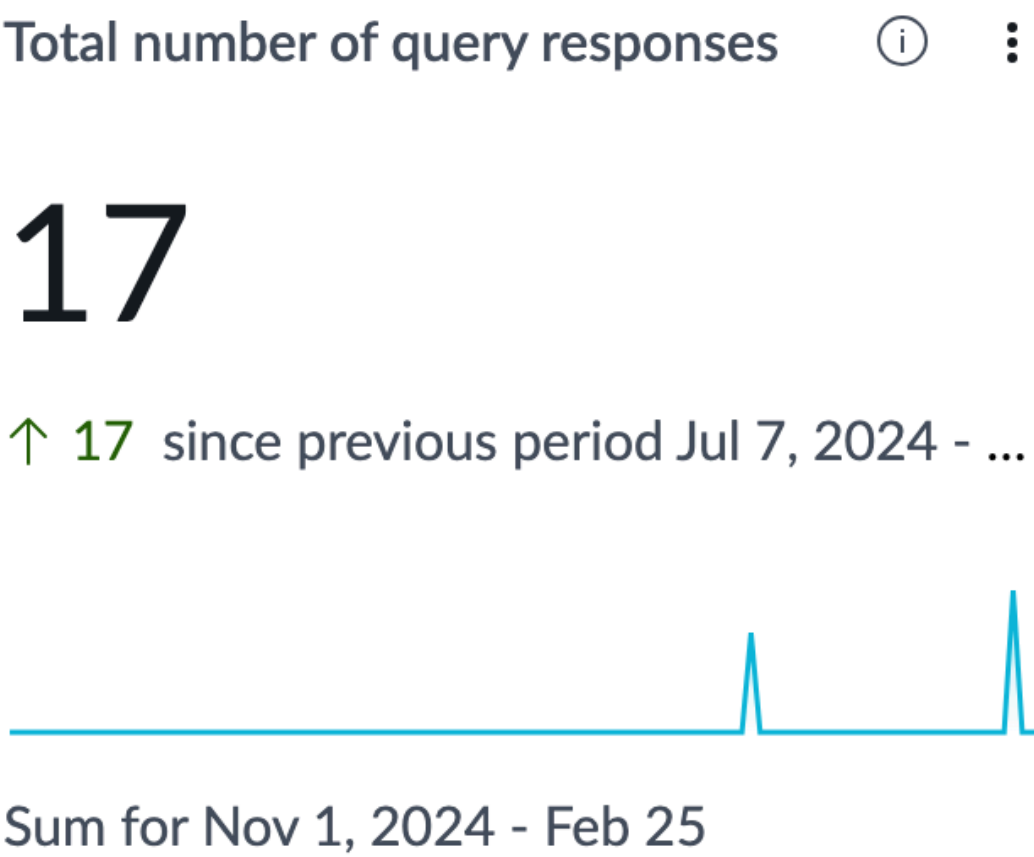
Nombre total de réponses à la requête

Traduction automatique

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

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre total de réponses où les compétences actives Now Assist dans l'aptitude en libre-service ont présenté du contenu que les utilisateurs doivent examiner. Les Now Assist compétences incluent Agent virtuelNow Assist les résultats Genius de questions-réponses, Now Assist la commande de catalogue multi-tours et Now Assist les rubriques. Si aucun contenu n'est présenté dans la réponse, la requête est marquée comme Aucune réponse fournie.

Indicateur du nombre total de réponses à la requête



État de résolution de la requête

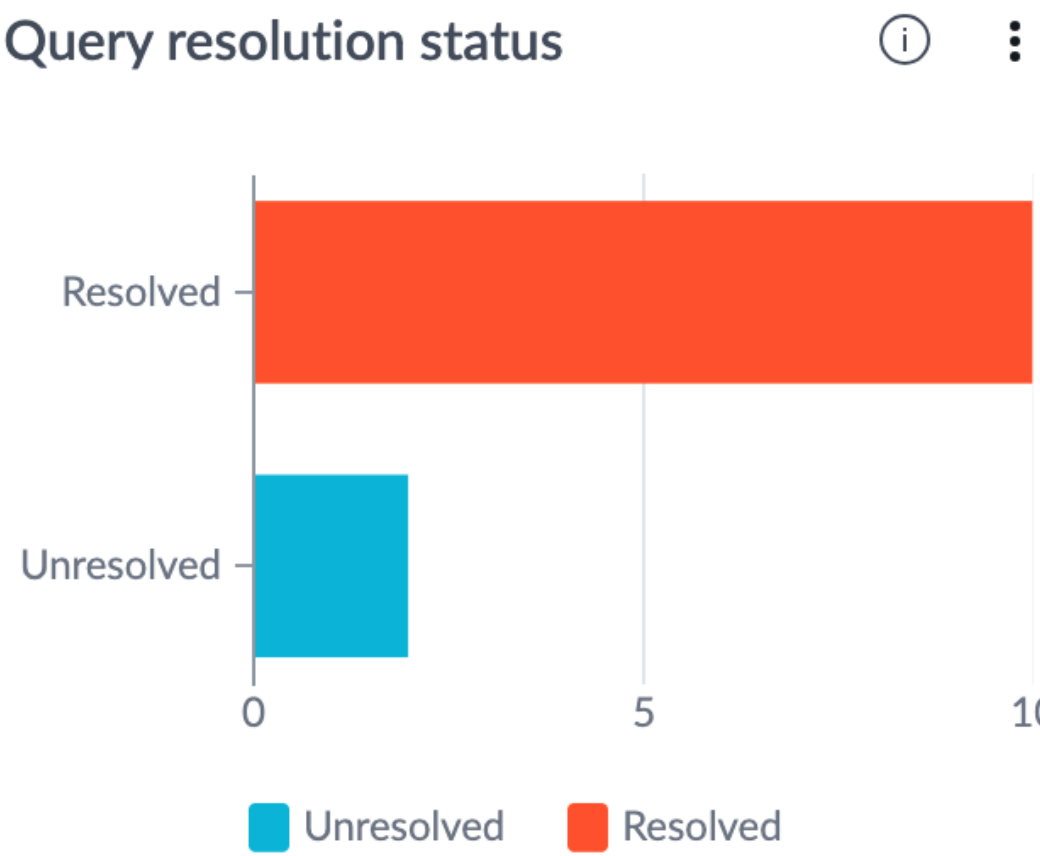
Cette zone du tableau de bord affiche l'état de résolution des requêtes utilisateur, qui est déterminé en fonction des commentaires fournis par les utilisateurs sur la réponse à la requête.

- Résolu : indique que l'utilisateur a trouvé la réponse utile et efficace ou que l'utilisateur n'a fourni aucun commentaire.
- Non résolu : indique que l'utilisateur n'a pas trouvé la réponse présentée par l'aptitude en libre-service utile et qu'il a indiqué cette réponse par le Now Assist biais d'un commentaire négatif.

Traduction automatique

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

Indicateur d'état de résolution de requête



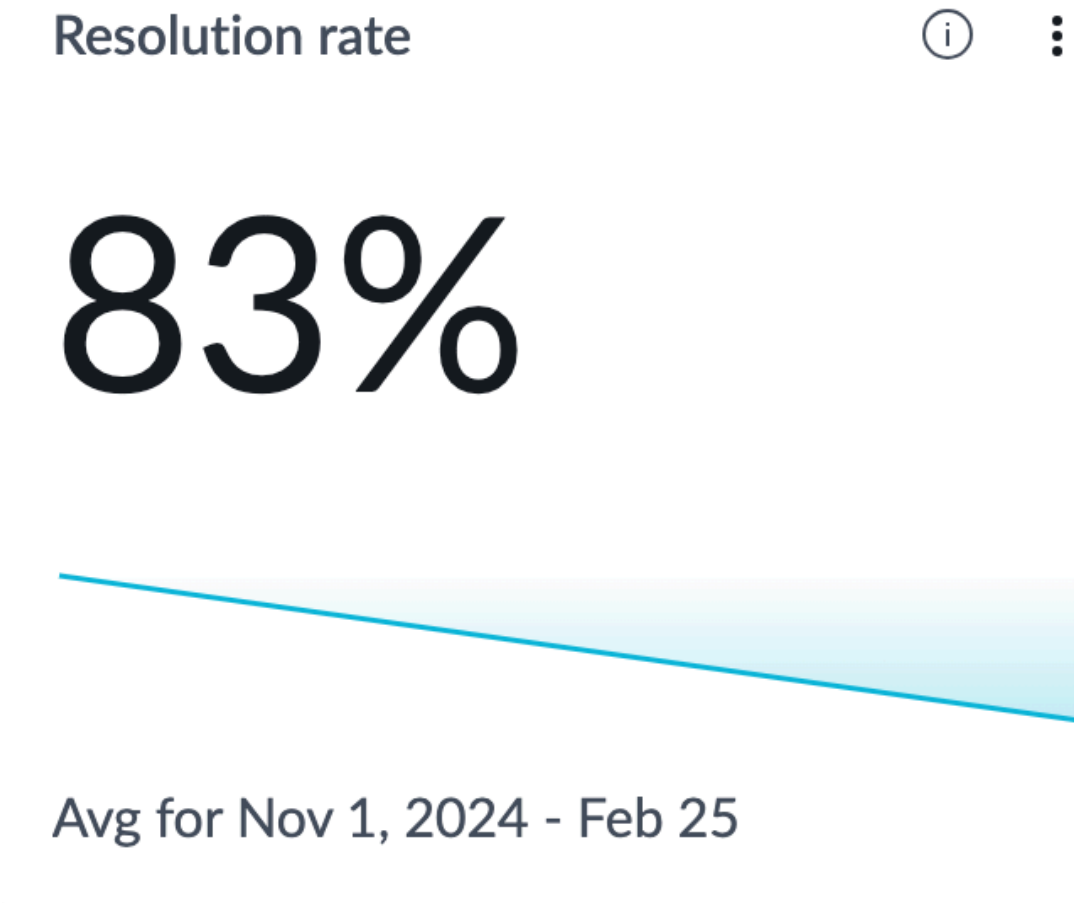
Taux de résolution

Cette zone du tableau de bord affiche le pourcentage de requêtes utilisateur résolues par l'aptitude en Now Assist libre-service. Le pourcentage de résolution est calculé à l'aide de la formule suivante : (nombre de requêtes résolues/ nombre total de requêtes) x 100.

Traduction automatique

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

Indicateur de taux de résolution



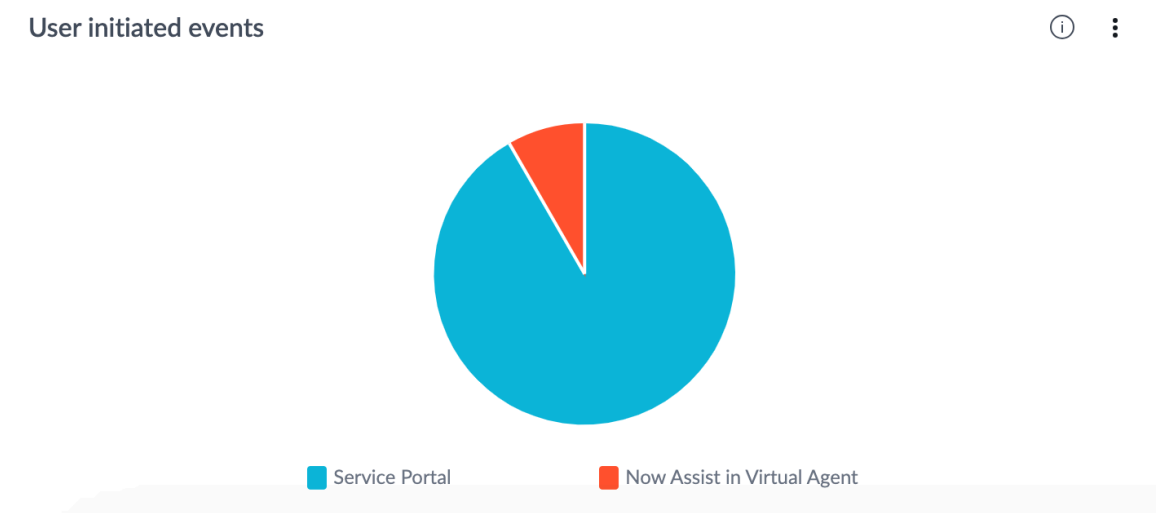
Événements initiés par l'utilisateur

Cette zone du tableau de bord affiche une répartition des requêtes traitées par l'option de libre-service sélectionnée Now Assist . Par exemple, lorsque vous sélectionnez Now Assist dans Agent virtuel la liste déroulante Fonctionnalité, l'indicateur affiche le nombre et le pourcentage de requêtes traitées par Now Assist dans .Agent virtuel L'indicateur vous aide à comprendre quelle option en libre-service a géré efficacement les requêtes utilisateur.

Traduction automatique

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

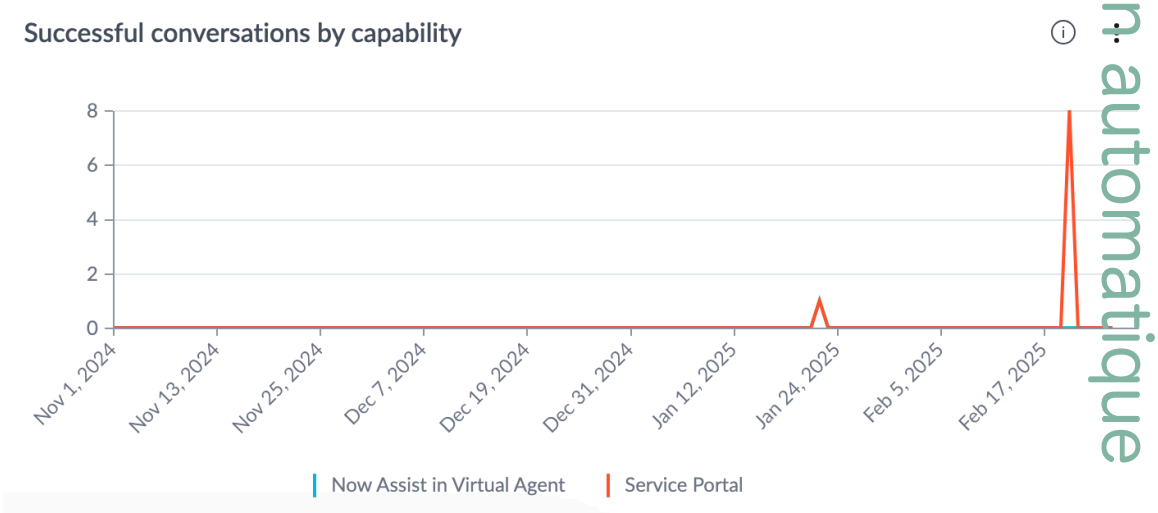
Indicateur d'événements initiés par l'utilisateur



Conversations réussies par aptitude

Cette zone du tableau de bord affiche les Now Assist options de libre-service en fonction du nombre de conversations réussies auxquelles elles ont contribué. Les conversations réussies sont déterminées en fonction des commentaires fournis par l'utilisateur sur la réponse à la requête.

Conversations réussies par aptitude



Traduction automatique

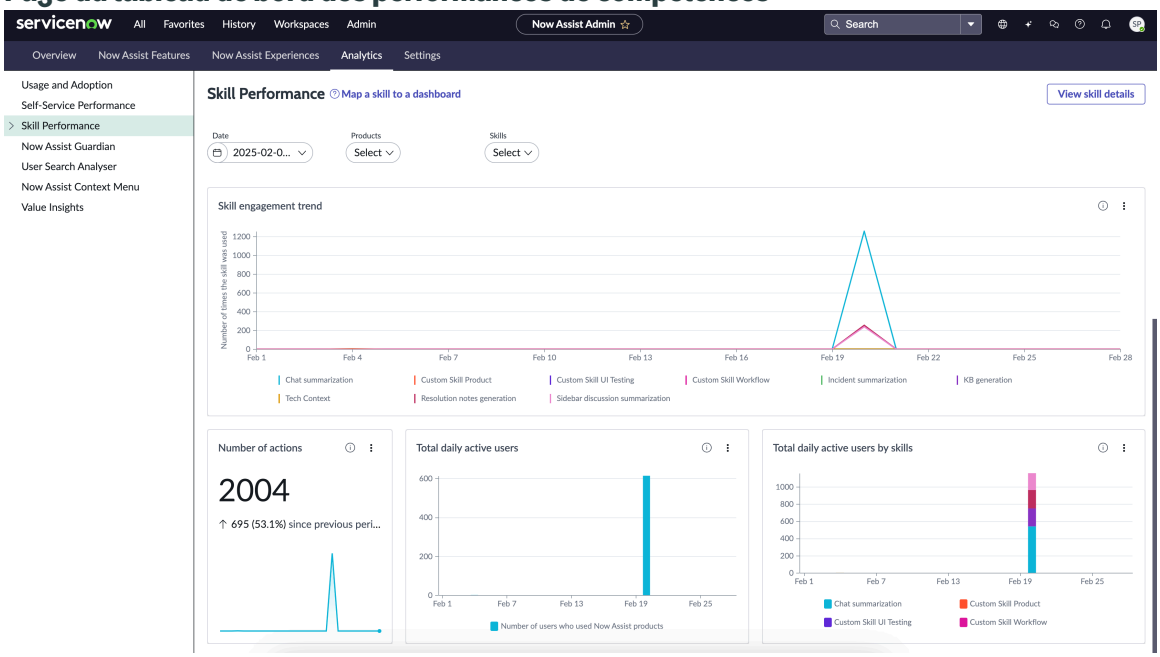
Performance des compétences

Utilisez la page du tableau de bord des performances des compétences pour afficher les indicateurs d'utilisation et de performance d'une ou de plusieurs Now Assist compétences actives.

La page du tableau de bord des performances des compétences contient des indicateurs qui vous aident à analyser l'utilisation et les performances des compétences actives. Utilisez les filtres **Plage de dates**, **Produit** et **Compétences** pour ventiler par plage de dates, Now Assist produit et compétence, respectivement. La sélection de filtre s'applique à toutes les visualisations de la page. Pour plus d'informations sur les données et les calculs qui sous-tendent chaque indicateur, reportez-vous à la section Analyses Now Assist Détails de l'indicateur du tableau de bord .

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

Page du tableau de bord des performances de compétences



Les indicateurs de la page du tableau de bord des performances des compétences fournissent les informations suivantes. Pour plus d'informations sur les données et les calculs qui sous-tendent chaque indicateur, reportez-vous à la section Analyses Now Assist Détails de l'indicateur du tableau de bord .

- La visualisation des tendances d'utilisation des compétences pour une période sélectionnée peut révéler les compétences qui ont été utilisées plus ou moins fréquemment.
- La visualisation du nombre d'actions pour une période sélectionnée peut révéler l'échelle des exécutions de Now Assist compétences. La comparaison des courbes de tendance montre la tendance à la hausse ou à la baisse par rapport à la période précédente.
- L'indicateur Nombre total d'utilisateurs actifs quotidiens présente une répartition des utilisateurs actifs quotidiens par produit et compétence.

Sélectionnez le bouton **Afficher les détails des compétences** pour afficher les indicateurs d'utilisation et de performance des compétences mappées à un tableau de bord.

Indicateurs de performance des compétences

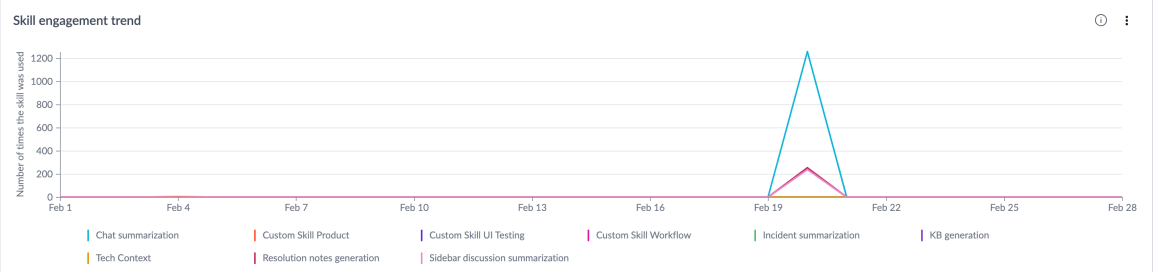
Tendance de l'engagement des compétences

Cette zone du tableau de bord affiche l'utilisation des compétences dans un graphique de tendance pour les filtres sélectionnés. La visualisation est interactive. Passez la souris sur les lignes de tendance pour voir le nombre d'utilisations de chaque compétence. La sélection d'une ou de plusieurs compétences dans la légende supprime la ligne de tendance pour ces compétences. Vous pouvez comparer les niveaux d'utilisation des compétences dans une plage de dates pour comprendre les compétences demandées et les compétences peu utilisées et nécessitant une analyse plus approfondie.

Traduction automatique

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

Indicateur de tendance de l'utilisation des compétences



Nombre d'actions

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre d'actions pour la plage de Now Assist dates, le produit et la compétence sélectionnés. Une seule utilisation d'une compétence représente une action. Le chiffre principal est un indicateur de l'échelle d'utilisation des compétences dans les produits. La comparaison de la ligne de tendance montre l'augmentation ou la diminution du nombre d'actions par rapport à la période précédente.

Traduction automatique

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

Indicateur de nombre d’actions



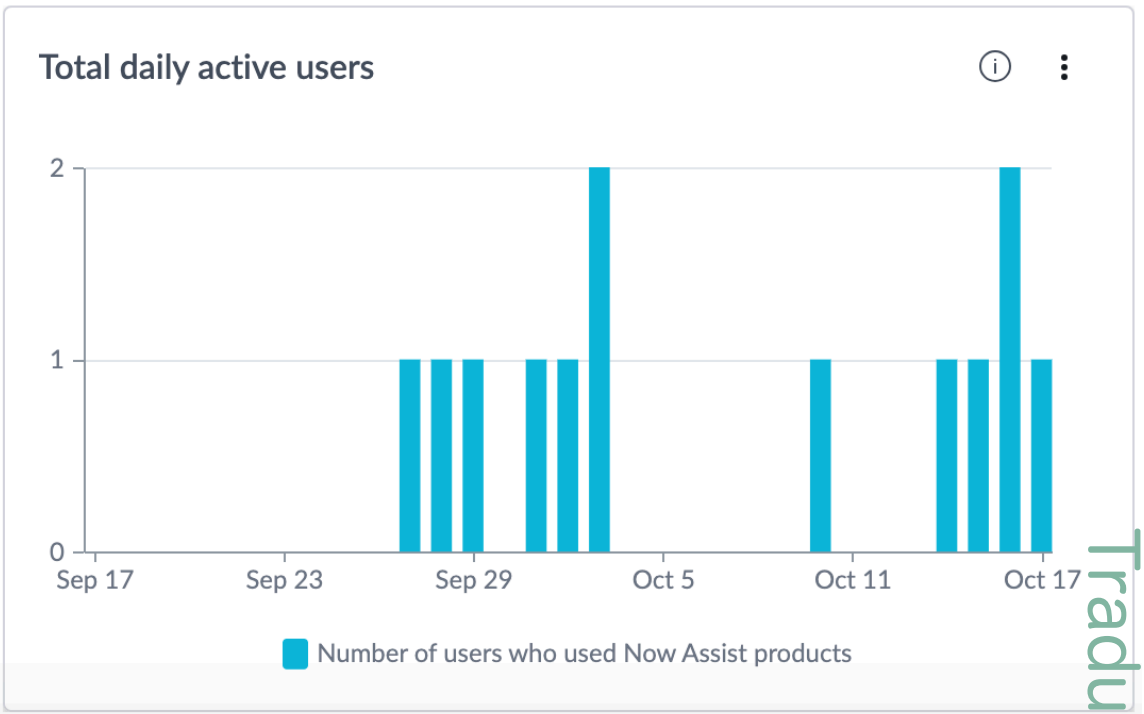
Traduction automatique

Nombre total d’utilisateurs actifs quotidiens

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre cumulé d’utilisateurs actifs quotidiens qui ont utilisé Now Assist des produits avec une ou plusieurs compétences actives. Sélectionnez une combinaison de filtres pour afficher les schémas d’utilisation des compétences. Par exemple, vous pouvez visualiser le nombre d’utilisateurs qui ont utilisé la compétence Synthèse de la messagerie instantanée dans tous les produits au cours du dernier mois.

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

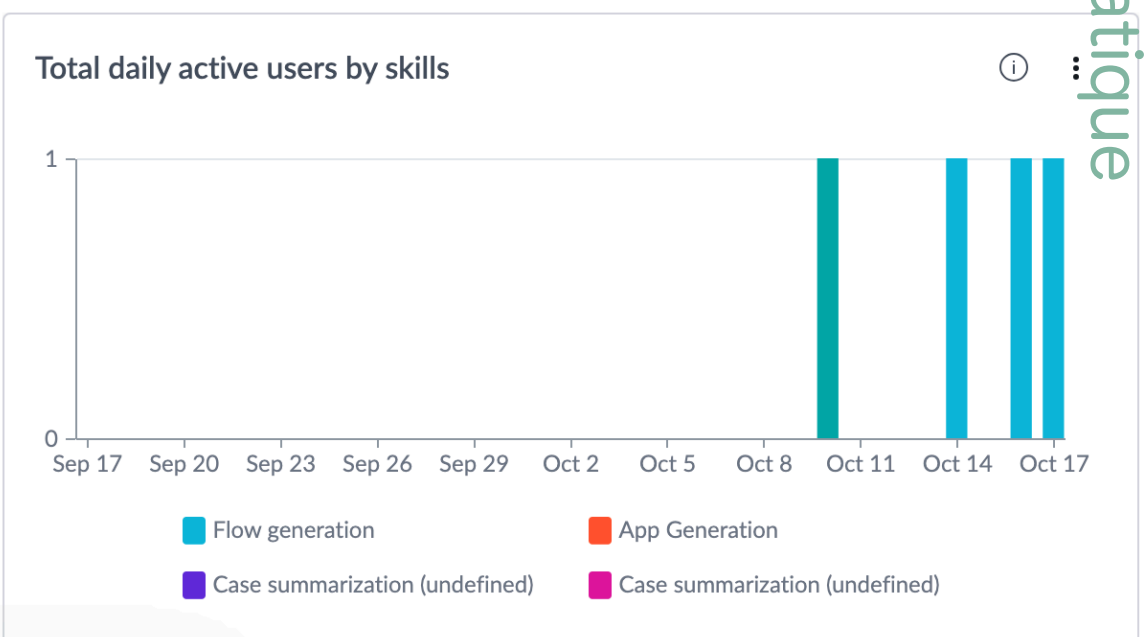
Indicateur du nombre total d’utilisateurs actifs quotidiens



Nombre total d’utilisateurs actifs quotidiens par compétence

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre d’utilisateurs actifs quotidiens qui ont utilisé Now Assist des compétences dans la plage de dates sélectionnée. Lorsque vous survolez une date dans la visualisation, une fenêtre contextuelle affiche toutes les compétences actives avec le nombre d’utilisateurs pour chaque compétence. Sélectionnez une combinaison de filtres pour visualiser les modèles d’activité utilisateur.

Nombre total d’utilisateurs actifs quotidiens par indicateur de compétences



Traduction automatique

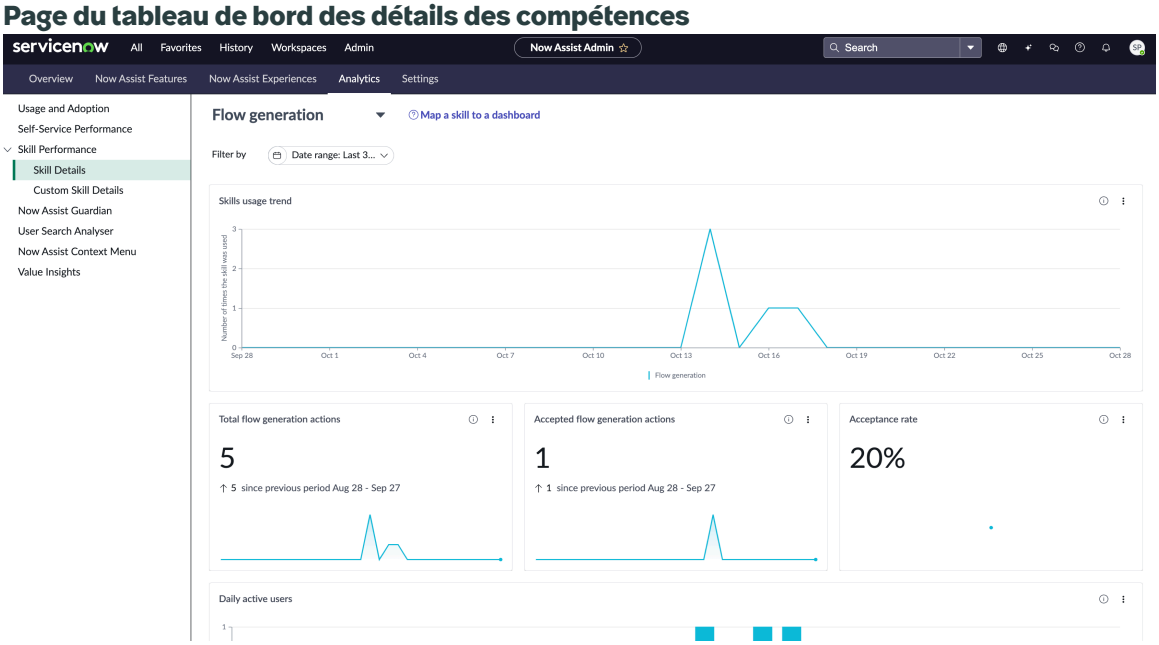
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Détails des compétences

Utilisez la page du tableau de bord des détails des compétences pour afficher les indicateurs d'utilisation et de performance d'une compétence.

La page du tableau de bord des détails des compétences contient des indicateurs relatifs à une compétence spécifique. Les indicateurs fournissent un aperçu de l'utilisation des compétences et des performances. Sélectionnez une compétence dans la liste déroulante pour afficher les indicateurs. La liste déroulante répertorie les compétences actives et inactives. Chaque compétence possède un sous-titre qui identifie la famille de compétences à laquelle elle appartient, par exemple ITSM, , RH et ainsi de suite. Utilisez le filtre de plage de dates pour afficher l'utilisation des compétences et les performances sur une certaine période. La sélection de filtre de plage de dates s'applique à toutes les visualisations de la page. Pour plus d'informations sur les données et les calculs qui sous-tendent chaque indicateur, reportez-vous à la section Analyses Now Assist Détails de l'indicateur du tableau de bord .

Page du tableau de bord des détails des compétences



Les indicateurs de la page Tableau de bord des détails des compétences fournissent les informations suivantes. Pour plus d'informations sur les données et les calculs qui sous-tendent chaque indicateur, reportez-vous à la section Analyses Now Assist Détails de l'indicateur du tableau de bord .

- La visualisation des tendances d'engagement des compétences pour une période sélectionnée peut révéler des modèles d'utilisation des compétences.
- La visualisation du taux d'acceptation montre dans quelle mesure la compétence a répondu aux exigences des utilisateurs qui l'ont utilisée. Un taux d'acceptation élevé pour une compétence est un indicateur de bonne performance. Un faible taux d'acceptation parmi les utilisateurs de compétences indique que la compétence ne répond pas totalement ou partiellement aux exigences.
- La visualisation du nombre d'actions pour une période sélectionnée peut révéler l'échelle des exécutions de compétences. La comparaison des courbes de tendance montre la tendance à la hausse ou à la baisse par rapport à la période précédente.
- Les visualisations des utilisateurs actifs quotidiens affichent une répartition des utilisateurs actifs quotidiens par compétence pour vous aider à voir l'activité utilisateur sur la compétence.

Traduction automatique

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

Indicateurs de détails des compétences

Les indicateurs sur les pages de détails des compétences peuvent différer en fonction de la compétence sélectionnée. Par exemple, les compétences de synthèse peuvent avoir un ensemble d'indicateurs différent de celui des compétences de génération, car chaque compétence est mappée à son propre tableau de bord contenant un ensemble d'indicateurs liés à la compétence.

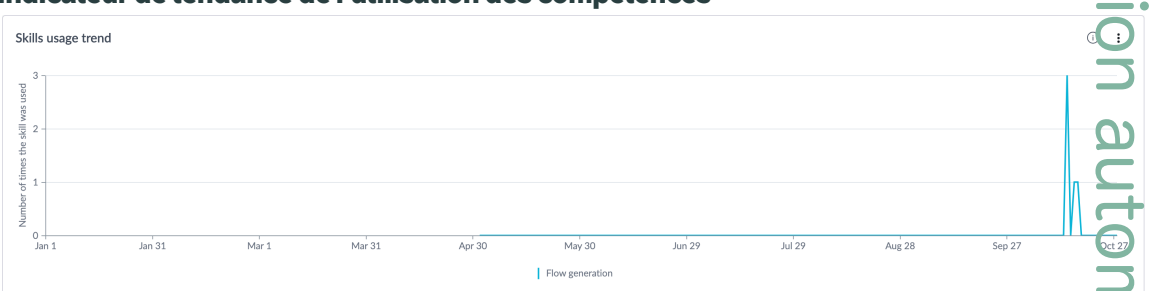
Le Analyses Now Assist tableau de bord est fourni avec des mappages compétence-tableau de bord par défaut pour vous aider à démarrer. Les tableaux de bord par défaut sont visibles par les utilisateurs disposant du Analyses Now Assist rôle Visionneur [sn_na_analytics.viewer]. Vous pouvez créer vos propres tableaux de bord et les mapper aux compétences. Consultez Create a dashboard with the in-line editor et Mapper une compétence à un tableau de bord pour plus d'informations sur la création de tableaux de bord personnalisés et leur mappage aux compétences, respectivement.

Les indicateurs suivants concernent la compétence de génération de flux.

Indicateur de tendance de l'utilisation des compétences

Cette zone du tableau de bord montre l'utilisation des compétences de génération de flux dans un graphique de tendance pour les filtres sélectionnés. La visualisation est interactive. Passez la souris sur les lignes de tendance pour voir le nombre d'utilisations de la compétence de génération de flux.

Indicateur de tendance de l'utilisation des compétences



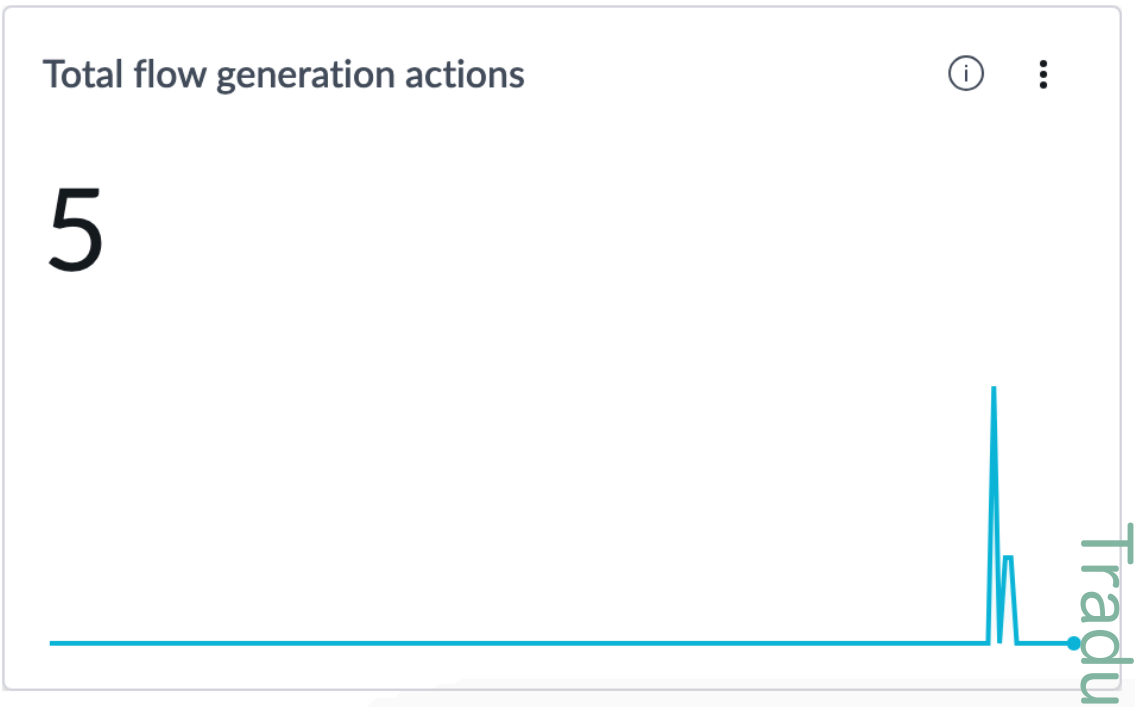
Indicateur d'actions de génération de flux total

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre d'actions de génération de flux pour la plage de dates sélectionnée. Une seule utilisation de la compétence Génération de flux représente une action. Le chiffre principal est un indicateur de l'ampleur de l'utilisation des compétences de génération de flux entre les produits. La comparaison de la ligne de tendance montre l'augmentation ou la diminution du nombre d'actions par rapport à la période précédente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

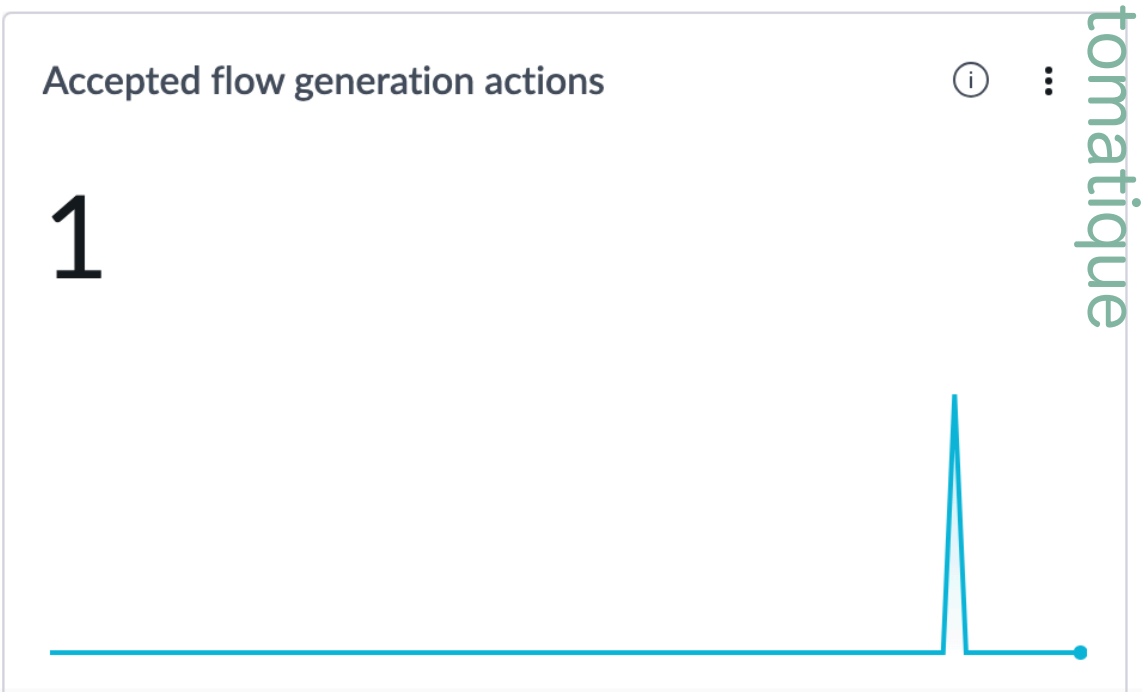
Nombre total d'indicateurs d'actions de génération de flux



Indicateur d'actions de génération de flux acceptées

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre d'actions de génération de flux, c'est-à-dire le nombre d'exécutions de compétences de génération de flux ayant abouti à des flux acceptés par les utilisateurs.

Indicateur d'actions de génération de flux acceptées



Indicateur de taux d'acceptation

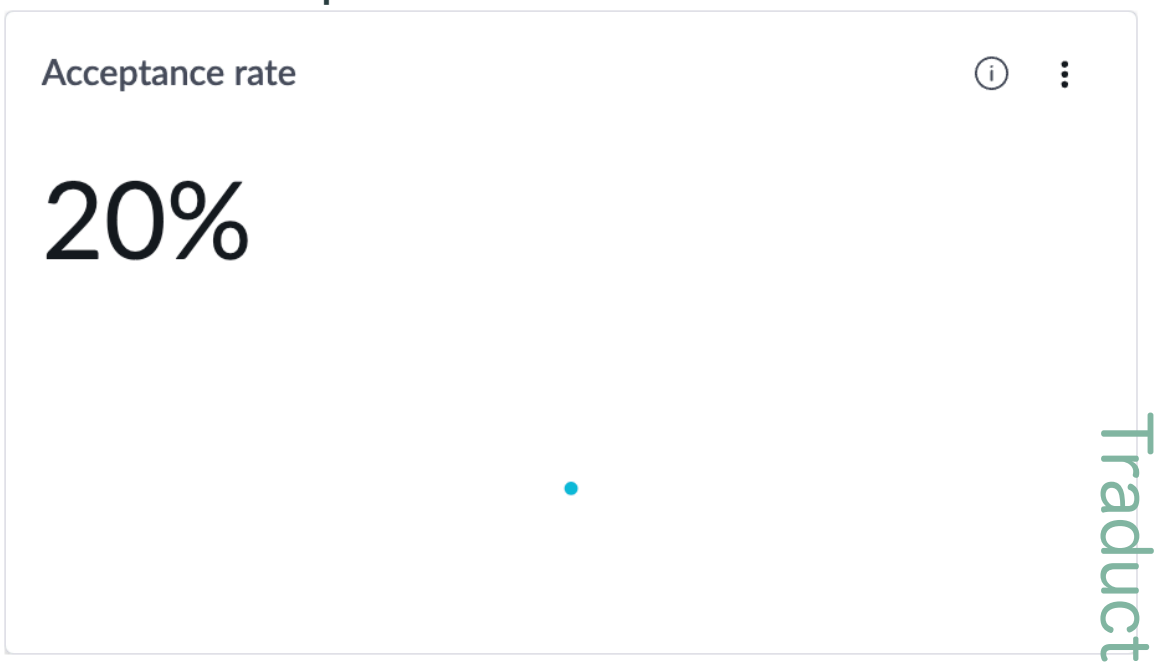
Cette zone du tableau de bord affiche le taux d'acceptation de la compétence de génération de flux en fonction de l'acceptation du flux par l'utilisateur. Le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pourcentage est calculé à l'aide de la formule suivante : (Nombre total d'actions de génération de flux acceptées/Nombre total d'actions de génération de flux) x 100.

Indicateur de taux d'acceptation



Détails des compétences personnalisées

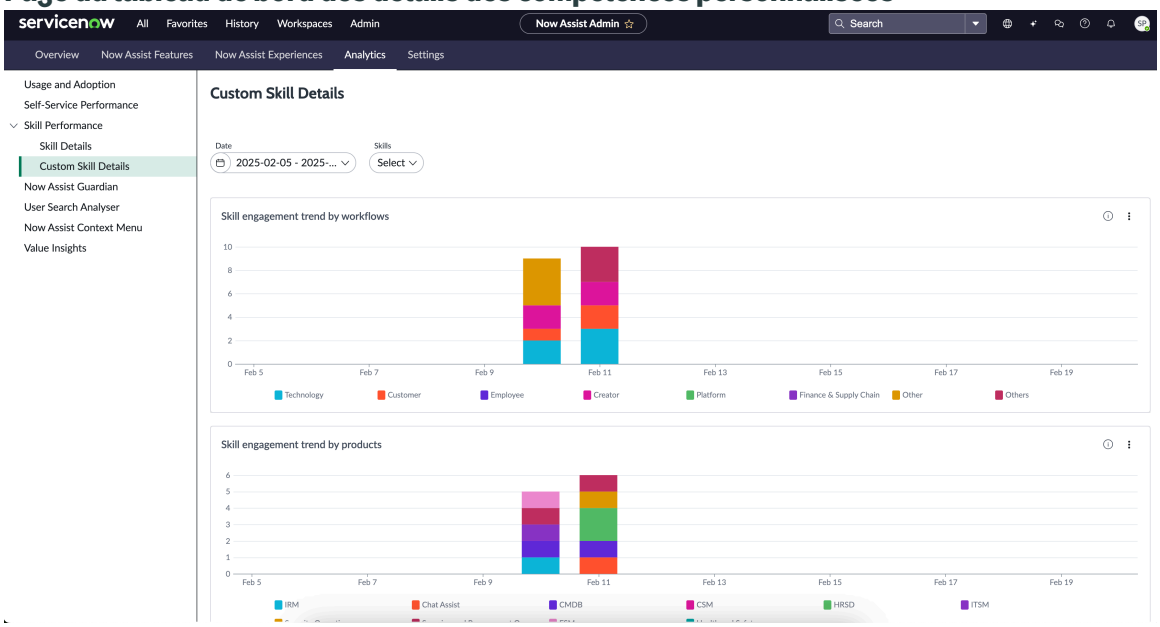
Utilisez la page Tableau de bord des détails des compétences personnalisées pour afficher les indicateurs d'utilisation et de performance des compétences personnalisées.

La page du tableau de bord des détails des compétences personnalisées contient des indicateurs relatifs à une compétence personnalisée. Les indicateurs fournissent un aperçu de l'utilisation des compétences et des performances. Sélectionnez une compétence dans la liste déroulante Compétences pour afficher les indicateurs. La liste déroulante répertorie les compétences actives et inactives. Chaque compétence possède un sous-titre qui identifie la famille de compétences à laquelle elle appartient, par exemple ITSM, , RH et ainsi de suite. Utilisez le filtre de plage de dates pour afficher l'utilisation des compétences et les performances sur une certaine période. La sélection de filtre de plage de dates s'applique à toutes les visualisations de la page. Pour plus d'informations sur les données et les calculs qui sous-tendent chaque indicateur, reportez-vous à la section Analyses Now Assist Détails de l'indicateur du tableau de bord .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page du tableau de bord des détails des compétences personnalisées



Les indicateurs de la page Tableau de bord des détails des compétences personnalisées fournissent les informations suivantes. Pour plus d'informations sur les données et les calculs qui sous-tendent chaque indicateur, reportez-vous à la section Analyses Now Assist Détails de l'indicateur du tableau de bord .

- Les visualisations des tendances d'engagement des compétences pour une période sélectionnée peuvent révéler des modèles d'utilisation des compétences dans les workflows, les produits et les fonctionnalités.
- La visualisation des utilisateurs uniques quotidiens affiche une répartition des utilisateurs uniques quotidiens par compétence sélectionnée pour vous aider à voir l'activité et l'engagement des utilisateurs avec la compétence.
- La visualisation du taux d'acceptation montre dans quelle mesure la compétence a répondu aux exigences des utilisateurs qui l'ont utilisée. Un taux d'acceptation élevé pour une compétence est un indicateur de bonne performance. Un faible taux d'acceptation parmi les utilisateurs de compétences indique que la compétence ne répond pas totalement ou partiellement aux exigences.
- La visualisation des commentaires sur les compétences montre que les commentaires enregistrés en fonction de la réponse de l'utilisateur à chaque exécution de compétence dans la plage de dates sélectionnée.

Indicateurs de détails des compétences

La page Détails des compétences personnalisées contient un ensemble commun d'indicateurs qui vous donnent un aperçu des compétences personnalisées. Seules les compétences pour lesquelles la famille de compétences est Autre ou la catégorie est Personnalisé sont affichées dans le filtre de compétences de la page.

Les indicateurs suivants sont communs à toutes les compétences personnalisées.

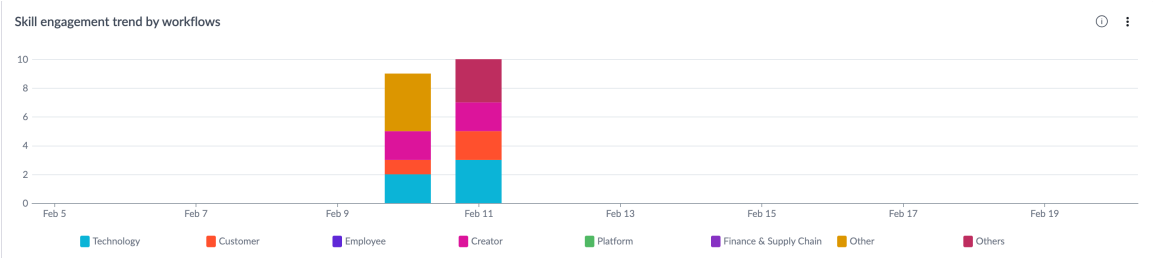
Tendance de l'engagement des compétences par workflow

Cette zone du tableau de bord montre l'utilisation des compétences dans les workflows dans un histogramme pour la plage de dates sélectionnée. La visualisation est interactive. Passez la souris au-dessus des barres pour voir le nombre de fois où la compétence a été utilisée dans chacun des workflows.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tendance de l'engagement des compétences par indicateur de workflow



Tendance de l'engagement des compétences par produits

Cette zone du tableau de bord affiche l'utilisation des compétences dans tous les Now Assist produits dans un graphique à barres pour la plage de dates sélectionnée. La visualisation est interactive. Passez la souris au-dessus des barres pour voir le nombre d'utilisations de la compétence dans chacun des produits.

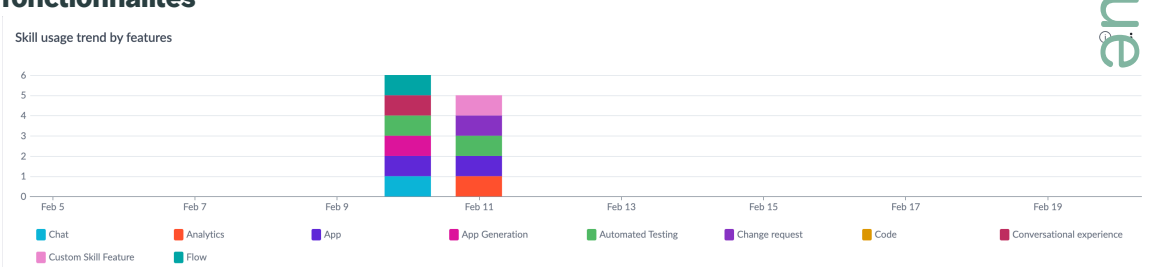
Tendance d'engagement des compétences par indicateur de produits



Tendance de l'engagement des compétences par fonctionnalités

Cette zone du tableau de bord montre l'utilisation des compétences dans les Now Assist fonctionnalités dans un graphique à barres pour la plage de dates sélectionnée. La visualisation est interactive. Passez la souris sur les barres pour voir le nombre d'utilisations de la compétence dans chacune des fonctionnalités.

Tendance de l'engagement des compétences par indicateur de fonctionnalités



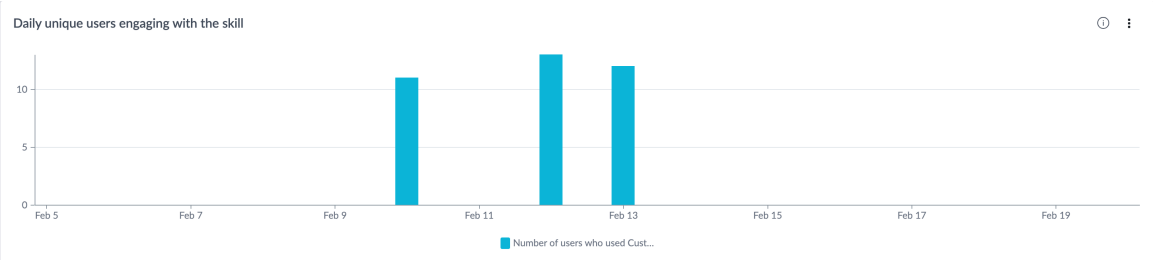
Utilisateurs uniques quotidiens qui interagissent avec la compétence

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre d'utilisateurs uniques par jour qui ont interagi avec la compétence dans la plage de dates sélectionnée. L'histogramme montre une tendance à l'augmentation ou à la diminution du nombre d'utilisateurs uniques pour vous aider à comprendre les périodes d'engagement élevé et faible des compétences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

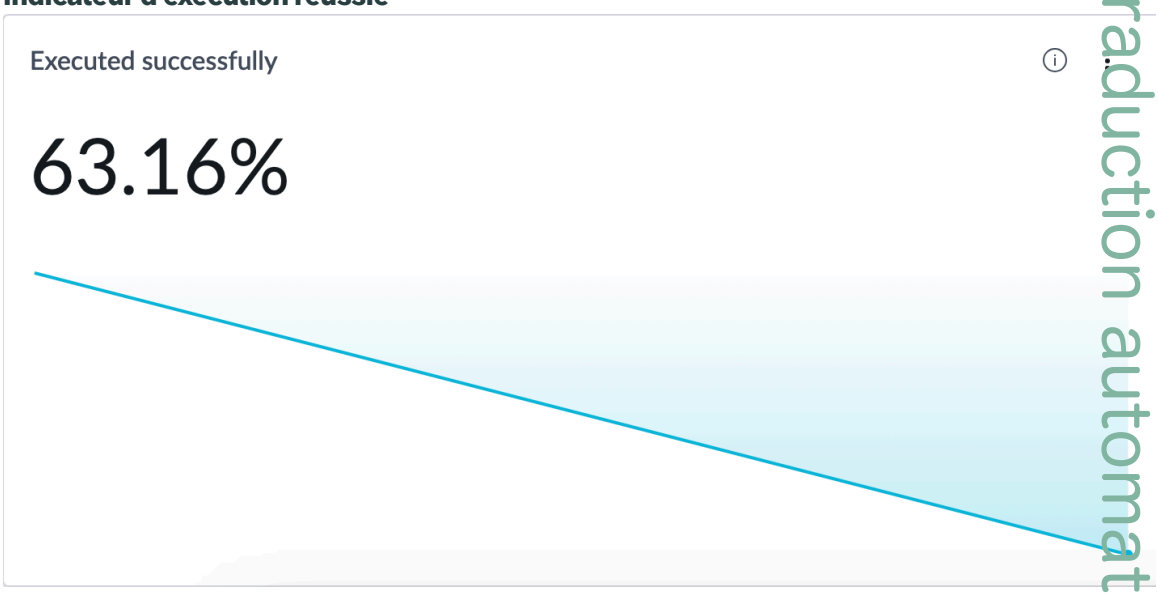
Utilisateurs uniques quotidiens qui interagissent avec l'indicateur de compétence



Exécuté avec succès

Cette zone du tableau de bord affiche le taux d'acceptation de la compétence sélectionnée en fonction des commentaires des utilisateurs. Le pourcentage est calculé à l'aide de la formule : (Nombre total d'exécutions de compétences acceptées/Nombre total d'exécutions de compétences) x 100.

Indicateur d'exécution réussie



Commentaire sur les compétences

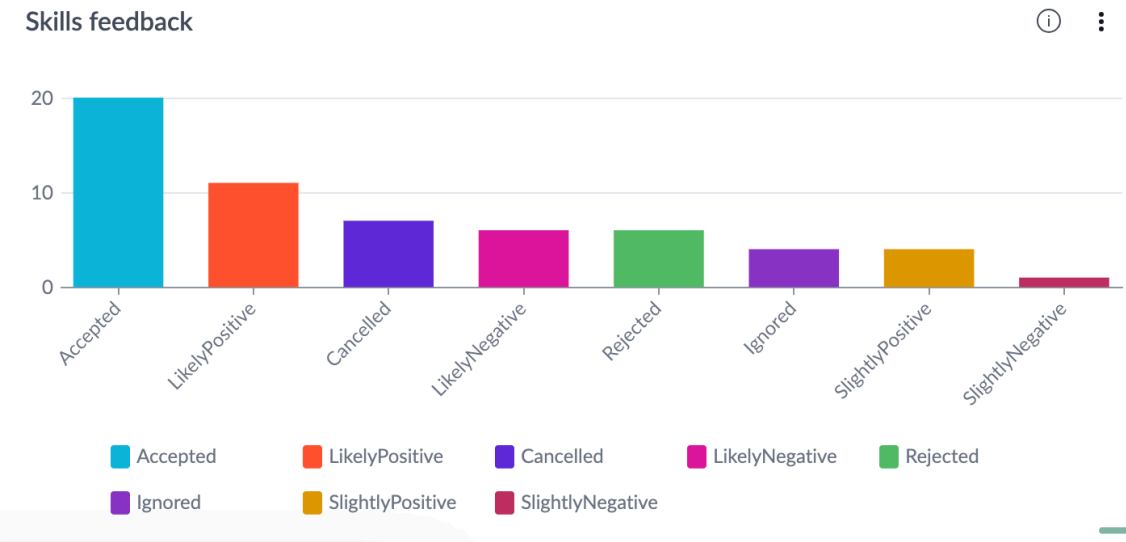
Cette zone du tableau de bord affiche les commentaires enregistrés pour chaque exécution de la compétence sélectionnée. Les commentaires des utilisateurs sont classés dans les catégories suivantes :

- Accepté (modifié et non modifié) : l'utilisateur a accepté la sortie de compétence avec ou sans autres modifications de la sortie.
- Rejeté : l'utilisateur a rejeté la sortie de compétence.
- Annulé : l'utilisateur a annulé l'exécution de la compétence.
- Ignoré : l'utilisateur n'a effectué aucune action en fonction de la sortie de compétences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur de commentaire sur les compétences

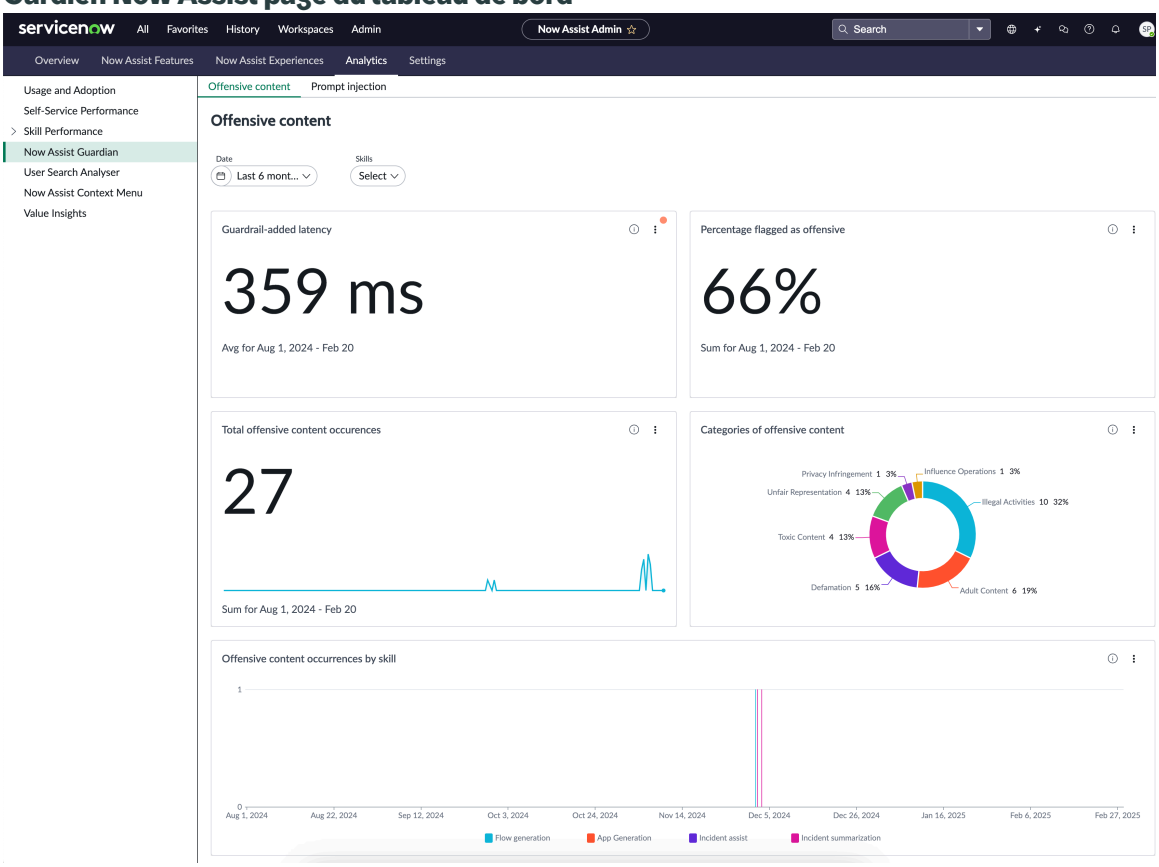


Gardien Now Assist analytique

Surveillez les performances des garde-fous activés via Gardien Now Assist.

Le Gardien Now Assist tableau de bord d'analyse aide les administrateurs à surveiller et à évaluer l'efficacité du contenu offensant et des garde-fous d'injection d'invite dans le suivi et l'analyse des demandes envoyées aux grands modèles de langage (LLM) et de leurs réponses.

Gardien Now Assist page du tableau de bord



Les indicateurs sur la page de Gardien Now Assist tableau de bord fournissent les informations suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Latence moyenne résultant du contenu offensant actif et des garde-fous d'injection d'invite. Une latence élevée pourrait signifier une augmentation de l'activité des garde-fous au cours de la période.
- Nombre et pourcentage d'occurrences de contenu offensant et d'injection d'invite.
- Compétences pour lesquelles des occurrences de contenu offensant et d'injection d'invite ont été détectées.

Appliquez les filtres sur le tableau de bord pour afficher l'activité du garde-fou pour les compétences dans une plage de dates. Pour plus d'informations sur les données et les calculs qui sous-tendent chaque indicateur, reportez-vous à la section Analyses Now Assist Détails de l'indicateur du tableau de bord .

Indicateurs de contenu offensant

Latence ajoutée par GuardRail

Cette zone du tableau de bord affiche la latence moyenne résultant du garde-fou de contenu offensant actif pour les compétences et la plage de dates sélectionnées.

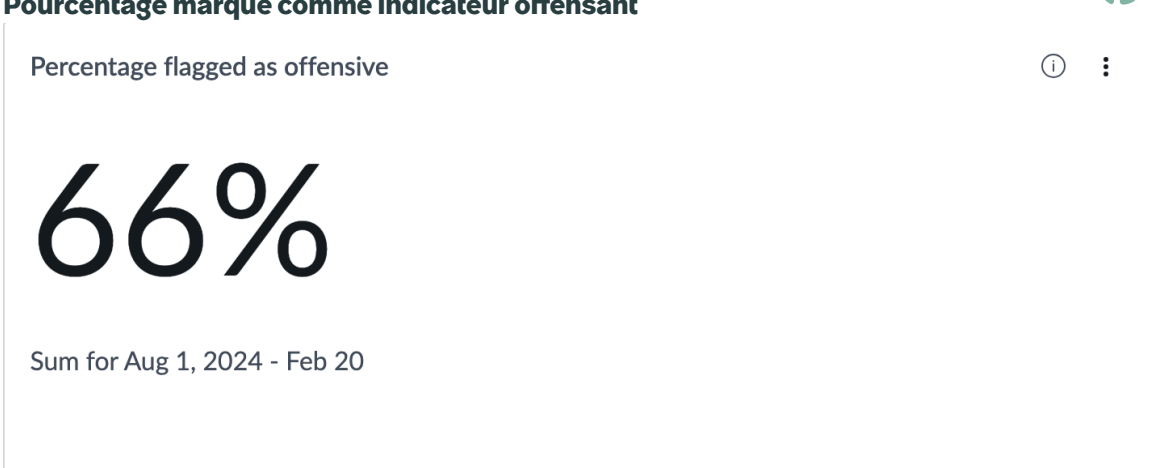
Indicateur de latence ajouté par Garde-fou



Pourcentage marqué comme offensant

Cette zone du tableau de bord affiche le pourcentage de demandes et de réponses à destination et en provenance du service LLM qui sont marquées comme contenu offensant.

Pourcentage marqué comme indicateur offensant



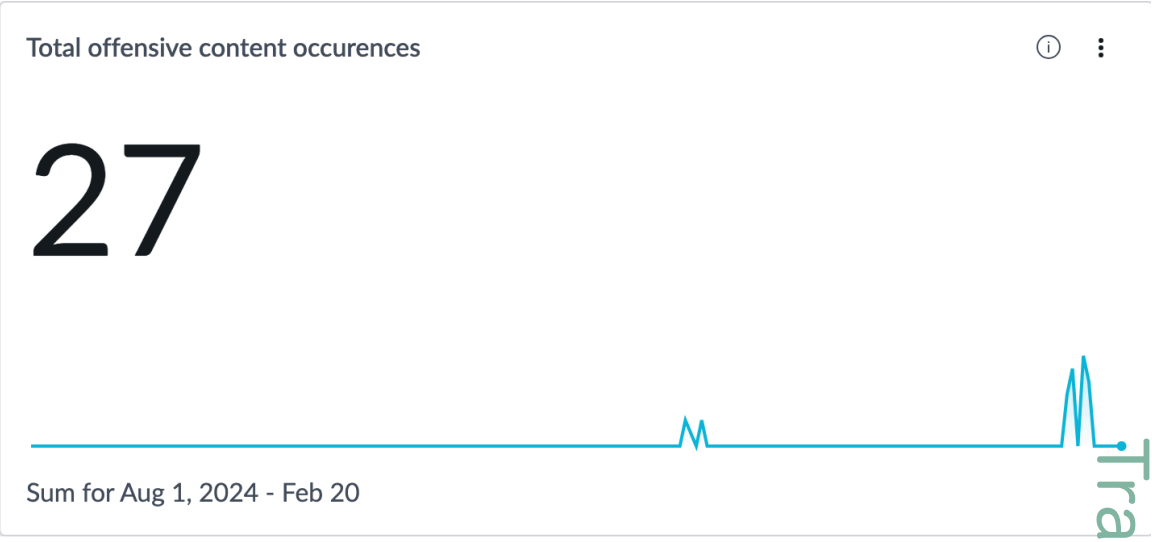
Total des occurrences de contenu offensant

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre total d'occurrences de contenu offensant pour les compétences et la plage de dates sélectionnées.

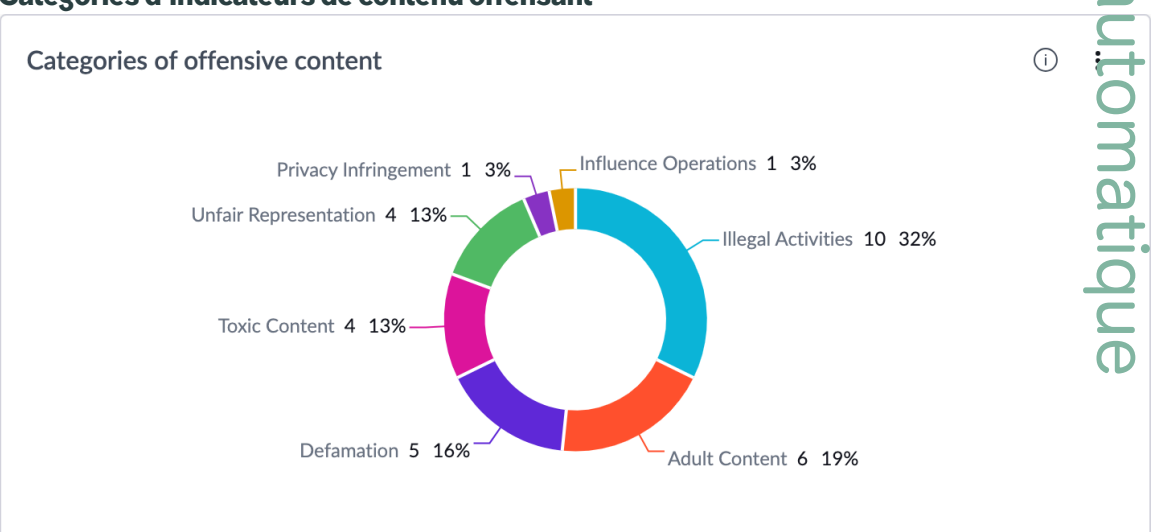
Indicateur total d'occurrences de contenu offensant



Catégories de contenu offensant

Cette zone du tableau de bord affiche une répartition des occurrences de contenu offensant par catégories. Si le contenu est considéré comme offensant dans plus d'une catégorie, par exemple, toxique et diffamatoire, l'occurrence est comptabilisée individuellement dans les deux catégories. Pour en savoir plus sur les catégories de contenu offensant, reportez-vous à la section Gardien Now Assist.

Catégories d'indicateurs de contenu offensant



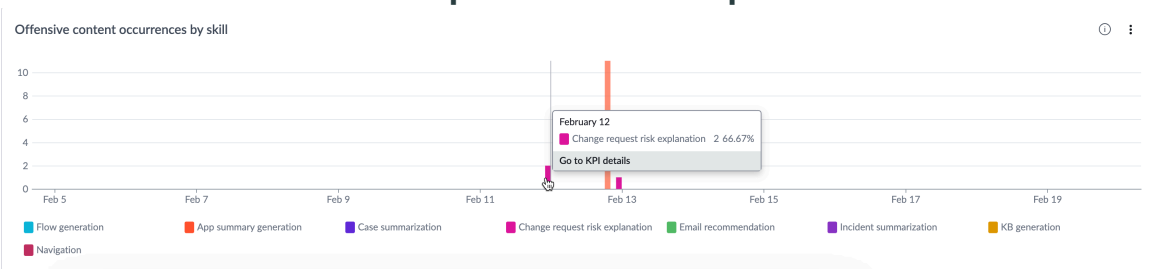
Occurrences de contenu offensant par compétence

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre d'occurrences de contenu offensant au fil du temps selon les compétences dans lesquelles le contenu est détecté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Occurrences de contenu offensant par indicateur de compétence

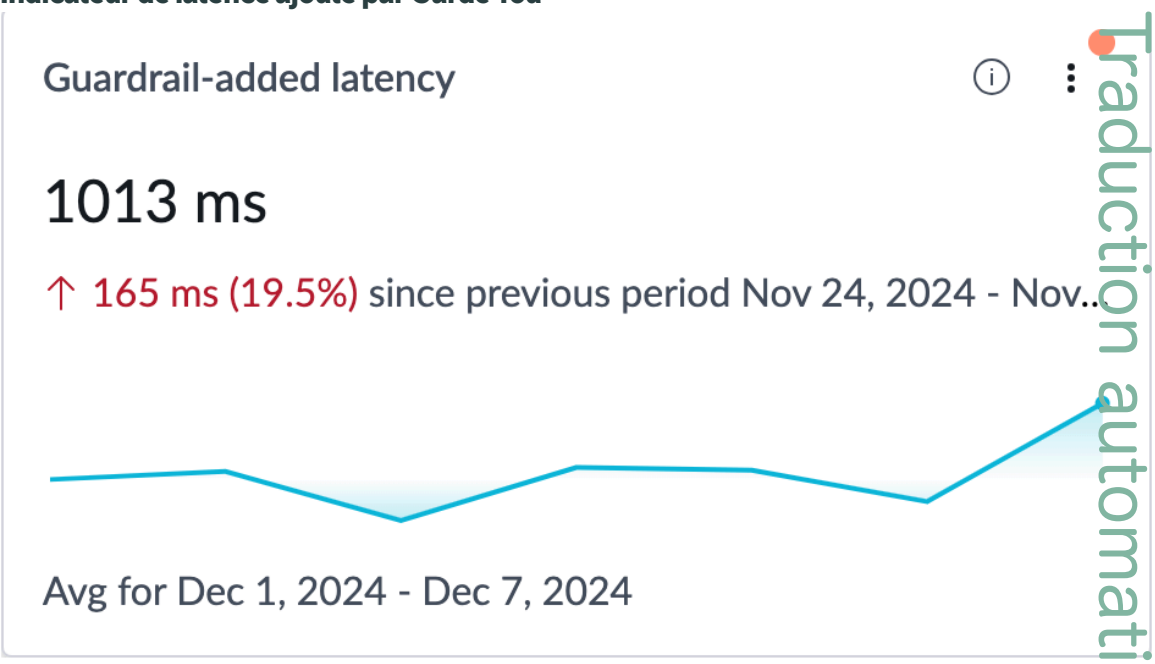


Indicateurs d'injection d'invite

Latence ajoutée par GuardRail

Cette zone du tableau de bord affiche la latence moyenne résultant du garde-fou d'injection d'invite active pour les compétences et la plage de dates sélectionnées.

Indicateur de latence ajouté par Garde-fou



Pourcentage marqué comme injection d'invite

Cette zone du tableau de bord affiche le pourcentage de demandes et de réponses à destination et en provenance du service LLM qui sont marquées comme contenu offensant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

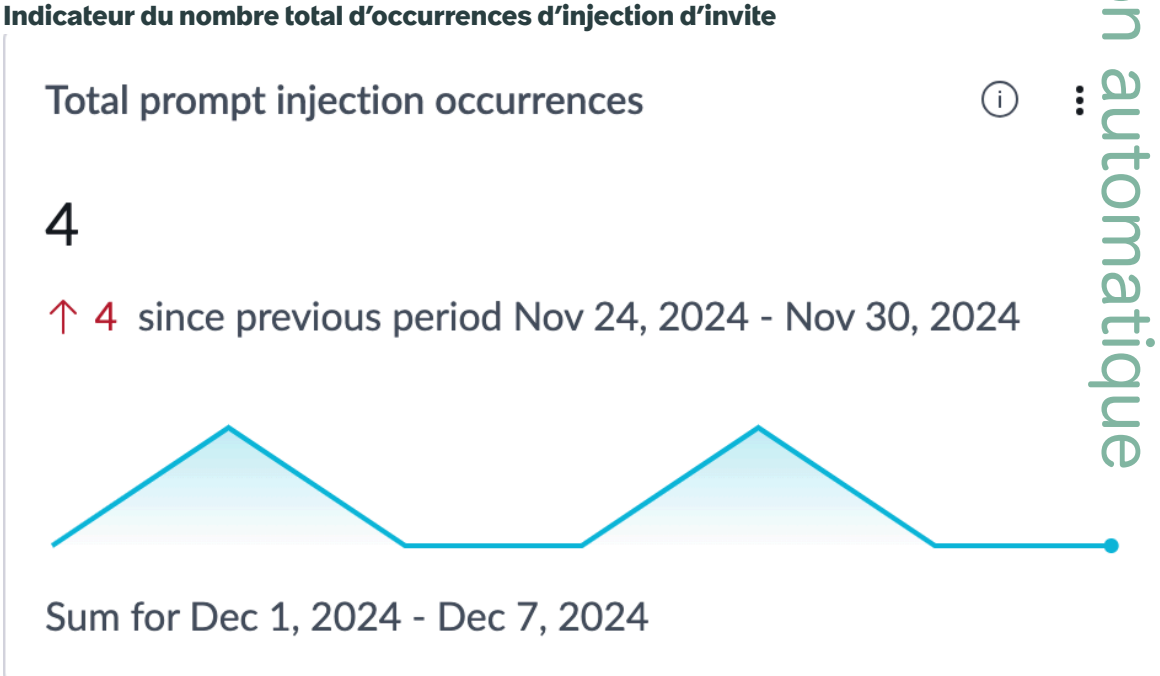
Pourcentage marqué comme indicateur d'injection d'invite



Nombre total d'occurrences de l'injection d'invite

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre total d'occurrences de contenu offensant pour les compétences et la plage de dates sélectionnées.

Indicateur du nombre total d'occurrences d'injection d'invite



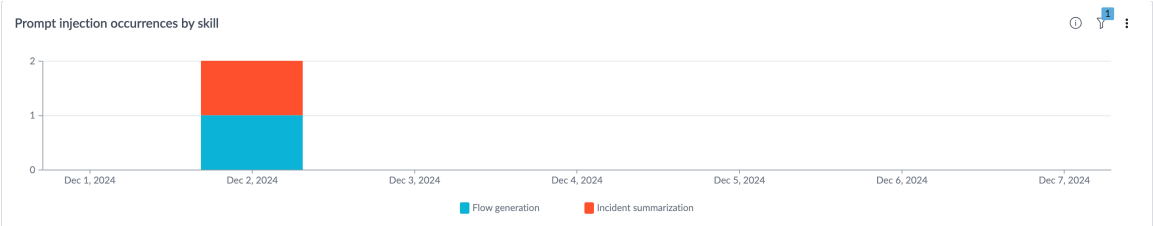
Occurrences de l'injection d'invite par compétence

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre d'occurrences d'injection d'invite au fil du temps par les compétences pour lesquelles des tentatives d'injection d'invite ont été détectées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Occurrences d'injection d'invite par indicateur de compétence

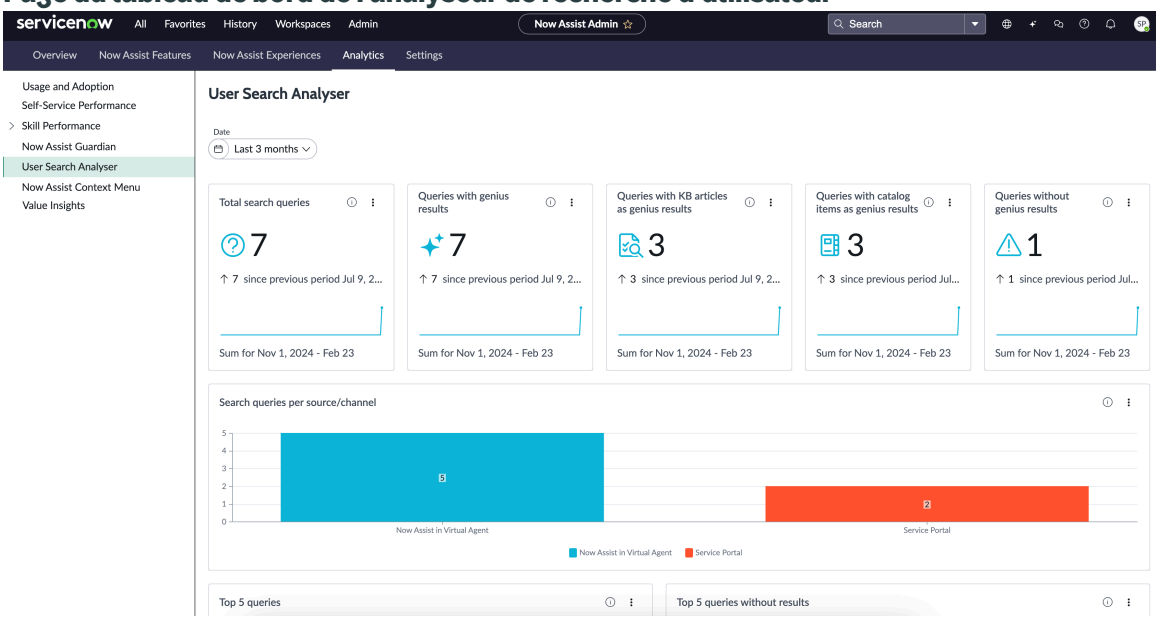


Analyseur de recherche d'utilisateur

Obtenez un aperçu des requêtes de recherche utilisateur et des résultats fournis par Now Assist.

La page Tableau de bord de l'analyseur de recherche d'utilisateurs contient des indicateurs qui aident les administrateurs à comprendre l'efficacité de la recherche pour améliorer l'expérience en libre-service. Grâce aux informations du tableau de bord, Knowledge les administrateurs peuvent améliorer Knowledge le contenu et la disponibilité pour la recherche.

Page du tableau de bord de l'analyseur de recherche d'utilisateur



Les indicateurs de la page Tableau de bord de l'analyseur de recherche d'utilisateur fournissent les informations suivantes. Pour plus d'informations sur les données et les calculs qui sous-tendent chaque indicateur, reportez-vous à la section Analyses Now Assist Détails de l'indicateur du tableau de bord .

- Requêtes de recherche qui ont généré Base de connaissances des articles et des éléments de catalogue en tant que résultats Genius.
- Répartition des requêtes de recherche par la source d'où elles proviennent, par exemple, Now Assist dans Agent virtuel, Portail de services.
- Liste des requêtes les plus courantes qui ont donné ou non des résultats Genius.

Indicateurs d'analyseurs de recherche d'utilisateurs

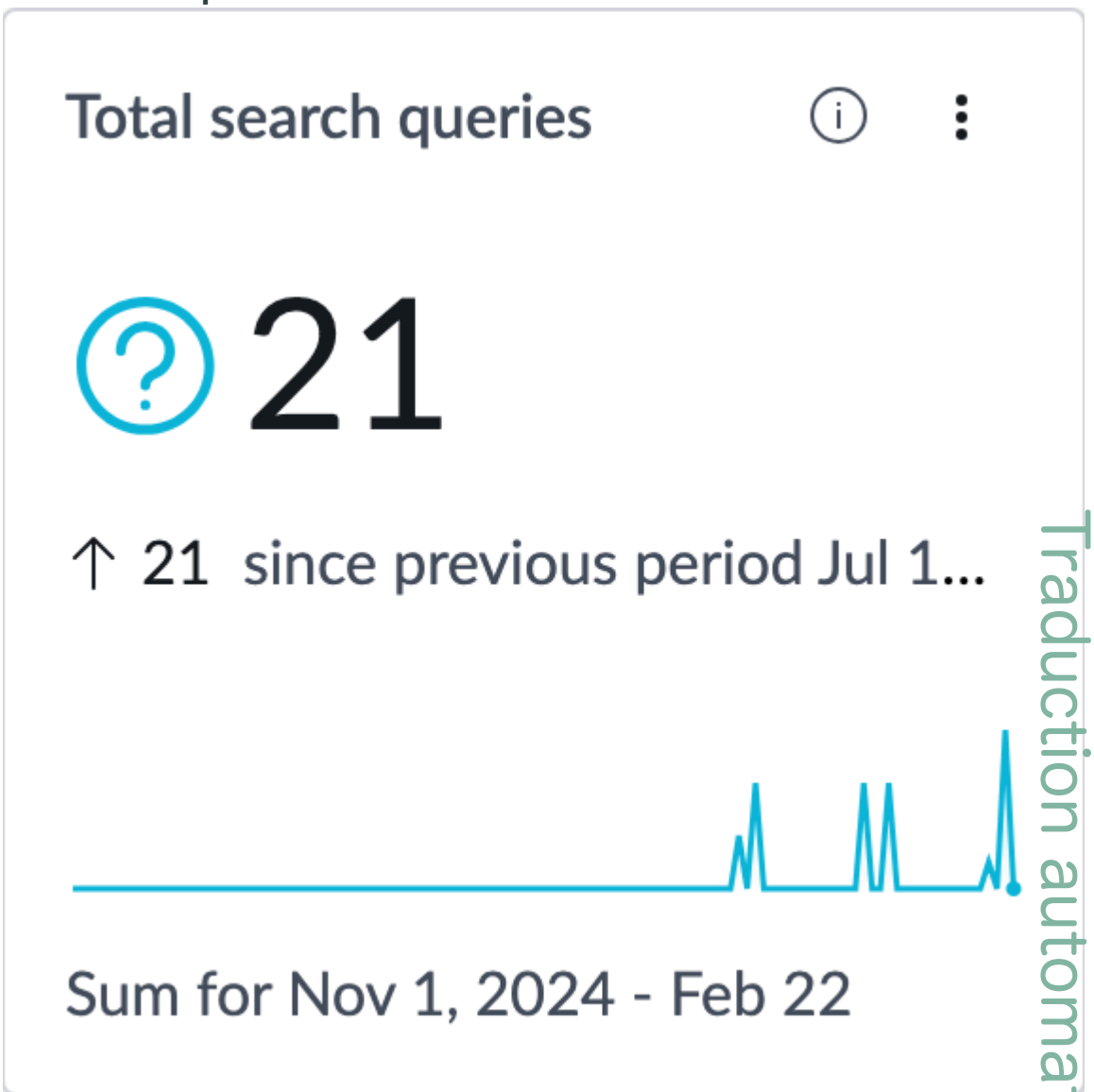
Nombre total de requêtes de recherche

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre total de requêtes de recherche traitées par Now Assist les canaux en libre-service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur de requêtes de recherche totales



Requêtes avec des résultats Genius

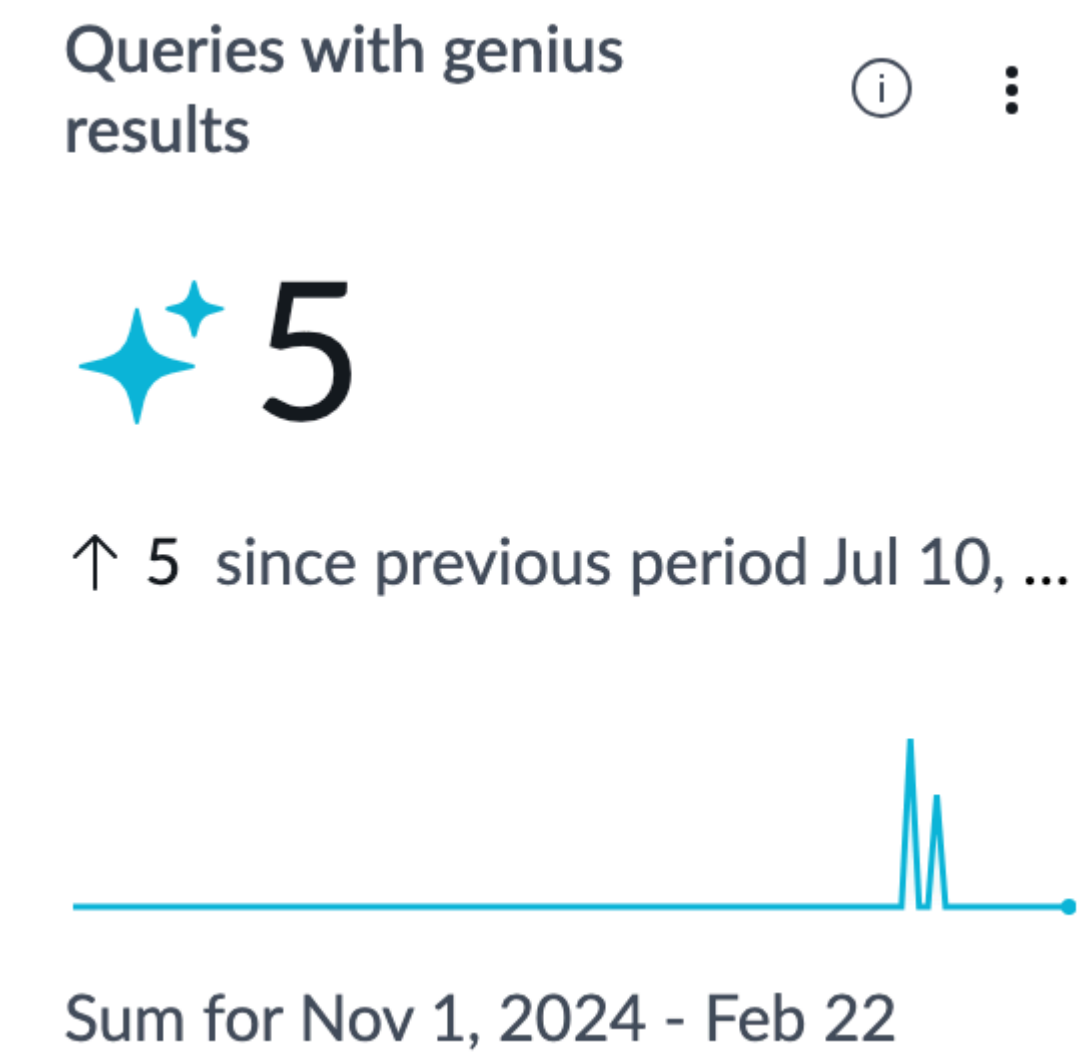
Cette zone du tableau de bord affiche le nombre de résultats Genius renvoyés par Now Assist les utilisateurs à examiner.

Remarque :
Une requête peut avoir plusieurs résultats Genius.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Requêtes avec indicateur de résultats Genius



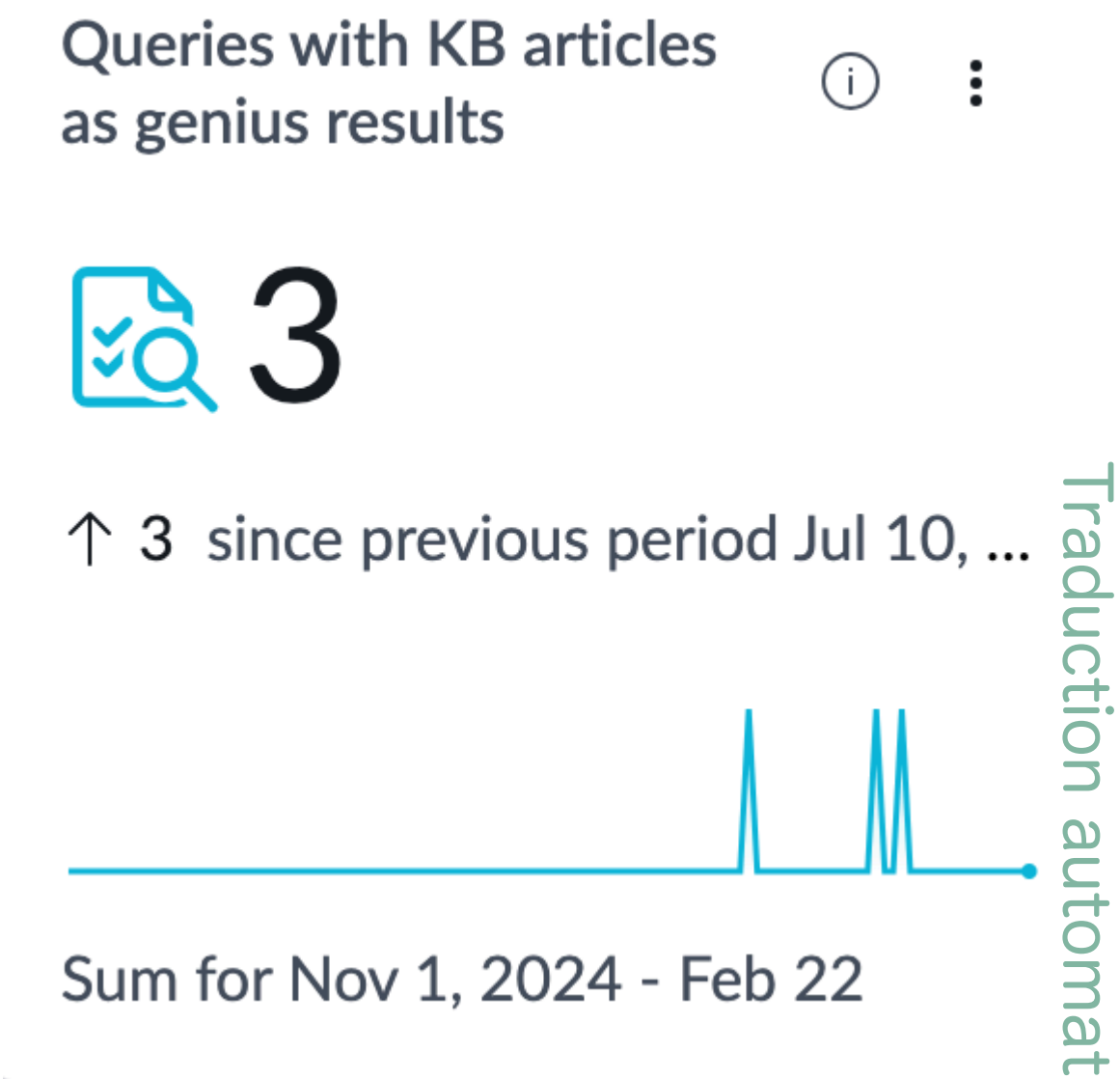
Requêtes avec Base de connaissances des articles en tant que résultats Genius

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre de requêtes de recherche où Now Assist les articles ont été renvoyés Knowledge sous forme de résultats Genius que les utilisateurs doivent examiner.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Requêtes avec des articles en Base de connaissances tant qu'indicateur de résultats Genius



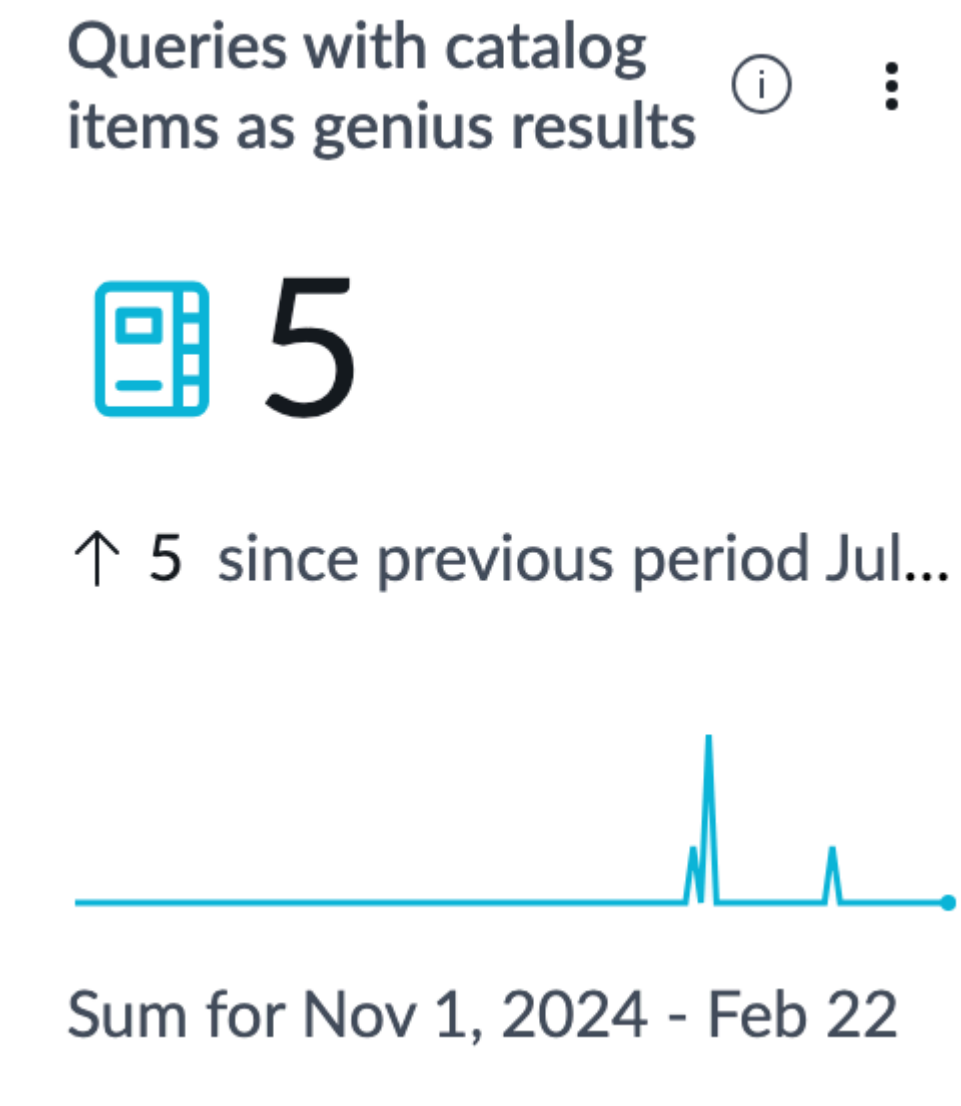
Requêtes avec des éléments de catalogue en tant que résultats Genius

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre de requêtes de recherche où Now Assist des éléments de catalogue ont été renvoyés en tant que résultats Genius que les utilisateurs doivent examiner.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Requêtes avec des éléments de catalogue en tant qu'indicateur de résultats Genius



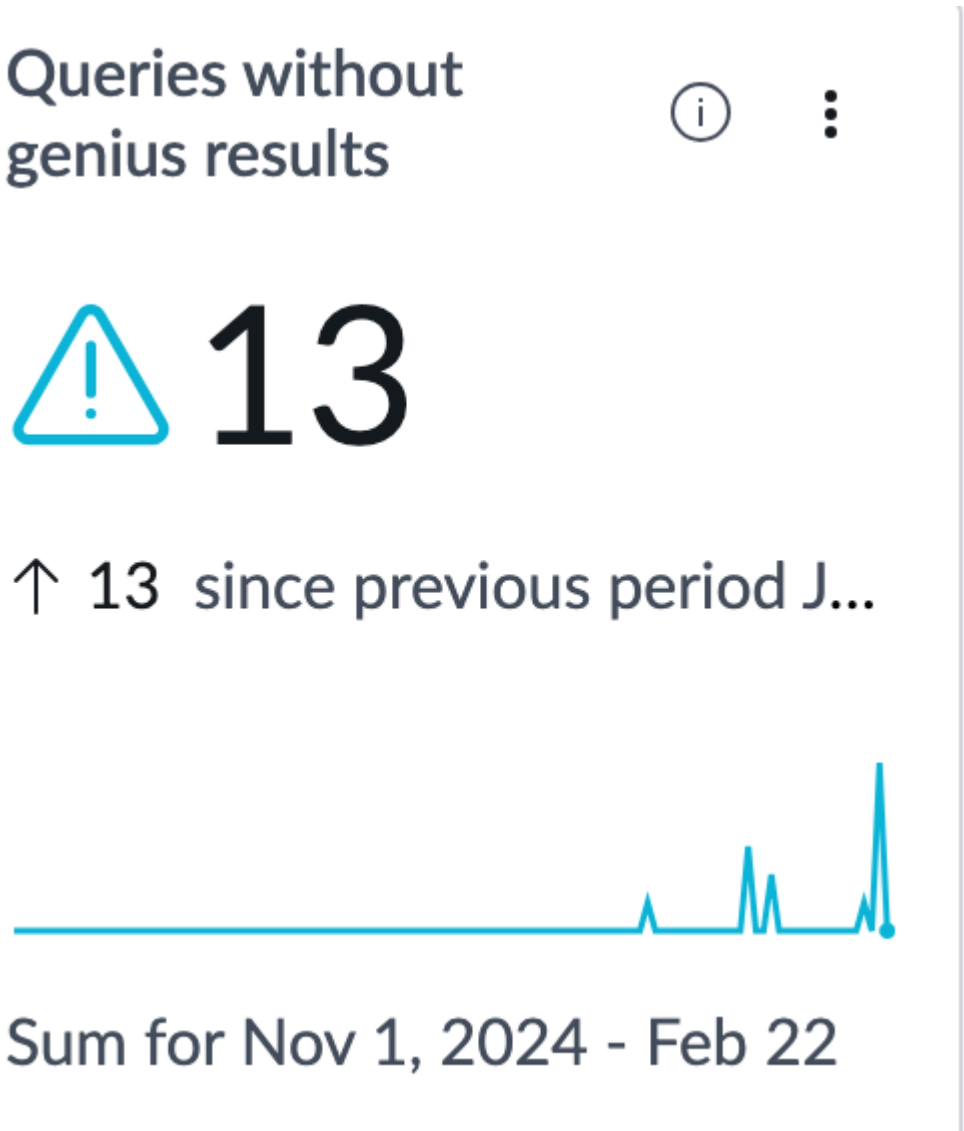
Requêtes sans résultats Genius

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre de réponses pour lesquelles Now Assist aucune réponse de résultat Genius n'a été fournie par les utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Requêtes sans indicateur de résultats Genius

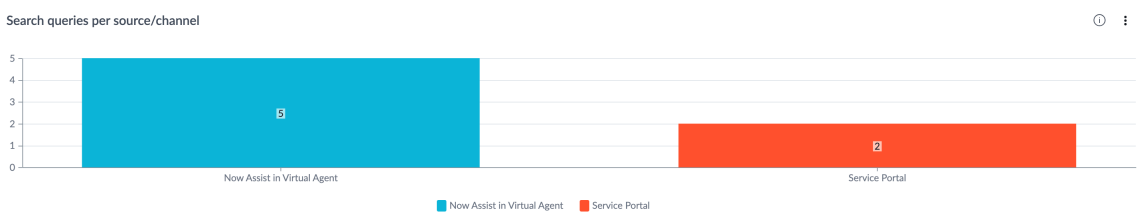


Traduction automatique

Requêtes de recherche par source ou canal

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre de requêtes de recherche traitées par chacune Recherche IA des sources ou canaux.

Requêtes de recherche par indicateur de source ou de canal



5 premières requêtes

Cette zone du tableau de bord affiche les cinq premières requêtes de recherche par nombre de requêtes respectif.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5 premières requêtes

Top 5 queries

Search Term	Count
samsung s24	7
iphone	4
how to control body weight ?	3
what is spam ?	2
how to order new ipad?	1
Total	**21**

5 principales requêtes sans résultats

Cette zone du tableau de bord affiche les cinq premières requêtes de recherche qui n'ont donné aucun résultat.

5 principales requêtes sans indicateur de résultats

Top 5 queries without results

Search Term	Count
samsung s24	7
how to control body weight ?	3
KB for iphone order	1
outlook issue	1
what is a balance die	1
Total	**13**

5 principales requêtes générant des Knowledge articles en tant que résultats Genius

Cette zone du tableau de bord affiche les cinq premières requêtes de recherche où Now Assist les articles ont été renvoyés Knowledge en tant que résultats Genius, avec le nombre de requêtes respectif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5 principales requêtes entraînant des Knowledge articles en tant qu'indicateur de résultats Genius

Top 5 queries resulting in knowledge articles as genius results

Search Term	Count
what is spam ?	2
how to order new ipad?	1
Total	**3**

5 principales requêtes aboutissant à des éléments de catalogue en tant que résultats Genius

Cette zone du tableau de bord affiche les cinq premières requêtes de recherche où Now Assist des éléments de catalogue ont été renvoyés en tant que résultats Genius, avec le nombre de requêtes respectif.

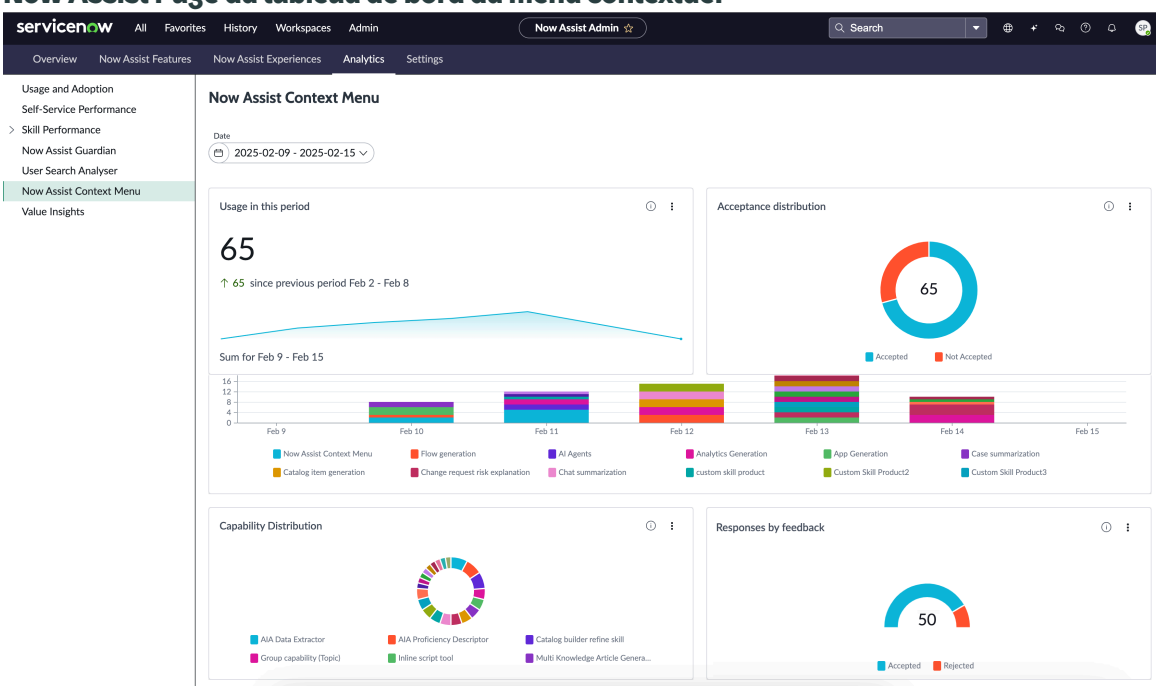
5 principales requêtes entraînant des éléments de catalogue en tant qu'indicateur de résultats Genius

Now Assist Analyse du menu contextuel

Surveillez l'utilisation et les Now Assist performances du menu contextuel.

Le Now Assist tableau de bord du menu contextuel aide les administrateurs à évaluer l'efficacité des actions du menu contextuel pour aider les agents à résumer, créer et modifier des e-mails et des réponses à la messagerie instantanée.

Now Assist Page du tableau de bord du menu contextuel



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les indicateurs de la page du Now Assist tableau de bord du menu contextuel fournissent les informations suivantes. Pour plus d'informations sur les données et les calculs qui sous-tendent chaque indicateur, reportez-vous à la section Analyses Now Assist Détails de l'indicateur du tableau de bord .

- Nombre et distribution des actions du menu contextuel dans une plage de dates. Cet indicateur révèle l'échelle d'utilisation et les actions les plus et les moins utilisées.
- Acceptation et commentaires sur les actions du menu contextuel. Cet indicateur révèle les actions qui ont été acceptées ou rejetées par les utilisateurs avec un retour positif ou négatif.
- Le graphique des tendances d'utilisation révèle les modèles d'utilisation des actions du menu contextuel sur une plage de dates.

Now Assist Indicateurs de menu contextuel

Utilisation au cours de cette période

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre total d'actions du menu contextuel utilisées dans la plage de Now Assist dates sélectionnée.

Indicateur d'utilisation au cours de cette période



Distribution d'acceptation

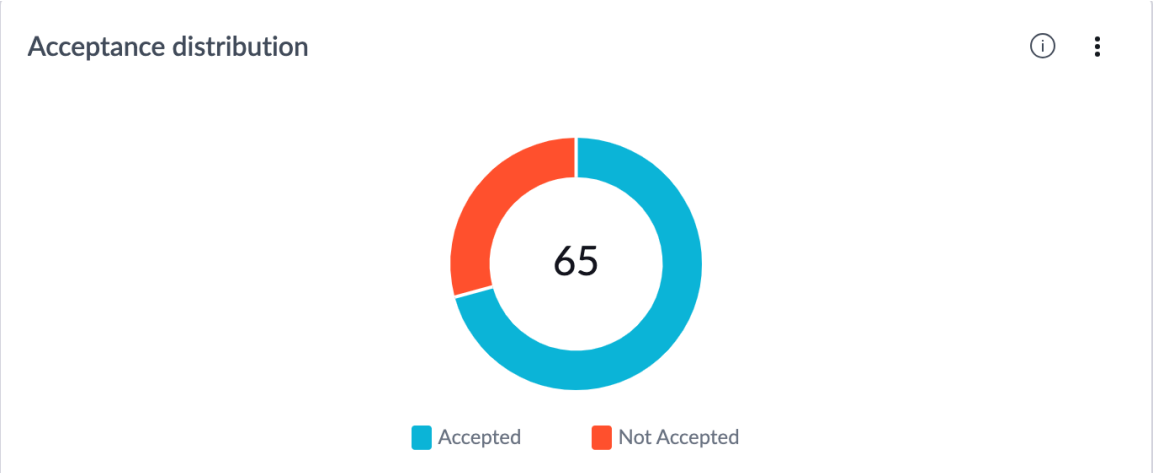
Cette zone du tableau de bord montre la répartition des actions du menu contextuel en fonction de Now Assist leur acceptation.

- Accepté : l'utilisateur a inséré la réponse du menu contextuel dans son espace de travail.
- Non accepté : l'utilisateur a fermé la fenêtre ou la boîte de dialogue contenant la réponse du menu contextuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

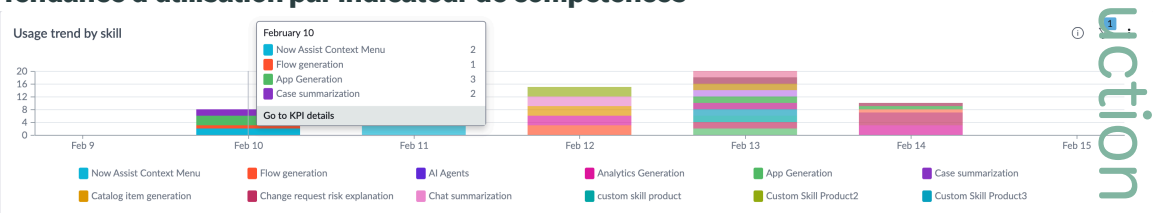
Indicateur de distribution d'acceptation



Tendance d'utilisation par compétence

Cette zone du tableau de bord affiche la tendance d'utilisation des actions du menu contextuel dans la plage de Now Assist dates sélectionnée.

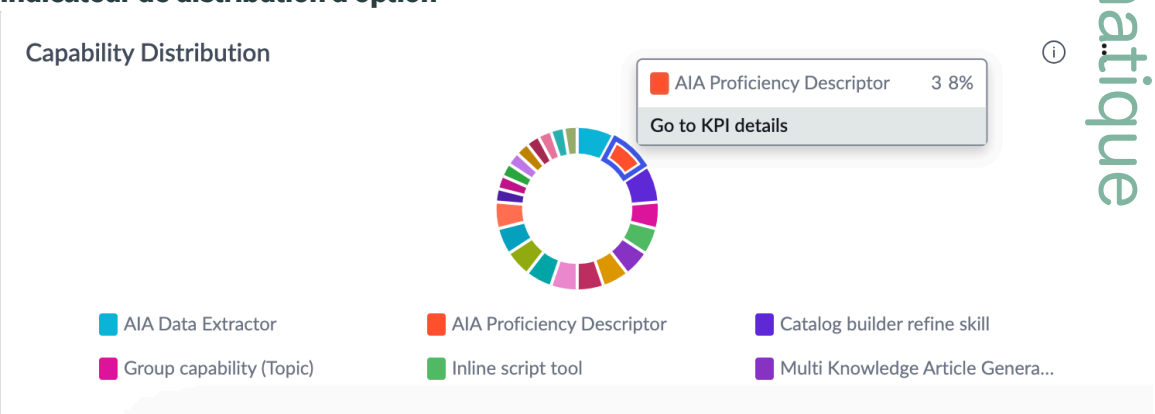
Tendance d'utilisation par indicateur de compétences



Distribution d'option

Cette zone du tableau de bord affiche la distribution d'utilisation de diverses Now Assist actions de menu contextuel dans la plage de dates sélectionnée.

Indicateur de distribution d'option



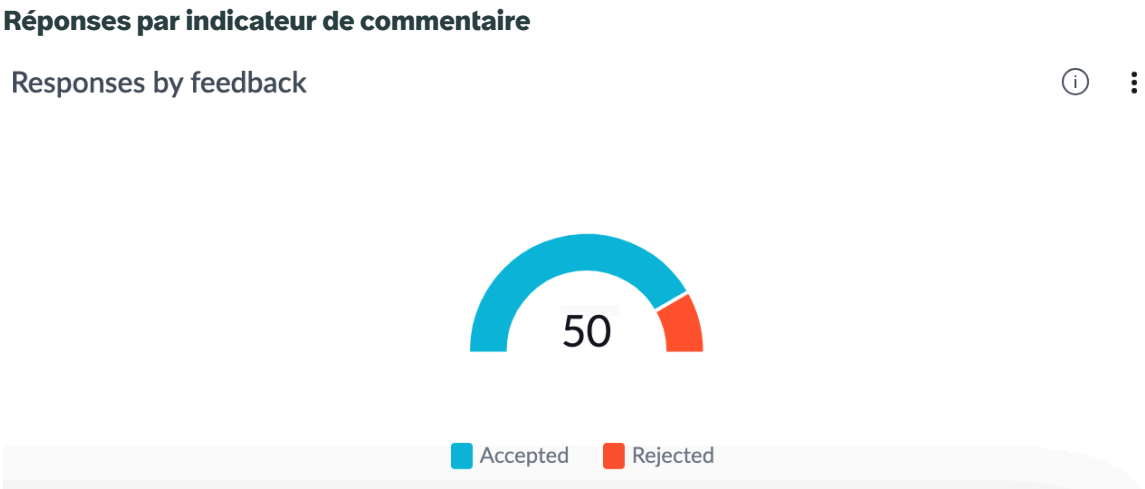
Réponses par commentaire

Cette zone du tableau de bord affiche une répartition des réponses du menu contextuel en fonction des Now Assist commentaires d'utilisateur reçus.

- Accepté : l'utilisateur a appuyé sur la réponse du menu contextuel.
- Rejeté : l'utilisateur a donné un pouce vers le bas sur la réponse du menu contextuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Now Assist Aperçus de la valeur

Obtenez un aperçu de la valeur réalisée à partir des compétences et des Now Assist fonctionnalités.

La Now Assist page de tableau de bord Aperçus de la valeur vous donne un aperçu des gains de productivité estimés résultant de l'utilisation Now Assist des compétences. Les gains de productivité sont classés en deux catégories : le temps d'écriture estimé économisé et le temps de lecture estimé économisé. Les points de données et les horodatages des enregistrements invoqués sont capturés et utilisés pour effectuer des calculs et des approximations du temps de lecture et d'écriture économisé par les utilisateurs à l'aide Now Assist de . Pour plus d'informations sur les données et les calculs qui sous-tendent chaque indicateur, reportez-vous à la section Analyses Now Assist Détails de l'indicateur du tableau de bord .

Indicateurs du temps d'écriture estimé économisé

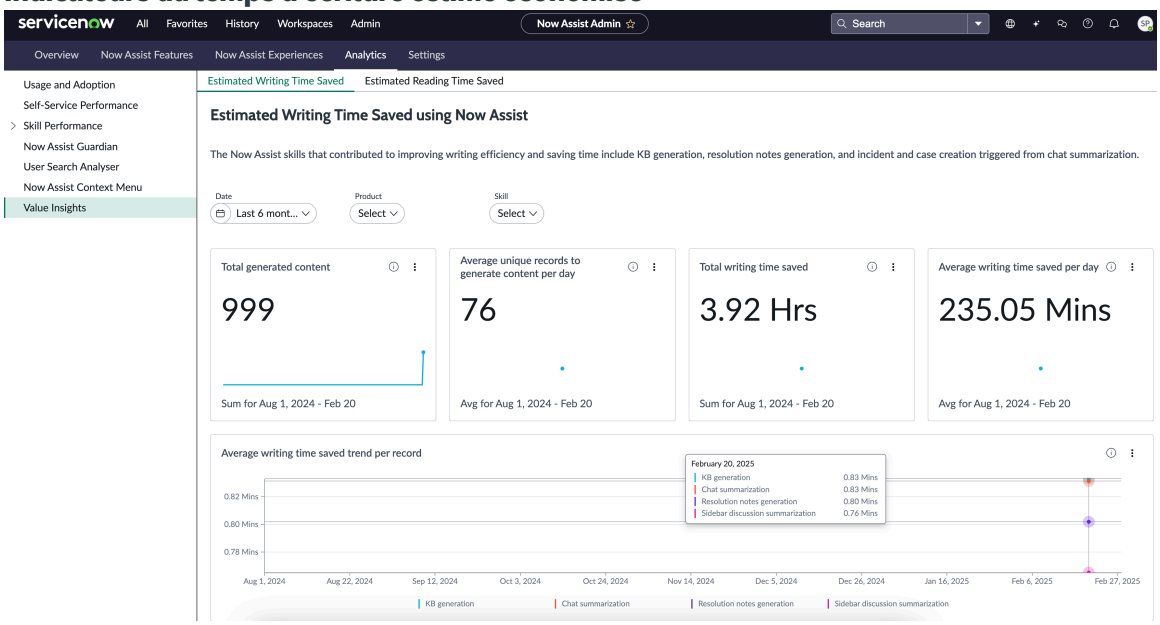
Now Assist Les compétences qui contribuent à améliorer l'efficacité de la rédaction et à gagner du temps comprennent Base de connaissances la génération, la génération de notes de résolution et la création d'incidents et de tickets déclenchés à partir de la synthèse de la messagerie instantanée. Le temps d'écriture économisé est une estimation du temps que l'utilisateur aurait autrement dû passer à écrire Knowledge des articles, des notes de résolution, des détails d'incidents et de tickets.

Remarque :
La formule suivante est utilisée pour calculer le temps d'écriture estimé économisé : (nombre de mots de la réponse générée par LLM)/(taux d'écriture). Par exemple, si les notes de résolution générées par la réponse LLM comportent 180 mots, le temps d'écriture estimé économisé est de 180/40, soit 4,5 minutes. Les calculs sont basés sur l'hypothèse que la réponse générée par LLM est acceptée dans son intégralité par l'utilisateur. Le taux d'écriture pris en compte pour les calculs est basé sur la moyenne de l'industrie pour le taux d'écriture, qui est de 40 mots par minute. Pour définir une valeur en fonction de vos besoins, ajoutez une propriété système par le nom `sn_na_analytics.wts.rate` et définissez la valeur en conséquence. Pour plus d'informations sur l'ajout d'une propriété système, reportez-vous à la section Add a system property .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs du temps d’écriture estimé économisé



Les indicateurs de la page de tableau de bord Estimation du temps d’écriture économisé fournissent les informations suivantes. Appliquez les filtres de date, de produit et de compétence en fonction de vos besoins.

- Temps d’écriture total économisé grâce à l’utilisation Now Assist des compétences pour générer du contenu.
- Le temps moyen économisé par enregistrement en utilisant les Now Assist compétences pour générer du contenu est un indicateur de productivité au niveau de l’enregistrement.
- Le temps moyen économisé par utilisateur en utilisant les Now Assist compétences pour générer du contenu est un indicateur de la productivité au niveau de l’utilisateur individuel.

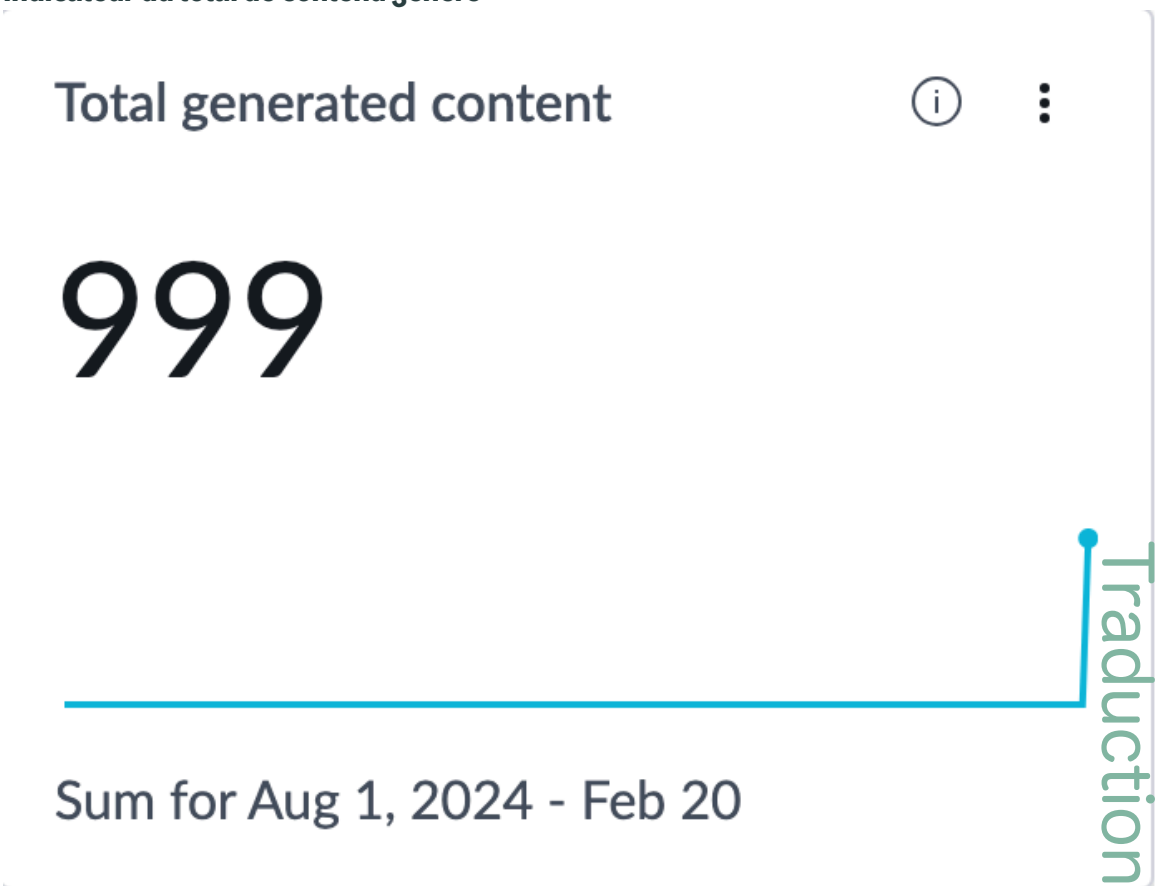
Total du contenu généré

Cette zone du tableau de bord indique le nombre de fois où le contenu a été généré à l’aide Now Assist de compétences qui ont contribué à gagner du temps à l’écrit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur du total de contenu généré



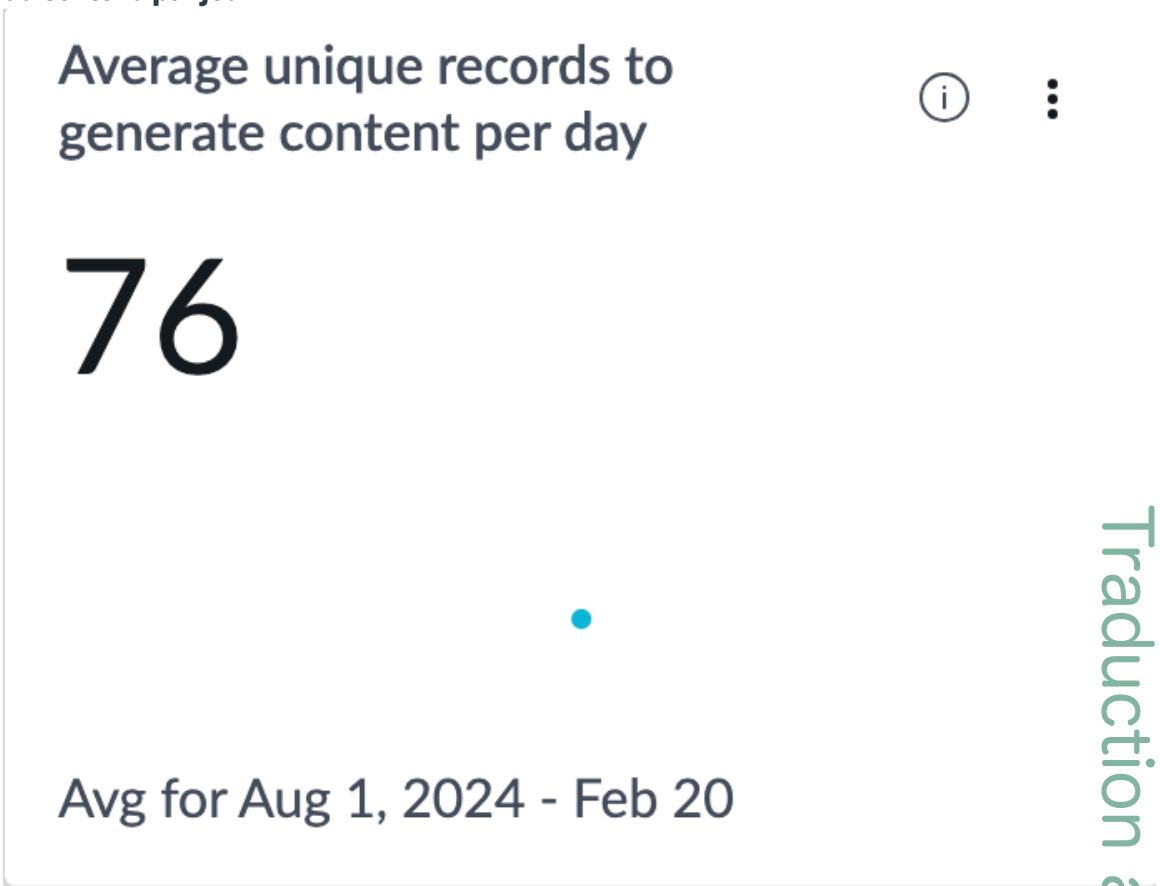
Nombre moyen d’enregistrements uniques pour générer du contenu par jour

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre moyen d’enregistrements uniques quotidiens utilisés par Now Assist les compétences pour générer du contenu qui a contribué à gagner du temps à l’écrit dans la plage de dates sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur Nombre moyen d’enregistrements uniques pour générer du contenu par jour



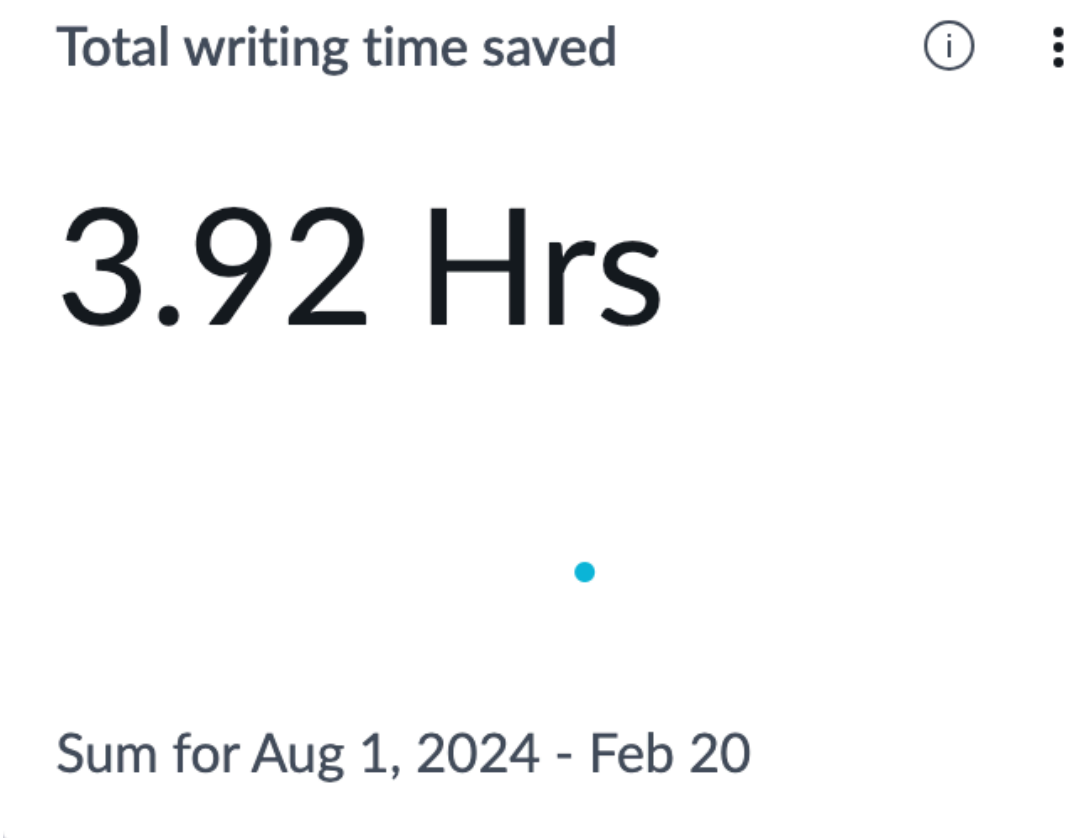
Temps d’écriture total économisé

Cette zone du tableau de bord affiche le temps total économisé en utilisant Now Assist des compétences pour générer du contenu pour une rédaction efficace. Le calcul est basé sur la moyenne de l’industrie pour le temps d’écriture.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur du temps d'écriture total gagné



Temps d'écriture moyen économisé par jour

Cette zone du tableau de bord montre le temps moyen gagné par jour en utilisant Now Assist les compétences pour générer du contenu pour une rédaction efficace.

Traduction automatique

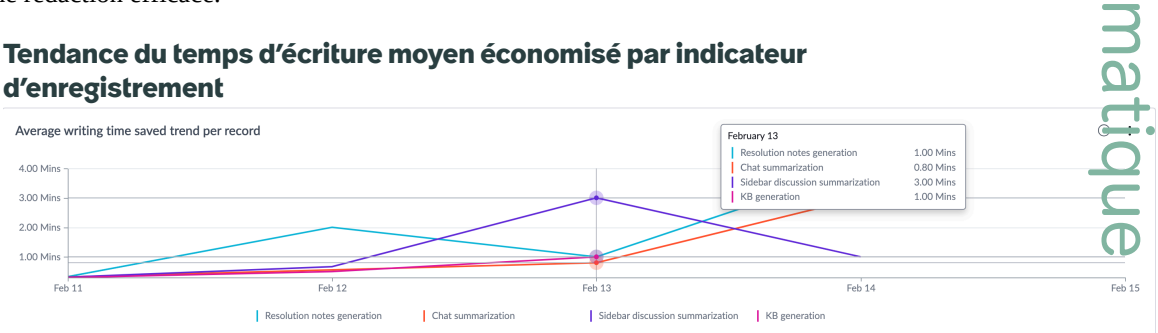
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur du temps d’écriture moyen économisé par jour



Tendance moyenne des gains de temps d’écriture par enregistrement

Cette zone du tableau de bord affiche un graphique de tendance du temps moyen (en minutes) économisé par enregistrement en utilisant des Now Assist compétences pour générer du contenu pour une rédaction efficace.



Tendance moyenne des gains de temps d’écriture par utilisateur

Cette zone du tableau de bord affiche un graphique de tendance du temps moyen (en minutes) économisé par utilisateur en utilisant Now Assist des compétences pour générer du contenu pour une rédaction efficace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tendance du temps d'écriture moyen économisé par indicateur d'utilisateur

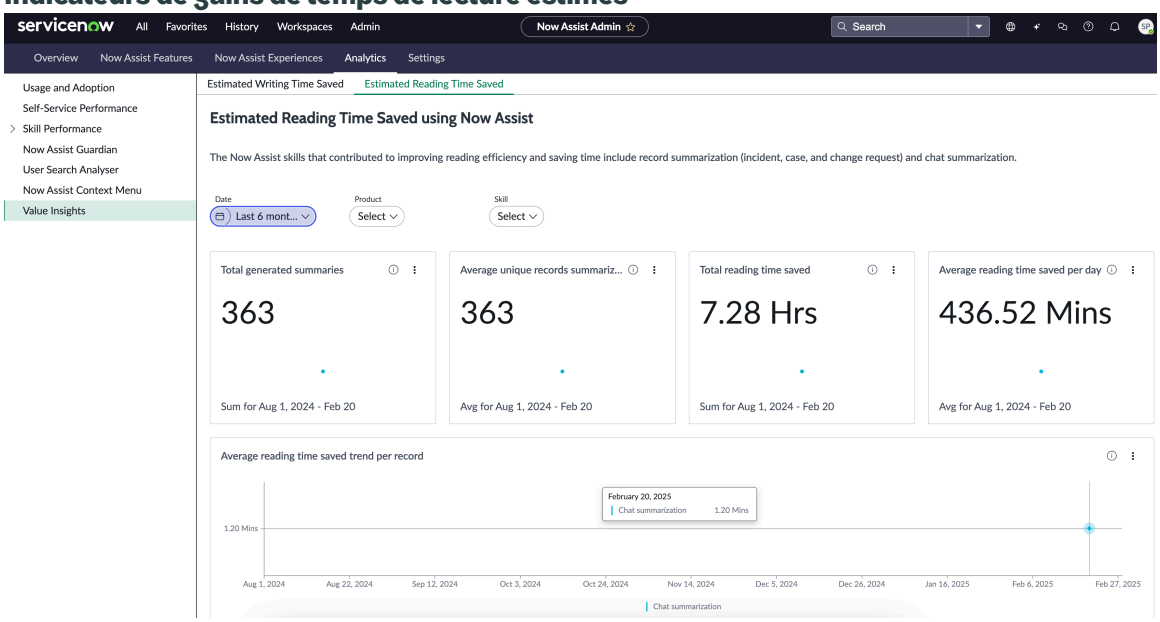


Estimation du temps de lecture économisé

Les compétences qui ont contribué à améliorer l'efficacité de la lecture et à gagner du temps comprennent la Now Assist synthèse des enregistrements (incident, ticket et demande de changement) et la synthèse de la messagerie instantanée.

Remarque :
La formule suivante est utilisée pour calculer le temps de lecture estimé économisé : (Nombre de mots du contenu d'un enregistrement - nombre de mots du résumé de l'enregistrement généré par LLM)/(Taux de lecture). La description brève, la description, la priorité, l'état et les activités de l'enregistrement de métadonnées constituent le contenu d'un enregistrement. Par exemple, si le contenu d'un enregistrement de ticket contient 420 mots et que le résumé du ticket généré par le LLM contient 180 mots, le temps de lecture estimé économisé est de (420-180)/240, soit 1 minute. Le taux de lecture pris en compte pour les calculs est basé sur la moyenne de l'industrie pour le taux de lecture, qui est de 240 mots par minute. Pour définir une valeur en fonction de vos besoins, ajoutez une propriété système par le nom `sn_na_analytics.rts.rate` et définissez la valeur en conséquence. Pour plus d'informations sur l'ajout d'une propriété système, reportez-vous à la section Add a system property .

Indicateurs de gains de temps de lecture estimés



Les indicateurs de la page de tableau de bord Estimation du temps de lecture économisé fournissent les informations suivantes.

Traduction automatique

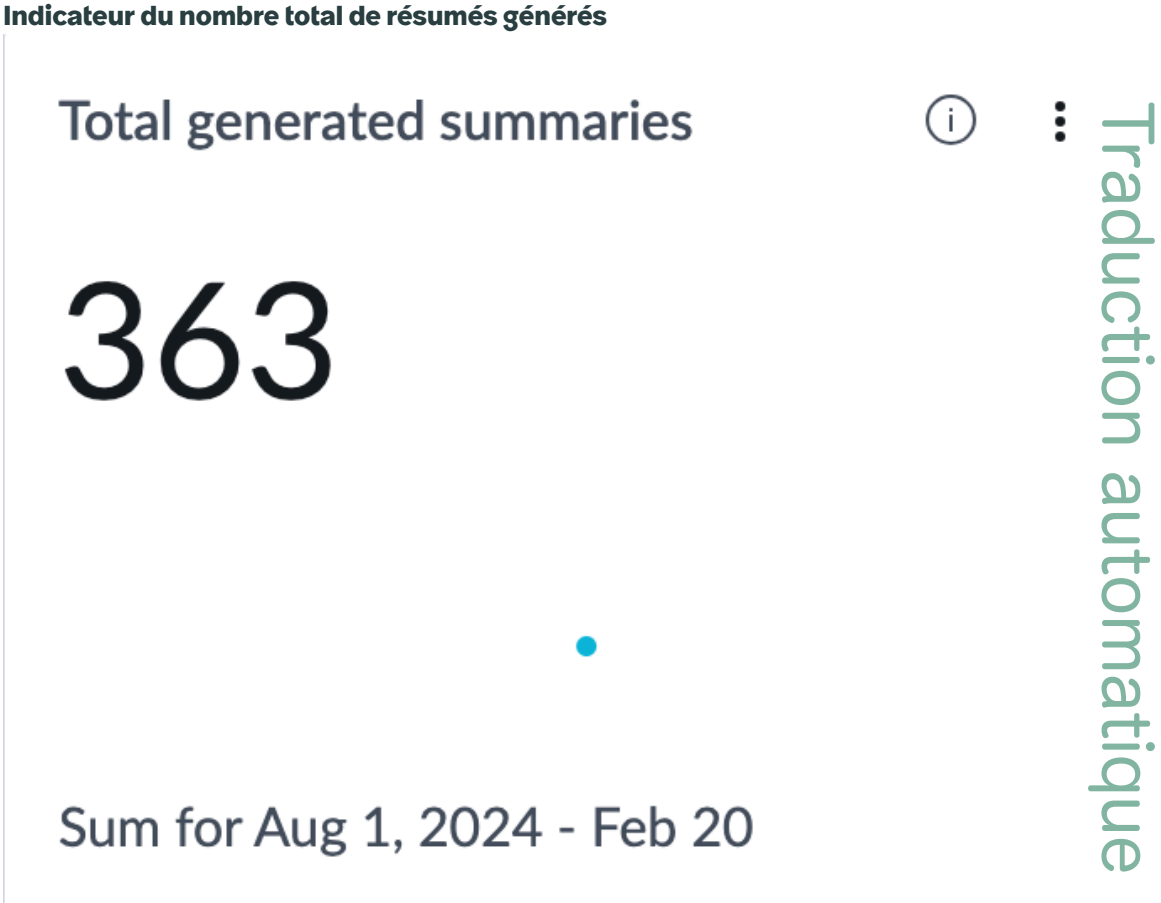
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Temps de lecture total économisé grâce à l'utilisation Now Assist de compétences pour résumer le contenu.
- Le temps moyen économisé par enregistrement en utilisant Now Assist des compétences pour résumer le contenu est un indicateur de la productivité au niveau de l'enregistrement.
- Le temps moyen économisé par utilisateur en utilisant Now Assist des compétences pour résumer le contenu est un indicateur de la productivité au niveau de l'utilisateur individuel.

Nombre total de résumés générés

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre de résumés générés à l'aide Now Assist de compétences qui ont contribué à gagner du temps en lecture.

Indicateur du nombre total de résumés générés



Nombre moyen d'enregistrements uniques résumés par jour

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre moyen d'enregistrements uniques quotidiens utilisés par Now Assist les compétences pour résumer le contenu qui a contribué au temps gagné en lecture dans la plage de dates sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur Nombre moyen d’enregistrements uniques résumés par jour



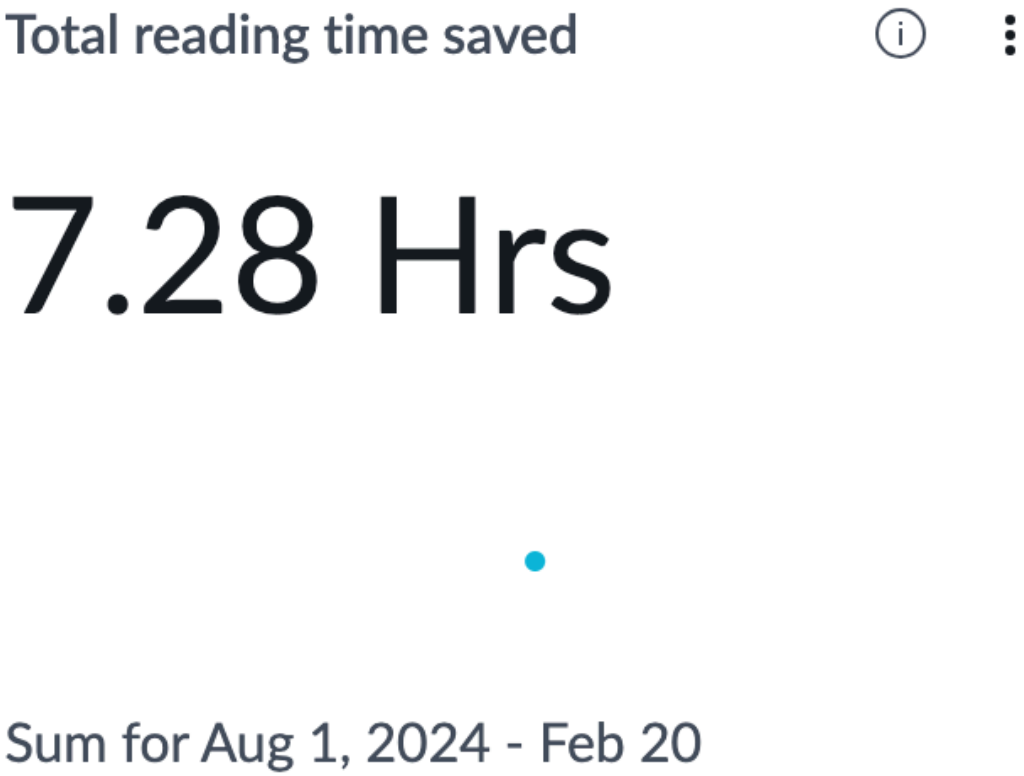
Temps de lecture total économisé

Cette zone du tableau de bord affiche le temps total économisé en utilisant Now Assist des compétences pour résumer le contenu afin d’améliorer l’efficacité de la lecture.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur du temps de lecture total économisé



Temps de lecture moyen économisé par jour

Cette zone du tableau de bord montre le temps moyen gagné par jour en utilisant Now Assist des compétences pour résumer le contenu pour une lecture efficace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

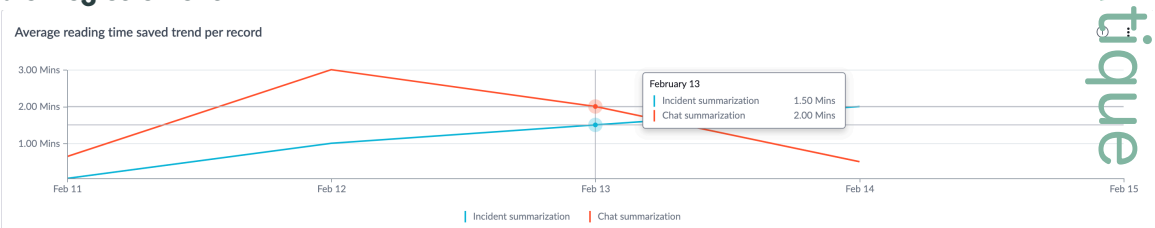
Indicateur du temps de lecture moyen économisé par jour



Tendance moyenne des gains de temps de lecture par enregistrement

Cette zone du tableau de bord affiche un graphique de tendance du temps moyen (en minutes) économisé par enregistrement en utilisant des Now Assist compétences pour résumer le contenu pour une meilleure efficacité de lecture.

Tendance du temps de lecture moyen économisé par indicateur d'enregistrement



Tendance moyenne des gains de temps de lecture par utilisateur

Cette zone du tableau de bord affiche un graphique de tendance du temps moyen (en minutes) économisé par utilisateur en utilisant Now Assist des compétences pour résumer le contenu à des fins de lecture.

Tendance moyenne des gains de temps de lecture par indicateur d'utilisateur

Référence Analyses Now Assist

Analyses Now Assist Les rubriques de référence incluent des informations sur les rôles d'utilisateur et les détails des indicateurs sur le tableau de bord.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Analyses Now Assist rôles

Analyses Now Assist nécessite les rôles suivants pour afficher et gérer les fonctionnalités du tableau de bord.

Analyses Now Assist Visionneuse [sn_na_analytics.viewer]

Les utilisateurs disposant du Analyses Now Assist rôle Visionneur peuvent afficher le tableau de Analyses Now Assist bord dans la Administrateur Now Assist console et disposent d'un accès en lecture aux tables de sources de données.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Analyses Now Assist Administrateur [sn_na_analytics.admin]

Les utilisateurs disposant Analyses Now Assist du rôle administrateur peuvent afficher le tableau de Analyses Now Assist bord dans la Administrateur Now Assist console, et lire et écrire dans certaines tables de sources de données.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Analyses Now Assist Visionneuse [sn_na_analytics.viewer].

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Analyses Now Assist Détails de l'indicateur du tableau de bord

Les détails de l'indicateur vous aident à comprendre les données et les calculs qui sous-tendent un indicateur présenté sous la forme d'une visualisation sur le tableau de bord.

Analyses Now Assist Les indicateurs contiennent les détails suivants : type d'indicateur, source de données, calcul, répartitions disponibles, unité, etc.

Pour accéder à ces indicateurs, accédez à **Administration de Platform Analytics** > **Indicateurs**. Vous devez disposer du rôle d'administrateur d'analyse Now Assist [sn_na_analytics_admin] pour accéder aux indicateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ces indicateurs collectent des données à une fréquence quotidienne. Les données ne sont disponibles que pour les dates antérieures à la date actuelle. Si vous voulez voir les résultats du jour en cours, vous devez attendre le lendemain.

Détails des indicateurs d'utilisation et d'adoption

Indicateur	Type d'indicateu	Table source de l'indicateur	Calcul	Répartition disponible	Fréquence	Unité	Précision
Nombre total d'actions Now Assist	Automatisé	Journal d'utilisation de l'IA générative[sys_gen_ai_usage_log]	Nombre de toutes actions	Par fonctionnalité de l'IA générative, par modalité d'exécution des compétences de l'IA générative, par famille de compétences, par configuration des compétences, par configuration des compétences, par workflow	Quotidien	nº	0
Actions quotidiennes de Now Assist	Automatisé	Journal d'utilisation de l'IA générative[sys_gen_ai_usage_log]	Nombre d'actions quotidiennes	Par fonctionnalité de l'IA générative, par modalité d'exécution des compétences de l'IA générative, par famille de compétences, par configuration des compétences, par configuration des compétences,	Quotidien	nº	0

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Type d'indicateu	Table source de l'indicateur	Calcul	Répartition disponible	Fréquence	Unité	Précision
				par workflow			
Nombre quotidien moyen d'utilisateurs uniques qui s'engagent avec Now Assist	Automatisé	Journal d'utilisation de l'IA générative[sys_gen_ai_usage_log]	Moyenne des utilisateurs uniques quotidiens	Par fonctionnalité de l'IA générative, Par configuration des compétences, Par famille de compétences, Par modalité d'exécution des compétences de l'IA générative	Quotidien	nº	0
Utilisateurs uniques quotidiens qui interagissent avec Now Assist	Automatisé	Journal d'utilisation de l'IA générative[sys_gen_ai_usage_log]	Nombre d'utilisateurs uniques quotidiens	Par fonctionnalité de l'IA générative, Par configuration des compétences, Par famille de compétences, Par modalité d'exécution des compétences de l'IA générative	Quotidien	nº	0
Distribution des groupes de compétences	Automatisé	Journal d'utilisation de l'IA générative[sys_gen_ai_usage_log]	Nombre d'exécutions de compétences quotidiennes regroupées par fonctionnalité de l'IA générative, par modalité d'exécution des	Par fonctionnalité de l'IA générative, par modalité d'exécution des compétences de l'IA générative, par famille de compétences,	Quotidien	nº	0

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Type d'indicateu	Table source de l'indicateur	Calcul	Répartition disponible	Fréquence	Unité	Précision
			compétences de l'IA générative, par famille de compétences, par configuration des compétences, par configuration des compétences	par configuration des compétences, par configuration des compétences, par workflow			
Comparaison de l'utilisation quotidienne par workflow	Automatisé	Journal d'utilisation de l'IA générative[sys_gen_ai_usage_log]	Nombre d'actions agrégées par workflow	Par fonctionnalité de l'IA générative, par modalité d'exécution des compétences de l'IA générative, par famille de compétences, par configuration des compétences, par configuration des compétences, par workflow	Quotidien	nº	0
Tendance de l'engagement des compétences	Automatisé	Journal d'utilisation de l'IA générative[sys_gen_ai_usage_log]	Nombre d'actions agrégées par compétence	Par fonctionnalité de l'IA générative, par modalité d'exécution des compétences de l'IA générative, par famille de compétences,	Quotidien	nº	0

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Type d'indicateu	Table source de l'indicateur	Calcul	Répartition disponible	Fréquence	Unité	Précision
				par configuration des compétences, par configuration des compétences, par workflow			
Département avec la plus forte utilisation	Automatisé	Journal d'utilisation de l'IA générative[sys_gen_ai_usage_log]	Nombre d'actions regroupées par département d'utilisateur et triées par ordre décroissant	Par département, par configuration des compétences	Quotidien	nº	0
Comparaison des actions Now Assist par département d'utilisateur	Automatisé	Journal d'utilisation de l'IA générative[sys_gen_ai_usage_log]	Nombre d'actions regroupées par département de l'utilisateur	Par département, par configuration des compétences	Quotidien	nº	0
Détails du commentaire	Automatisé	Métadonnées du journal d'IA générative[sys_gen_ai_log_metadata]	Nombre d'actions regroupées par famille de compétences	Par famille de compétences, par configuration des compétences	Quotidien	nº	0
	Automatisé	Métadonnées du journal d'IA générative[sys_gen_ai_log_metadata]	Nombre d'actions avec metadata commentaires regroupés par famille de compétences	Par commentaire, Par famille de compétences, Par configuration des compétences	Quotidien	nº	0
	Formule	Métadonnées du journal d'IA générative[sys_gen_ai_log_metadata]	(Nombre d'actions avec metadata commentaires / Nombre total d'actions) x 100 regroupés	Par famille de compétences, par configuration des compétences	Quotidien	%	2

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Type d'indicateu	Table source de l'indicateur	Calcul	Répartition disponible	Fréquence	Unité	Précision
			par famille de compétences				
	Automatisé	Métadonnées du journal d'IA générative[sys_gen_ai_log_metadata]	Nombre d'actions où Feedback is Accepted (Par commentaire) regroupés par famille de compétences	Par famille de compétences, Par configuration des compétences, Par commentaire	Quotidien	nº	0
	Formule	Métadonnées du journal d'IA générative[sys_gen_ai_log_metadata]	(Nombre d'actions où Feedback est Accepté/ Nombre total d'actions avec commentaires) x 100 regroupés par famille de compétences	Par configuration des compétences, par famille de compétences	Quotidien	%	2
Détails des erreurs	Automatisé	Métadonnées du journal d'IA générative[sys_gen_ai_log_metadata]	Nombre d'actions générées par famille de compétences	Par famille de compétences, par configuration des compétences	Quotidien	nº	0
	Automatisé	Métadonnées du journal d'IA générative[sys_gen_ai_log_metadata]	Nombre d'actions avec état d'erreur regroupées par famille de compétences	Par état des métadonnées du journal d'IA générative, par famille de compétences, par configuration	Quotidien	nº	0

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Type d'indicateu	Table source de l'indicateur	Calcul	Répartition disponible	Fréquence	Unité	Précision
				des compétences			
	Formule	Métadonnées du journal d'IA générative[sys_gen_ai_log_metadata]	(Nombre d'actions avec état d'erreur/ Nombre total d'enregistrements de métadonnées de l'IA générative) x 100 regroupés par famille de compétences	Par famille de compétences, par configuration des compétences	Quotidien	%	2

Détails des indicateurs de performance en libre-service

Indicateur	Type d'indicateur	Table source de l'indicateur	Calcul	Répartitions disponibles	Fréquence	Unité	Précision
Nombre total de requêtes	Automatisé	Événement de réorientation d'analyse Now Assist [sn_na_def_event]	Nombre de requêtes	Par source de réorientation, par résultat d'événement de réorientation, par type de résultat d'événement de réorientation, par état de résolution de la requête, par source de journal de réorientation	Quotidien	nº	0
Nombre total de réponses à la requête	Automatisé	Activité d'événement de réorientation d'analyse Now Assist [sn_na_def_event_activity]	Nombre de réponses	Par commentaire d'activité d'événement de réorientation, Par type	Quotidien	nº	0

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Type d'indicateur	Table source de l'indicateur	Calcul	Répartitions disponibles	Fréquence	Unité	Précision
				d'activité d'événement de réorientation, Par direction d'activité d'événement de réorientation, Par source de réorientation, Par source de journal de réorientation			
État de résolution de la requête	Automatisé	Événement de réorientation d'analyse Now Assist [sn_na_def_event]	Nombre de requêtes où l'état de résolution de la requête est résolu	Par source de réorientation, par résultat d'événement de réorientation, par type de résultat d'événement de réorientation, par état de résolution de la requête, par source de journal de réorientation	Quotidien	nº	0
Taux de résolution	Formule		(Nombre d'événements de réorientation pour lesquels l'état de résolution de la requête est Résolu/ Nombre d'événements de réorientation) x100		Quotidien	%	0

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Type d'indicateur	Table source de l'indicateur	Calcul	Répartitions disponibles	Fréquence	Unité	Précision
Événements initiés par l'utilisateur	Automatisé	Événement de réorientation d'analyse Now Assist [sn_na_def_event]	Nombre de requêtes regroupées par source de réorientation	Par source de réorientation, par résultat d'événement de réorientation, par type de résultat d'événement de réorientation, par état de résolution de la requête, par source de journal de réorientation	Quotidien	nº	0
Conversations réussies par aptitude	Automatisé	Événement de réorientation d'analyse Now Assist [sn_na_def_event]	Nombre de requêtes où l'état de résolution de la requête est résolu, regroupées par source de réorientation	Par source de réorientation, par résultat d'événement de réorientation, par type de résultat d'événement de réorientation, par état de résolution de la requête, par source de journal de réorientation	Quotidien	nº	0

Traduction automatique

Détails des indicateurs de performance des compétences

Indicateur	Type d'indicateur	Table source de l'indicateur	Calcul	Répartitions disponibles	Fréquence	Unité	Précision
Tendance de l'engagement des compétences	Automatisé	Journal d'utilisation de l'IA générative[sys_gen_ai_usage_log]	Nombre d'exécutions de compétences, regroupées	Par fonctionnalité de l'IA générative, par modalité	Quotidien	nº	0

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Type d'indicateur	Table source de l'indicateur	Calcul	Répartitions disponibles	Fréquence	Unité	Précision
			par compétence	d'exécution des compétences de l'IA générative, par famille de compétences, par configuration des compétences, par workflow			
Nombre d'actions	Automatisé	Journal d'utilisation de l'IA générative[sys_gen_ai_usage_log]	Nombre total d'exécutions de compétences	Par fonctionnalité de l'IA générative, par modalité d'exécution des compétences de l'IA générative, par famille de compétences, par configuration des compétences, par workflow	Quotidien	nº	0
Nombre total d'utilisateurs actifs quotidiens	Automatisé	Journal d'utilisation de l'IA générative[sys_gen_ai_usage_log]	Nombre d'utilisateurs uniques quotidiens	Par fonctionnalité de l'IA générative, Par configuration des compétences, Par famille de compétences, Par modalité d'exécution des compétences de l'IA générative	Quotidien	nº	0

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Type d'indicateur	Table source de l'indicateur	Calcul	Répartitions disponibles	Fréquence	Unité	Précision
Nombre total d'utilisateurs actifs quotidiens par compétences	Automatisé	Journal d'utilisation de l'IA générative[sys_gen_ai_usage_log]	Nombre d'utilisateurs uniques quotidiens regroupés par configuration des compétences	Par fonctionnalité de l'IA générative, Par configuration des compétences, Par famille de compétences, Par modalité d'exécution des compétences de l'IA générative	Quotidien	nº	0

Détails de l'indicateur de détails des compétences

Indicateur	Type d'indicateur	Table source de l'indicateur	Calcul	Répartitions disponibles	Fréquence	Unité	Précision
Tendance de l'engagement des compétences	Automatisé	Journal d'utilisation de l'IA générative[sys_gen_ai_usage_log]	Nombre d'exécutions de compétences regroupées par configuration des compétences	Par fonctionnalité de l'IA générative, par modalité d'exécution des compétences de l'IA générative, par famille de compétences, par configuration des compétences, par workflow	Quotidien	nº	0
Nombre total d'actions de compétences	Automatisé	Journal d'utilisation de l'IA générative[sys_gen_ai_usage_log]	Nombre d'exécutions de compétences	Par fonctionnalité de l'IA générative, par modalité	Quotidien	nº	0

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Type d'indicateur	Table source de l'indicateur	Calcul	Répartitions disponibles	Fréquence	Unité	Précision
				d'exécution des compétences de l'IA générative, par famille de compétences, par configuration des compétences, par workflow			
Actions de compétences acceptées	Automatisé	Métadonnées du journal d'IA générative[sys_generative_log_metadata]	Nombre d'exécutions de compétences où le commentaire est accepté	Par commentaire, Par réponse acceptée sans modifications, Par configuration des compétences, Par famille de compétences	Quotidien	nº	0
Taux d'acceptation	Formule	Métadonnées du journal d'IA générative[sys_generative_log_metadata]	(Nombre d'exécutions de compétences où les commentaires sont acceptés/ Nombre d'exécutions de compétences) x100	Par configuration des compétences	Quotidien	%	0
Utilisateurs actifs quotidiens	Automatisé	Journal d'utilisation de l'IA générative[sys_generative_usage_log]	Nombre d'utilisateurs uniques quotidiens	Par fonctionnalité de l'IA générative, Par configuration des compétences, Par famille de compétences,	Quotidien	nº	0

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Type d'indicateur	Table source de l'indicateur	Calcul	Répartitions disponibles	Fréquence	Unité	Précision
				Par modalité d'exécution des compétences de l'IA générative			

Détails de l'indicateur de compétences personnalisées

Indicateur	Type d'indicateur	Table source de l'indicateur	Calcul	Répartitions disponibles	Fréquence	Unité	Précision
Tendance de l'engagement des compétences par workflow	Automatisé	Journal d'utilisation de l'IA générative[sys_genai_usage_log]	Nombre d'exécutions de compétences personnalisées regroupées par workflow	Par compétence personnalisée (type de workflow), Par compétence personnalisée (type de fonctionnalité), Par compétence personnalisée (type de produit), Par statut d'achèvement des compétences personnalisées, Par configuration des compétences	Quotidien		0
Tendance de l'engagement des compétences par produits	Automatisé	Journal d'utilisation de l'IA générative[sys_genai_usage_log]	Nombre d'exécutions de compétences personnalisées regroupées par produits	Par compétence personnalisée (type de workflow), Par compétence personnalisée (type de fonctionnalité), Par compétence personnalisée (type de	Quotidien		0

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Type d'indicateur	Table source de l'indicateur	Calcul	Répartitions disponibles	Fréquence	Unité	Précision
				produit), Par statut d'achèvement des compétences personnalisées, Par configuration des compétences			
Tendance de l'engagement des compétences par fonctionnalités	Automatisé	Journal d'utilisation de l'IA générative[sys_gen_ai_usage_log]	Nombre d'exécutions de compétences personnalisées regroupées par fonctionnalités	Par compétence personnalisée (type de workflow), Par compétence personnalisée (type de fonctionnalité), Par compétence personnalisée (type de produit), Par statut d'achèvement des compétences personnalisées, Par configuration des compétences	Quotidien		0
Utilisateurs uniques quotidiens qui interagissent avec la compétence	Automatisé	Journal d'utilisation de l'IA générative[sys_gen_ai_usage_log]	Nombre d'utilisateurs uniques ayant exécuté des compétences personnalisées	Par configuration des compétences	Quotidien	nº	0
Exécuté avec succès	Formule	Journal d'utilisation de l'IA générative[sys_gen_ai_usage_log]	(Nombre d'exécutions de compétences personnalisées avec l'état Terminé/ Nombre d'exécutions de	Par configuration des compétences	Quotidien	%	2

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Type d'indicateur	Table source de l'indicateur	Calcul	Répartitions disponibles	Fréquence	Unité	Précision
			compétences personnalisées)x100				
Commentaire sur les compétences	Automatisé	Journal d'utilisation de l'IA générative[sys_gen_ai_usage_log]	Nombre	Par commentaire, par configuration des compétences	Quotidien	nº	0

Gardien Now Assist Détails de l'indicateur de garde-fou de contenu offensant

Indicateur	Type d'indicateur	Table source de l'indicateur	Calcul	Répartitions disponibles	Fréquence	Unité	Précision
Latence ajoutée par GuardRail	Automatisé	Mesure de l'IA générative[sys_generative_ai_metric]	Temps moyen nécessaire au garde-fou pour évaluer le contenu offensant	Par configuration des compétences	Quotidien	Millisecondes	0
Pourcentage marqué comme offensant	Formule	Mesure de l'IA générative[sys_generative_ai_metric]	(Nombre d'occurrences de contenu offensant/ Nombre total d'appels LLM pour lesquels le garde-fou a été activé)x100	Par configuration des compétences	Quotidien	%	0
Total des occurrences de contenu offensant	Automatisé	Mesure de l'IA générative[sys_generative_ai_metric]	Nombre d'occurrences de contenu offensant	Par valeur de mesure de l'IA générative, par configuration des compétences	Quotidien	nº	0
Catégories de contenu offensant	Automatisé	Mesure de l'IA générative[sys_generative_ai_metric]	Nombre d'occurrences de contenu offensant regroupées par catégories	Par type de caractère offensant, par configuration des compétences	Quotidien	nº	0

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Type d'indicateur	Table source de l'indicateur	Calcul	Répartitions disponibles	Fréquence	Unité	Précision
Occurrences de contenu offensant par compétence	Automatisé	Mesure de l'IA générative[sys_generative_ai_metric]	Nombre d'occurrences de contenu offensant regroupées par compétence	Par valeur de mesure de l'IA générative, par configuration des compétences	Quotidien	nº	0

Gardien Now Assist Détails de l'indicateur de garde-fou d'injection d'invite

Indicateur	Type d'indicateur	Table source de l'indicateur	Calcul	Répartitions disponibles	Fréquence	Unité	Précision
Latence ajoutée par GuardRail	Automatisé	Mesure de l'IA générative[sys_generative_ai_metric]	Temps moyen nécessaire au garde-fou pour évaluer l'injection d'invite	Par configuration des compétences	Quotidien	Millisecondes	0
Pourcentage marqué comme injection d'invite	Formule	Mesure de l'IA générative[sys_generative_ai_metric]	(Nombre d'occurrences d'injection d'invite/ Nombre total d'appels LLM pour lesquels le garde-fou a été activé)x100	Par configuration des compétences	Quotidien	%	0
Nombre total d'occurrences de l'injection d'invite	Automatisé	Mesure de l'IA générative[sys_generative_ai_metric]	Nombre d'occurrences d'injection d'invite	Par valeur de mesure de l'IA générative, par configuration des compétences	Quotidien	nº	0
Occurrences de l'injection d'invite par compétence	Automatisé	Mesure de l'IA générative[sys_generative_ai_metric]	Nombre d'occurrences d'injection d'invite regroupées par compétence	Par valeur de mesure de l'IA générative, par configuration	Quotidien	nº	0

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Type d'indicateur	Table source de l'indicateur	Calcul	Répartitions disponibles	Fréquence	Unité	Précision
				des compétences			

Détails de l'indicateur de l'analyseur de recherche d'utilisateur

Indicateur	Type d'indicateur	Table source de l'indicateur	Calcul	Répartitions disponibles	Fréquence	Unité	Précision
Nombre total de requêtes de recherche	Automatisé	Valeur[sys_variable_value]	Nombre de requêtes de recherche	Non applicable	Quotidien	nº	0
Requêtes avec des résultats Genius	Automatisé	Valeur[sys_variable_value]	Nombre de résultats Genius affichés	Non applicable	Quotidien	nº	0
Requêtes avec des articles de la base de connaissances en tant que résultats Genius	Automatisé	Valeur[sys_variable_value]	Nombre de requêtes où l'ID du terme de recherche est Base de connaissances	Terme de recherche	Quotidien	nº	0
Requêtes avec des éléments de catalogue en tant que résultats Genius	Automatisé	Valeur[sys_variable_value]	Nombre de requêtes où l'ID du terme de recherche est Catalogue	Terme de recherche	Quotidien	nº	0
Requêtes sans résultats Genius	Automatisé	Valeur[sys_variable_value]	Nombre de requêtes où l'ID du terme de recherche est Aucun résultat	Terme de recherche	Quotidien	nº	0
Requêtes de recherche par source/ canal	Automatisé	Valeur[sys_variable_value]	Nombre de requêtes regroupées par source	Par source de réorientation	Quotidien	nº	0
5 premières requêtes	Automatisé	Valeur[sys_variable_value]	Nombre de requêtes	Terme de recherche	Quotidien	nº	0
5 principales requêtes	Automatisé	Valeur[sys_variable_value]	Nombre de requêtes où l'ID du	Terme de recherche	Quotidien	nº	0

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Type d'indicateur	Table source de l'indicateur	Calcul	Répartitions disponibles	Fréquence	Unité	Précision
sans résultats			terme de recherche n'est Aucun résultat				
5 principales requêtes générant des articles de la base de connaissances en tant que résultats Genius	Automatisé	Valeur[sys_variable_value]	Nombre de requêtes où l'ID du terme de recherche est la base de connaissances	Terme de recherche	Quotidien	nº	0
5 principales requêtes aboutissant à des éléments de catalogue en tant que résultats Genius	Automatisé	Valeur[sys_variable_value]	Nombre de requêtes où l'ID du terme de recherche est Catalogue	Terme de recherche	Quotidien	nº	0

Now Assist Détails de l'indicateur d'analyse du menu contextuel

Indicateur	Type d'indicateur	Table source de l'indicateur	Calcul	Répartitions disponibles	Fréquence	Unité	Précision
Utilisation au cours de cette période	Automatisé	Journal d'IA générative[sys_generative_ai_log]	Nombre d'actions générées où le type est Menu contextuel Now Assist	Par commentaire implicite NAcm, Par configuration des compétences, Par commentaire, Par état, Par aptitude de compétence	Quotidien	nº	0
Distribution d'acceptation	Automatisé	Journal d'IA générative[sys_generative_ai_log]	Nombre d'actions générées lesquelles le contenu généré	Par commentaire implicite NAcm, Par configuration des	Quotidien	nº	0

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Type d'indicateur	Table source de l'indicateur	Calcul	Répartitions disponibles	Fréquence	Unité	Précision
			par Menu contextuel Now Assist est Groupé par accepté ou non accepté	compétences, Par commentaire, Par état, Par aptitude de compétence			
Tendance d'utilisation par compétence	Automatisé	Journal d'IA générative[sys_generative_ai_log]	Nombre d'actions de menu contextuel regroupées par compétences Now Assist	Par commentaire implicite NAcm, Par configuration des compétences, Par commentaire, Par état, Par aptitude de compétence	Quotidien	nº	0
Distribution d'option	Automatisé	Journal d'IA générative[sys_generative_ai_log]	Nombre d'actions de menu contextuel regroupées par aptitude	Par commentaire implicite NAcm, Par configuration des compétences, Par commentaire, Par état, Par aptitude de compétence	Quotidien	nº	0
Réponses par commentaire	Automatisé	Journal d'IA générative[sys_generative_ai_log]	Nombre d'actions où des commentaires sur le contenu généré par Now Assist sont regroupés par acceptation ou refus.	Par commentaire implicite NAcm, Par configuration des compétences, Par commentaire, Par état, Par aptitude de compétence	Quotidien	nº	0

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Now Assist Détails de l’indicateur de temps d’écriture économisé des aperçus de la valeur

Indicateur	Type d'indicateur	Table source de l’indicateur	Calcul	Répartitions disponibles	Fréquence	Unité	Précision
Total du contenu généré	Automatisé	Journal d’IA générative[sys_generative_ai_log]	Somme des exécutions de compétences ayant contribué au gain de temps d’écriture	Par famille de compétences, par configuration des compétences	Quotidien	nº	0
Nombre moyen d’enregistrements uniques pour générer du contenu par jour	Automatisé	Journal d’IA générative[sys_generative_ai_log]	Somme des enregistrements uniques avec du contenu généré par jour/ nombre de jours	Par famille de compétences, par configuration des compétences	Quotidien	nº	0
Temps d’écriture total économisé	Formule	Journal d’IA générative[sys_generative_ai_log]	Temps d’écriture total économisé en minutes converti en heures	Par famille de compétences, par configuration des compétences	Quotidien	Heures	2
Temps d’écriture moyen économisé par jour	Automatisé	Journal d’IA générative[sys_generative_ai_log]	Temps d’écriture total économisé par jour/ nombre de jours	Par famille de compétences, par configuration des compétences	Quotidien	Minutes	2
Tendance moyenne des gains de temps d’écriture par enregistrement	Formule	Journal d’IA générative[sys_generative_ai_log]	Temps d’écriture total économisé par jour/ Nombre total d’enregistrements uniques avec contenu généré par jour	Par famille de compétences, par configuration des compétences	Quotidien	Minutes	2

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Type d'indicateur	Table source de l'indicateur	Calcul	Répartitions disponibles	Fréquence	Unité	Précision
Tendance moyenne des gains de temps d'écriture par utilisateur	Formule	Journal d'IA générative[sys_generative_ai_log]	Temps d'écriture total économisé par jour/ Nombre total d'utilisateurs uniques ayant exécuté les compétences qui ont contribué au gain de temps d'écriture par jour	Par famille de compétences, par configuration des compétences	Quotidien	Minutes	2

Now Assist Détails de l'indicateur de temps de lecture économisé des aperçus de la valeur

Indicateur	Type d'indicateur	Table source de l'indicateur	Calcul	Répartitions disponibles	Fréquence	Unité	Précision
Nombre total de résumés générés	Automatisé	Journal d'IA générative[sys_generative_ai_log]	Somme des exécutions de compétences qui ont contribué au gain de temps de lecture	Par famille de compétences, par configuration des compétences	Quotidien	nº	0
Nombre moyen d'enregistrements uniques résumés par jour	Automatisé	Journal d'IA générative[sys_generative_ai_log]	Somme des enregistrements uniques résumés par jour/ nombre de jours	Par famille de compétences, par configuration des compétences	Quotidien	nº	0
Temps de lecture total économisé	Formule	Journal d'IA générative[sys_generative_ai_log]	Temps de lecture total économisé en minutes converti en heures	Par famille de compétences, par configuration des compétences	Quotidien	Heures	2

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Type d'indicateur	Table source de l'indicateur	Calcul	Répartitions disponibles	Fréquence	Unité	Précision
Temps de lecture moyen économisé par jour	Automatisé	Journal d'IA générative[sys_generative_ai_log]	Temps de lecture total économisé par jour/ nombre de jours	Par famille de compétences, par configuration des compétences	Quotidien	Minutes	2
Tendance moyenne des gains de temps de lecture par enregistrement	Formule	Journal d'IA générative[sys_generative_ai_log]	Temps de lecture total économisé par jour/ Nombre total d'enregistrements uniques résumés par jour	Par famille de compétences, par configuration des compétences	Quotidien	Minutes	2
Tendance moyenne des gains de temps de lecture par utilisateur	Formule	Journal d'IA générative[sys_generative_ai_log]	Temps de lecture total économisé par jour/ Nombre total d'utilisateurs uniques ayant exécuté les compétences qui ont contribué aux gains de temps de lecture par jour	Par famille de compétences, par configuration des compétences	Quotidien	Minutes	2

Traduction automatique

Référence Now Assist

Les rubriques de référence incluent des informations sur les rôles d'utilisateur, l'utilisation des données et la séparation de domaine pour Now Assist.

Administrateur Now Assist rôles

Certains rôles sont requis pour utiliser la Administrateur Now Assist fonctionnalité.

Administrateur Now Assist [sn_nowassist_admin.nsa_admin]

Cet utilisateur peut créer et mettre à jour l'expérience en modifiant et en configurant les Administrateur Now Assist compétences.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur ACE [ace_user].

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Administrateur Now Assist Utilisateur de la console [sn_nowassist_admin.user]

Cet utilisateur peut accéder à la console et afficher les compétences et leurs configurations, mais ne peut pas effectuer de modifications.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Utilisateur du panneau Now Assist [now_assist_panel_user]

Utilisateurs qui ont accès au Now Assist panneau.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Politique d'utilisation des données utilisateur pour Now Assist

Now Assist est conçu pour assurer la sécurité des données utilisateur. Vous pouvez également masquer les données sensibles ou refuser le partage de données pour des améliorations de modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comment vos données sont envoyées et stockées

Vos charges de travail d'IA sont envoyées en toute sécurité via Transport Layer Security (TLS) 1.2 de votre ServiceNow instance vers l'un des trois centres de calcul centralisés ServiceNow (centres de données avec GPU pour les charges de travail d'IA), où le traitement de prédiction de l'IA a lieu. Les données utilisées pour générer la réponse sont supprimées des concentrateurs de calcul une fois que la réponse a été générée. Le résultat est ensuite renvoyé à l'instance ServiceNow .

Les données d'entrée et de sortie ne sont ni mises en cache ni stockées sur le concentrateur de calcul et sont transitoires.

Vos données ne sont pas mélangées avec d'autres données client lors de leur utilisation Now LLM Service pour l'IA générative.

En outre, il n'y a pas de mélange de données pour les instances séparées par domaine lorsque vous utilisez des services d'IA générative.

Le cas échéant, ServiceNow peut tirer parti des services de point de terminaison tiers (par exemple Azure OpenAI , Service) pour augmenter Now LLM Service les capacités d'alimentation Now Assist . En outre, pour confirmer la qualité du service, ServiceNow vous pouvez utiliser des GPU hébergés par Azure pour Now LLM Service le bursting de la capacité en cas de forte demande des clients. Les données traitées par des points de terminaison tiers ne sont pas soumises à l'utilisation ou à l'accès par des fournisseurs tiers et sont exploitées à l'intérieur des limites du ServiceNow réseau.

Masquer les données sensibles

Les données sensibles peuvent être masquées avant d'être envoyées à des LLM à des fins de Now Assist confidentialité des données. Pour en savoir plus, consultez Configuring Data Privacy for Now Assist .

Une fois que vous activez le module d'extension, il est conçu pour masquer les données sensibles avant qu'elles ne soient envoyées au LLM, mais peut entraîner des résultats moins précis, car les données spécifiques ne sont pas incluses dans l'invite.

Remarque :
Dans le contexte des produits d'IA générative, ce module d'extension ne masque pas les données sensibles qui existent dans les enregistrements de votre instance et n'empêche pas le stockage de nouvelles données sensibles sur l'instance elle-même.

ServiceNow peut utiliser la génération augmentée de récupération (RAG) pour certaines fonctionnalités d'IA (par exemple, Now Assist pour Recherche IA) et transmet des informations au LLM en fonction de ce à quoi le demandeur peut accéder dans le système. Si un utilisateur recherche quelque chose dans le portail à l'aide de Now Assist dans Recherche IA, Recherche IA trouve l'article, puis l'envoie au LLM dans le cadre de l'invite. Étant donné que Recherche IA sait à quoi l'utilisateur a accès, il n'enverra pas d'article auquel l'utilisateur n'est pas en mesure d'accéder.

Remarque :
Pour certaines fonctionnalités, telles que la synthèse des tickets, l'agent générant le résumé peut avoir plus d'autorisations que les autres personnes ayant accès à l'enregistrement. S'il choisit de coller ce résumé dans les notes de travail, l'agent doit vérifier que les données qu'il partage dans les notes de travail peuvent être partagées avec d'autres personnes ayant accès à cet enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Refuser le partage de données

Data Sharing permet ServiceNow de faire progresser et d'améliorer en permanence ses Now LLM, en fonction des dernières utilisations des clients. Si vous ne souhaitez plus participer au programme de partage de données clients, vous pouvez vous désabonner.

Pour vous désabonner, suivez les instructions de la section Refuser le partage de données pour Now Assist.

Séparation de domaine dans la Administrateur Now Assist console

L'application Séparation de domaine est prise en charge pour la Administrateur Now Assist console. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Dans la console, les Administrateur Now Assist options de l'IA générative sont organisées en compétences. Chaque compétence peut être configurée différemment pour chaque domaine ou vous pouvez créer une variante d'une compétence pour un domaine. Par défaut, toutes les compétences existent dans le domaine global.

Fonctionnement de Séparation de domaine dans la Administrateur Now Assist console

Vous devez d'abord activer Séparation de domaine sur votre instance avant de pouvoir l'utiliser pour Now Assist les compétences.

Now Assist fonctionne avec Séparation de domaine. Lorsque vous utilisez Now Assist dans un environnement séparé par domaine, les utilisateurs ne peuvent accéder qu'aux données de leur domaine. Par exemple, si un utilisateur utilise la compétence de résumé, il Now Assist utilise uniquement le matériel qui existe dans le domaine de l'utilisateur lors de la génération de ce résumé. Lorsqu'une compétence est séparée par domaine, seuls les utilisateurs qui se trouvent dans ce domaine peuvent utiliser la compétence que vous avez configurée pour ce périmètre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous êtes un fournisseur de service qui héberge plusieurs clients dans la même instance, vous pouvez configurer Séparation de domaine pour séparer les données, les processus et les tâches administratives du locataire. Toutefois, la consommation d'Assist est suivie en fonction de l'instance sans différenciation entre les locataires. Vous pouvez suivre votre Now Assist utilisation dans le tableau de bord Gestion des abonnements.

Si vous souhaitez qu'un domaine ait une version différente d'une compétence existante, vous pouvez reconfigurer et activer la compétence ou créer une variante dans le domaine préféré. Consultez la section sur l'octroi de l'accès aux Now Assist compétences d'un domaine.

Cas d'utilisation

Vous pouvez configurer les entrées, les rôles, les déclencheurs et les invites lorsque vous activez ou modifiez une compétence ou une variante ultérieure de la compétence.

Voici quelques exemples de cas d'utilisation :

- Utilisez le champ **Activité** comme entrée dans la synthèse des incidents dans un domaine, mais utilisez uniquement les champs **Description brève** et **Description** dans un autre domaine.
- Accordez à certains rôles l'accès Now Assist au panneau dans un domaine alors qu'un autre domaine n'a aucune restriction de rôle.
- Déclenchez les options de l'IA générative en utilisant des actions rapides dans Messagerie instantanée d'agent un seul domaine.
- Créez une variante d'une compétence pour tester une invite dans un domaine tandis qu'un autre domaine utilise l'invite par défaut pour la compétence.

Octroi d'un accès à Now Assist des compétences à un domaine

La séparation de domaine est possible au niveau de la compétence et au niveau de la configuration individuelle. Lors de l'utilisation de la configuration guidée dans la console d'administration Now Assist , chaque option de configuration possède son propre enregistrement que vous pouvez séparer par domaine. Pour créer un enregistrement dans un domaine différent, vous devez configurer la compétence dans le champ d'application de votre domaine préféré.

1. Accédez à la table Configuration des Now Assist compétences (sn_nowassist_skill_config).
2. Ajoutez le champ Domaine à la liste. Si ce n'est pas le cas, sélectionnez l'icône d'engrenage en haut de la liste et ajoutez le champ Domaine dans la colonne Sélectionné, puis sélectionnez **OK**.
3. Recherchez la compétence que vous souhaitez activer domaine par domaine. Définissez Actif sur faux sur la compétence qui se trouve dans le champ d'application global. Vous devrez peut-être modifier le champ d'application pour modifier l'enregistrement.
4. Remplacez votre domaine actuel par le domaine dans lequel vous souhaitez activer la compétence.
5. Accédez à la **Tous** > **Console de l'administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités**.
6. Accédez à la compétence que vous souhaitez activer en fonction du domaine et sélectionnez **Activer la compétence**.
7. Configurez la compétence comme d'habitude. Pour plus d'informations, consultez Activer une Now Assist compétence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Revenez à la table Configuration des Now Assist compétences (sn_nowassist_skill_config). Il doit y avoir un nouvel enregistrement dans le domaine actuel. Ouvrez le nouvel enregistrement.
9. Dans un autre onglet de navigateur, revenez à la table Configuration des Now Assist compétences et ouvrez l'enregistrement de compétence désactivée dans le domaine global.
10. Comparez l'enregistrement de compétence global à celui créé dans votre domaine. Les enregistrements de la liste connexe peuvent ne pas être présents dans la compétence spécifique au domaine. S'ils ne s'y trouvent pas, vous devez recréer ces enregistrements dans votre domaine et les joindre à la liste connexe dans votre compétence spécifique au domaine.
11. Répétez le processus pour chaque compétence et chaque domaine dans lequel vous souhaitez que la compétence soit disponible.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Extraire les points de terminaison dans les Now Assist compétences d'aide conversationnelle

L'architecture des compétences d'aide conversationnelle Now Assist résout la latence en récupérant les réponses hébergées à l'emplacement le plus proche, qui convient le mieux à l'utilisateur.

Extraction des solutions hébergées sur plusieurs emplacements géographiques

La compétence d'aide conversationnelle Now Assist s'affiche comme Obtenir de l'aide sur le panneau Now Assist. Les solutions possibles aux requêtes des utilisateurs publiées sur Now Assist les compétences d'aide conversationnelle sont hébergées sur trois sites principaux : Japon, EMEA et États-Unis.

Remarque :
Afin de préserver les normes de confidentialité des données, la prise en charge des points de terminaison pour la compétence Obtenir de l'aide n'est pas disponible sur les marchés réglementés par GCC/NSC.

Pour des performances optimales, l'instance centrale doit être située dans la même zone géographique que l'instance de l'utilisateur. Pour réaliser cet alignement, nous utilisons le service DISH, un outil intégré à l'instance de l'utilisateur, qui permet d'identifier le bon point de terminaison. Les Now Assist compétences d'aide conversationnelle utilisent la fonctionnalité de service de recherche Mimir, à l'intérieur des différents centres de données.

Le service DISH communique avec la table de recherche Mimir pour déterminer les points de terminaison correspondant à l'emplacement de l'utilisateur. Une fois que nous obtenons ce point de terminaison, il est stocké en toute sécurité dans la table sys-service au sein de l'instance client. À l'avenir, toutes les requêtes des utilisateurs sont acheminées via le point de terminaison spécifique, ce qui garantit cohérence et fiabilité. La compétence Obtenir de l'aide utilise le point de terminaison présent dans la propriété système `com.snc.get_help.endpoint`.

Remarque :
La Now Assist version de la compétence de l'aide conversationnelle est stockée dans sn_ads_now_help.com.snc_now_help_skill.version, ce qui garantit la rétrocompatibilité au sein des services partagés conversationnels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs Performance Analytics pour l’IA générative

Les indicateurs de l’IA générative incluent des informations sur les journaux d’IA générative, les exécutions, les jetons, la latence, le nombre d’utilisateurs qui utilisent une compétence Now Assist, et bien plus encore.

Ces indicateurs peuvent être trouvés en accédant au Centre d’analyse. Pour accéder au centre d’analyse, accédez à **Analyse des performances** > **Centre d'analyse**. Il existe deux ensembles d’indicateurs, l’un pour la table Journal de l’IA générative et l’autre pour la table Journal d’utilisation de l’IA générative. Les deux peuvent être consultés en recherchant l’IA générative.

Ces indicateurs mesurent les données sur des intervalles quotidiens. Les données ne sont disponibles que pour les dates antérieures à la date actuelle. Si vous voulez voir les résultats du jour en cours, vous devez attendre le lendemain.

Indicateurs de table du journal de l’IA générative

Les journaux d’IA générative sur votre instance fournissent des détails sur les exécutions de l’IA générative sur l’instance. Tous les indicateurs peuvent être interrompus par définition et par configuration de compétence afin que vous puissiez suivre les exécutions des demandes LLM sur votre instance.

Nombre total de journaux d'IA générative

Répartitions : Par définition, Par configuration de compétence, Par état, Par commentaire

Journal de l'IA générative : nombre total d'exécutions internes de Now LLM

Répartitions : Par définition, Par configuration de compétence, Par état, Par commentaire

Journal d'IA générative : nombre maximal de jetons d'invite

Répartitions : par définition, par configuration de la compétence

Journal d'IA générative : nombre total de jetons d'invite

Répartitions : par définition, par configuration de la compétence

Journal de l'IA générative : latence minimale

Répartitions : par définition, par configuration de la compétence

Journal de l'IA générative : latence maximale

Répartitions : par définition, par configuration de la compétence

Journal d'IA générative : nombre total de jetons de réponse

Répartitions : par définition, par configuration de la compétence

Journal d'IA générative : nombre maximal de jetons de réponse

Répartitions : par définition, par configuration de la compétence

Indicateurs de la table du journal d’utilisation de l’IA générative

Les indicateurs de table Journal d’utilisation de l’IA générative fournissent des informations sur la façon dont les fonctionnalités d’IA générative sont utilisées dans les compétences Now Assist et les options du contrôleur d’IA générative, et sur les utilisateurs de qui.

Actions d'IA générative par jour

Répartitions : par modalité d’exécution des compétences de l’IA générative, par fonctionnalité de l’IA générative

Nombre d'utilisateurs ayant utilisé des actions d'IA générative par jour

Répartitions : par fonctionnalité de l’IA générative

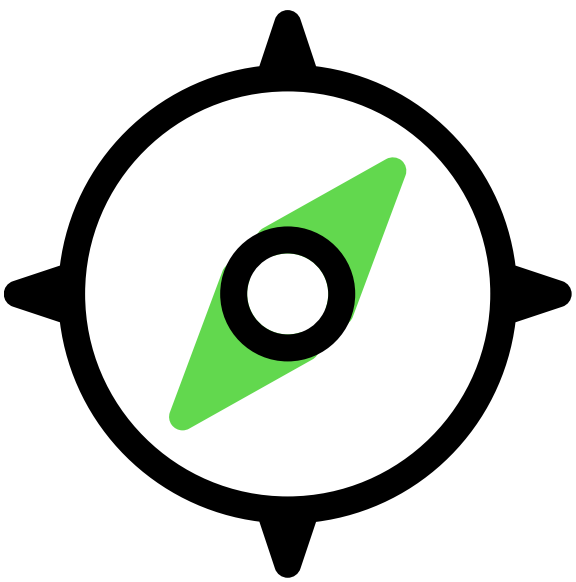
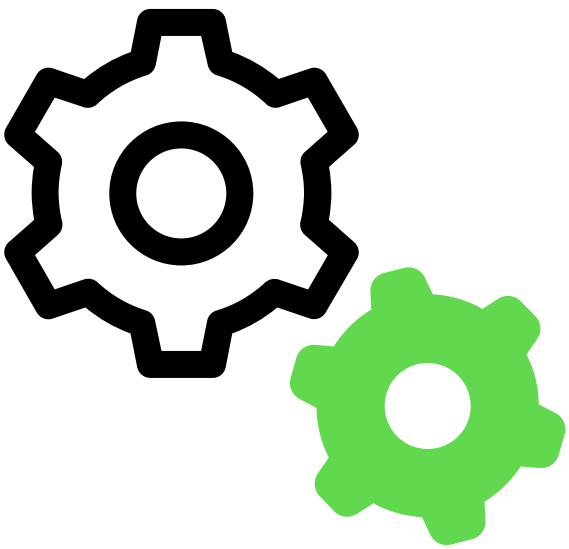
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Graphique de connaissances

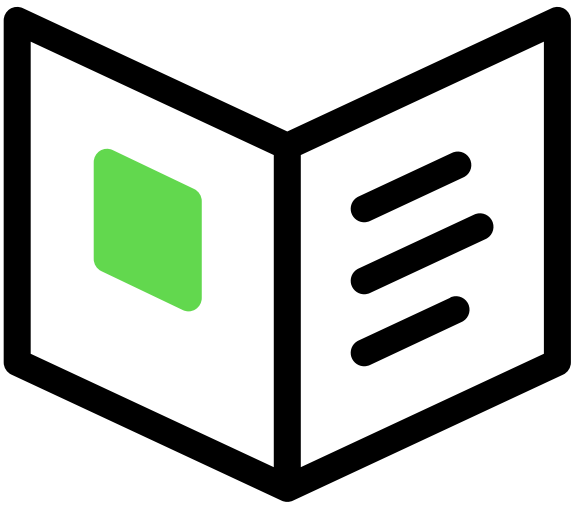
L'application Graphique de connaissances utilise les données structurées et non structurées provenant d'enregistrements, de bases de connaissances et de ServiceNow sources externes pour améliorer les performances de l'agent virtuel Now Assist, des agents IA et des compétences de l'IA générative.

Premiers pas

Explorer	Configurer
	
Explorer le graphe de connaissances	Configurer le graphe de connaissances

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser le graphe de connaissances	Référence
	
Créer et modifier des schémas de graphe Knowledge	Informations supplémentaires pour configurer le graphe de connaissances

Traduction automatique

Explorer Graphique de connaissances

Graphique de connaissances Fournit une expérience utilisateur personnalisée aux entreprises en créant et en gérant Graphique de connaissances des schémas représentés par des nœuds, des propriétés de nœud et des bordures.

Vue d'ensemble de Graphique de connaissances

ServiceNow Graphique de connaissances L'application offre deux fonctionnalités principales :

1. Graphique de connaissances designer : interface conviviale pour gérer Graphique de connaissances les schémas et leurs nœuds, propriétés de nœud et bordures.
2. Intégrations prédéfinies : intégrations avec Now Assist Agent virtuel des agents IA et

Graphique de connaissances Designer

Graphique de connaissances Designer est une interface utilisateur dédiée et sans code dans laquelle Graphique de connaissances les administrateurs (kg_admins) peuvent sans effort :

- Concevez et gérez des Graphique de connaissances schémas, y compris la configuration des nœuds (tables), des propriétés (colonnes) et des relations.
- Analysez les Graphique de connaissances résultats des API intégrées dans les produits en aval en auditant le schéma à l'aide de requêtes en langage naturel et des réponses obtenues.

Le Graphique de connaissances concepteur rationalise l'ensemble du processus, de la création du schéma et de l'ingestion des données au suivi des performances et à l'analyse des résultats. La nouvelle approche confirme une méthode Knowledge de modélisation évolutive, flexible et intuitive.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrations prédéfinies

En unifiant Knowledge toutes les plateformes et en s'intégrant à Now Assist, Recherche IA aux agents IA et au kit de compétences, les intégrations prédéfinies aident Graphique de connaissances le client à stimuler la productivité, à améliorer la prise de décision et à libérer tout le potentiel des données de l'entreprise, tout en maintenant une gouvernance des données et des contrôles d'autorisation robustes.

Dans cette version, les intégrations prédéfinies disponibles sont les suivantes :

1. Intégration avec Now Assist Agent virtuel des agents IA pour le contexte de l'utilisateur : aide les utilisateurs à fournir des réponses personnalisées.
2. Intégration avec Now Assist Agent virtuel pour Remplissage d'emplacement : permet de préremplir les emplacements des rubriques à Agent virtuel l'aide de la fonctionnalité d'interrogation en langage naturel de Graphique de connaissances.
3. Intégration à Now Assist Agent virtuel pour le schéma de l'employé : aide les demandeurs avec des réponses personnalisées sur les requêtes de personnes et les requêtes en langage naturel. Prend également en charge la carte de citation de personnes. Par défaut, le graphe NLQ de l'utilisateur est connecté, ce qui est utilisé pour les requêtes de personnes, mais vous disposez également d'un exemple de schéma de graphe pour d'autres requêtes d'employés. Pour plus de détails, consultez l'article de la base de connaissances.
4. Intégration avec les agents IA en tant qu'outil : utilisé pour récupérer les résultats en langage naturel et effectuer les tâches de suivi affectées aux agents IA.

Graphique de connaissances utilisateurs

Graphique de connaissances utilisateurs

Rôle d'utilisateur	Fonctionnalité KG	Description
Graphique de connaissances Administrateur (kg_admin)	Graphique de connaissances Designer	L'administrateur Graphique de connaissances peut créer et gérer les Graphique de connaissances schémas.
Demandeur	Intégration prédéfinie avec Agent virtuel l'IA agentique	Aide les demandeurs à fournir des réponses personnalisées et à réduire les changements de conversation grâce à des créneaux pré-remplis pour les rubriques et les compétences LLM.

Graphique de connaissances avantages

Graphique de connaissances avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Améliorez l'expérience utilisateur (avec une intégration prédéfinie pour les produits en aval tels que Now Assist Agent virtuel l'IA agentique)	Fournit des données précises avec un minimum d'effort de la part de l'utilisateur.	Demandeurs
Simple et facile à utiliser	Crée un modèle de données complexe appelé Graphique de	kg_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Graphique de connaissances avantages (suite)

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
	connaissances schéma avec de nombreuses entités et leur relation en quelques étapes.	
Facile à gérer	La modification Graphique de connaissances des schémas pour ajouter de nouveaux nœuds ou bordures est simple.	kg_admin
Schémas personnalisables Graphique de connaissances	Fournit une option permettant de copier les ServiceNow Graphique de connaissances schémas à des fins de personnalisation.	kg_admin
Tester un Graphique de connaissances schéma	Fournit une option pour tester un Graphique de connaissances schéma en exécutant une requête.	kg_admin

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Graphique de connaissances, consultez :

- Configurer Graphique de connaissances
- Utilisation de Graphique de connaissances Designer
- Référence pour Graphique de connaissances

Schémas d’accès Graphique de connaissances

Utilisez Graphique de connaissances le Concepteur pour créer, modifier et gérer des Graphique de connaissances schémas.

Avant de commencer

Rôle requis : kg_admin

Procédure

Accédez à la **Tous** > **Graphe de connaissances** > **Concepteur du graphe Knowledge**.
La Graphique de connaissances page de destination de Designer affiche une liste de tous les schémas disponibles pour les Graphique de connaissances utilisateurs.

ServiceNow Certains fournissent des schémas prédéfinis qui ne sont pas modifiables. Les schémas prédéfinis suivants sont actuellement disponibles :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Schéma de graphe de l'utilisateur : utilisé pour fournir les détails de l'utilisateur connecté à Agent virtuel pour une réponse personnalisée. La section de profil est utilisée par les agents IA pour le contexte utilisateur supplémentaire.

  Les détails du contexte utilisateur transmis par défaut sont les suivants :

Schéma de graphe utilisateur

Entrée	Attributs
Groupé en tant que profil	sys_user colonnes de la table : ○ nom ○ prénom ○ nom de famille ○ Nom d'utilisateur ○ Numéro d'employé ○ E-mail ○ Tél. professionnel ○ téléphone mobile ○ Titre ○ Langue préférée ○ Format d'heure ○ format de date ○ Fuseau horaire cmn_location ○ city ○ État ○ pays cmn_department ○ nom ○ Effectif core_company : nom
Regroupé en tant que gestionnaire	sys_user colonnes de la table : ○ nom ○ prénom ○ nom de famille ○ Nom d'utilisateur ○ Numéro d'employé ○ E-mail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

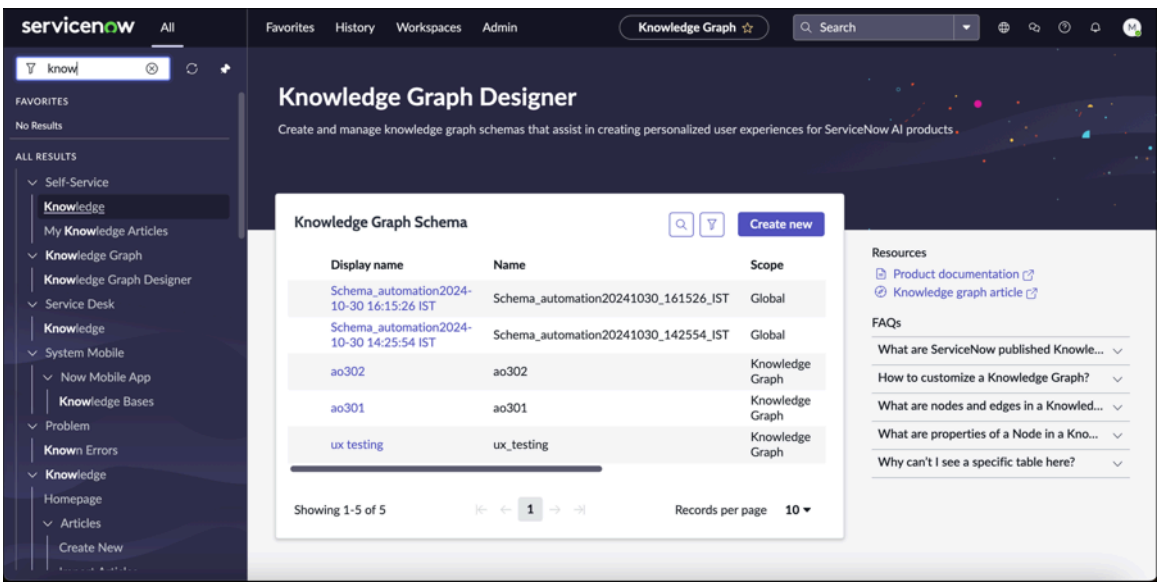
Entrée	Attributs
	○ Tél. professionnel ○ téléphone mobile ○ Titre ○ Langue préférée ○ Format d'heure ○ format de date ○ Fuseau horaire ○ Code postal ○ city ○ État
Regroupés en tant que subordonnés	sys_user colonnes de la table : ○ nom ○ prénom ○ nom de famille ○ Nom d'utilisateur ○ Numéro d'employé ○ E-mail ○ Tél. professionnel ○ téléphone mobile ○ Titre ○ Langue préférée ○ Format d'heure ○ format de date ○ Fuseau horaire ○ Code postal ○ city ○ État
Regroupés en tant qu'actifs	alm_asset colonnes de la table : ○ nom d'affichage ○ Date d'achat ○ Date de mise hors service

- Schéma de graphique NLQ : aide les demandeurs avec des réponses personnalisées sur les requêtes de personnes et les requêtes en langage naturel. Prend également en charge la carte de citation de personnes. Par défaut, le graphe NLQ de l'utilisateur est connecté,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ce qui est utilisé pour les requêtes de personnes, mais vous disposez également d'un exemple de schéma de graphe pour d'autres requêtes d'employés. Pour plus de détails, consultez l'article de la base de connaissances.



Vous pouvez également créer un Graphique de connaissances schéma à partir de la page de destination.

Tirer parti de l'intégration Graphique de connaissances prédéfinie avec Agent virtuel

Les intégrations prédéfinies peuvent Graphique de connaissances aider ServiceNow les utilisateurs à stimuler la productivité, à améliorer la prise de décision et à libérer tout le potentiel des données d'entreprise, tout en maintenant une gouvernance des données et des contrôles d'autorisation robustes.

Dans cette version, les intégrations Agent virtuel prédéfinies disponibles sont les suivantes :

1. Intégration avec Now Assist Agent virtuel pour le contexte de l'utilisateur : aide les demandeurs à fournir des réponses personnalisées.
2. Intégration avec Now Assist Agent virtuel pour le remplissage des créneaux : aide les demandeurs à pré-remplir les créneaux pour l'exécution des rubriques et des compétences LLM à l'aide de l'interrogation en langage naturel de Graphique de connaissances.
3. Intégration avec Now Assist Agent virtuel pour le graphique NLQ : aide les demandeurs avec des réponses personnalisées sur les requêtes de personnes et les requêtes en langage naturel. Prend également en charge la carte de citation de personnes.

Remarque :
Pour activer Graphique de connaissancesNow Assist Agent virtuel, assurez-vous que `sn_vad_genai.knowledge_graph.enabled` les propriétés système de et `sn_ais_assist.enable_knowledge_graph_nlq` sont définies sur vrai. Reportez-vous à la rubrique Assign search sources to a chat assistant .

Intégration avec Now Assist Agent virtuel pour le contexte de l'utilisateur

Pour les utilisateurs de Now Assist, Graphique de connaissances intègre le contexte à partir des schémas de profil d'utilisateur prédéfinis qui fournissent des réponses personnalisées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En tirant parti des relations entre les utilisateurs, les équipes et le contenu, les produits tels que Recherche IA et Now Assist peuvent fournir des réponses pertinentes et sensibles aux autorisations plutôt que des résultats génériques.

Avec Graphique de connaissances, les réponses sont personnalisées de manière dynamique en fonction des éléments suivants :

- Qui est l'utilisateur : rôle, département et emplacement
- Avec qui ils collaborent : Gestionnaire, subordonné
- Quels actifs possèdent-ils

Voici un exemple de cas d'utilisation :

- Un employé utilise Now Assist Agent virtuel pour obtenir des informations sur la politique de congé parental. Ils saisissent la requête dans la fenêtre Quelle est ma politique en matière deAgent virtuel congé parental ?
- Agent virtuel reçoit les informations de l'utilisateur comme. L'employé est basé dans le pays : États-Unis, État : Californie, Ville : Santa Clara, à partir du schéma de profil d'utilisateur Graphique de connaissances .
- Ce contexte de profil d'utilisateur supplémentaire est utilisé pour personnaliser la réponse synthétisée à l'emplacement exact de l'employé
- Par conséquent, au lieu d'obtenir un lien vers le document de politique de congé parental ou une réponse générique, l'employé obtient une réponse contextualisée personnalisée :

  Votre entreprise offre une politique de congé parental généreuse à ses employés en Californie. À partir de janvier 2022, l'entreprise a augmenté les congés payés pour les travailleurs qui accouchent d'un maximum de 24 semaines au lieu des 18 précédentes. En plus des politiques internes de l'entreprise, la loi de l'État de Californie offre d'autres protections. La loi californienne sur les droits de la famille (CFRA) offre aux employés éligibles jusqu'à 12 semaines de congé non payé et avec protection de l'emploi pour s'occuper de leur propre état de santé grave ou de celui d'un membre de leur famille, ou pour créer des liens avec un nouvel enfant. Ceci est complété par la loi sur le congé d'invalidité de grossesse (PDL), qui prévoit jusqu'à quatre mois de congé non payé et protégé de l'emploi pour les employés handicapés par une grossesse, un accouchement ou des conditions médicales connexes.

Intégration avec Now Assist Agent virtuel pour le remplissage des créneaux

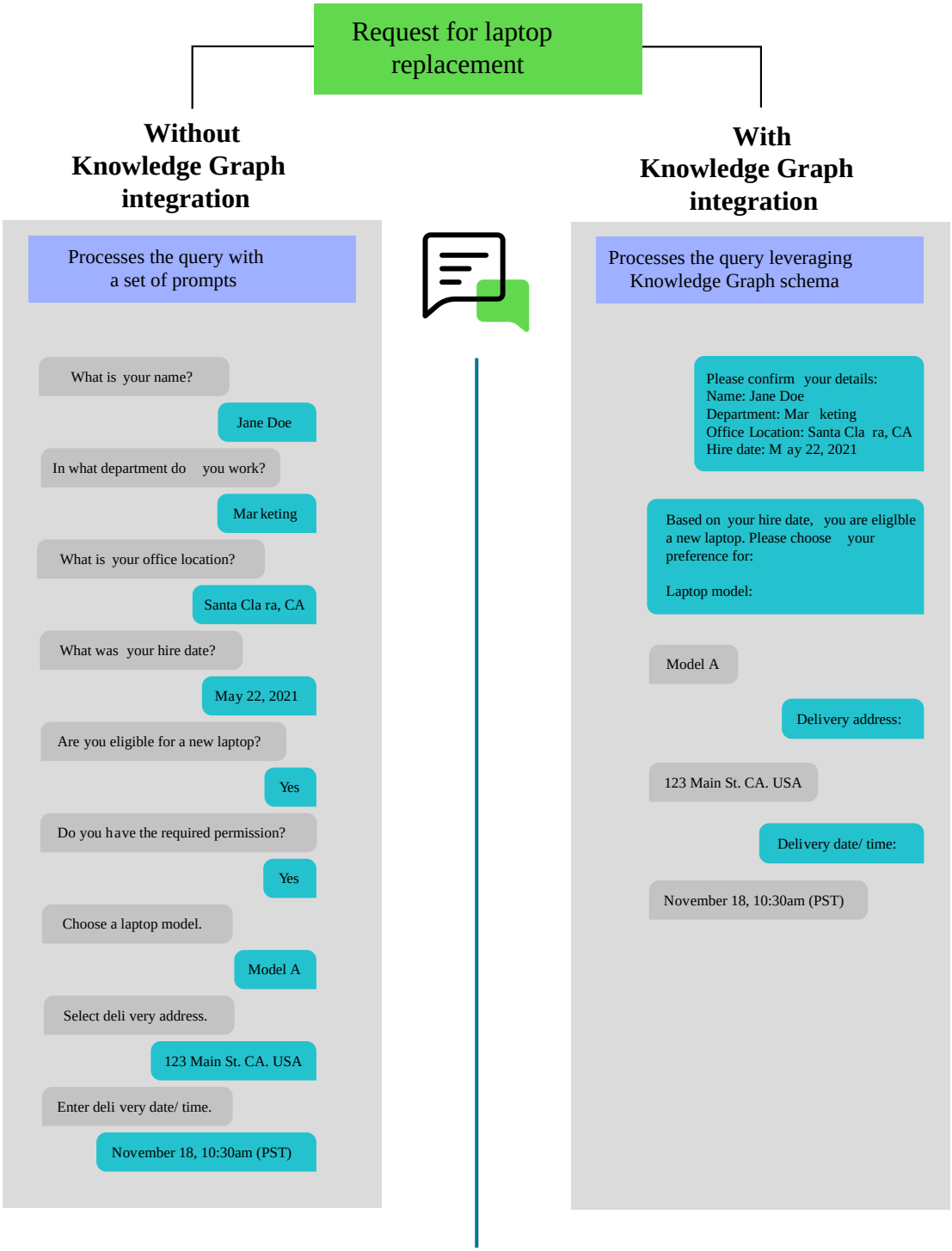
Graphique de connaissances améliore l'expérience Agent virtuel utilisateur et rend le processus transparent et efficace en réduisant les questions qui remplissent les créneaux posées pendant les conversations.

Voici un exemple de cas d'utilisation :

Un employé utilise Agent virtuel pour demander le remplacement d'un ordinateur portable. Agent virtuel utilise le schéma affecté Graphique de connaissances pour rechercher des informations et résoudre la requête avec un minimum d'entrées de l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

1. L'utilisateur utilise Agent virtuel cette requête Besoin d'aide pour le remplacement d'un ordinateur portable.
2. Agent virtuel Traite la requête et génère les invites suivantes requises pour cette demande :
   - Rubrique : Demande de nouvel ordinateur portable
   - Nom
   - Emplacement

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Département
- Modèle d'ordinateur portable
- Adresse

3. Agent virtuel Essaie d'abord de recueillir ces informations à l'aide Graphique de connaissances de .
4. Le Graphique de connaissances schéma exploite LLM pour récupérer les données de toutes les entités pertinentes, appelées nœuds à l'aide de la relation entre ces nœuds, appelées bordures, et fournit la sortie suivante :
   - Rubrique : Demande de nouvel ordinateur portable
   - Nom : John Doe
   - Lieu : Santa Clara
   - Département : Marketing
   - Modèle de badge : Entrée utilisateur nécessaire
   - Adresse : 123 Street, CA, États-Unis
5. Agent virtuel Demande la vérification de la sortie et ajoute des détails pour les champs manquants.
6. L'utilisateur peut modifier et vérifier les informations fournies avant de confirmer. Une fois confirmée, la demande est traitée avec un minimum d'efforts de la part de l'utilisateur.
7. Agent virtuel Traite l'entrée de l'utilisateur et termine la requête de l'utilisateur.

Graphique de connaissances exploite les informations existantes disponibles dans les bases de données internes et les remplit automatiquement pour réduire les efforts tout en rendant l'expérience globale.

Intégration à Now Assist Agent virtuel pour les requêtes de personnes

Now Assist Agent virtuel peut désormais fournir aux utilisateurs des informations sur les personnes de votre organisation.

Si vous posez des questions Agent virtuel sur une personne, les informations sur la personne que vous recherchez apparaissent dans la réponse synthétisée, ainsi qu'une citation de personnes en ligne.

Les citations en ligne apparaissent à la fin de la phrase de réponse synthétisée pertinente. La sélection d'une citation en ligne entraîne un popover contenant soit un lien vers un article ou une source, soit une description et une action pour démarrer l'action.

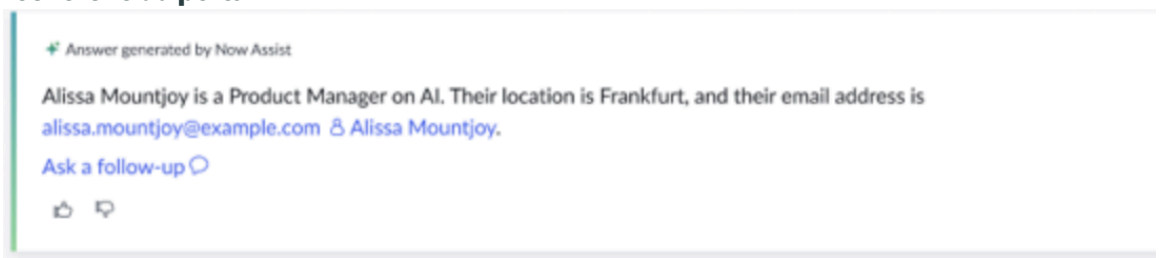
Remarque :
Les fichiers partagés n'apparaissent que si Graphique de connaissances l'administrateur a activé l'enregistrement dans Graphique de connaissances la `sn_kg_conn_user_shared_files` table de mappage de données connexe [sn_kg_related_data_map_list]. Pour l'activer, définissez le champ **Actif** sur **Vrai**.

Voici un exemple :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

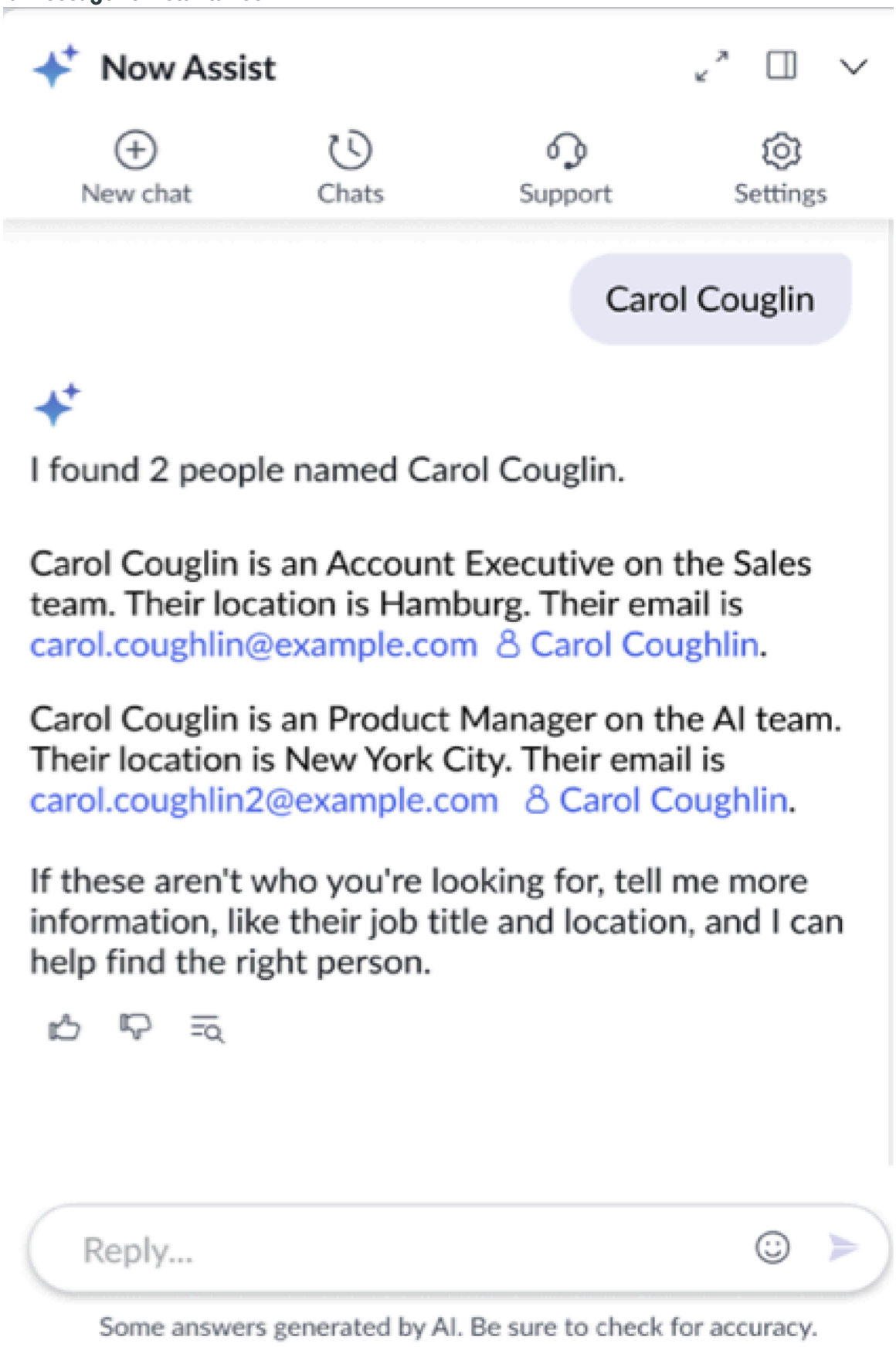
Exemple de réponse synthétisée pour les personnes sur la page des résultats de recherche du portail



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de réponse synthétisée avec des personnes en ligne des citations dans la messagerie instantanée



Traduction automatique

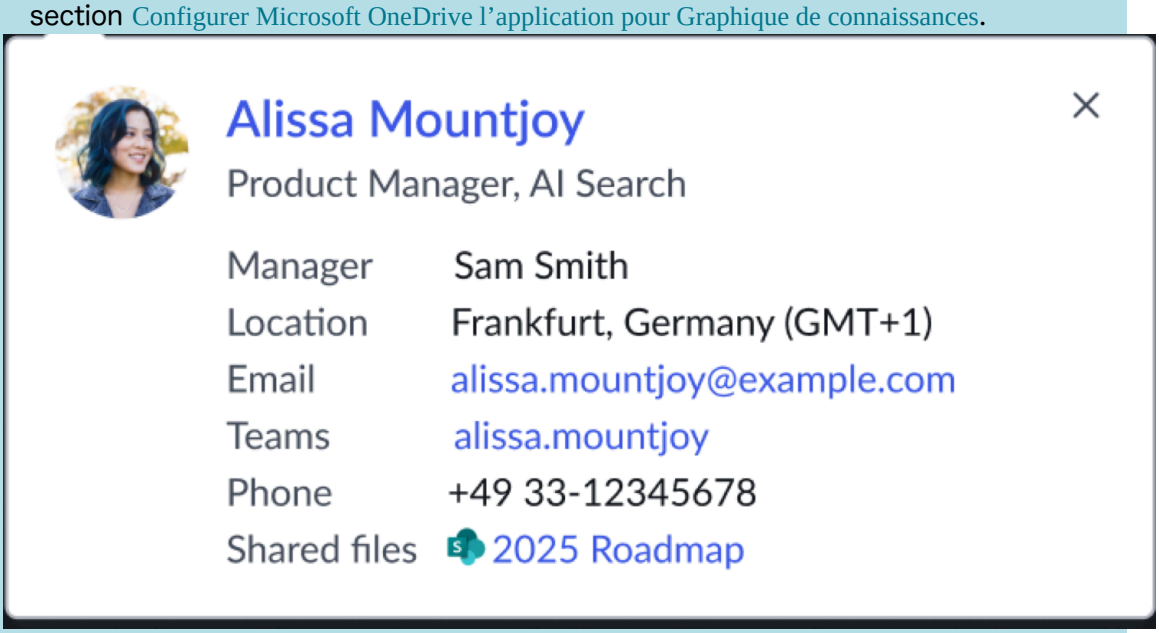
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La sélection du nom de la personne présente un popover. Les informations dans le popover peuvent inclure les informations suivantes :

- Responsable
- Emplacement
- E-mail
- Équipes
- Téléphone
- Fichiers partagés

Important :

- Les fichiers partagés Microsoft SharePoint entre vous et la personne trouvée n'apparaissent que sur le popover des personnes.
- Les fichiers partagés n'apparaissent qu'une fois que vous avez terminé l'invite de **connexion** et que vous vous êtes connecté avec succès. Si vous n'avez pas de jeton valide, vous serez invité à vous connecter et redirigé vers la Microsoft page de connexion.
- Si vous n'avez pas configuré Microsoft OneDrive l'application, reportez-vous à la section Configurer Microsoft OneDrive l'application pour Graphique de connaissances.



Traduction automatique

Tirer parti de l'intégration Graphique de connaissances prédéfinie avec des agents IA

Les intégrations prédéfinies de , peuvent améliorer la productivité des Graphique de connaissances agents actifs en aidant les agents IA à effectuer des tâches et à répondre aux requêtes des utilisateurs.

Dans cette version, les intégrations prédéfinies disponibles avec des agents IA sont les suivantes :

1. Intégration avec Now Assist des agents IA pour le contexte de l'utilisateur : aide les utilisateurs avec des réponses personnalisées.
2. Intégration avec les agents IA en tant qu'outil : utilisé pour effectuer des tâches spécifiques qui sont affectées aux agents IA.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration avec des agents IA pour le contexte utilisateur

Pour les utilisateurs de , les agents IA intègrent le contexte à partir du schéma de Now Assist profil d'utilisateur prédéfini pour extraire les données pertinentes et fournir des réponses personnalisées.

En tirant parti des relations entre les utilisateurs, les équipes et le contenu, Now Assist les agents IA peuvent extraire des informations utilisateur pertinentes et sensibles aux autorisations et fournir des réponses pour réduire le besoin de dépôt de créneaux.

Voici un exemple de cas d'utilisation de la façon dont Graphique de connaissances est utilisé dans les agents IA pour le contexte de l'utilisateur.

- Un utilisateur a besoin d'aide pour rédiger son CV, il utilise ServiceNow donc des agents IA appelés générateur de CV.
- L'utilisateur annonce sa tâche : `Construire mon CV`.
- Les agents IA utilisent Graphique de connaissances pour extraire les informations suivantes du schéma de profil utilisateur :
  - Prénom
  - Nom de famille
  - Emplacement
  - ID d'e-mail
  - Numéro de téléphone
  - Profession
- Les agents IA reviennent avec les informations disponibles et demandent les informations manquantes pour poursuivre la création du CV.
- Une fois que l'agent a obtenu toutes les informations requises, il fournit à l'utilisateur une sortie.

Intégration avec des agents IA en tant qu'outil

Graphique de connaissances peut désormais être utilisé comme un outil dans les agents IA. Les utilisateurs peuvent choisir Graphique de connaissances d'effectuer des tâches tout en créant un agent.

Vous pouvez définir l'action de flux à utiliser Graphique de connaissances en tant qu'opération réutilisable pour automatiser les ServiceNow AI Platform fonctionnalités sans avoir à écrire de code.

Reportez-vous à la section Ajouter à Graphique de connaissances un agent IA pour ajouter des agents Graphique de connaissances IA dans Studio d'agents IA.

Exemple de cas d'utilisation :

- Un utilisateur souhaite afficher et mettre hors service tous les actifs affectés à un autre utilisateur. Pour exécuter cette tâche, l'utilisateur doit utiliser l'agent du gestionnaire des actifs.
- Le gestionnaire des actifs utilise Graphique de connaissances pour extraire les informations d'actif relatives à l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Après avoir traité la requête, l'agent fournit la sortie suivante :L'utilisateur a les actifs suivants :1.<asset1> 2.<asset2> 3.<productID><asset 3> <purchase date>. L'adresse e-mail de l'utilisateur est <emailId> et le nom d'utilisateur <username1>.
- L'utilisateur procède ensuite à la tâche de mise hors service des actifs : `Procédez à la mise hors service des actifs associés à Nom d'utilisateur1.`
- L'outil suivant, utilisé pour exécuter cette tâche, prendra le nom de la table et le sysId affichés dans Graphique de connaissances la sortie et poursuivra la tâche.

Example: Graphique de connaissances Sortie API dans les agents IA

Lorsqu'un utilisateur pose une question `Quel est le nom de mon gestionnaire ?`, des agents IA contactent Graphique de connaissances pour récupérer ces informations. Voici un exemple de sortie de la requête :


```
{
  "Manager": [
    {
      "sys_user": {
        "user_name": {
          "value": "abel.tuter",
          "displayValue": "abel.tuter"
        },
        "sysId": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1",
        "name": {
          "value": "Abel Tuter",
          "displayValue": "Abel Tuter"
        },
        "first_name": {
          "value": "Abel",
          "displayValue": "Abel"
        },
        "last_name": {
          "value": "Tuter",
          "displayValue": "Tuter"
```


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
        }

      }

    }

  ]

}
```

Dans cet exemple, la table appelée est `sys_user` et la colonne référencée est `user_name`. La sortie affiche également SysId, exemple : « `sysId` » : « `62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1` ».

Configurer Graphique de connaissances

Planifiez et configurez l'implémentation Graphique de connaissances .

Vue d'ensemble de la configuration

Graphique de connaissances est une fonctionnalité disponible avec l'activation ServiceNow AI Platform de n'importe quelle ServiceNow application d'IA générative pour les BU.

Lors de l'activation, les modules d'extension suivants Graphique de connaissances sont installés par défaut :

- Module d'extension GraphQL
- Application Graphique de connaissances

Pour implémenter l'adoption, vous devez configurer Graphique de connaissances pour Agent virtuel.Graphique de connaissances

Pour l'intégration prête à l'emploi avec Now Assist Agent virtuel pour le remplissage des créneaux, configurez Graphique de connaissances dans Agent virtuel. Reportez-vous à la Configuring assistants overview configuration guidée de l'administrateur.

Configurer LLM pour Graphique de connaissances

Choisissez quel fournisseur de service de modèle de langage volumineux (LLM) pour Graphique de connaissances.

Avant de commencer
Les LLM font partie de la fondation de Graphique de connaissances. Différents LLM peuvent fournir des performances et des réponses légèrement différentes. Vous pouvez sélectionner le LLM à utiliser pour votre Graphique de connaissances schéma.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **sys_one_extend_capability.liste** > **TextToResult**.
2. Ouvrez l'enregistrement TextToResult et sélectionnez **Configurations de définition OneExtend** (liste connexe).
3. Pour l'une des options suivantes, remplacez la valeur du champ par défaut par **Vrai**.
   - **TextToResult (NowLLM)**
   - **TextToResult (Claude Large)**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **TextToResult (GPTLarge)**
- **TextToResult (Gemini)**

Une fois que vous avez sélectionné le LLM par défaut, assurez-vous que la valeur de champ par défaut pour un autre LLM est définie sur **Faux**.

4. Sélectionnez le LLM pour ouvrir l'enregistrement et mettre à jour le champ par défaut sur **Vrai**.

Configurer Microsoft OneDrive l'application pour Graphique de connaissances

À utiliser Microsoft SharePoint pour extraire des données externes spécifiques à l'utilisateur, telles que des fichiers partagés, à partir de services externes via une Graphique de connaissances API.

Avant de commencer

Graphique de connaissances utilise l'application Microsoft OneDrive pour l'authentification nécessaire pour extraire les données externes telles que les fichiers partagés utilisés pour la citation des Microsoft SharePoint personnes dans l'Agent virtuel. Utilisez le processus ci-dessous pour configurer l'authentification nécessaire, utilisée pour la citation de personnes dans Agent virtuel.

Pour afficher les fichiers partagés, configurez l'application Microsoft OneDrive avec Graphique de connaissances.

Pour terminer la configuration, vous devez :

- Créez une Microsoft OneDrive application.
- Configurez l'application Graphique de connaissances sur Microsoft OneDrive le locataire.
- Mettez à jour Microsoft OneDrive les autorisations pour l'accès délégué.
- Créez un nouveau secret client et terminez le processus d'authentification.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à portal.azure.com et sélectionnez **Afficher** pour gérer Microsoft Entra ID.
2. Pour enregistrer l'application, procédez comme suit :
   - Sélectionner **Gérer** > **Inscription de l'application** et sélectionnez **Nouvelle application**.
   - Ajouter un nom pour l'application
   - Sélectionnez **Comptes dans ce répertoire organisationnel uniquement** pour les applications à locataire unique à utiliser.
   - Sélectionnez Enregistrer.

   Remarque :
   Copiez et enregistrez l'ID d'application et l'ID de locataire pour référence ultérieure.

3. Une fois la nouvelle application enregistrée, ajoutez les informations d'identification du client :
   - Sélectionnez **Ajouter un certificat ou une clé secrète**.
   - Sélectionnez **Nouveau secret client** et ajoutez Description et Durée d'expiration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélectionnez **Ajouter**.
- Veillez à copier et à enregistrer la valeur Nouveau secret client créée.

4. Sélectionnez **Vue d'ensemble** dans le volet de navigation de gauche pour ajouter l'URL de redirection.
   - Sélectionnez **Ajouter un URI de redirection**.
   - Sélectionnez **Ajouter une plateforme** dans la section Configurations de la plateforme.
   - Ajoutez `https://<instanceURL>/oauth_redirect.do` dans **les champs URI de redirection** et **URL de déconnexion du canal avant** de la page Web de configuration.

     Remarque :
     Remplacez <instanceURL> par le chemin d'accès de votre instance. Example:*`abc.service-now.com`*.

   - Sélectionnez les options Jeton d'accès et Jetons d'ID dans la section **Sélectionnez le jeton que vous souhaitez émettre pour le point de terminaison d'autorisation** .
   - Sélectionnez **Configurer**.
5. Sélectionner **Gérer** > **Autorisations de l'application** dans le volet de navigation de gauche, pour ajouter des autorisations.
   - Sélectionnez **Ajouter une autorisation**.
   - Sélectionnez **Microsoft Graph**.
   - Sélectionnez **l'autorisation déléguée**.
   - Ajouter et sélectionner *`offline.access`* et *`Sites.Read.All`* dans la section Sélectionner les autorisations.
   - Sélectionnez **Ajouter des autorisations**.
   - Assurez-vous que le champ **Consentement de l'administrateur requis** est défini sur Oui pour le Microsoft Graph nouvellement ajouté.
6. Accédez à votre ServiceNow instance pour modifier les paramètres du registre d'application :
   - Sélectionner **Tous** > **OAuth système** > **Registre d'application**
   - Sélectionnez **le connecteur délégué KG MS OneDrive**.
   - Ajoutez l'ID d'application copié dans le champ **ID client** .
   - Ajoutez le secret client dans le champ **Secret client** .
   - Ajoutez l'ID de locataire dans l'espace réservé pour [tenantId] dans le champ URL d'autorisation et URL du jeton.
   - Assurez-vous que l'URL de redirection est correcte.
   - Sélectionnez **Mettre à jour**.

Utilisation de Graphique de connaissances Designer

Utilisez Graphique de connaissances Concepteur pour créer des schémas personnalisés Graphique de connaissances composés de nœuds et de bordures.

Graphique de connaissances Les schémas sont les graphes personnalisés Knowledge qui se composent de nœuds et de bordures.

Comme les tables, les nœuds indiquent et stockent également des détails sur des entités telles que l'utilisateur, l'emplacement et le département. Vous pouvez ajouter des nœuds

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

au Graphique de connaissances schéma afin que le système puisse atteindre toutes les tables pertinentes pour extraire les données. Vous pouvez également modifier les propriétés de nœud telles que la source de données, le nœud de début, le nœud de fin et les nœuds connectés.

Graphique de connaissances vous permet de sélectionner les colonnes de nœud qui peuvent être interrogées.

La ou les connexions entre ces nœuds sont appelées bordures. Vous pouvez sélectionner et modifier les arêtes en connexion et les arêtes disponibles pour chaque nœud.

Avec Graphique de connaissances Designer, vous pouvez créer, modifier, dupliquer ou supprimer un Graphique de connaissances schéma.

Il existe une option pour tester un Graphique de connaissances schéma en générant et en exécutant une requête.

Afficher les Graphique de connaissances schémas

Par défaut,ServiceNow les schémas publiés Graphique de connaissances sont disponibles avec le produit. Affichez les schémas prédéfinis fournis par ServiceNow ou les schémas créés par l'administrateur de votre entreprise. Il existe actuellement deux schémas prédéfinis disponibles qui sont en lecture seule mais qui peuvent être clonés et modifiés :

1. Schéma du profil d'utilisateur
2. Schéma HRSD (disponible uniquement si vous avez le module d'extension Now Assist pour HRSD)

Schéma du profil d'utilisateur

Le schéma de profil d'utilisateur est le schéma par défaut utilisé pour transmettre le contexte de profil d'utilisateur en session à l'intégration prête à l'emploi avec Agent virtuel pour le contexte. Cette intégration permet d'obtenir des réponses personnalisées.

Ce schéma détaille les attributs associés à un utilisateur et comprend les détails suivants :

Schéma du profil d'utilisateur

Schéma	Attributs
sys_user	• nom • prénom • nom de famille • Nom d'utilisateur • Numéro d'employé • E-mail • Tél. professionnel • téléphone mobile • Titre • Langue préférée • format d'heure

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Schéma du profil d'utilisateur (suite)

Schéma	Attributs
	• format de date • fuseau horaire • Code postal • city • État
cmn_location	• city • État • pays
cmn_department	• nom • Effectif
core_company	nom
responsable	• nom • prénom • nom de famille • Nom d'utilisateur • Numéro d'employé • E-mail • Tél. professionnel • téléphone mobile • Titre • Langue préférée • format d'heure • format de date • fuseau horaire • Code postal • city • État
Subordonnés	• nom • prénom • nom de famille

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Schéma du profil d'utilisateur (suite)

Schéma	Attributs
	• Nom d'utilisateur • Numéro d'employé • E-mail • Tél. professionnel • téléphone mobile • Titre • Langue préférée • format d'heure • format de date • fuseau horaire • Code postal • city • État
actifs	• nom d'affichage • Date d'achat • Date de mise hors service

Créer un Graphique de connaissances schéma

Utilisez le Graphique de connaissances pour créer Graphique de connaissances des schémas.

Avant de commencer

Rôle requis : kg_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Graphe de connaissances** > **Concepteur du graphe Knowledge**.
   L'interface utilisateur affiche une liste de tous les Graphique de connaissances schémas sur la page de destination.
2. Commencez à créer un Graphique de connaissances schéma en sélectionnant **Créer**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Modifier les détails du schéma de graphe de connaissances

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom d'affichage du Graphique de connaissances schéma.
Nom	Nom facultatif pour le Graphique de connaissances schéma.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

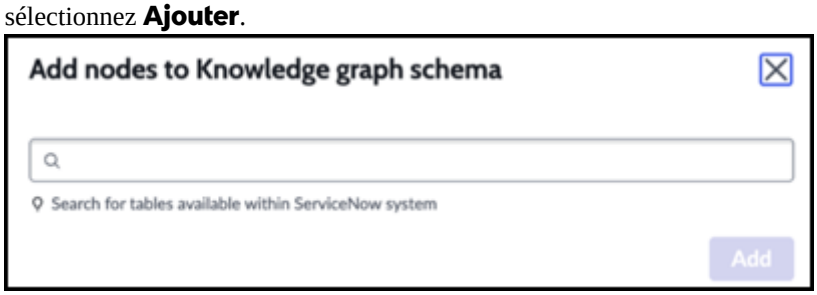
Champ	Description
Champ d'application	Périmètre utilisé lors de la création du Graphique de connaissances schéma. Ce champ est en lecture seule.
Description	Graphique de connaissances Vue d'ensemble du schéma pour fournir des informations supplémentaires aux utilisateurs.
Marquer comme valeur par défaut	Case à cocher utilisée pour affecter le Graphique de connaissances schéma comme schéma de secours. Le schéma par défaut est utilisé si le système n'atteint pas le schéma affecté.

4. Utilisez le schéma comme option de secours en sélectionnant **Marquer par défaut**.

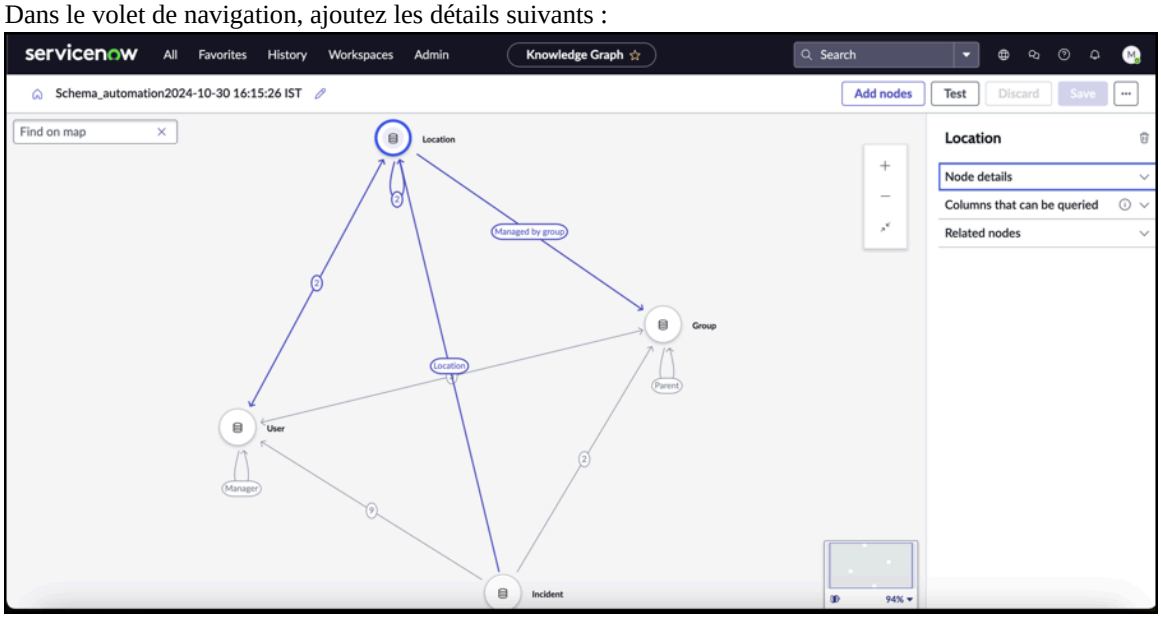
Remarque :

- Si le schéma spécifié Graphique de connaissances n'est pas disponible, le système utilise le schéma de secours.
- Si vous sélectionnez cette option, le système remplace la sélection existante.

5. Sélectionnez **Créer**.
   La fenêtre Ajouter des nœuds au schéma de graphe de connaissances s'affiche.
6. Entrez ou recherchez les nœuds que vous souhaitez ajouter au Graphique de connaissances schéma et sélectionnez **Ajouter**.



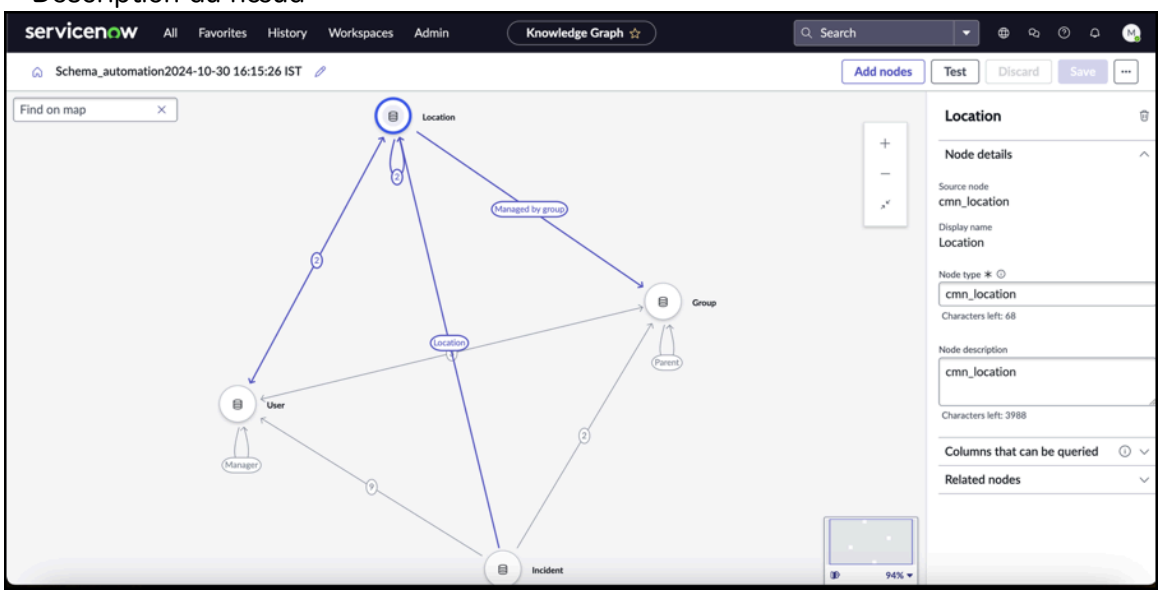
   Le Graphique de connaissances schéma est créé et affiché sur le Graphique de connaissances canevas.
7. Dans le volet de navigation, ajoutez les détails suivants :



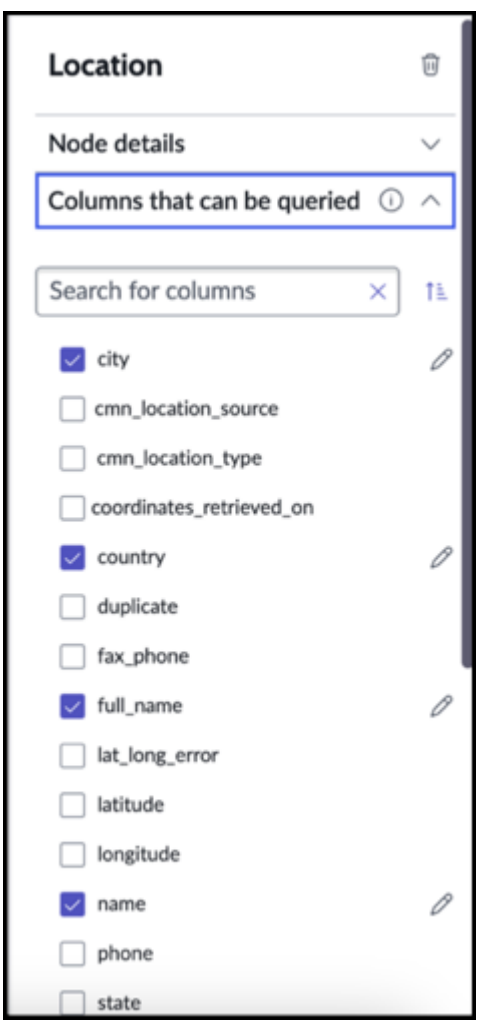
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Dans la section Détails du nœud, vous pouvez modifier les champs suivants.
   - Type de nœud
   - Description du nœud



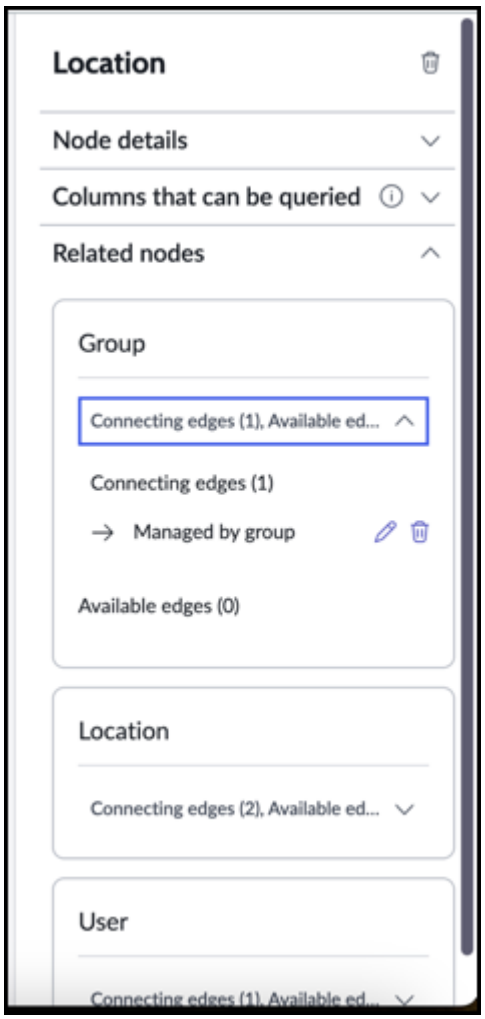
9. Dans la section Colonnes qui peuvent être interrogées, recherchez et sélectionnez les colonnes souhaitées, puis sélectionnez **Enregistrer**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Ajoutez, supprimez ou modifiez des arêtes dans la section Nœuds connexes et sélectionnez **Enregistrer**.



Modifier un Graphique de connaissances schéma

Modifiez un schéma existant Graphique de connaissances pour personnaliser ou mettre à jour ses détails.

Avant de commencer

Rôle requis : kg_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Graphe de connaissances** > **Concepteur du graphe Knowledge**.
   L'interface utilisateur affiche une liste de tous les Graphique de connaissances schémas sur la page de destination.
2. Dans la liste des schémas existants Graphique de connaissances , sélectionnez un Graphique de connaissances schéma à modifier.
   Le Graphique de connaissances schéma s'ouvre dans le Graphique de connaissances canevas.
3. Sélectionnez l'icône Modifier (icône
4. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Modifier les détails du schéma de graphe de connaissances

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom d'affichage du Graphique de connaissances schéma.
Nom	Nom du Graphique de connaissances schéma.
Champ d'application	Périmètre utilisé pour créer le Graphique de connaissances schéma.
Description	Graphique de connaissances Vue d'ensemble des schémas pour les utilisateurs.
Marquer comme valeur par défaut	Case à cocher pour sélectionner le Graphique de connaissances schéma en tant que schéma de secours. Le schéma par défaut est utilisé si le système n'atteint pas le schéma affecté.

5. Pour enregistrer les changements, sélectionnez **Enregistrer**.
6. Supprimez tous les changements apportés au Graphique de connaissances schéma en sélectionnant **Ignorer**.



Schéma de graphe global

Affichez un schéma de graphe principal qui se compose de tous les schémas de graphe de connaissances.

Gérer les nœuds dans un Graphique de connaissances schéma

Ajoutez ou supprimez un nœud d'un schéma existant Graphique de connaissances .

Avant de commencer

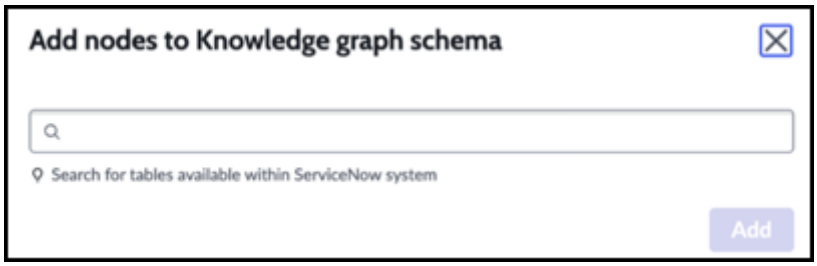
Rôle requis : kg_admin

Procédure

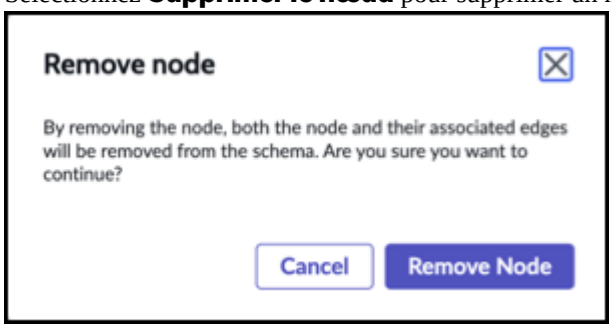
1. Accédez à la **Tous** > **Graphe de connaissances** > **Concepteur du graphe Knowledge**.
   L'interface utilisateur affiche une liste de tous les Graphique de connaissances schémas sur la page de destination.
2. Sélectionnez un Graphique de connaissances schéma dans la liste.
   Le schéma du graphe Knowledge s'ouvre dans la page de canevas du graphe de connaissances.
3. Dans la barre d'outils, sélectionnez l'option **Ajouter des nœuds** .
   Le formulaire Modifier les détails du schéma de graphe Knowledge s'affiche.
4. Dans la fenêtre Ajouter des nœuds au schéma de graphe de connaissances, saisissez ou recherchez les nœuds que vous souhaitez ajouter au Graphique de connaissances schéma.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Sélectionnez **Ajouter**.
   Les nœuds sont ajoutés au schéma et affichés sur Graphique de connaissances le Graphique de connaissances canevas.
6. Sélectionnez le nœud pour mettre à jour les détails du nœud dans le volet de navigation latéral.
7. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer vos modifications.
8. Sélectionnez **Supprimer le nœud** pour supprimer un nœud du schéma.



Ajouter ou supprimer des bordures à un Graphique de connaissances schéma

Ajoutez, modifiez ou supprimez des bordures qui relient les nœuds pour personnaliser un Graphique de connaissances schéma.

Avant de commencer

Rôle requis : kg_admin

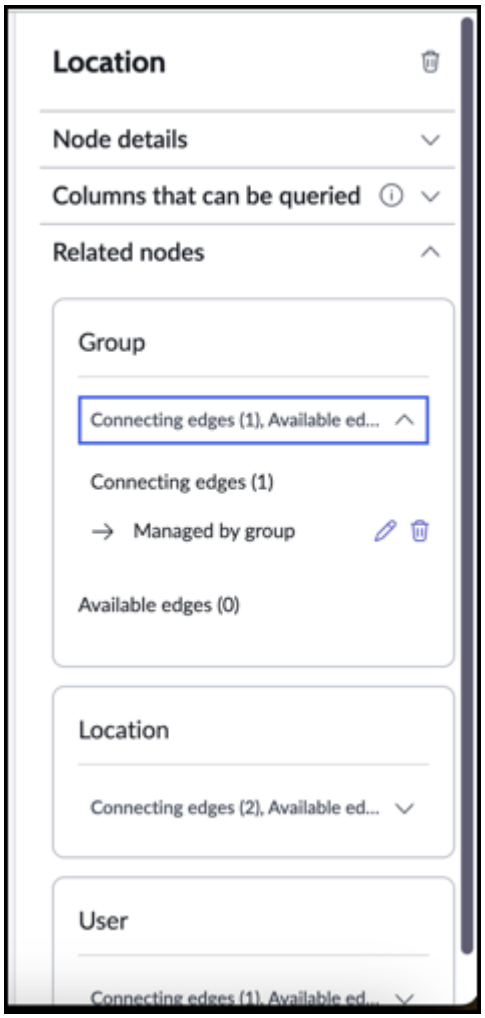
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Graphe de connaissances** > **Concepteur du graphe Knowledge**.
   L'interface utilisateur affiche une liste de tous les Graphique de connaissances schémas sur la page de destination.
2. Sélectionnez un Graphique de connaissances schéma dans la liste.
   Le Graphique de connaissances schéma s'ouvre dans le canevas.
3. Dans le schéma, sélectionnez le Graphique de connaissances nœud à modifier.
4. Dans le volet de navigation latéral, sélectionnez **Nœuds connexes**.

   Chaque nœud connexe affiche une liste des bordures connectées et des bordures disponibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Pour établir une connexion à une bordure disponible, sélectionnez l'icône Plus (icône en regard de la bordure.
   La bordure disponible est déplacée vers **Connexion des bordures**. Sélectionnez une bordure pour afficher son nœud parent et ses nœuds grands-parents dans la hiérarchie.
6. Pour reconfigurer une arête en connexion, sélectionnez l'icône d'édition (icône _and mettre à jour les éléments suivants :
   - Type de bordure
   - Description de la bordure
7. Pour supprimer une arête et la déplacer vers des arêtes disponibles, sélectionnez l'option Supprimer
8. Pour supprimer la bordure, sélectionnez **Supprimer la bordure** lorsque vous y êtes invité.
9. Pour enregistrer vos modifications, sélectionnez **Enregistrer** ou pour annuler toutes vos modifications, sélectionnez **Annuler**.

Tester un Graphique de connaissances schéma

Faites la promotion de la fonctionnalité en entrant une requête et en testant le Graphique de connaissances schéma.

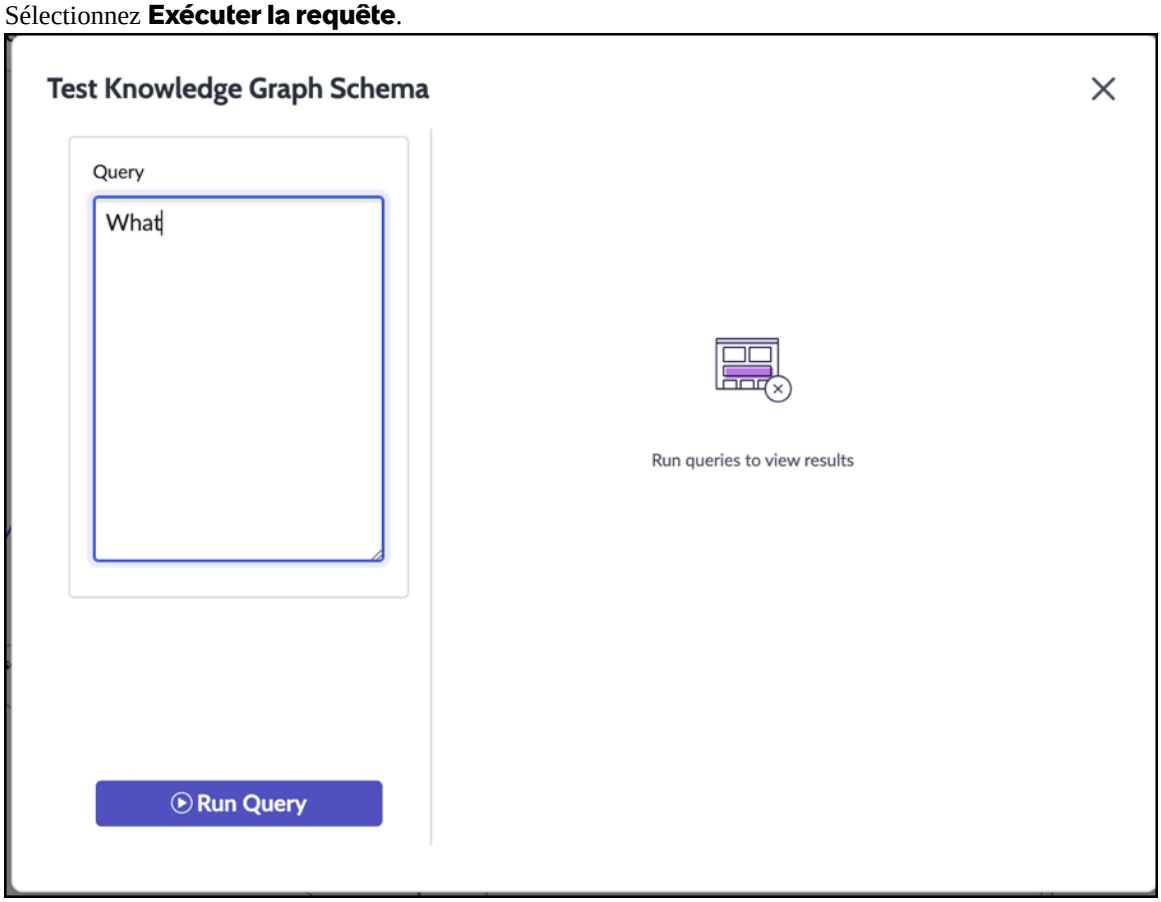
Avant de commencer
Rôle requis : kg_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Graphe de connaissances** > **Concepteur du graphe Knowledge**.
   L'interface utilisateur affiche une liste de tous les Graphique de connaissances schémas sur la page de destination.
2. Dans la liste des Graphique de connaissances schémas, sélectionnez celui Graphique de connaissances que vous souhaitez tester.
   Le Graphique de connaissances schéma s'ouvre dans le canevas.
3. Dans la barre d'outils, sélectionnez **Test**.
4. Dans la section Requête de la fenêtre Tester le schéma de graphe de connaissances, saisissez votre question.
5. Sélectionnez un modèle LLM parmi les suivants :
   - **NowLLM**
   - **Claude Large**
   - **GPT4o mini**
   - **Gemini**
   - **GPTLarge**
6. **Facultatif :** Cochez la case **Inclure l'historique** de la conversation pour ajouter les conversations précédentes.
7. **Facultatif :** Sélectionnez **Regrouper les réponses par table** pour trier les résultats.
8. **Facultatif :** Sélectionnez **Afficher les propriétés de colonne en réponse** pour afficher les propriétés associées.
9. Sélectionnez **Exécuter la requête**.



La réponse à la requête et le délai de réponse sont affichés dans la section des résultats.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Analyser les Graphique de connaissances journaux pour le débogage

Examinez Graphique de connaissances les journaux et l'historique pour analyser les performances et diagnostiquer les problèmes.

Avant de commencer

Veillez à ne pas apporter de modifications à l'instance de production.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **sys_properties.liste** > **sn_kg.log.niveau** ou **Tous** > **Propriétés système** > **Toutes les propriétés** > **sn_kg.log.niveau**.
2. Ouvrir *sn_kg.log.level* et dans le champ de valeur, ajouter un débogage.
   La valeur par défaut est **Err** , mais vous pouvez utiliser l'une des valeurs suivantes :
   - urg.
   - alerte
   - Crit
   - err
   - avertissement
   - avis
   - infos
   - déboguer
3. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Les journaux seront maintenant ajoutés à *syslog*.

Créer une copie d'un Graphique de connaissances schéma

Créez une copie d'un Graphique de connaissances schéma et dupliquez-le pour le personnaliser ultérieurement.

Avant de commencer

Vérifiez que vous n'avez pas sélectionné un ServiceNow schéma préconstruit Graphique de connaissances non modifiable.

Vérifiez que le périmètre sélectionné lors de la création d'un Graphique de connaissances schéma est le même que celui du schéma existant Graphique de connaissances .

Rôle requis : kg_admin

Procédure

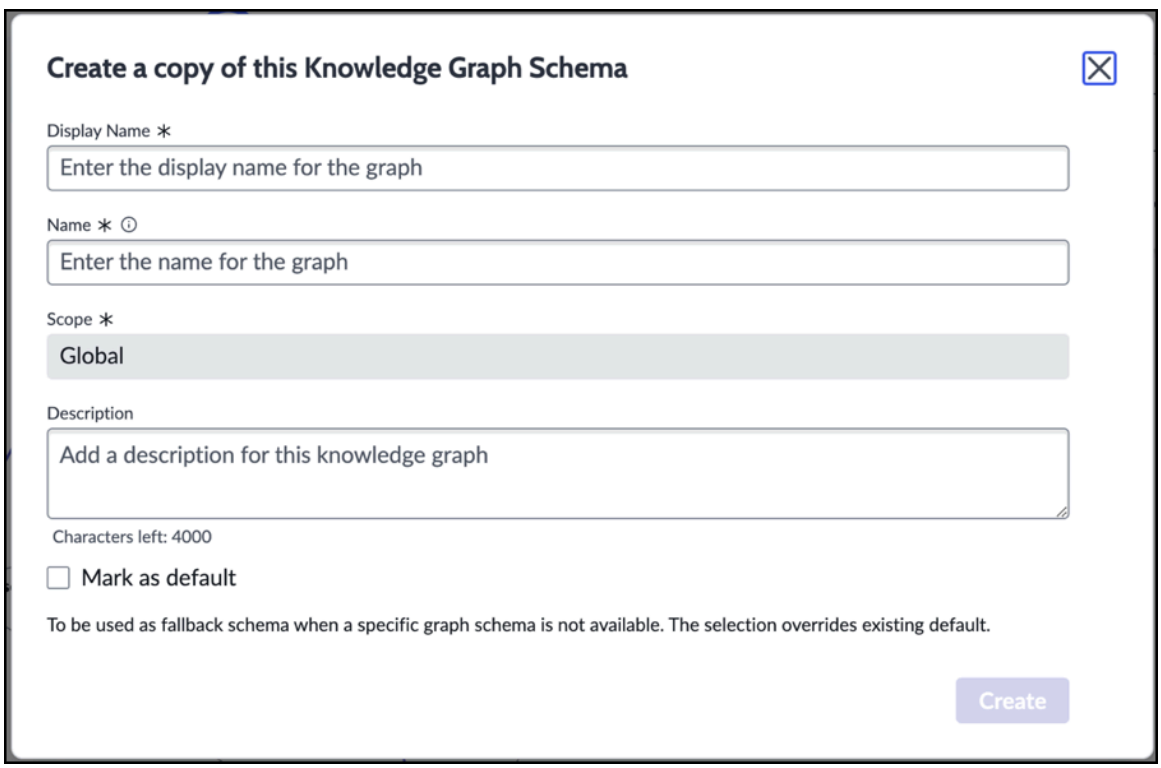
1. Accédez à la **Tous** > **Graphe de connaissances** > **Concepteur du graphe Knowledge**.
   L'interface utilisateur affiche une liste de tous les Graphique de connaissances schémas sur la page de destination.
2. Sélectionnez un Graphique de connaissances schéma.
3. Sélectionnez l'icône Plus (icône 
4. Sélectionnez **Copier le graphique**.
   Vérifiez que le périmètre du schéma existant Graphique de connaissances est le même que celui du nouveau schéma.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Valeur
Nom d'affichage	Nom existant du Graphique de connaissances schéma.
Nom	Nom du schéma cloné Graphique de connaissances .
Champ d'application	Périmètre dans lequel vous souhaitez créer le Graphique de connaissances schéma.
Description	Graphique de connaissances Vue d’ensemble des schémas pour les utilisateurs.
Marquer comme valeur par défaut	Case à cocher pour sélectionner le schéma cloné Graphique de connaissances comme schéma de secours. Le schéma par défaut est utilisé si le système n’atteint pas le schéma affecté.



6. Affectez le nouveau schéma comme schéma de secours en sélectionnant l’option **Marquer par défaut** .

Remarque :

- Si le schéma spécifié Graphique de connaissances n’est pas disponible, le système utilise le schéma de secours.
- Si vous sélectionnez cette option, le système remplace la sélection existante.

7. Sélectionnez **Créer**.

Référence pour Graphique de connaissances

Graphique de connaissances utilise les terminologies suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Terminologies

Terme	Description
Graphique de connaissances Schéma	Représentation structurée d’entités du monde réel et de leurs relations, stockée dans une base de données de graphes.
Graphique de connaissances Toile	Éditeur utilisé pour créer et modifier Graphique de connaissances les schémas. Vous pouvez également l’utiliser pour ajouter ou supprimer des nœuds et des bordures.
Nœud	Entité ou objet qui représente un point de données tel qu’une personne, un lieu, un produit ou un concept.
Source de données	Table source liée à un nœud.
Propriétés des nœuds	Attributs ou colonnes de la table source liées à un nœud.
Nœud connecté	Les nœuds qui ont une connexion avec le nœud sélectionné.
Bordure	Représente les relations ou les interactions entre les nœuds.
Connexions des bordures	La bordure qui relie deux nœuds.
Bordures disponibles	Connexion disponible entre les nœuds sélectionnés.
Nœud de démarrage	Point de données de départ pour la création d’une bordure ou d’une relation.
Nœud de fin	Point de données de fin pour la création d’une bordure ou d’une relation.

Contrôleur d'IA générative

Utilisez cette fonction Contrôleur d'IA générative pour intégrer des grands modèles de langage (LLM) tiers à vos workflows.

Premiers pas

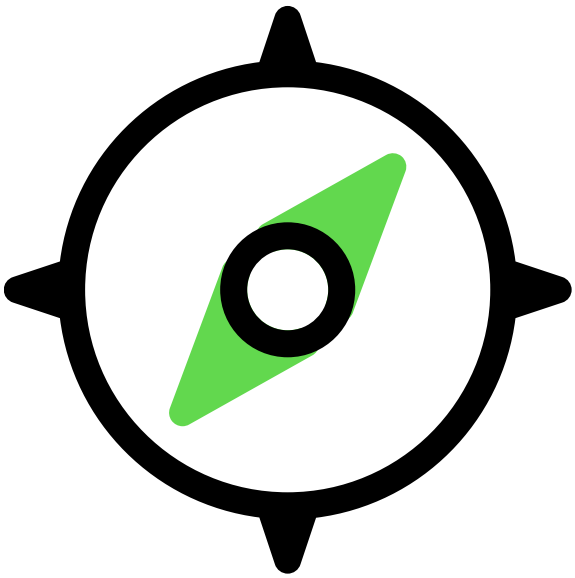
Commencez par Contrôleur d'IA générative intégrer directement avec des LLM externes. Avec Studio de workflow et Concepteur d'agent virtuel, vous pouvez créer vos propres cas d’utilisation pour l’analyse de texte et de sentiment générée par l’IA, y compris des workflows avancés et des scripts personnalisés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Explorer



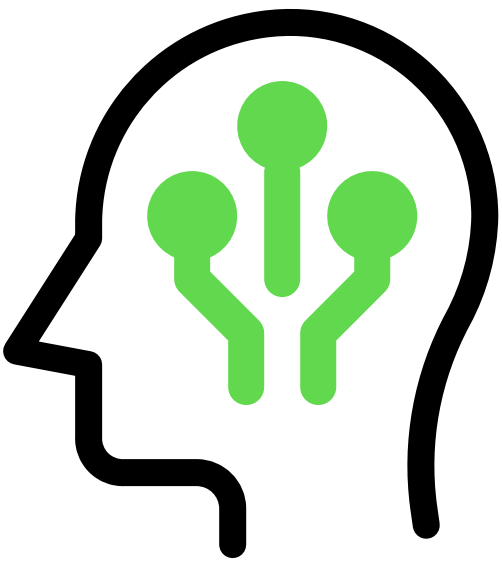
Explorer les concepts et la terminologie de l’IA générative.

Configurer



Configurez les options du fournisseur du contrôleur d’IA générative.

Utiliser



Utilisez les options du fournisseur du contrôleur d’IA générative.

Référence



Référence pour Contrôleur d'IA générative.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépannage et demande d'aide

- ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n'y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d'utilisation. Pour atténuer ces problèmes, il est de votre responsabilité de tester et d'évaluer l'exactitude, le préjudice et la pertinence de votre utilisation de cette application pour votre cas d'utilisation, d'utiliser une supervision humaine des résultats et de vous abstenir de vous fier uniquement aux résultats générés par l'IA à des fins de prise de décision. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure. Vous acceptez de respecter la politique d'utilisation acceptable de l'IA de ServiceNow , qui peut être mise à jour par ServiceNow.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre portail de conformité CORE .

Collecte de données

ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans le Now Assist Page Se désabonner.

Explorer Contrôleur d'IA générative

En savoir plus sur les concepts de l'IA générative et sur la façon d'intégrer l'IA générative tierce dans la ServiceNow AI Platform création de contenu, résumer les enregistrements de tâches et analyser le sentiment des utilisateurs.

Vue d'ensemble de Contrôleur d'IA générative

Les algorithmes complexes et les modèles d'apprentissage profond apprennent des modèles et utilisent ces connaissances pour générer de nouvelles sorties. Avec Contrôleur d'IA générative, vous pouvez générer du contenu directement dans le ServiceNow AI Platform.

Contrôleur d'IA générative s'intègre aux LLM externes, notamment ceux d'OpenAI, OpenAI, Azure Google Cloud (AI Studio et Vertex), Aleph Alpha, IBM watsonx et Amazon Bedrock. Ces options sont disponibles dans les flux, Agent virtuel les Studio de workflow rubriques et les scripts, tels que les scripts en arrière-plan et les règles métier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contrôleur d'IA générative avantages

Avantage	Fonctionnalité
Générez du texte pour résumer des informations complexes.	Studio de workflow Actions pour générer du contenu et résumer
Analysez le sentiment des utilisateurs pour identifier et apaiser les préoccupations des utilisateurs finaux.	Analyse des sentiments Studio de workflow Action
Interrogez directement un grand modèle de langage (LLM).	Invite générique Studio de workflow Action
Écrivez des scripts pour les options des modèles IA conçues pour augmenter la précision et l'évolutivité de votre contenu personnalisé.	Script avec l'IA générative
Intégrez à des fournisseurs de services d'IA tiers pour personnaliser votre expérience d'IA	OpenAI, Azure OpenAI, Google AI, Aleph Alpha, IBM watsonx, Amazon Bedrock

Introduction à Contrôleur d'IA générative

- L'application Contrôleur d'IA générative est installée avec n'importe quel Now Assist l'application.
- Inscrivez-vous et créez un compte auprès d'un fournisseur d'IA générative.
  - Pour vous inscrire à OpenAI, rendez-vous sur le site officiel de leur plateforme.
  - Pour commencer à utiliser Azure OpenAI, consultez leur documentation.
  - Pour commencer à utiliser AI Studio avec l'API Gemini, accédez à la page d'accueil d'AI Studio.
  - Pour utiliser Vertex AI sur le Google Cloud, accédez à la page d'accueil Vertex AI.
  - Pour démarrer avec Aleph Alpha, rendez-vous sur leur site Web et créez un compte API Aleph Alpha.
  - Pour démarrer avec IBM Watsonx, accédez à Premiers pas avec IBM Watsonx as a Service.
  - Pour démarrer avec Amazon Bedrock, configurez un utilisateur IAM avec les autorisations appropriées, puis explorez l'API Converse.
- Configurez les informations d'identification de votre fournisseur de service IA préféré pour les Contrôleur d'IA générative options.
- Ajouter Contrôleur d'IA générative Options vers Concepteur d'agent virtuel pour commencer à créer des rubriques d'Agent virtuel avec l'IA générative avec votre fournisseur de service d'IA.
- Utiliser Contrôleur d'IA générative avec Concepteur d'agent virtuel, Concepteur de flux et les scripts.

Séparation de domaine et Contrôleur d'IA générative

Contrôleur d'IA générative prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut tous les aspects du support de niveau **basique** .
- Les propriétés d'application sont sensibles au domaine selon les besoins.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Séparation de domaine vous permet de créer des partitions dans les données d'application et les processus administratifs. Étant donné que les tables d'IA générative sont séparées par domaine, Contrôleur d'IA générative prend en charge Séparation de domaine pour les options OneExtend. Les options sont les blocs de construction de base pour Concepteur d'agent virtuel les rubriques, les composants, les flux et les scripts qui utilisent l'IA générative. Avec Séparation de domaine, vous pouvez isoler les données et contrôler l'accès afin que les utilisateurs d'un domaine n'aient pas accès aux options d'un autre domaine.

Pour en savoir plus sur Séparation de domaine et Agent virtuel, consultez la documentation .

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Contrôleur d'IA générative

La séparation de domaine est possible au niveau de l'aptitude OneExtend de l'IA générative. Les enregistrements liés à l'exécution et à la configuration des options OneExtend, tels que les tables de journal accessibles au ServiceNow personnel, sont également séparés selon le domaine de l'option.

Si vous souhaitez créer une copie d'une option d'IA générative existante dans un domaine différent, vous devez créer un enregistrement dans la table Capacités OneExtend (sys_one_extend_capability). Consultez la référence du contrôleur d'IA générative pour en savoir plus sur la table Capacités OneExtend.

Vous définissez le domaine lors de la création de l'enregistrement. Le domaine est basé sur le domaine dans lequel vous vous trouvez au moment où vous créez l'enregistrement. Lorsque vous créez un enregistrement d'aptitude, vous pouvez utiliser un enregistrement d'aptitude OneExtend existant comme plan pour confirmer que l'aptitude fonctionne comme prévu.

Après avoir créé l'enregistrement de l'option OneExtend, vous devez créer des enregistrements pour les enregistrements d'attribut et de configuration suivants dans le nouveau domaine :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Enregistrements d’attribut d’aptitude OneExtend avec les mêmes valeurs que l’option dans le domaine global.
- Une définition de la capacité OneExtend qui correspond à la nouvelle option.
- Un enregistrement de définition de configuration de définition OneExtend qui inclut la définition de l’option OneExtend pour le nouveau domaine.

Pour plus d’informations sur la configuration des configurations de définition OneExtend à utiliser dans Concepteur d'agent virtuel, voir permettant Contrôleur d'IA générative pour Agent virtuel.

Vous pouvez également créer ces enregistrements à l’aide des listes connexes de la vue par défaut de l’enregistrement d’option OneExtend.

Remarque :
L’enregistrement de définition de l’option OneExtend que vous ajoutez doit être identique à l’option souhaitée dans le nouveau domaine. Par exemple, si vous créez une aptitude dans un nouveau domaine pour l’analyse des sentiments, vous pouvez ajouter l’enregistrement Analyse des sentiments (complétion OpenAI). L’ajout de la configuration Synthétiser (complétion OpenAI) peut entraîner un comportement inattendu. L’enregistrement de configuration de définition OneExtend que vous sélectionnez doit inclure l’enregistrement de définition d’option OneExtend que vous avez ajouté.

Cas d'utilisation

Les options séparées par domaine vous permettent de créer différentes Agent virtuel rubriques, différents flux avec Studio de workflow ou différents scripts d’arrière-plan et de règles métier qui sont également séparés par domaine.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Configurer Contrôleur d'IA générative

Configurez les Contrôleur d'IA générative fournisseurs et les options.

Vue d'ensemble de la configuration

Contrôleur d'IA générative vous permet de choisir entre plusieurs fournisseurs d’IA ou un connecteur générique.

- Microsoft Azure OpenAI
- OpenAI
- Google Studio IA
- Google Vertex AI
- Aleph Alpha
- IBM Watsonx
- Amazon Soubassement

Configurer les informations d’identification API

Configurez vos informations d’identification de modèle de langage volumineux (LLM) pour utiliser des intégrations tierces avec OpenAI, Azure OpenAI, Google Cloud Aleph Alpha, IBM watsonx, Amazon Bedrock et des modèles génériques afin de contrôler l’intégration tierce.

Configurer un connecteur LLM générique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurez un LLM externe pour utiliser les options de l'IA générative afin d'ajouter un contrôle plus fin sur les invites et les scripts de transformateur.

Configurer un fournisseur de service IA pour une option

Définissez votre fournisseur de service IA préféré pour chaque fonctionnalité et adaptez le contenu de l'IA générative en fonction des besoins de votre entreprise.

Activer les options de l'IA générative dans Concepteur d'agent virtuel

Activez les options de l'IA générative dans Concepteur d'agent virtuel pour créer des rubriques et des blocs de rubriques personnalisés avec du contenu créé par l'IA.

Activer la synthèse récursive pour les entrées volumineuses

Activez la synthèse récursive pour conserver le contexte des entrées volumineuses dans les appels LLM.

Activer Traduction dynamique pour les options de l'IA générative

Utilisez Traduction dynamique pour les options d'IA générative intégrées au produit afin de prendre en charge les utilisateurs parlant différentes langues.

Installer Contrôleur d'IA générative

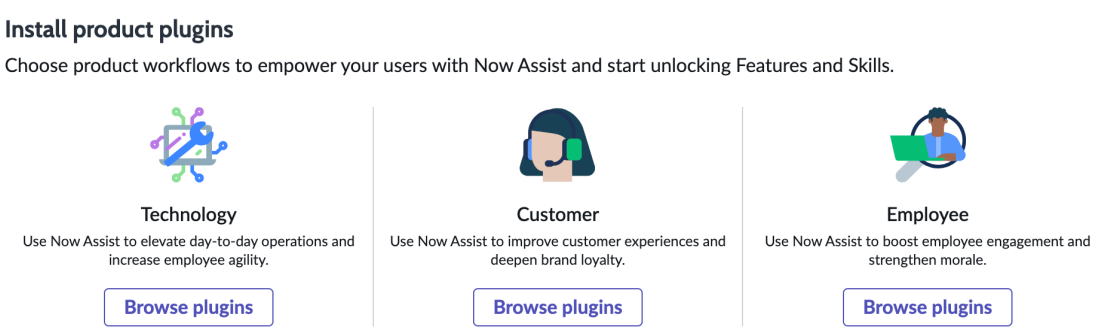
Vous pouvez installer l'application Contrôleur d'IA générative (sn.generative.ai) avec Now Assist des applications si vous disposez du rôle administrateur.

Exigences d'installation

Vous devez être sur le Vancouver correctif 2 ou une version ultérieure.

Contrôleur d'IA générative est inclus en tant que dépendance pour toutes les Now Assist applications. Il n'est pas recommandé d'installer l'application seule. Au lieu de cela, vous pouvez installer des applications Now Assist à partir de la Administrateur Now Assist console ou directement à partir du ServiceNow Store. Pour plus de détails, voir Installer Now Assist modules d'extension.

Installation du module d'extension de la console d'administrateur Now Assist



Configuration des informations d'identification d'API pour les options de l'IA générative

Configurez les informations d'identification et les connexions de votre fournisseur de service d'IA générative préféré pour intégrer l'IA générative tierce sur le ServiceNow AI Platform.

Vous pouvez utiliser plusieurs modèles et fournisseurs de services d'IA générative différents à intégrer dans vos flux, scripts et rubriques personnalisés.

- Aleph Alpha
- Socle rocheux amazonien

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Azure OpenAI
- Google - Studio IA
- Google - Vertex AI
- IBM watsonx
- OpenAI
- LLM générique de tiers

Configurer les informations d'identification API pour Aleph Alpha

Configurez vos informations d'identification API pour utiliser Aleph Alpha dans des workflows et Concepteur d'agent virtuel des rubriques personnalisés.

Avant de commencer

Vous devez disposer d'un compte Aleph Alpha pour configurer votre clé API.

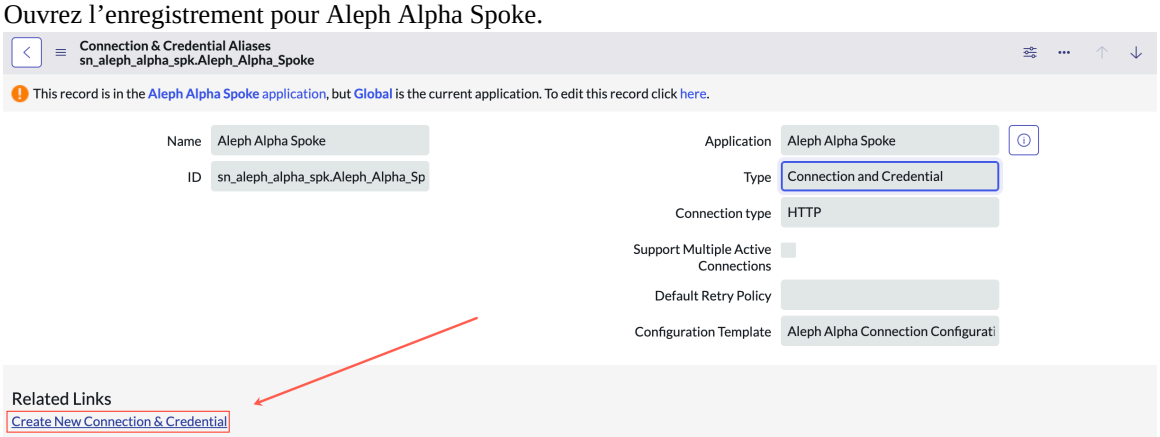
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour utiliser Aleph Alpha en tant que fournisseur LLM pour Contrôleur d'IA générative les options, vous devez avoir une connexion active configurée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Ouvrez l'enregistrement pour Aleph Alpha Spoke.



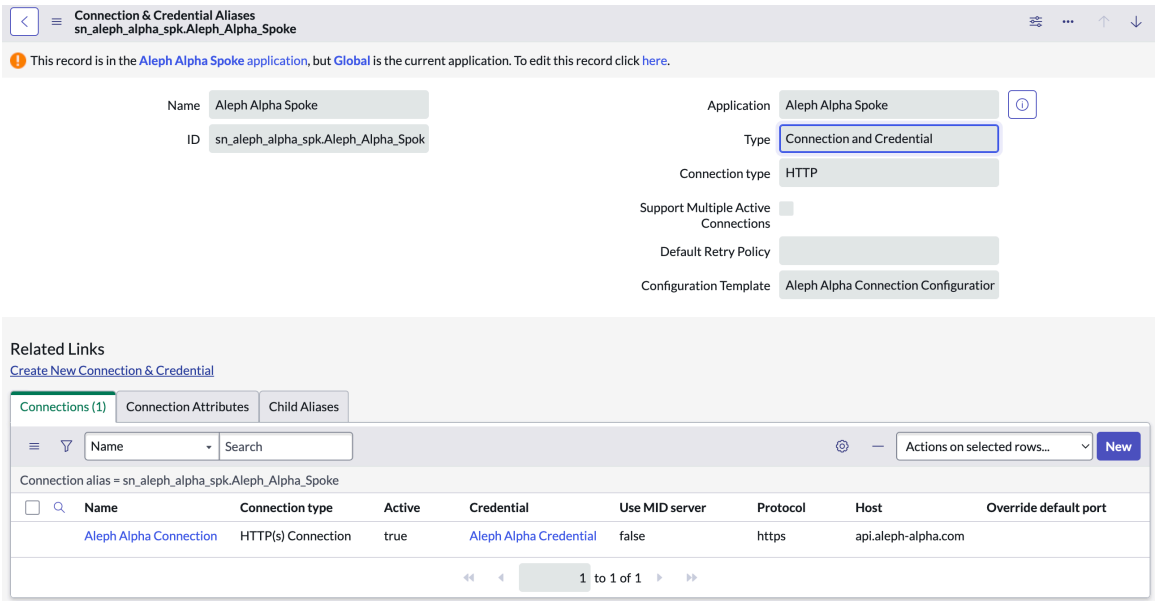
3. Sélectionnez le lien connexe **Créer une nouvelle connexion et de nouvelles informations d'identification** .
4. Saisissez votre clé API.
   Vous pouvez créer une clé API en vous connectant à Aleph Alpha et en sélectionnant **Obtenir un jeton** sur la page Profil d'utilisateur.
5. Sélectionnez **Créer**.

Résultats

Vous pouvez désormais utiliser les options OneExtend de complétion Aleph Alpha dans Concepteur de flux, Concepteur d'agent virtuel et les scripts pour créer des expériences personnalisées avec l'IA générative.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Configurer les informations d'identification d'API pour Amazon Bedrock

Configurez vos informations d'identification API pour utiliser AWS Bedrock dans des workflows et Concepteur d'agent virtuel des rubriques personnalisés.

Avant de commencer

Vous devez disposer d'un compte AWS et l'utilisateur IAM a besoin d'une autorisation pour accéder à l'action bedrock :InvokeModel.

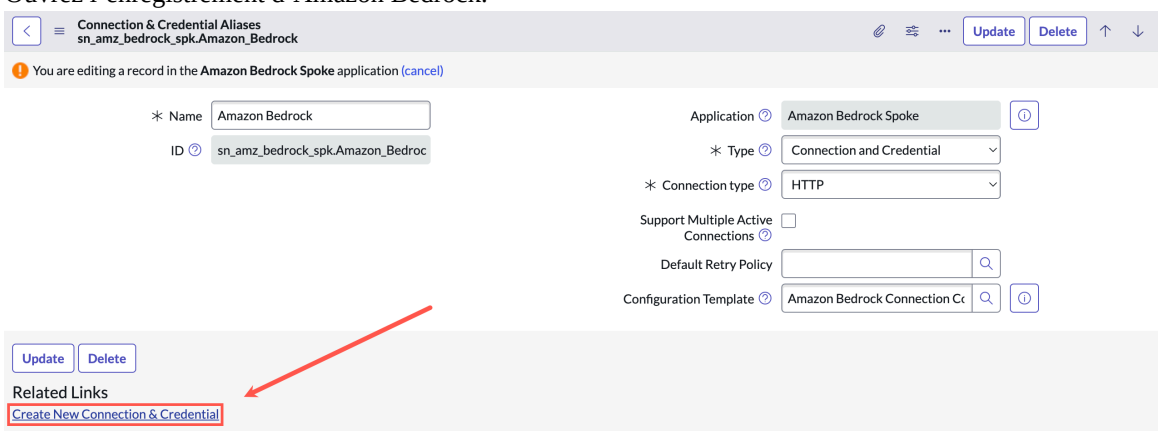
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour utiliser Amazon Bedrock en tant que fournisseur LLM pour Contrôleur d'IA générative les options, vous devez avoir une connexion active configurée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Ouvrez l'enregistrement d'Amazon Bedrock.



3. Sélectionnez le lien connexe **Créer une nouvelle connexion et de nouvelles informations d'identification** .
4. Saisissez votre **région**, par exemple `us-east-1`.

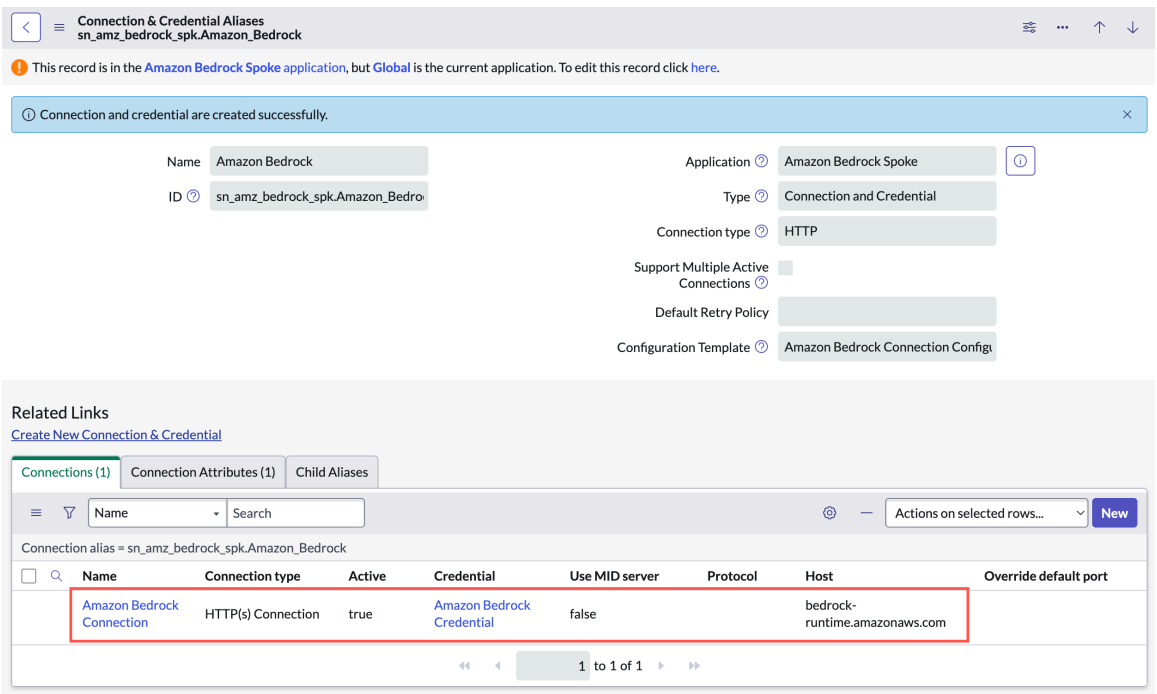
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Saisissez votre clé API.
   Pour plus d'informations, consultez la documentation AWS sur la génération de clés API .
6. Sélectionnez **Créer**.

Résultats

Vous pouvez utiliser Amazon Bedrock en tant que fournisseur pour les options du contrôleur d'IA générative dans Concepteur de flux, Concepteur d'agent virtuel et les scripts pour créer des expériences personnalisées avec l'IA générative.



Configurer les informations d'identification API pour Azure OpenAI

Configurez vos informations d'identification API pour utiliser Azure OpenAI dans des workflows personnalisés et des rubriques du Concepteur d'agent virtuel.

Avant de commencer

Pour utiliser les options de l'IA générative avec Azure OpenAI, vous devez disposer d'une ressource Azure avec une clé API.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

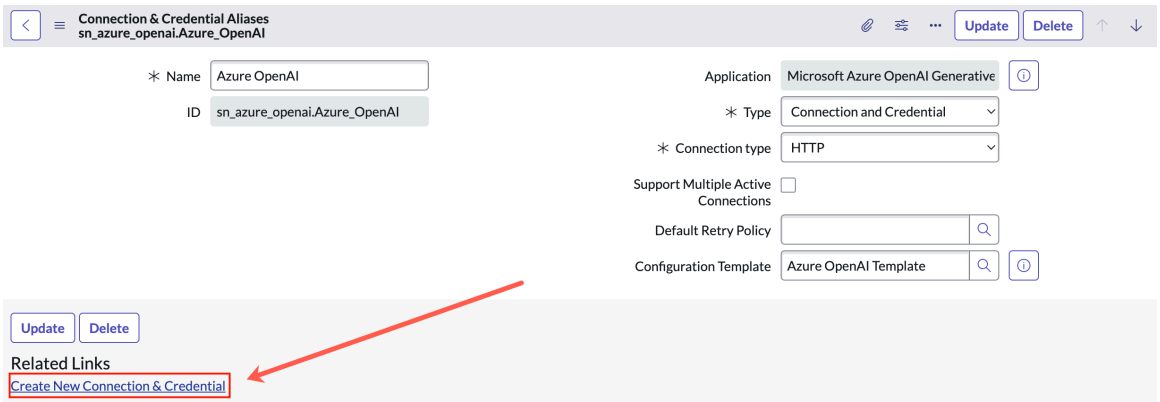
Pour utiliser des modèles avec Azure OpenAI comme fournisseur LLM pour Contrôleur d'IA générative les options, vous devez avoir une connexion active configurée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Ouvrez l'enregistrement du fournisseur d'IA générative pour Azure OpenAI.
3. Sélectionnez le lien connexe **Créer une nouvelle connexion et de nouvelles informations d'identification** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Modifiez l'URL de connexion pour inclure votre nom de ressource.

   Pour Azure OpenAI, votre URL de connexion est au format https://{votre-nom-de-ressource}.openai.azure.com. Voir le Azure Documentation OpenAI pour plus d'informations.

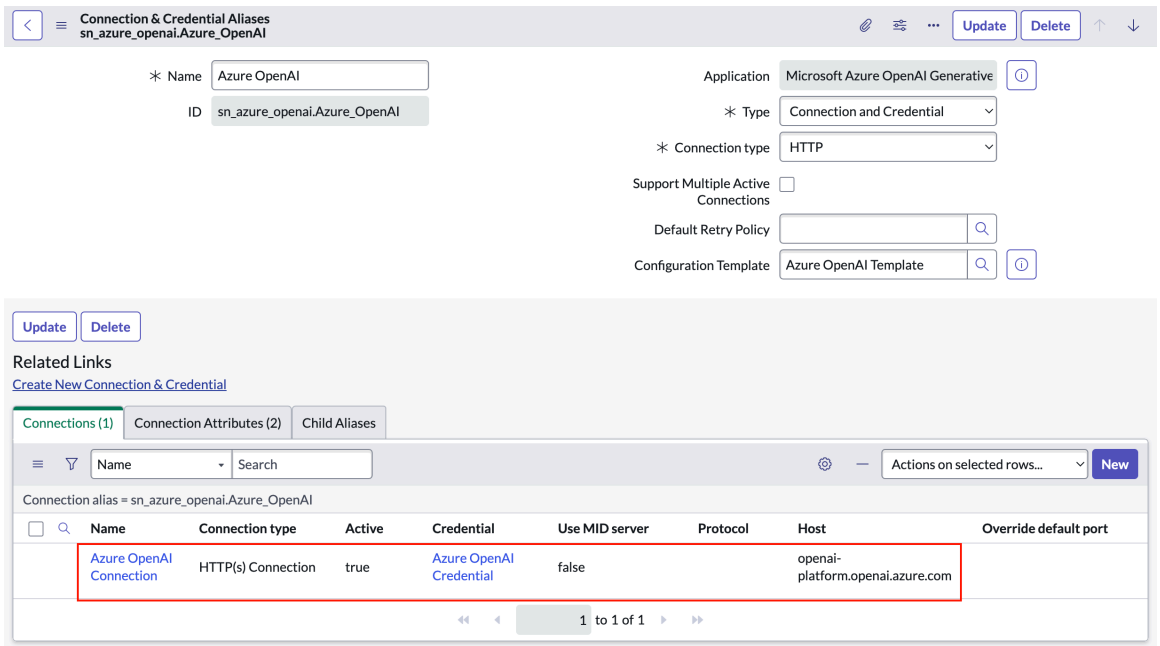
5. Dans le champ Clé API, entrez la clé API du fournisseur.

   Remarque :
   Les caractères du champ clé API sont masqués dans l'interface utilisateur.

6. Créez une connexion en sélectionnant **Créer**.

Résultats

Vous pouvez désormais utiliser des options étiquetées avec Azure OpenAI dans Concepteur de flux, Concepteur d'agent virtuel et des scripts tels que des scripts en arrière-plan et des règles métier pour créer des expériences personnalisées avec l'IA générative.



Que faire ensuite

Si vous souhaitez utiliser les options de l'IA générative via votre Serveur MID, ouvrez le nouvel enregistrement de connexion, cochez la case **Utiliser Serveur MID** et enregistrez l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les informations d'identification de l'API pour Google AI Studio

Configurez vos informations d'identification API pour utiliser Google AI Studio dans les workflows personnalisés et les rubriques du Concepteur d'agent virtuel.

Avant de commencer

Vous devez disposer d'un compte Google pour utiliser AI Studio.

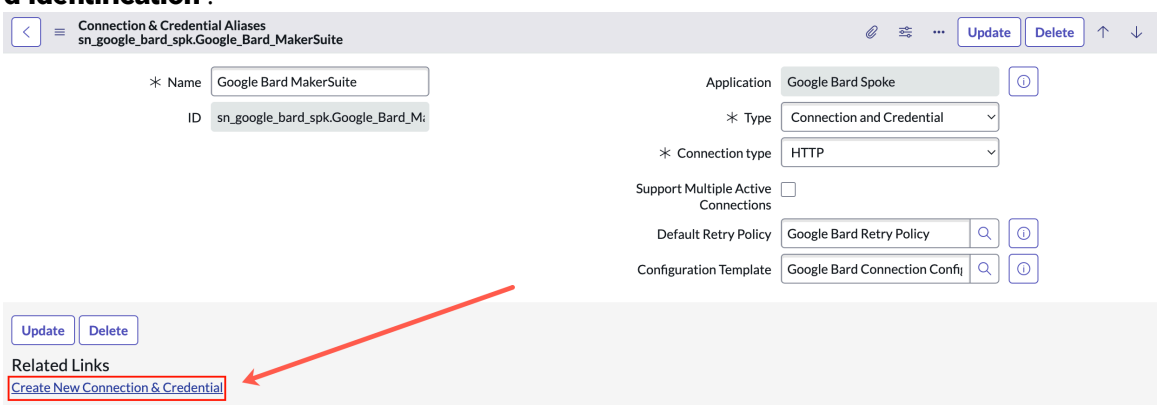
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour utiliser Google AI Studio en tant que fournisseur LLM pour Contrôleur d'IA générative les options, vous devez avoir une connexion active configurée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Ouvrez l'enregistrement pour Google Bard MakerSuite.
3. Sélectionnez le lien connexe **Créer une nouvelle connexion et de nouvelles informations d'identification** .



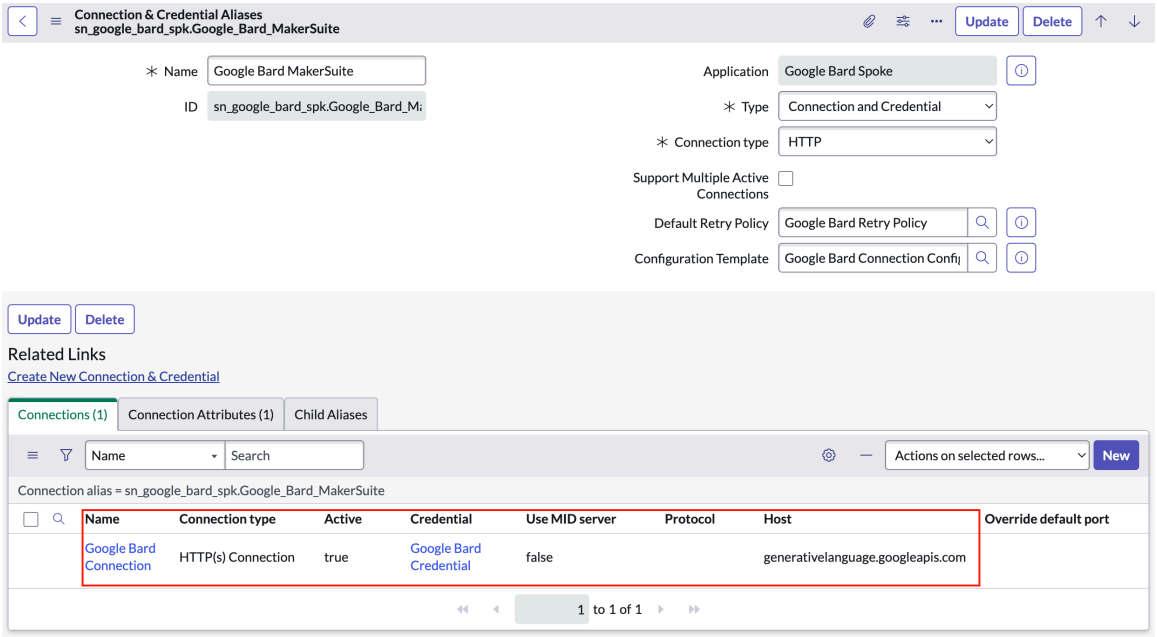
4. Saisissez votre clé API.
   Vous pouvez trouver votre clé API dans AI Studio en sélectionnant **Obtenir la clé API** dans le menu de navigation.
5. Sélectionnez **Créer**.

Résultats

Vous pouvez désormais utiliser AI Studio (complétion conversationnelle Google Cloud) et AI Studio (complétion conversationnelle Google Cloud) dans Concepteur de flux, Concepteur d'agent virtuel et des scripts pour créer des expériences personnalisées avec l'IA générative.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Que faire ensuite

Utilisez votre fournisseur LLM pour créer des flux avec Concepteur de flux, des rubriques avec Concepteur d'agent virtuel ou des scripts pour fournir les avantages de l'IA générative à vos utilisateurs.

Créer des informations d'identification d'API pour Google Vertex AI

Configurez vos informations d'identification API pour utiliser Google Vertex AI dans les workflows personnalisés et les rubriques du Concepteur d'agent virtuel.

Avant de commencer

Vous devez disposer d'un projet Google Cloud et des autorisations nécessaires pour générer de nouvelles informations d'identification OAuth.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

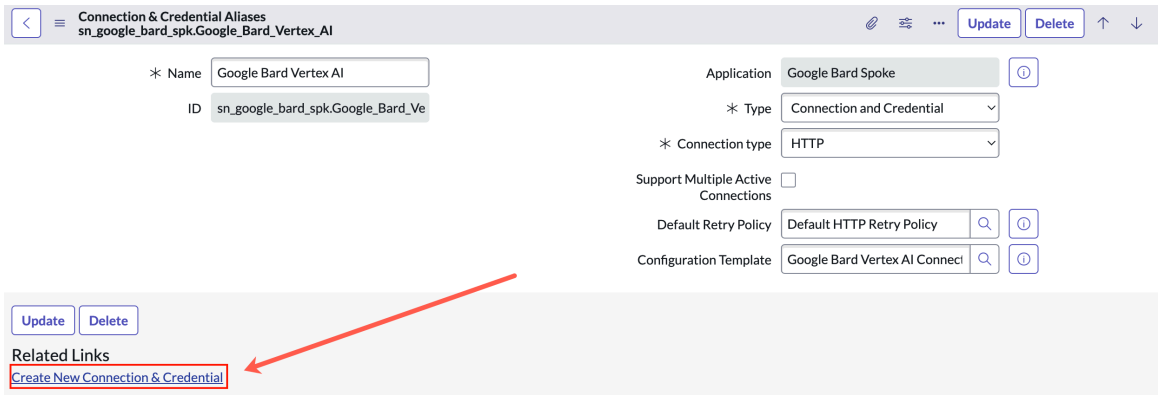
Pour utiliser Google Vertex AI en tant que fournisseur LLM pour Contrôleur d'IA générative les options, vous devez avoir une connexion active configurée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Ouvrez l'enregistrement pour Google Bard Vertex AI.
3. Sélectionnez le lien connexe **Créer une nouvelle connexion et de nouvelles informations d'identification** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Renseignez les champs obligatoires.

Connexion Google OAuth

Champ	Valeur
ID de projet	L'ID de projet qui se trouve dans la console Google Cloud
Nom des informations d'identification	Le nom de vos informations d'identification, par exemple `les informations d'identification Google OAuth`
Nom OAuth	Le nom de votre authentification OAuth, par exemple `Google Registry`
ID client OAuth	Pour obtenir l'ID client OAuth, créez un nouvel ID client OAuth avec la console Google Cloud avec les attributs suivants : **a.** Type d'application : `Application Web` **b.** URI de redirection autorisée : URL dans le champ URL de redirection OAuth, généralement `<instance>.service-now.com/oauth_redirect.do` Pour plus d'informations, consultez la documentation Google sur la création d'ID clients OAuth. Une fois que vous avez créé le client OAuth, une fenêtre contextuelle affiche l'ID client et le secret client que vous pouvez copier dans votre presse-papiers.
Secret client OAuth	Clé secrète du client à partir de votre ID client OAuth trouvé dans la console Google Cloud

5. Dans la fenêtre contextuelle, connectez-vous à un compte Google avec accès au projet.

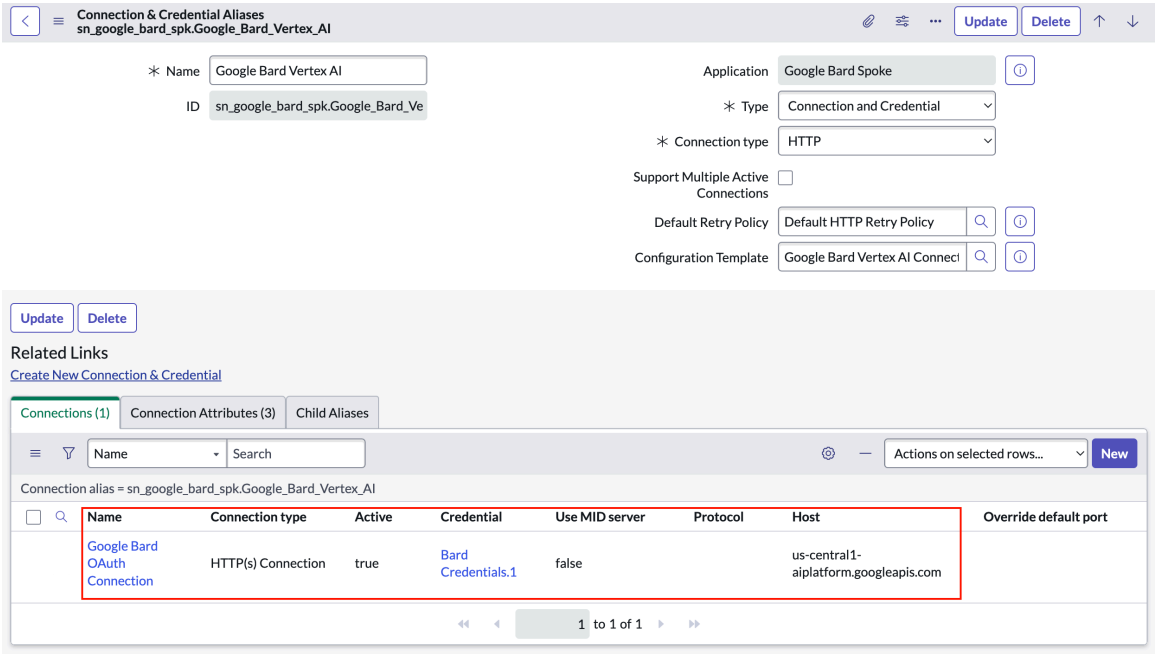
6. Lorsque vous êtes invité à autoriser l'accès à Google Cloud pour les spokes gsuite, sélectionnez **Autoriser**.

Résultats

Vous pouvez désormais utiliser Complétions : Vertex AI et Complétions de messagerie instantanée : Vertex AI dans Concepteur de flux, Concepteur d'agent virtuel et des scripts pour créer des expériences personnalisées avec l'IA générative.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Que faire ensuite

Utilisez votre fournisseur LLM pour créer des flux avec Concepteur de flux, des rubriques avec Concepteur d'agent virtuel ou des scripts pour fournir les avantages de l'IA générative à vos utilisateurs.

Configurer les informations d'identification de l'API pour IBM Watsonx

Configurez vos informations d'identification API pour utiliser les modèles IBM Watsonx Granite dans les workflows personnalisés et les rubriques du Concepteur d'agent virtuel.

Avant de commencer

Pour utiliser IBM watsonx Large Language Models (LLM), vous devez configurer vos informations d'identification pour utiliser les Contrôleur d'IA générative options.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

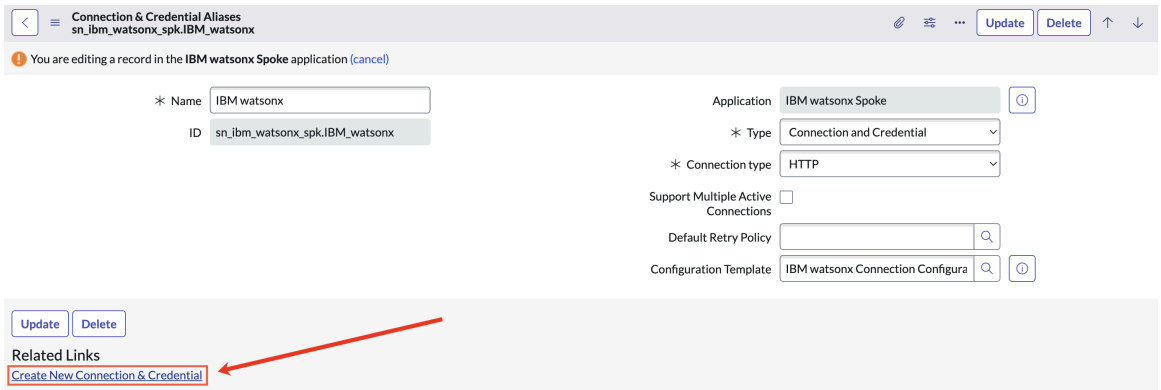
Pour utiliser des modèles avec IBM watsonx comme fournisseur LLM pour Contrôleur d'IA générative les options, vous devez avoir une connexion active configurée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Ouvrez l'enregistrement nommé IBM watsonx.
3. Sélectionnez le lien connexe **Créer une nouvelle connexion et de nouvelles informations d'identification** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



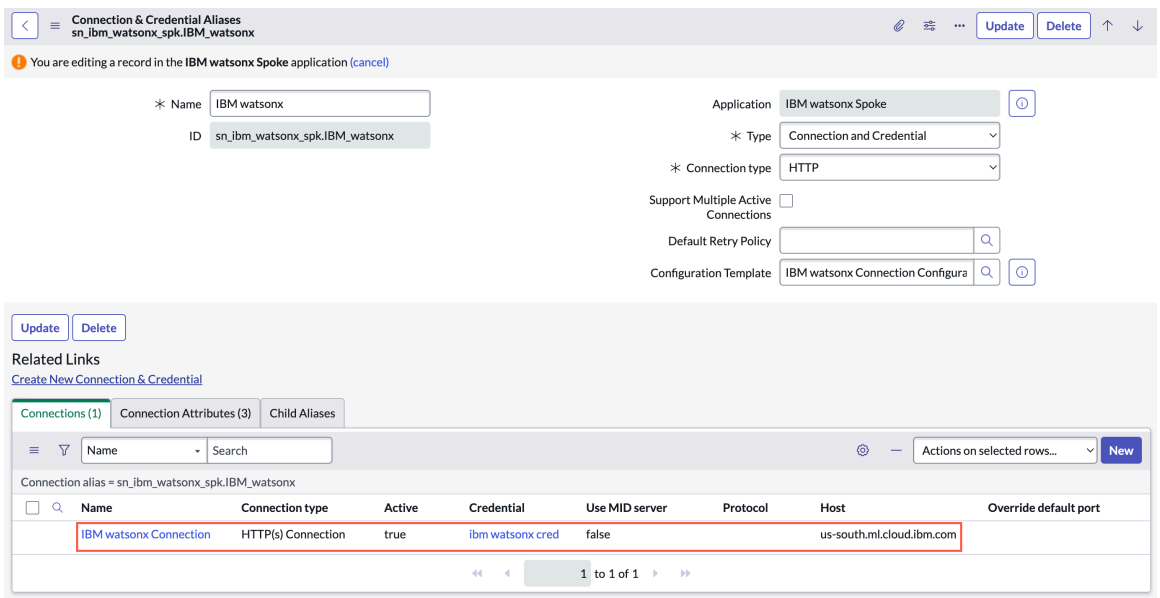
4. Dans le champ clé API, entrez votre clé API.

   Pour plus d'informations sur la génération d'une clé API, consultez la documentation d'IBM sur la génération de clés API pour l'authentification .

5. Créez une connexion en sélectionnant **Créer**.

Résultats

Vous pouvez désormais utiliser des options étiquetées avec IBM Watson dans Flow Designer, Virtual Agent Designer et des scripts tels que des scripts en arrière-plan et des règles métier pour créer des expériences personnalisées avec l'IA générative.



Que faire ensuite

Si vous souhaitez utiliser les options de l'IA générative via votre Serveur MID, ouvrez le nouvel enregistrement de connexion, cochez la case **Utiliser Serveur MID** et enregistrez l'enregistrement.

Configurer les informations d'identification API pour OpenAI

Configurez vos informations d'identification API pour utiliser OpenAI dans des workflows personnalisés et des rubriques du Concepteur d'agent virtuel.

Avant de commencer

Pour utiliser les grands modèles de langage (LLM) OpenAI et Azure OpenAI, vous devez configurer vos informations d'identification pour utiliser les Contrôleur d'IA générative options.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

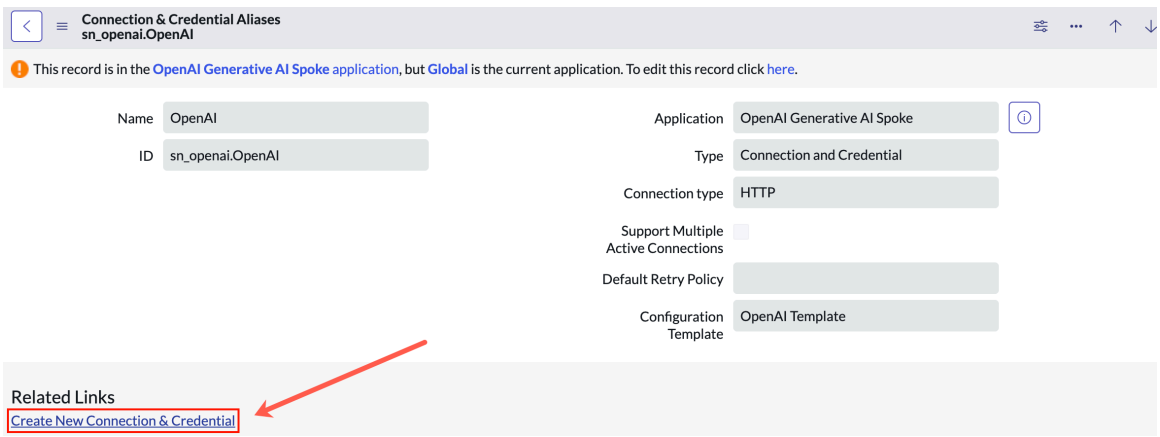
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour utiliser des modèles avec Azure OpenAI comme fournisseur LLM pour Contrôleur d'IA générative les options, vous devez avoir une connexion active configurée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Ouvrez l'enregistrement du fournisseur d'IA générative pour OpenAI.
3. Sélectionnez le lien connexe **Créer une nouvelle connexion et de nouvelles informations d'identification** .



4. Dans le champ Clé API, entrez la clé API.

   Pour OpenAI, consultez vos clés API OpenAI pour obtenir les informations d'identification.

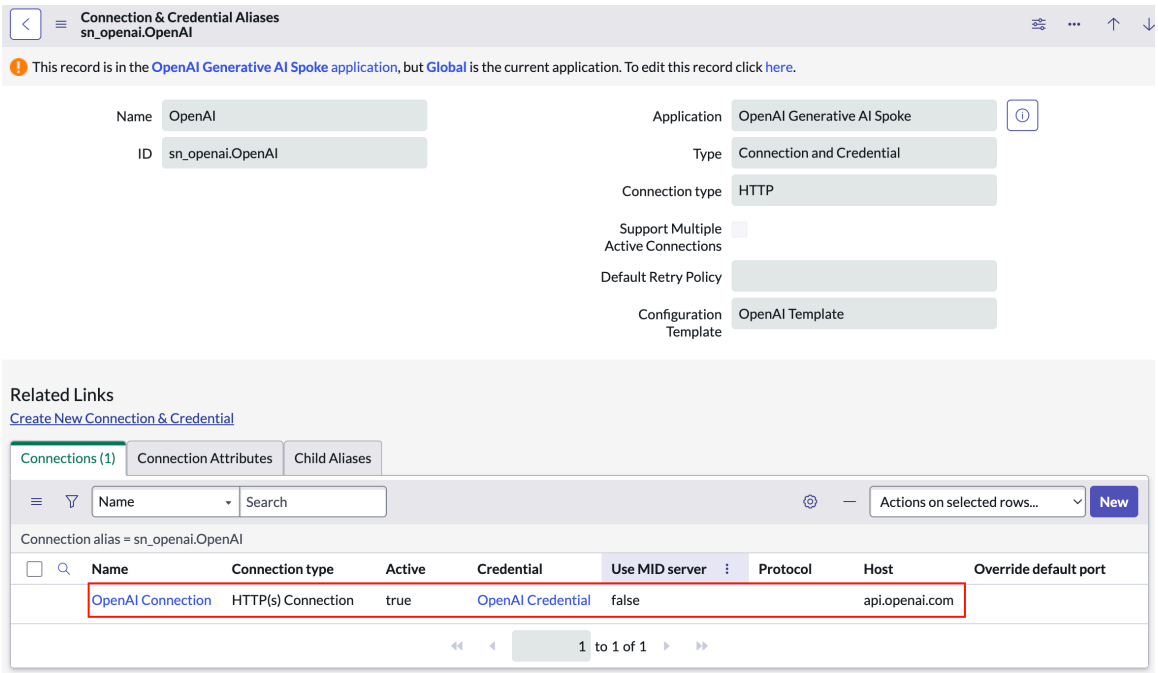
5. Créez une connexion en sélectionnant **Créer**.

Résultats

Vous pouvez désormais utiliser des options étiquetées avec OpenAI dans Concepteur de flux, Concepteur d'agent virtuel et des scripts tels que des scripts en arrière-plan et des règles métier pour créer des expériences personnalisées avec l'IA générative.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Que faire ensuite

Si vous souhaitez utiliser les options de l'IA générative via votre Serveur MID, ouvrez le nouvel enregistrement de connexion, cochez la case **Utiliser Serveur MID** et enregistrez l'enregistrement.

Configurer les informations d'identification API pour un connecteur LLM (Large Language Model) générique

Utilisez un connecteur LLM générique pour vous connecter à un fournisseur d'IA externe afin d'utiliser ServiceNow AI Platform les options de l'IA générative dans des rubriques, des flux ou des scripts personnalisés Agent virtuel , tels que des scripts en arrière-plan et des scripts de règles métier.

Avant de commencer

Vous devez avoir accès à l'API d'un LLM externe afin de configurer les informations d'identification.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

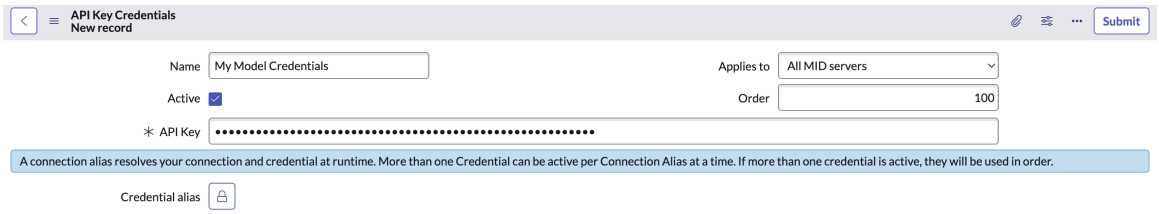
Vous pouvez vous connecter à un LLM externe en ServiceNow AI Platform créant un alias de connexion au modèle, créer un enregistrement de modèle qui pointe vers l'alias, créer un enregistrement d'invite pour le modèle, puis créer un enregistrement de transformateur pour transformer la demande ou la réponse à partir du LLM.

Procédure

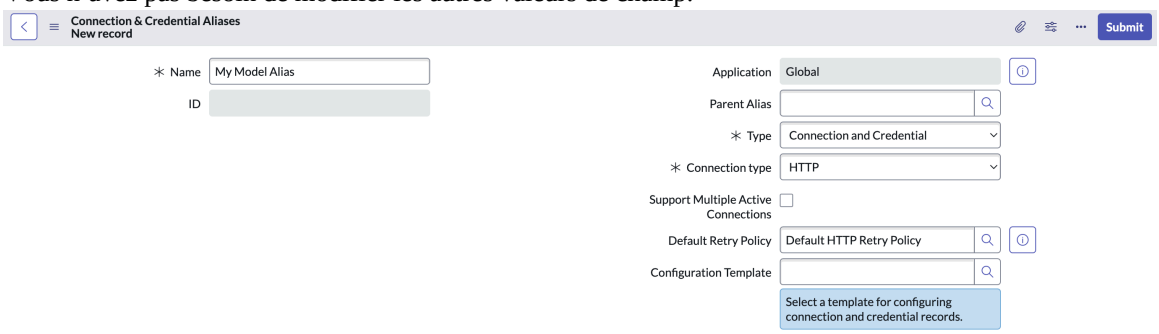
1. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Informations d'identification**.
2. **Sélectionner les informations d'identification de clé API**
3. Dans le champ **Nom** , attribuez un nom à vos informations d'identification API.
   L'inclusion du nom du modèle dans les informations d'identification de clé API facilite l'identification ultérieure.
4. Dans le champ **Clé** API, saisissez la clé API de votre modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Sélectionnez **Soumettre** pour créer les informations d'identification.
   À cette étape, les informations sur la clé API du LLM externe sont configurées.
6. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
7. Sélectionnez **Nouveau**.
8. Dans le champ **Nom** , saisissez un nom pour l'alias d'informations d'identification.
   Vous n'avez pas besoin de modifier les autres valeurs de champ.

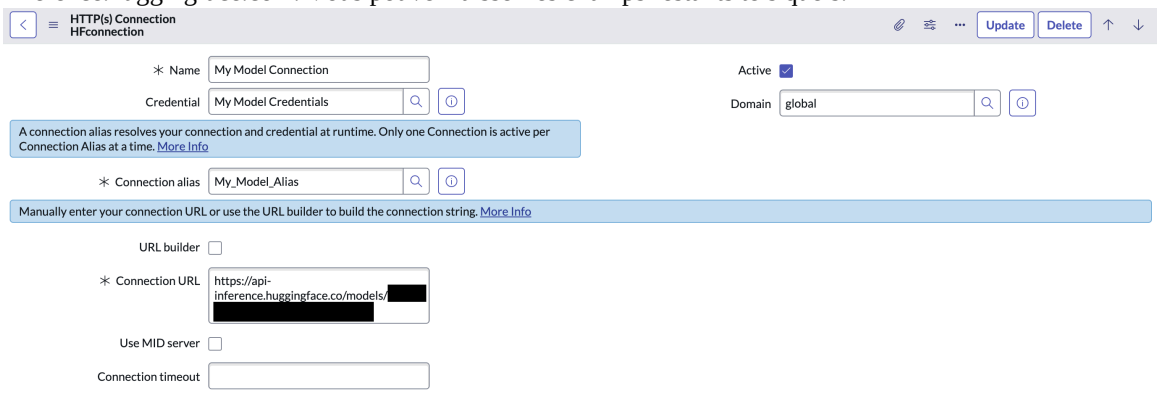


9. Sélectionnez **Soumettre.**
10. Une fois redirigé vers la vue de liste, recherchez et ouvrez l'enregistrement que vous venez de créer.
11. Sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe Connexions pour créer un nouvel enregistrement de connexion.
12. Entrez le nom de la connexion dans le champ Nom.
13. Dans le champ **Informations d'identification** , sélectionnez l'enregistrement Informations d'identification que vous avez créé avec la clé API du modèle.
    Vous pouvez rechercher la liste des informations d'identification en saisissant le nom des informations d'identification dans le champ. Vous pouvez également sélectionner l'icône de recherche ( ) pour ouvrir un modal avec la liste complète.
14. Dans le champ **Alias de connexion** , sélectionnez l'enregistrement d'alias que vous avez créé.
15. Pour URL de connexion, entrez l'URL du point de terminaison pour le modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

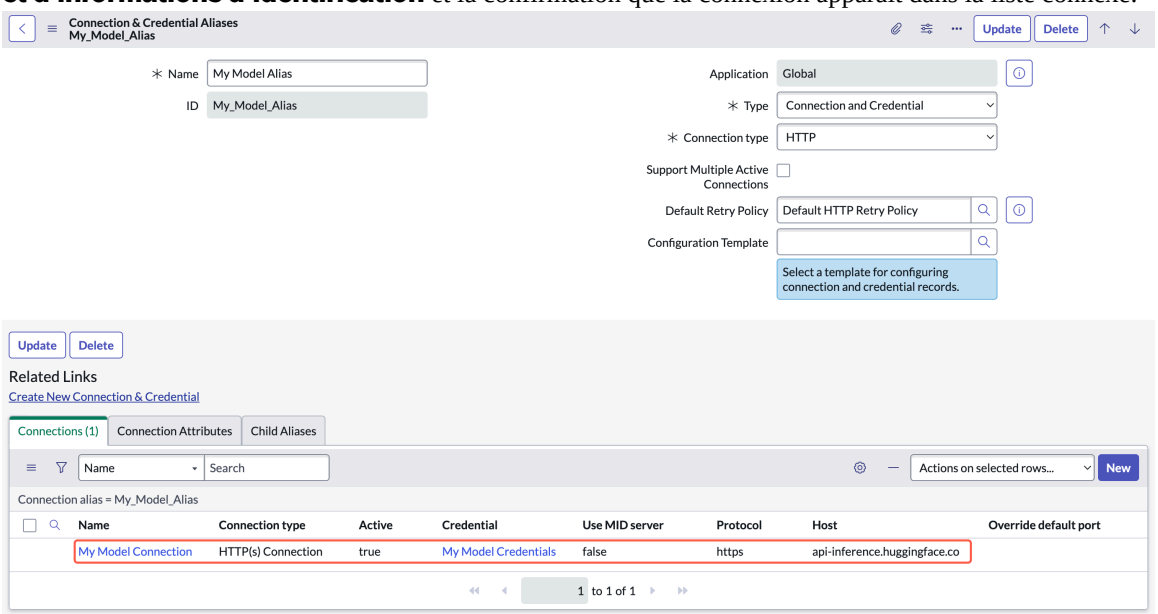
Par exemple, un modèle de Hugging Face peut commencer par « https://api-inference.huggingface.co ». Vous pouvez laisser les champs restants tels quels.



16. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Vous devez disposer de l'alias de connexion et d'informations d'identification à utiliser pour connecter un LLM générique afin d'utiliser les options de l'IA générative sur le ServiceNow AI Platform. Vous pouvez le confirmer en accédant à **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification** et la confirmation que la connexion apparaît dans la liste connexe.



Que faire ensuite

Pour plus d'informations sur la configuration d'un LLM générique, consultez Configurer un connecteur LLM générique

Configurer un connecteur LLM (Large Language Model) générique

Connectez un LLM externe à l'aide d'un ServiceNow AI Platform connecteur LLM générique. Avec un connecteur, vous pouvez écrire vos propres invites à envoyer au LLM et créer vos propres options d'IA générative.

Avant de commencer

Vous devez configurer les informations d'identification API de votre LLM avant de configurer le connecteur. Pour plus d'informations, consultez Configurer les informations d'identification d'API pour un LLM générique.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Contrôleur d'IA générative offre plusieurs connexions de système de base à des fournisseurs de services d'IA populaires tels que Azure OpenAI et Google Vertex. Toutefois, vous pouvez incorporer un LLM du secteur, un LLM spécifique au ticket dans vos workflows personnalisés ou un LLM qui adhère aux politiques de gestion des données de votre organisation.

Remarque :
Contrôleur d'IA générative prend uniquement en charge la génération de texte.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, accédez à la table Configuration du modèle d'IA générative [sys_generative_ai_model_config] en saisissant `sys_generative_ai_model_config.list`.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ **Modèle** , entrez son nom.
   Si vous utilisez Azure OpenAI, le nom du modèle est le nom de déploiement de votre ressource.
4. Dans le champ **Fournisseur** , sélectionnez **LLM personnalisé**.
5. Dans le champ **Alias de connexion et d'informations d'identification** , sélectionnez l'alias que vous avez créé lors de la configuration de vos informations d'identification.
   Si vous n'avez pas encore configuré vos informations d'identification API, consultez Configurer les informations d'identification API pour un modèle générique de langage volumineux pour savoir comment procéder.

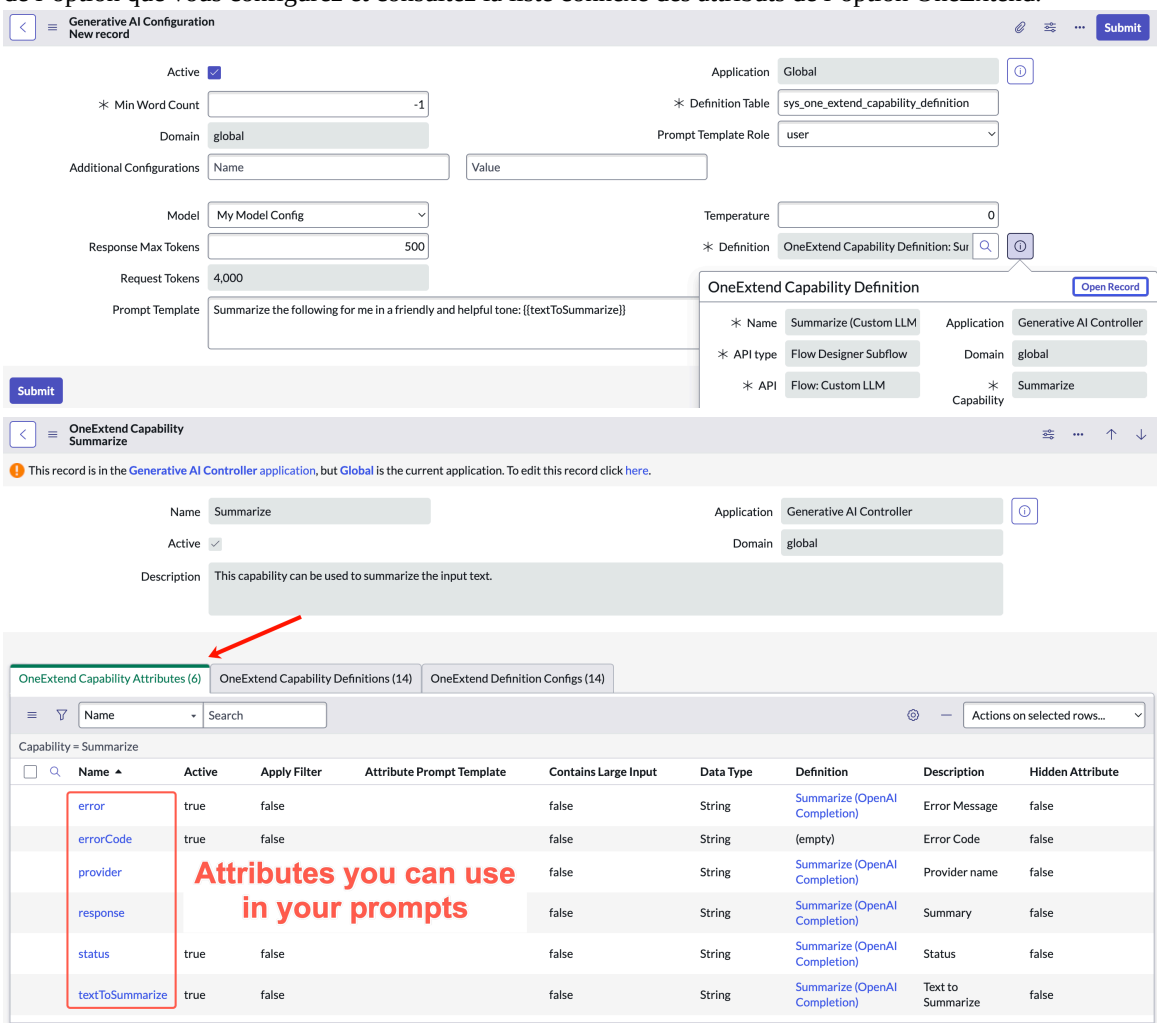


6. Créez la configuration du modèle en sélectionnant **Soumettre**.
   La configuration du modèle est associée à la clé API du modèle externe.
7. Dans le filtre de navigation, accédez à la table Configuration de l'IA générative [sys_generative_ai_config] en saisissant `sys_generative_ai_config.list`.
8. Sélectionnez **Nouveau**.
9. Sélectionnez l'icône de recherche de liste (icône) en regard du champ **Définition** .
10. Dans le modal Sélectionner le document, sélectionnez une aptitude que vous souhaitez configurer avec le fournisseur LLM personnalisé.
    Par exemple, si vous configurez une aptitude Synthétiser, sélectionnez **Synthétiser (LLM personnalisé)**.
11. Sélectionnez **OK** pour enregistrer votre sélection et fermer le modal.
12. Dans le champ **Modèle** , choisissez la configuration de modèle que vous avez créée à l'étape 6.
    Une fois que vous avez sélectionné une **définition**, le champ **Modèle** se transforme en un menu déroulant avec des options qui utilisent le fournisseur LLM personnalisé. La configuration de modèle que vous avez créée doit apparaître dans cette liste. Si ce n'est pas le cas, revenez à l'étape 1 et assurez-vous que le champ **Fournisseur** de votre configuration de modèle est défini sur **LLM personnalisé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

13. Dans le champ **Modèle d'invite** , saisissez l'invite pour l'option.
    Le modèle d'invite est l'instruction qui est envoyée au LLM pour exécuter une option. Utilisez deux accolades autour des noms d'attributs d'option pour les intégrer dans le modèle d'invite. Par exemple, si vous configurez une option Résumer, votre modèle d'invite pourrait être `Résumer ce qui suit pour moi sur un ton amical et utile : {{textToSummarize}}`. Pour savoir quels attributs peuvent être inclus dans l'invite, accédez à la table des options OneExtend [sys_one_extend_capability], recherchez l'enregistrement de l'option que vous configurez et consultez la liste connexe des attributs de l'option OneExtend.



    Vous devrez peut-être expérimenter différentes invites pour déterminer ce qui fonctionne le mieux pour vos cas d'utilisation.

14. Créez la nouvelle configuration de l'IA générative en sélectionnant **Soumettre**.

15. Dans le filtre de navigation, accédez à la table Transformateur LLM personnalisé de l'IA générative [sys_generative_ai_custom_llm_transformer] en saisissant `sys_generative_ai_custom_llm_transformer`.

16. Sélectionnez **Nouveau**.

17. Écrire des scripts de transformateur.
    Pour avoir Contrôleur d'IA générative compris le format des entrées et sorties de votre LLM personnalisé, vous devez écrire des scripts de transformateur. Lorsque vous créez un enregistrement de transformateur, le code et les commentaires sont fournis pour que vous puissiez les utiliser comme guide pendant la modification. Ces scripts dépendent des objets de demande et de réponse attendus qui sont interprétés par votre modèle.

    Par exemple, la structure de la `Azure OpenAI` demande ressemble au script suivant :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
{"messages": [{"role":"user", "content":"Summarize the following text: <<content>>"}],
 "max_tokens": 800, "temperature": 0.7}
```

Le script de transformateur de demande pour cette structure de demande est le script suivant :

```
(function(inputs) {
   /* write code here to construct the request body and any custom headers needed using the
 inputs object.
   inputs structure: {
      prompt_data: object,
      request_data: object
   } */
   var requestData = inputs.request_data;
   var promptData = inputs.prompt_data;
   var prompt = promptData.prompt;
   var model = promptData.model;

   // construct body using the inputs
   var body = {
      messages: [{
      "role": "user",
      "content": prompt
      }],
      max_tokens: parseInt(promptData.max_tokens),
      temperature: parseInt(promptData.temperature)
   };

   //construct headers using the inputs
   var headers = {};
   return {
      body: body,
      headers: headers
   };
})(inputs);
```

La structure de réponse de Azure OpenAI ressemble à ce script :

```
{
   "choices": [{
   "finish_reason": "stop",
   "index": 0,
   "message": {
      "content": "<<response>>",
      "role": "assistant"
      }
   }],
   "created": 1714994995,
   "id": "chatcmpl-9LqpXeLVXDAi6kciPfLeIDjmALeea",
   "model": "gpt-35-turbo-16k",
   "object": "chat.completion",
   "usage": {
      "completion_tokens": 47,
      "prompt_tokens": 70,
      "total_tokens": 117
   }
}
```

En raison de cette structure de réponse, le script du transformateur de réponse ressemble à ce script :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
(function(inputs) {
   /* write code here to transform the llm response into an array of text responses, using the
 inputs object
   inputs structure: {
      prompt_data: object,
      request_data: object,
      response_body: string,
      response_headers: string
   } */
   var requestData = inputs.request_data;
   var promptData = inputs.prompt_data;
   var responseBody = JSON.parse(inputs.response_body);
   gs.info("response : " + inputs.response_body);
   var responseTexts = [];

   // write code here to populate the responseTexts array.
   responseTexts.push(responseBody.choices[0].message.content);

   return responseTexts;

})(inputs);
```

18. Créez les scripts de transformateur en sélectionnant **Soumettre**.

Résultats
Votre LLM externe est connecté à Contrôleur d'IA générative. Vous pouvez utiliser le fournisseur de services IA pour les options d'IA générative sur le ServiceNow AI Platform.

Que faire ensuite
Après avoir connecté le LLM, vous pouvez définir un fournisseur pour les options d'IA générative de Contrôleur d'IA générative. Les options sont Invite générique, Générer du contenu, Analyse des sentiments et Résumer. Pour plus d'informations sur le choix d'un fournisseur, consultez Définir un fournisseur pour une option d'IA générative.

Définir un fournisseur pour une option d'IA générative

Déterminez le fournisseur d'IA à utiliser pour chacune des options de l'IA générative de Contrôleur d'IA générative.

Avant de commencer
Configurez vos informations d'identification pour votre fournisseur préféré. Reportez-vous à la rubrique Configuration des informations d'identification d'API pour les options de l'IA générative pour en savoir plus.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Contrôleur d'IA générative est livré avec quatre fonctionnalités par défaut. Vous ne pouvez configurer un fournisseur que pour les options répertoriées dans la table de l'étape 2. Si vous avez installé d'autres Now Assist applications, vous pouvez voir d'autres options dans la table des options OneExtend. Ces autres fonctionnalités l'utilisent Now LLM Service comme fournisseur et ne peuvent pas être reconfigurées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, recherchez la table des options OneExtend en saisissant `sys_one_extend_capability.list`.
2. Ouvrez l'enregistrement de l'option que vous souhaitez configurer, telle que l'analyse des sentiments.

Contrôleur d'IA générative apabilités c

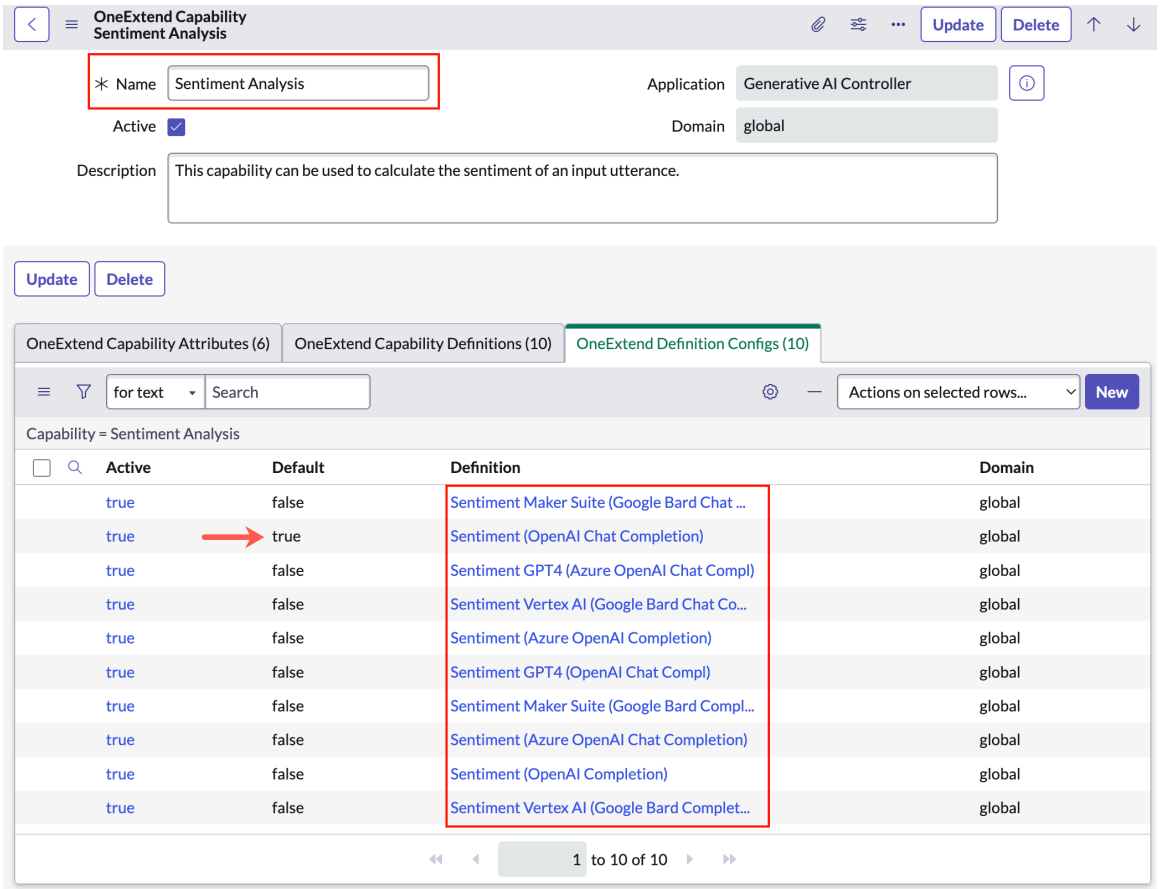
Option	Définition
Générer du contenu	Générer des textes sur une rubrique donnée avec Studio de workflow et Concepteur d'agent virtuel.
Invite générique	Créez votre propre cas d'utilisation et invite.
Analyse des sentiments	Analyser le sentiment des utilisateurs avec Studio de workflow et Concepteur d'agent virtuel.
Résumer	Créez des résumés des rubriques avec Studio de workflow et Concepteur d'agent virtuel.

3. Dans la liste connexe Configurations de définition OneExtend, définissez la **valeur par défaut** sur `vrai` pour votre fournisseur d'options préféré.

Remarque :
Par défaut, vous ne pouvez choisir qu'un seul fournisseur pour une option. Par exemple, si **la valeur par défaut** est `vraie` pour Sentiment (complétion OpenAI), vous devez définir **la valeur par défaut** sur `faux` avant de changer **la valeur par défaut** en `vrai` pour Sentiment (Azure OpenAI).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Options de modèle

Vous avez la possibilité de choisir entre plusieurs modèles différents pour chaque fonctionnalité.

Définition d'aptitudes	Modèle
○ Complétion OpenAI ○ Azure Complétion OpenAI	GPT-3
○ Complétion de messagerie instantanée OpenAI ○ Azure Complétion de messagerie instantanée OpenAI	GPT-3.5
○ GPT4 (Compl de messagerie instantanée OpenAI) ○ GPT4 (Azure Compl de messagerie instantanée OpenAI)	GPT-4
○ AI Studio (complétion Google Cloud) ○ AI Studio (complétion conversationnelle Google Cloud) ○ Vertex AI (complétion Google Cloud) ○ Vertex AI (complétion conversationnelle Google Cloud)	Google Gemini
Achèvement Aleph Alpha	Lumineux
IBM watsonx	Granit

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Les flux, rubriques et scripts qui utilisent l'aptitude d'IA générative utilisent le fournisseur que vous avez spécifié.

Que faire ensuite
Créez des flux, créez des rubriques Agent virtuel et écrivez des scripts avec l'IA générative pour améliorer l'efficacité lors de la création de contenu pour les agents et les utilisateurs.

Sélectionner un modèle pour Amazon Bedrock

Choisissez le grand modèle de langage (LLM) à utiliser avec Amazon Bedrock pour les compétences personnalisées.

Avant de commencer
Vous devez disposer de la dernière version et Contrôleur d'IA générative du Amazon spoke Bedrock installé sur votre instance. Vous devez également configurer vos informations d'identification API. Pour plus d'informations, consultez Configurer les informations d'identification de l'API pour Amazon Soubassement.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez avoir plusieurs modèles configurés à utiliser avec Amazon Bedrock. Par défaut, les paramètres utilisent Amazon le modèle Titan de , mais vous pouvez configurer le spoke pour qu'il utilise un modèle différent en modifiant l'enregistrement de configuration du modèle de l'IA générative.

Procédure
1. Dans le navigateur de filtre, accédez à la table Configuration du modèle d'IA générative en saisissant sys_generative_ai_model_config.list.
2. Recherchez Amazon Bedrock dans la colonne du champ Fournisseur, puis ouvrez l'enregistrement résultant.
3. Dans le champ Modèle, entrez l'ID du modèle que vous souhaitez utiliser.
   Vous pouvez trouver l'ID du modèle sur le **Modèles de base** > **Modèles de base** Amazon sur Bedrock.
4. Sélectionnez **Enregistrer** pour mettre à jour l'enregistrement.
5. Mappez le modèle choisi à une compétence personnalisée.
   a. Dans le navigateur de filtre, accédez à la table Configuration de l'IA générative en saisissant sys_generative_ai_config.list.
   b. Recherchez la compétence personnalisée que vous avez créée et qui utilise Amazon Bedrock comme fournisseur de service et ouvrez l'enregistrement.
      La définition doit être Définition de l'option OneExtend : <Nom de la compétence>.
   c. Définissez le champ Modèle sur l'ID de modèle que vous avez saisi à l'étape 3.

Résultats
Le modèle que vous avez choisi avec le fournisseur Bedrock sera utilisé pour les Amazon compétences personnalisées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Vous pouvez créer des compétences personnalisées avec le fournisseur Bedrock dans le Amazon kit de compétences Now Assist et effectuer l'étape 6 pour définir le nouveau modèle.

Activer une option d'IA générative dans Concepteur d'agent virtuel

Ajoutez une fonctionnalité d'IA générative aux Agent virtuel rubriques pour générer du texte, résumer des informations, analyser le sentiment des utilisateurs et interagir avec des grands modèles de langage (LLM).

Avant de commencer

Vous devez utiliser le Vancouver correctif 2 ou une version ultérieure.

Rôle requis : admin

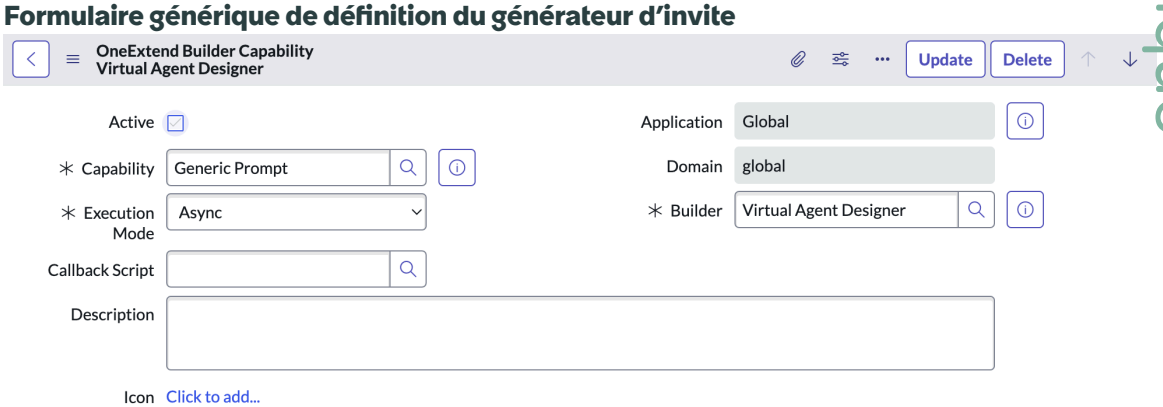
Procédure

1. Accédez à la table Configurations du générateur OneExtend en saisissant `sys_one_extend_builder_config.list` dans le filtre de navigation.
2. Ouvrez l'enregistrement Concepteur d'agent virtuel .
3. Dans la liste connexe des options du générateur OneExtend, sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Option du générateur OneExtend

Champ	Description
Option	Aptitude disponible auprès de votre Concepteur d'agent virtuel fournisseur préféré. Vous devez avoir au moins un fournisseur pour les options, mais vous n'êtes pas obligé d'utiliser le même fournisseur pour toutes les options.
Mode d'exécution	Mode qui détermine quand une aptitude est exécutée par rapport à d'autres processus. Pour Concepteur d'agent virtuel, sélectionnez `Async`. Les options `Synchroniser` et `Déclencher et oublier` ne sont pas prises en charge.

Formulaire générique de définition du générateur d'invite



5. Sélectionnez **Soumettre**.
6. Répétez les étapes 3 à 5 pour chaque option que vous souhaitez activer.

Résultats

Les options de l'IA générative sont disponibles pour Concepteur d'agent virtuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Créez des rubriques et des blocs de rubriques, et améliorez votre Agent virtuel avec les options de l'IA générative.

Vous pouvez également accéder Studio de workflow aux actions directement avec le bloc de rubriques Action dans Concepteur d'agent virtuel.

Configurer les filtres de conversation courte

Redirigez les utilisateurs vers différentes rubriques d'Agent virtuel si des conversations légères, telles que des salutations, des expressions de gratitude, des plaintes ou des demandes de fermeture, sont détectées dans les conversations.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'ils utilisent l'IA générative, de nombreuses personnes envoient des messages conversationnels qui ne sont finalement pas utiles à Agent virtuel lorsqu'il s'agit de déterminer comment aider l'utilisateur à atteindre ses objectifs. Vous pouvez configurer des filtres de conversation courte qui interceptent ces messages conversationnels. Lorsqu'un utilisateur envoie un message tel qu'un message d'accueil ou exprime des plaintes à propos de la conversation, vous pouvez le rediriger vers répondre à ses besoins.

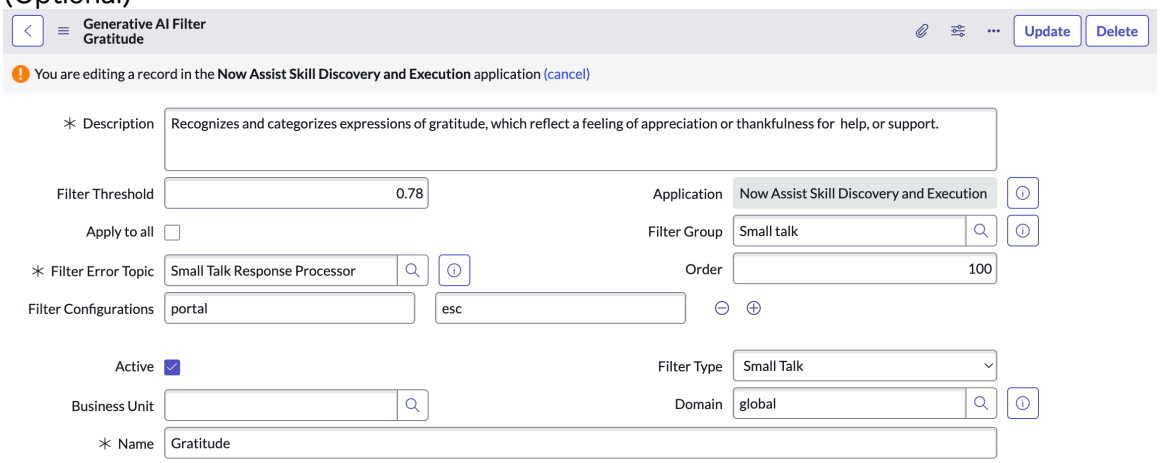
Procédure

1. Dans le navigateur, accédez à la table Filtre d'IA générative [sys_gen_ai_filter] en saisissant sys_gen_ai_filter.list.
2. Ouvrez l'enregistrement du filtre de conversation courte que vous souhaitez configurer ou sélectionnez **Nouveau** pour en créer un.
   Par défaut, les quatre filtres disponibles pour les conversations courtes sont Salutations, Gratitude, Plainte et Clôture. Si vous voyez d'autres filtres, il s'agit de filtres de rubriques sensibles qui peuvent être configurés avec la console d'administration Now Assist. Pour plus d'informations, consultez Configurer les filtres de sujet pour l'IA générative.
3. Si vous créez un filtre, ajoutez-lui un **nom** et une **description** .
4. Choisissez la rubrique Filtrer l'erreur vers laquelle vous souhaitez rediriger les utilisateurs lorsque le filtre de conversation courte est détecté.
   Par défaut, l'utilisateur est redirigé vers la rubrique Processeur de réponses de conversation courte.
5. Pour le champ **Commande** , choisissez l'ordre dans lequel appliquer les filtres.
   Les filtres sont traités du plus bas au plus haut. Un filtre d'ordre 100 est traité avant un filtre d'ordre 200.
6. **Facultatif :** Dans le champ **Configurations de filtre** , utilisez le nom « portail » pour déterminer où le filtre doit être exécuté, par exemple en définissant « portail » sur la valeur « sp » pour appliquer uniquement le filtre sur le portail de services.
   Utilisez une liste séparée par des virgules pour sélectionner plusieurs valeurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(Optional)



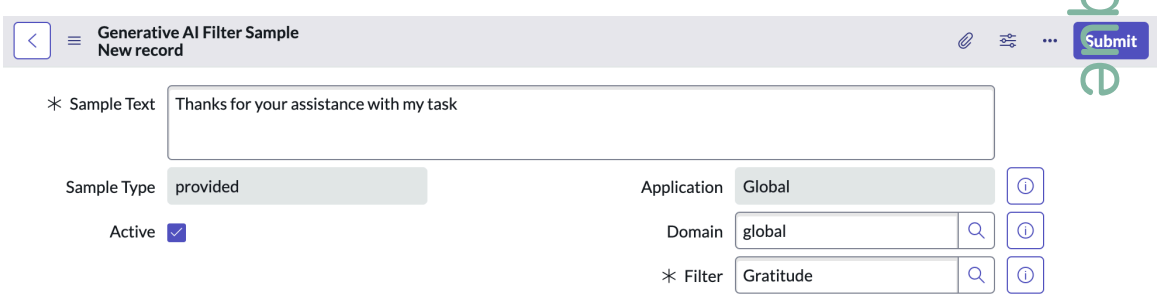
7. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer les modifications.
8. Dans le navigateur, accédez à la table Exemple de filtre d'IA générative [sys_gen_ai_filter_sample] en saisissant `sys_gen_ai_filter_sample.list`.
9. **Facultatif :** Passez en revue les exemples de phrases pour chaque filtre.
   Les déclarations qui correspondent à ces exemples de phrases activent le filtre sélectionné. Vous pouvez créer des exemples de phrases manuellement en créant des enregistrements sur la table ou en utilisant l'IA générative pour générer des exemples pour vous.

   a. Pour créer un échantillon manuellement, sélectionnez **Nouveau**.

   b. Dans le champ **Exemple de texte** , saisissez l'exemple de texte que vous souhaitez intercepter par le filtre.

   c. Dans le champ **Filtre** , sélectionnez le filtre auquel vous souhaitez appliquer l'échantillon.

   d. Si vous souhaitez générer d'autres exemples de phrases avec l'IA générative, ouvrez un enregistrement pour un exemple de phrase pour le filtre souhaité.
   Par exemple, l'exemple de filtre « Merci pour votre aide avec ma tâche » pour le filtre de gratitude.



   (Optional)

   e. Sélectionnez **Générer des exemples** pour créer des exemples d'instructions supplémentaires afin de déclencher le filtre.
   Plus vous fournissez d'exemples de déclarations, plus le filtre est susceptible de s'aligner sur vos attentes en matière de comportement.

Résultats

Lorsqu'ils engagent des conversations avec l'IA générative, les utilisateurs sont redirigés vers une nouvelle rubrique lorsque des sujets ou des sentiments filtrés sont détectés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer l'aptitude de réponses AI Search pour la recherche sur le Web

La recherche Web IA est une fonctionnalité OneExtend qui permet aux utilisateurs finaux d'effectuer des recherches sur le Web et de recevoir des réponses optimisées par l'IA. La capacité prend en charge plusieurs fournisseurs d'IA et s'intègre aux assistants virtuels et aux flux de travail.

Avant de commencer

Lorsque la recherche sur le Web est activée, Gemini est le fournisseur d'IA par défaut. Pour changer de fournisseur d'IA, les administrateurs doivent configurer l'aptitude OneExtend des réponses de Recherche IA. Le fournisseur d'IA par défaut d'instance ou de compétences défini dans l'administrateur Now Assist peut différer du fournisseur d'IA de recherche sur le Web. Pour en savoir plus sur le fournisseur d'IA d'instance ou de compétences par défaut, reportez-vous à la section Modifier les fournisseurs de modèles.

Certains fournisseurs d'IA nécessitent des clés API tandis que d'autres n'en ont pas besoin car ils utilisent OEM. Le tableau suivant met en évidence les quatre fournisseurs d'IA et indique s'ils utilisent des clés API ou OEM.

Fournisseurs d'IA qui nécessitent des clés API	Fournisseurs d'IA qui utilisent OEM
OpenAI	Gemini **Remarque :** Gemini est le fournisseur d'IA de recherche sur le Web par défaut dans l'aptitude OneExtend de réponses de Recherche IA. Si vous avez sélectionné Gemini comme fournisseur Administrateur Now Assist LLM dans et que vous souhaitez utiliser Gemini comme fournisseur d'IA de recherche sur le Web, vous n'avez pas besoin de configurer l'aptitude OneExtend des réponses Recherche IA.
Perplexité	Azure **Remarque :** Azure ne prend actuellement pas en charge la recherche sur le Web.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre du navigateur, accédez à la liste des options OneExtend en saisissant `sys_one_extend_capability.list`.
2. Recherchez les `réponses AI Search` avec l'aptitude OneExtend.
3. Sélectionnez l'enregistrement des réponses de Recherche IA.
4. Dans la liste connexe Configurations de définition OneExtend, affichez la colonne Par défaut. Lorsque la colonne Par défaut du fournisseur IA est définie sur `vrai`, il s'agit du fournisseur Recherche IA utilisé pour la recherche sur le Web. La valeur par défaut de Gemini est `true`. Pour remplacer le fournisseur Recherche IA par un fournisseur IA qui nécessite l'utilisation de clés API, tel que Perplexity ou OpenAI, procédez comme suit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Bien que la réponse Azure OpenAI soit une option pour un fournisseur de recherche IA, Azure ne prend pas en charge la recherche sur le Web et doit rester définie sur faux.

5. Dans la liste connexe Définitions d'options OneExtend, sélectionnez la valeur dans la colonne Alias de connexion et d'informations d'identification du fournisseur Recherche IA que vous souhaitez utiliser.
   Par exemple, si vous souhaitez changer le fournisseur d'IA de recherche sur le Web pour OpenAI, sélectionnez **sn_openai. OpenAI** depuis la colonne Alias de connexion et d'informations d'identification.
   Le formulaire Alias de connexion et d'informations d'identification s'ouvre. Si aucune connexion n'est disponible dans la liste connexe Connexions, vous devez créer une connexion.
6. Effectuez l'une des actions suivantes en fonction des scénarios suivants.
   a. Dans la liste connexe Configurations de définition OneExtend, définissez le fournisseur d'IA par défaut existant de vrai à faux.
   b. Dans la liste connexe Configurations de définition OneExtend, définissez le fournisseur d'IA que vous souhaitez utiliser de faux à vrai.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Le fournisseur d'IA pour la recherche sur le Web est maintenant mis à jour.

Résultats
Les utilisateurs finaux peuvent désormais effectuer une recherche sur Internet pour répondre à une requête à tout moment en mode de recherche sur le Web. Pour plus d'informations sur le mode de recherche sur le Web pour les utilisateurs finaux, reportez-vous à la section Web search .

Que faire ensuite
Si vous avez changé le fournisseur d'IA en Perplexity, vous devez utiliser la *sn_ai_websearch.perplexity_model_name* propriété système. Pour en savoir plus sur cette propriété système, consultez Now Assist in Virtual Agent system properties .

Activer la synthèse récursive pour les entrées volumineuses

Utilisez la synthèse récursive pour décomposer les demandes adressées aux grands modèles de langage (LLM) en petits éléments afin de maintenir le contexte des options de l'IA générative.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les LLM disposent d'un nombre maximal de jetons qui peuvent être traités en une seule demande. Certains champs, tels que les champs d'activité, peuvent contenir plus d'informations que ne peuvent s'intégrer ces restrictions. La synthèse récursive divise les informations données à un LLM en blocs, résume chaque bloc individuellement, puis traite la demande d'origine avec les blocs résumés. Les morceaux sont organisés avec des chevauchements entre les morceaux afin que le contexte soit conservé dans chaque morceau.

Remarque :
L'activation de la synthèse récursive peut ralentir le traitement des entrées volumineuses par les options, car elles doivent effectuer plusieurs appels au LLM au lieu d'un seul appel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans le filtre du navigateur, accédez à la liste des options OneExtend en saisissant sys_one_extend_capability.list.
2. Ouvrez l'enregistrement de l'option OneExtend que vous souhaitez modifier.
3. Dans la liste connexe Configuration de définition OneExtend, définissez **l'option Activer la prise en charge des entrées volumineuses** sur vrai pour la définition OneExtend pour laquelle vous souhaitez activer la synthèse récursive.
4. Dans la liste connexe Attributs d'options OneExtend, définissez **Contient une entrée volumineuse** sur vrai pour les champs dans lesquels vous souhaitez ajouter une synthèse récursive.
   Les champs les plus susceptibles de contenir une grande quantité de données, tels qu'un champ d'activités, doivent avoir leur valeur définie sur vrai. Vous pouvez également cocher la case **Contient une entrée volumineuse** sur l'enregistrement d'attribut d'aptitude OneExtend et enregistrer l'enregistrement pour définir la valeur sur vrai.

Résultats

La synthèse récursive est activée pour l'aptitude OneExtend pour les champs spécifiés dans cette procédure.

Activer Traduction dynamique les options dans le contrôleur d'IA générative

Utilisez cette option Traduction dynamique pour ajouter une prise en charge multilingue pour les options de l'IA générative afin de prendre en charge les utilisateurs parlant des langues autres que l'anglais.

Avant de commencer

Vous devez avoir installé et activé les modules d'extension conversationnels Traduction dynamiqueTraduction dynamique et sur votre instance. Pour plus d'informations sur la configuration de Traduction dynamique, voir Configuration de Traduction dynamique .

Vous devez disposer d'une configuration de traduction par défaut définie dans la table Configuration de la traduction (sn_dt_translator_configuration).

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, Traduction dynamique il est inactif pour les options avec Contrôleur d'IA générative.

Traduction dynamique n'est pas disponible pour les options dans Agent virtuel le panneau OU Now Assist .

Procédure

1. Accédez à la table Aptitude OneExtend (sys_one_extend_capability) en saisissant sys_one_extend_capability.listdans le navigateur.
2. Ouvrez l'enregistrement de l'option que vous souhaitez activer Traduction dynamique .
3. Dans la liste connexe des attributs de l'option OneExtend, ouvrez l'enregistrement de l'attribut que vous souhaitez traduire, par exemple la réponse.
4. Sélectionnez **Traduire** pour activer la traduction.
   Si vous ne voyez pas le champ sur le formulaire, vous devez modifier le formulaire pour afficher la **traduction**. Une façon d'ajouter le champ au formulaire consiste à sélectionner l'icône de menu à côté du nom de table du formulaire et à choisir **Configurer** > **Mise en page**. Ajoutez le champ **Traduire** à la liste

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sélectionnée. Sélectionnez ensuite **Enregistrer** pour enregistrer le formulaire. Vous êtes ensuite redirigé vers l'enregistrement avec le champ disponible pour sélection.

5. Sélectionnez **Soumettre** pour sauvegarder l'enregistrement.

Résultats
Traduction dynamique est installé pour votre aptitude d'IA générative sur l'attribut que vous avez sélectionné.

Désactiver Traduction dynamique pour les conversations LLM Agent virtuel

Activez la traduction dynamique des messages de messagerie instantanée en anglais avant qu'ils ne soient envoyés à ServiceNow Modèle de langage volumineux (Now LLM) dans les rubriques d'IA générative pour prendre en charge les utilisateurs parlant d'autres langues.

Avant de commencer
Vous devez avoir Traduction dynamique installé Agent virtuel et actif pour votre Agent virtuel. Pour plus d'informations, consultez .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Traduction dynamique est activé par défaut.

Il existe certaines limites de Traduction dynamique pour Agent virtuel. Les noms des éléments de catalogue ne sont pas traduits automatiquement et seules les langues configurées pour la détection de la langue sont reconnues.

Procédure

1. Accédez à la table Propriétés système en saisissant `sys_properties.list` dans le navigateur.
2. Sélectionnez l'icône de loupe ( ) pour développer la ligne de recherche de colonne.
3. Dans la colonne Nom, saisissez `sn_generative_ai.disable_dynamic_translation` et appuyez sur **Entrée** pour rechercher, puis ouvrez l'enregistrement correspondant.
4. Définissez la valeur de la propriété sur `vrai`.
5. Sélectionnez **Enregistrer** pour sauvegarder l'enregistrement.

Résultats
Les énoncés du demandeur de messagerie instantanée sont traduits en anglais avant d'être envoyés et Now LLM les messages de sortie sont retraduits dans la langue préférée du demandeur.

Configurer la limitation de débit pour les fournisseurs

Configurez la limitation de débit pour contrôler le flux du trafic vers la demande one_extend en limitant le nombre de demandes qui peuvent être effectuées dans un certain délai prévu.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour limiter le taux de la demande one_extend, vous devez définir les règles de limite de taux pour les demandes entrantes. Vous pouvez créer votre propre règle dans la table Règles de limite de taux OneExtend.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sur votre ServiceNow instance, accédez à la table Règles de limite de taux OneExtend [sys_one_extend_rate_limit_rules] et sélectionnez **Nouveau**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de règle de limite de taux OneExtend

Champ	Description
Nom	Nom de la règle de limite de taux. Identifiez la règle de limite de taux par un nom.
Application	Périmètre de l'application qui doit être défini sur Global.
Ressource	Ressources à sélectionner pour votre règle de limite de taux. Utilisez l'une des ressources suivantes pour votre règle de limite de taux : ○ **Fournisseur LLM** : pour le fournisseur LLM, sélectionnez le mappage du fournisseur d'IA générative. ○ **Définition d'aptitude** : pour la définition d'aptitude, sélectionnez la définition d'aptitude OneExtend. ○ **Toutes les options** : s'applique à tous les fournisseurs et à toutes les définitions d'aptitudes.
Type de règle	Type de règle pour la règle de limite de taux. Définissez le type de règle à l'aide des options suivantes : ○ **Instance** : Accumule les données de tous les utilisateurs de cette instance. ○ **Utilisateur** : conserve le nombre de demandes par utilisateur.
Limite de demandes par heure	Nombre maximal de demandes à recevoir par heure.
Actifs	État de la règle de limite de taux.

3. Sélectionnez **Soumettre**.

Utiliser Contrôleur d'IA générative

Utilisez cette fonction Contrôleur d'IA générative pour intégrer l'IA générative à Studio de workflow, Concepteur d'agent virtuel et au scripting.

Utiliser Contrôleur d'IA générative avec Studio de workflow

Utiliser les options du contrôleur d'IA générative dans les flux avec Studio de workflow.

Utiliser Contrôleur d'IA générative avec Concepteur d'agent virtuel

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez les Contrôleur d'IA générative options des Agent virtuel rubriques avec Concepteur d'agent virtuel.

Utiliser l’analyse des sentiments avec Studio de workflow

Utilisez l’aptitude Analyser les sentiments pour déterminer l’attitude de l’utilisateur et l’utilisation qui en résulte un flux avec Studio de workflow.

Utiliser un script avec Contrôleur d'IA générative

Écrivez des scripts pour exploiter directement la puissance de l’IA générative.

Utiliser Contrôleur d'IA générative avec Studio de workflow

Résumez automatiquement les informations et ajoutez-les à un formulaire avec l’action Contrôleur d'IA générative Résumer dans Studio de workflow. Vous pouvez créer un flux pour résumer n’importe quel champ.

Avant de commencer

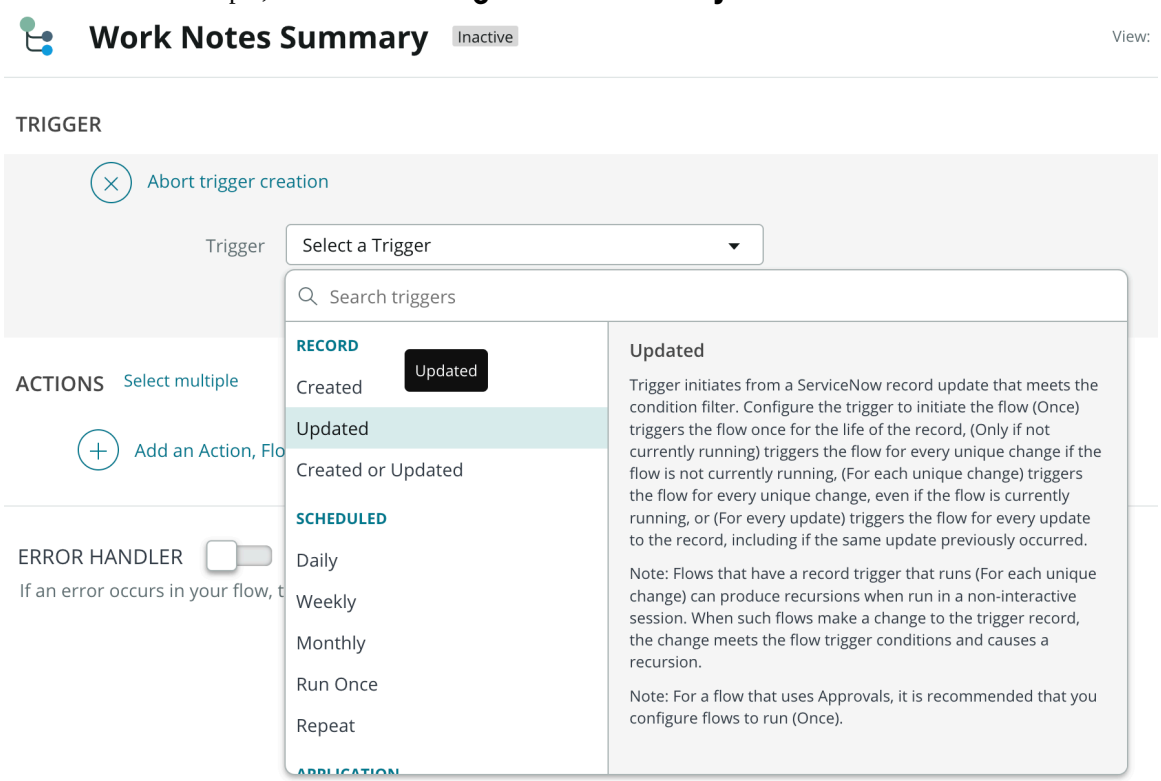
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans cet exemple, vous pouvez créer un flux pour résumer les commentaires des notes de travail d’un incident et utiliser ce résumé dans les notes de résolution.

Procédure

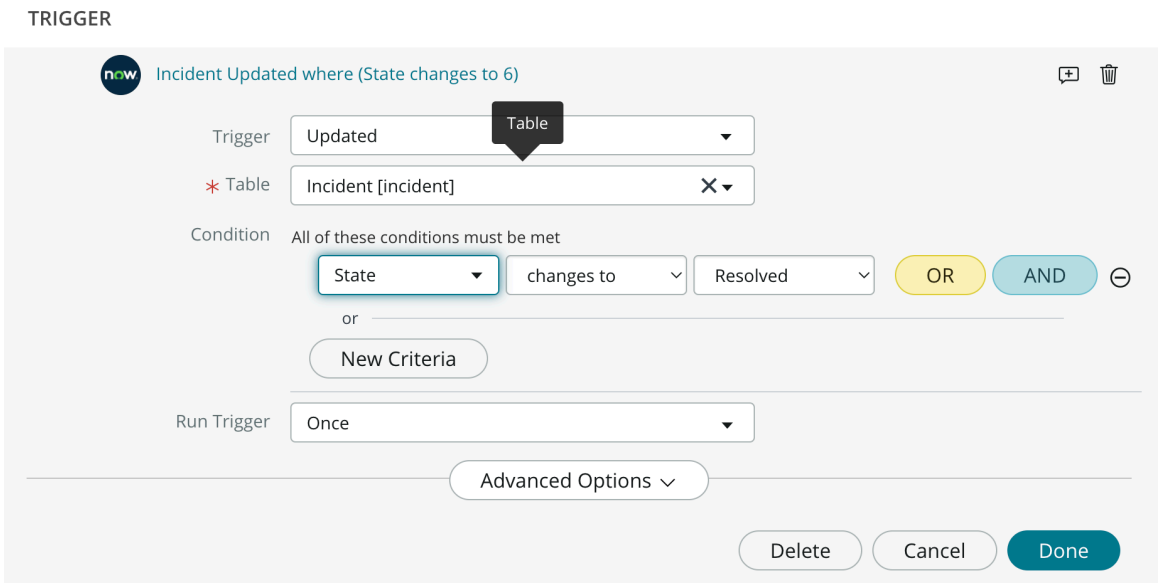
1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
2. Sélectionner **Nouveau** > **Flux**.
3. Saisissez le nom du flux, par exemple Résumer les commentaires et Notes de travail.
4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Sélectionnez **Ajouter un déclencheur**.
6. Sélectionnez quand vous souhaitez que le flux s’exécute.
   Pour suivre cet exemple, sélectionnez **Enregistrement** > **Mis à jour**.



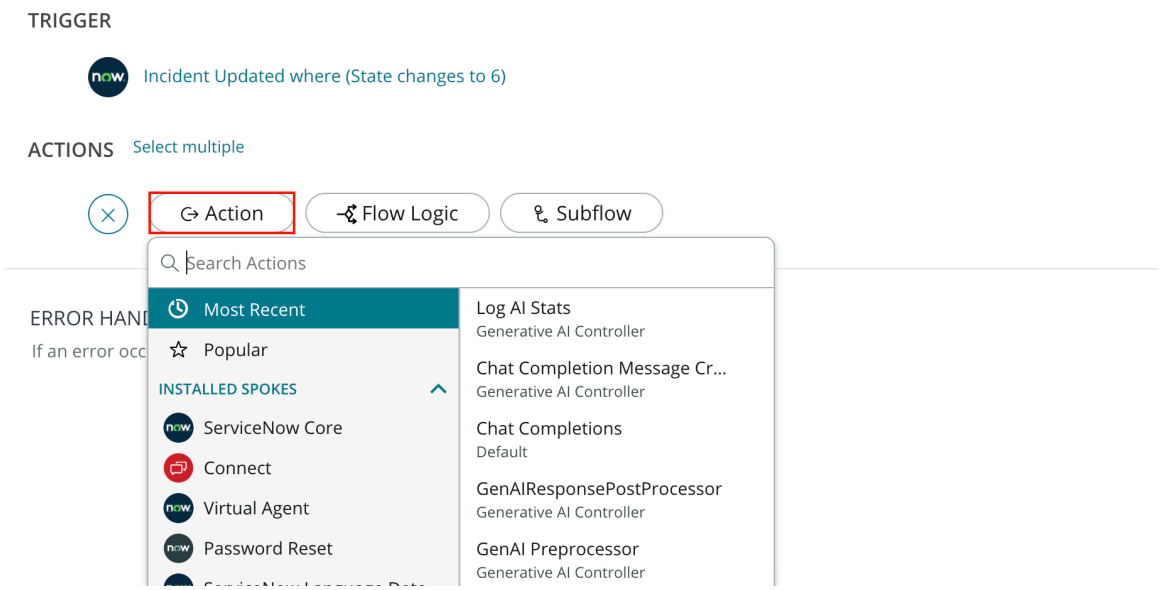
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sélectionnez la table sur laquelle le flux doit s'exécuter.
   Pour cet exemple, sélectionnez la table Incident.
8. Sélectionnez le bouton **Ajouter des filtres** pour ajouter une condition au flux.
   La condition est un changement d'état en Résolu.



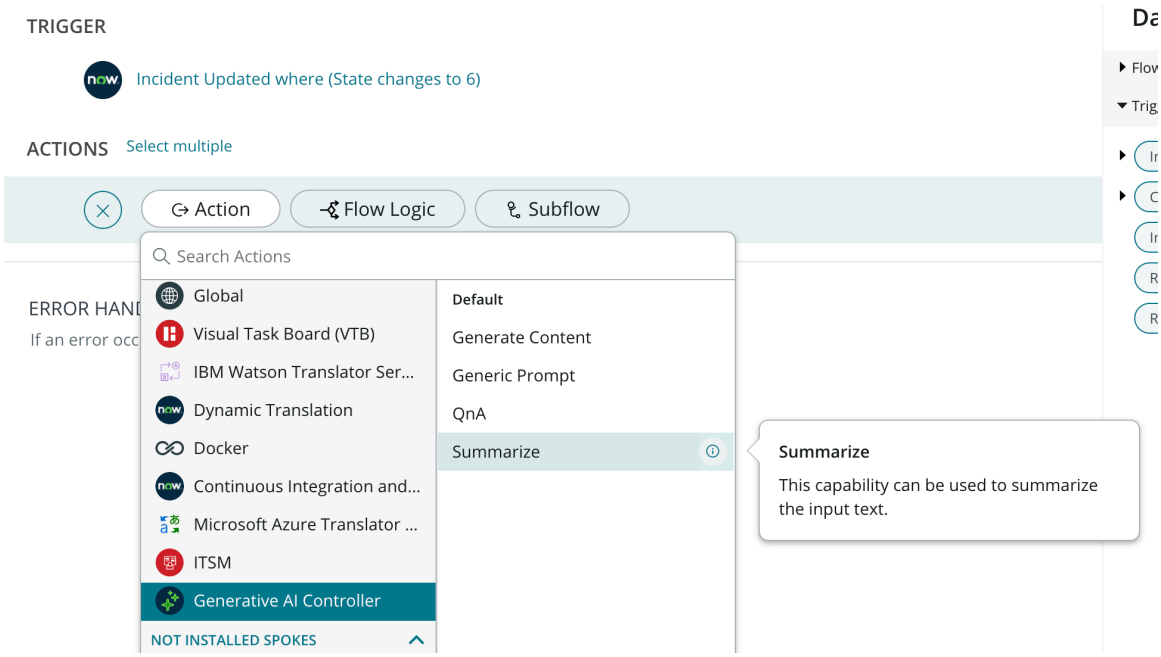
9. Sélectionnez **Terminé**.
10. Sous Actions, sélectionnez **Ajouter une action, une logique deflux** ou un **flux secondaire** , puis sélectionnez **Action** pour ouvrir le panneau Actions.



11. Sélectionnez le **Contrôleur d'IA générative** > **Résumer** et sélectionnez-la.

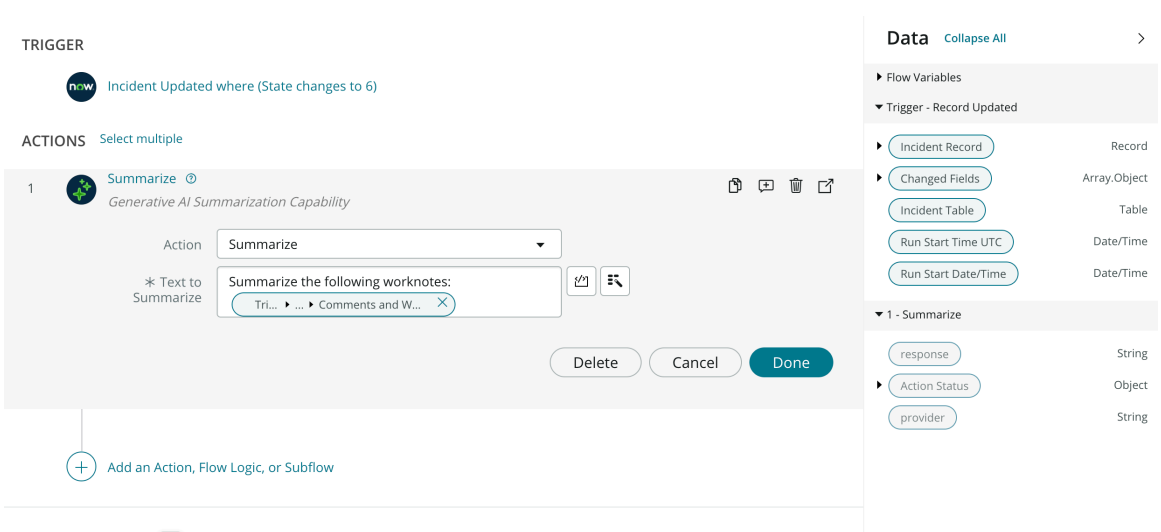
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



12. Faites glisser une pastille de données depuis le panneau Données ou sélectionnez l'icône de sélection de pastilles de données (icône de pour rechercher.
Dans ce cas, faites glisser le **Déclencheur** > **Enregistrement d'incident** > **Commentaires et notes de travail** pilule.

> **Remarque :**
> Si le champ que vous souhaitez synthétiser n'est pas un champ de chaîne, vous devez le convertir en chaîne. Vous pouvez convertir le champ en chaîne avec un scripting ou en ajoutant du texte au champ **textToSummarize** en plus de la pastille de données, comme dans l'exemple suivant.



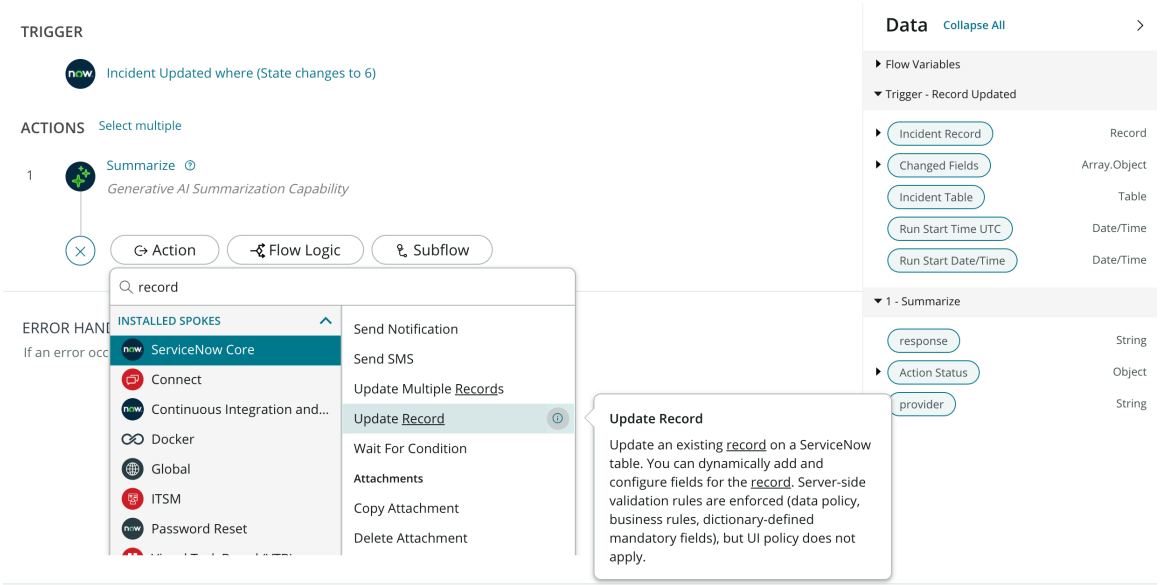
13. Sélectionnez **Terminé**.

14. Ajoutez une action en sélectionnant **Ajouter une action, Logique de flux ou Flux secondaire**.

15. Dans le sélecteur d'actions, recherchez **Mettre à jour l'enregistrement** et sélectionnez l'action.

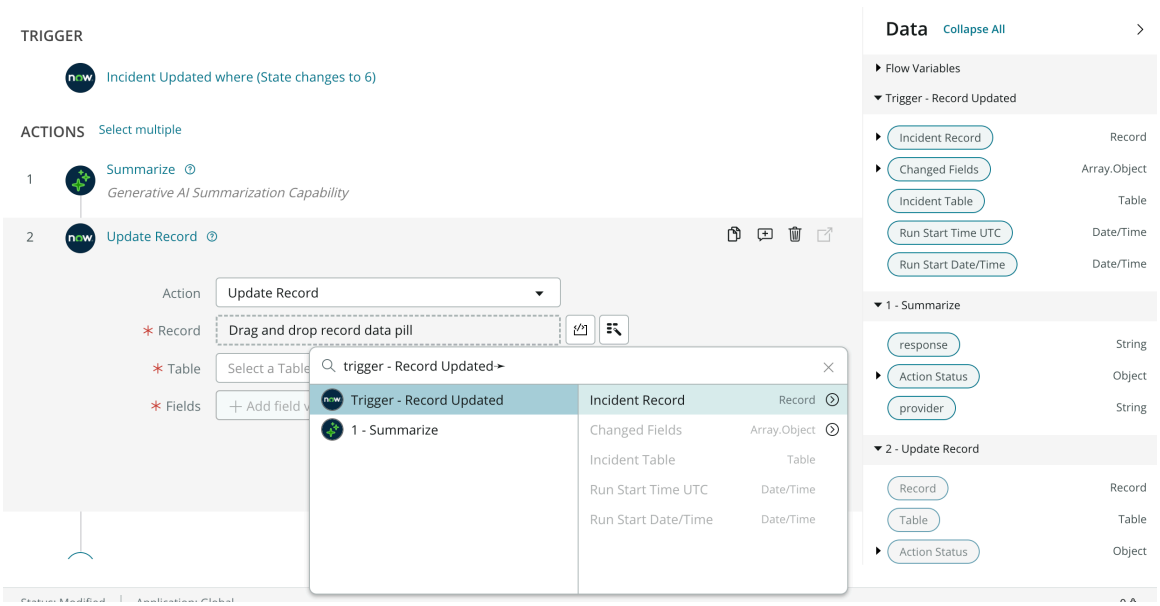
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



16. Faites glisser le **Déclencheur** > **Enregistrement d'incident** dans le champ **Enregistrement** ou sélectionnez l'icône dans laquelle effectuer la recherche.

    Le champ Table est renseigné automatiquement en fonction de l'enregistrement du déclencheur.

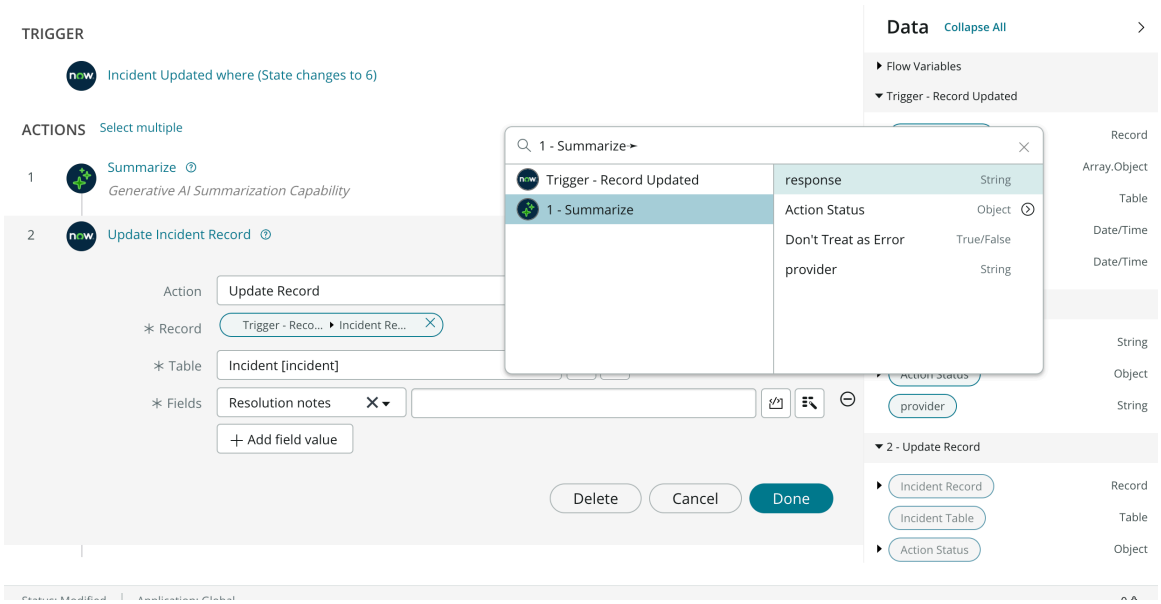


17. Sélectionnez **Ajouter une valeur de champ** et recherchez les champs que vous souhaitez mettre à jour. Dans l'exemple suivant, sélectionnez **Notes de résolution**.

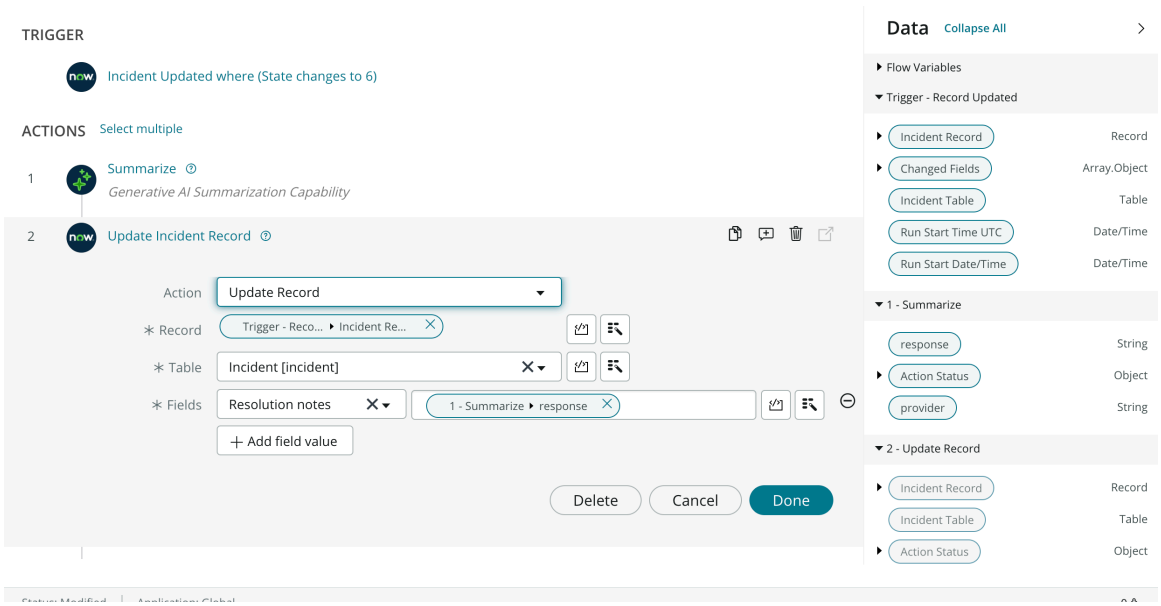
18. Ajouter le **Résumer** > **Réponse** pastille de données dans le champ de données en la faisant glisser depuis le panneau de données ou avec le sélecteur de pastilles de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



19. Sélectionnez **Terminé**.



20. Enregistrez le flux en sélectionnant **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Une fois que vous avez enregistré le flux, activez-le pour le migrer en production ou le tester davantage.

Utiliser Contrôleur d'IA générative avec Concepteur d'agent virtuel

Utilisez Contrôleur d'IA générative les options dans les Agent virtuel rubriques pour rédiger des articles de la base de connaissances.

Avant de commencer

Vous devez d'abord activer les options pour Concepteur d'agent virtuel Pour plus d'informations, consultez Activer une option d'IA générative dans Concepteur d'agent virtuel.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

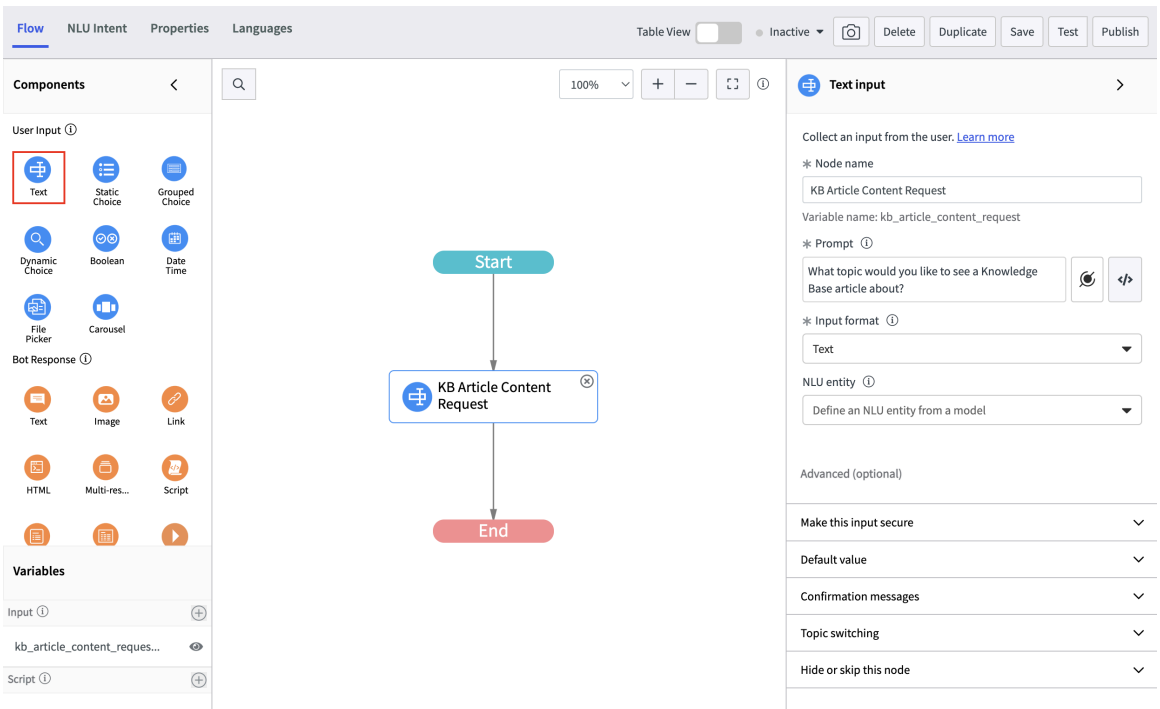
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Créez une rubrique en sélectionnant la carte Créer.
3. Saisissez un nom unique pour la rubrique.

   D'autres options de rubriques peuvent être configurées, telles que le modèle Compréhension du langage naturel (NLU) ou les restrictions d'accès.

   Cet exemple utilise la `génération d'articles` de la base de connaissances comme nom de rubrique.
4. Sélectionnez **Créer**.
5. Créez un nœud d'entrée utilisateur entre le début et la fin en faisant glisser le **Entrée de l'utilisateur** > **Texte** composant dans le panneau Composants.
6. Entrez un nom de nœud dans le panneau d'informations du canevas.

   Dans cet exemple, le nom du nœud est `Demande de contenu d'article` de la base de connaissances.



7. Dans le champ d'invite, saisissez un message à afficher à l'utilisateur.

   Étant donné que l'utilisateur fournit la rubrique pour le contenu de l'article de la base de connaissances, l'invite dans cet exemple est la suivante : `Sur quelle rubrique aimeriez-vous voir un article de la base de connaissances ?`.
8. Ajouter des nœuds d'entrée utilisateur pour remplir tous les champs obligatoires.

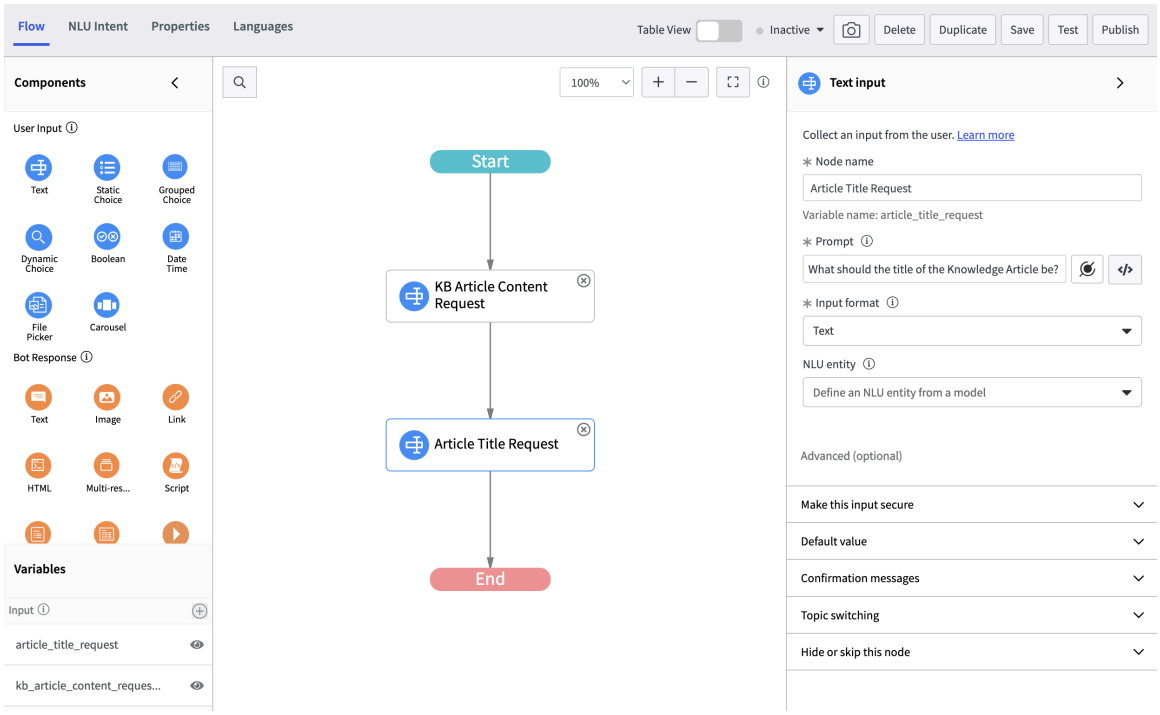
> **Remarque :**
> Pour créer un enregistrement avec succès, tous les champs obligatoires doivent avoir une valeur. Les étapes suivantes décrivent comment remplir les champs obligatoires pour un article de la base de connaissances. Si votre formulaire ne comporte pas de champs obligatoires, vous n'avez pas besoin d'ajouter de nœuds d'entrée de l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Ajouter un autre **Entrée de l'utilisateur** > **Texte** nœud et nommez-le Demande de titre d'article.

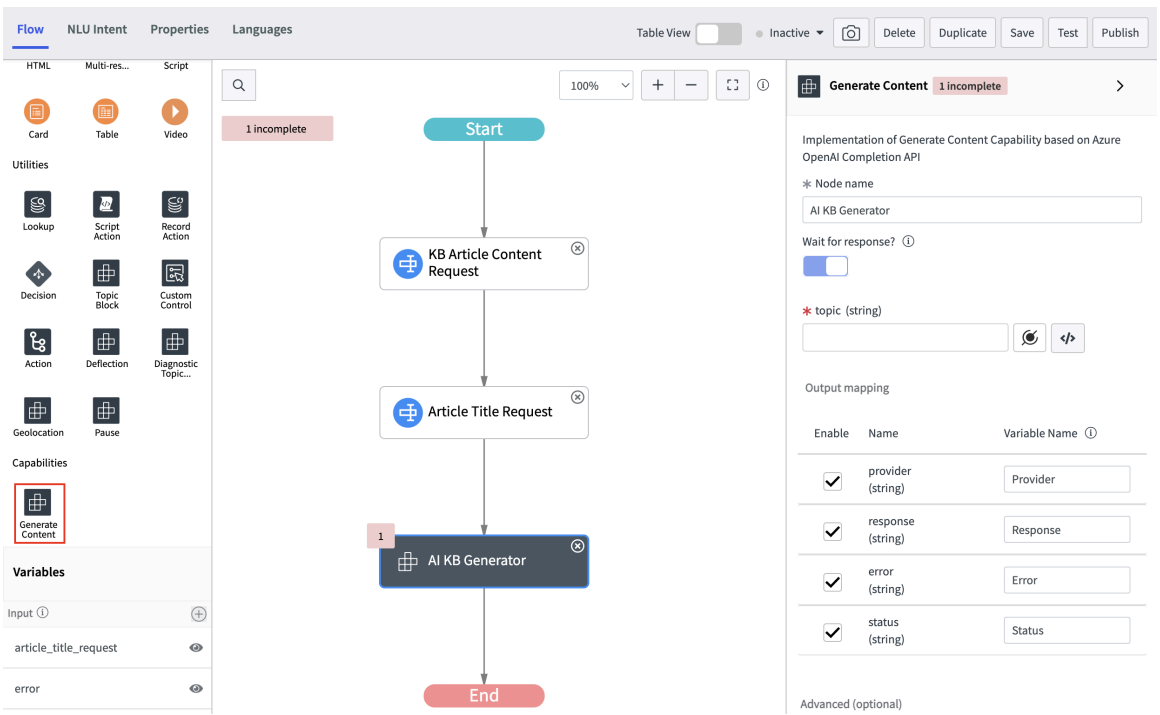
b. Ajoutez une invite pour le champ Titre de l'article requis, tel que Quel doit être le titre de l'article de la base de connaissances ?.



9. Dans le panneau Composants, faites défiler vers le bas jusqu'à ce que la section Options s'affiche, puis faites glisser l'action Générer du contenu dans le flux de rubriques.

10. Dans le panneau Informations, nommez le nœud.

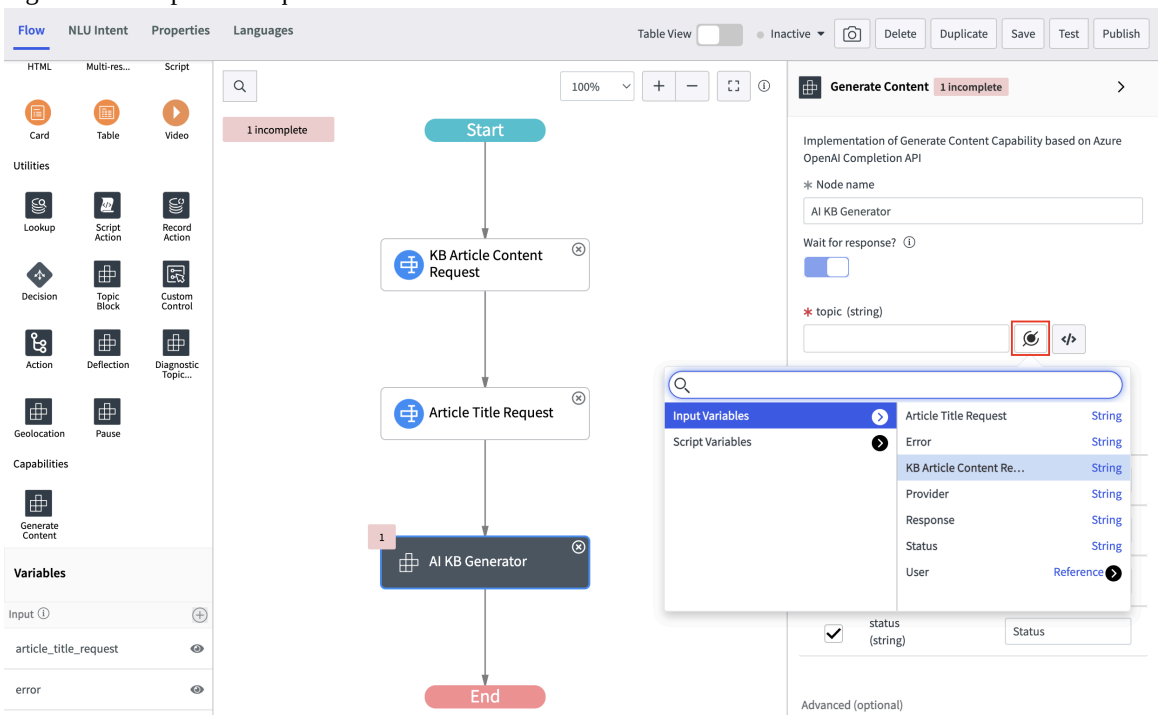
Le nom du nœud utilisé dans l'exemple est Générateur de base de connaissances IA.



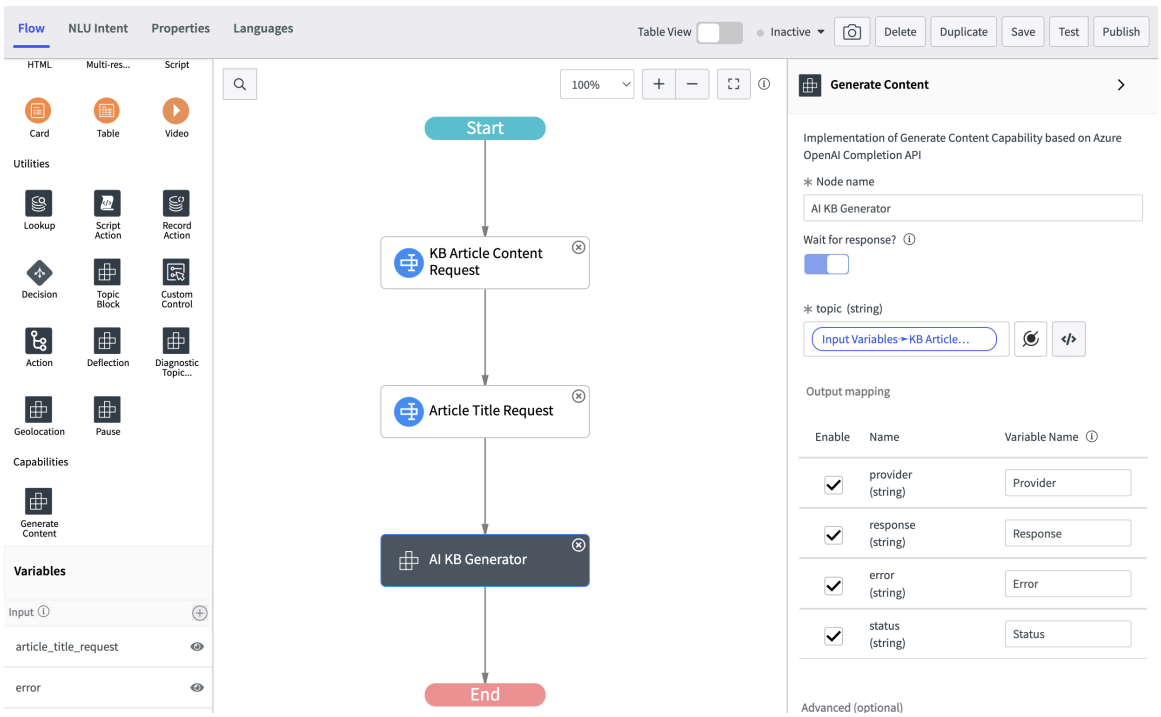
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

11. Ouvrez le sélecteur de pastilles de données en sélectionnant l'icône de pastille de données (icône de  en regard du champ de rubrique.



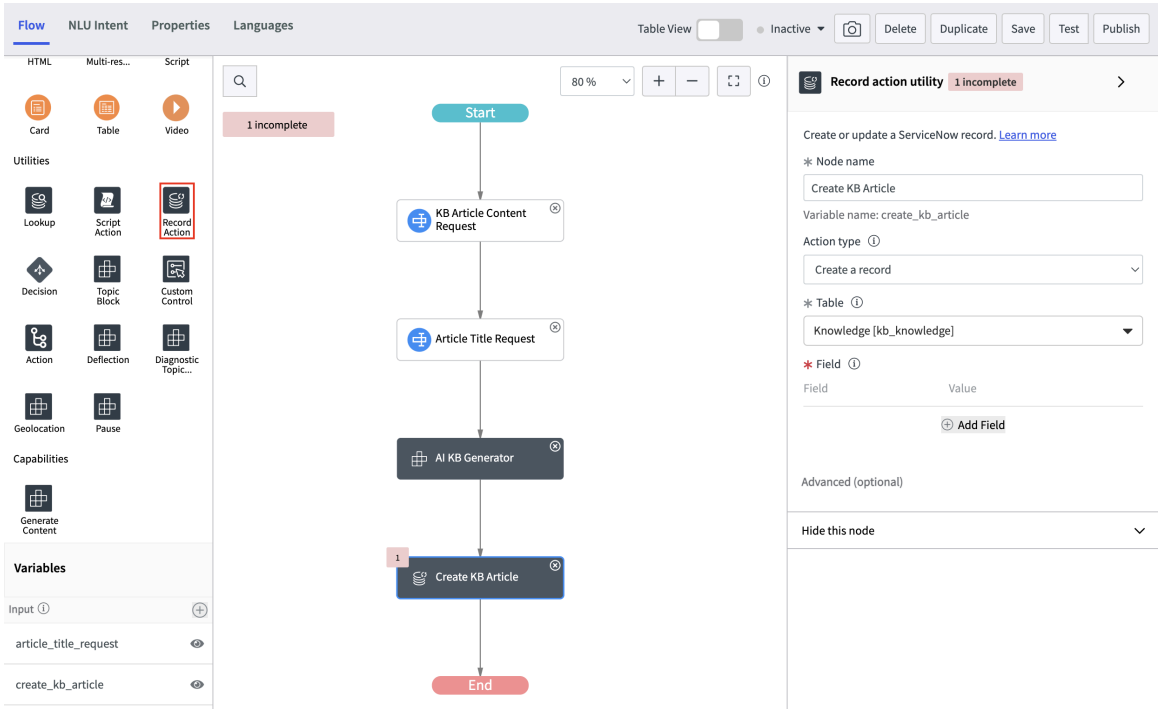
12. Utilisez le texte qui a été créé dans l'interaction en sélectionnant l'icône **Variables d'entrée** > **Réponse** variable.



13. Faites glisser le **Utilités** > **Action d'enregistrement** composant dans le panneau Composants après le nœud Générer le contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



14. Entrez un nom pour le nœud.

    Pour cet exemple, le nom du nœud est Créer un article de la base de connaissances.

15. Renseignez les autres champs obligatoires.

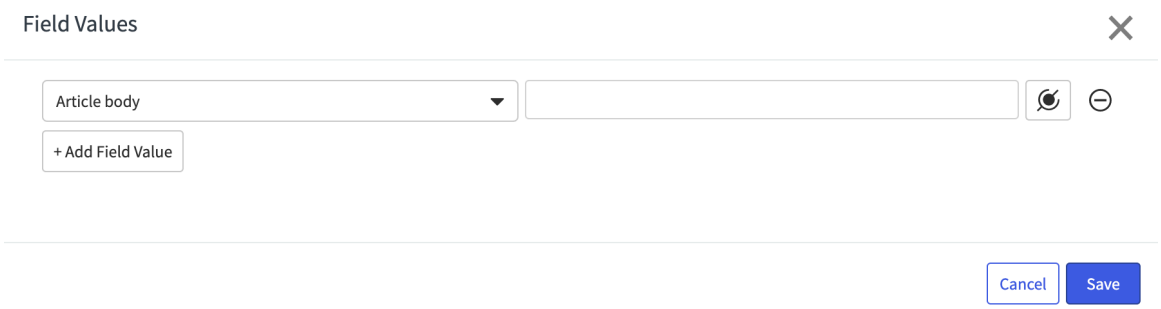
    a. Pour le type Action, choisissez si vous souhaitez créer un enregistrement ou mettre à jour un enregistrement existant.

       Dans cet exemple, le type d'action est Créer un enregistrement.

    b. Sélectionnez la table pour l'enregistrement nouveau ou mis à jour.

       Cet exemple utilise la table Connaissances (kb_knowledge).

16. Sous Champ, sélectionnez le bouton **Ajouter un champ** pour ouvrir la fenêtre Valeurs de champ.
17. Définissez une valeur de champ en sélectionnant **Ajouter une valeur de champ**.



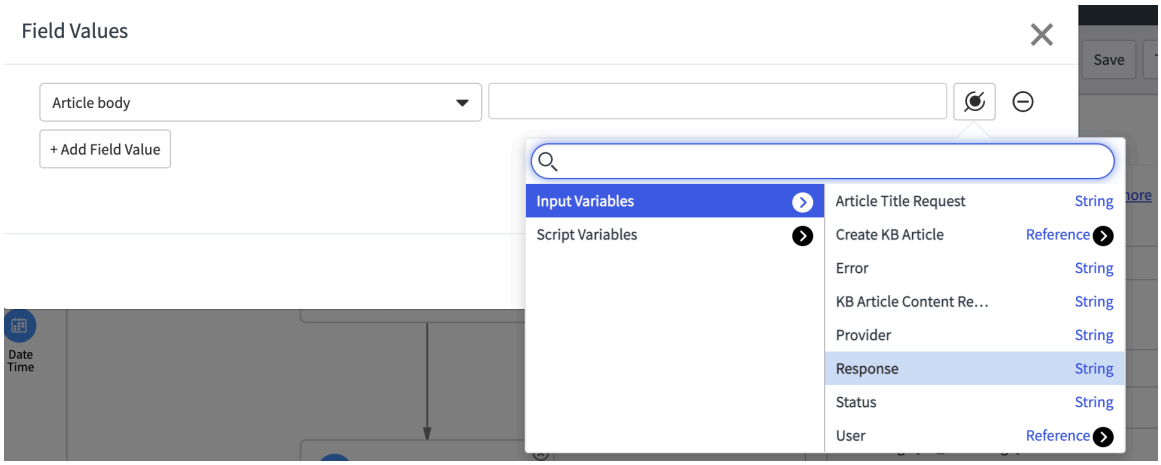
18. Sélectionnez le champ que vous souhaitez mettre à jour dans la liste.

    Vous pouvez ajouter autant de champs que vous le souhaitez. Dans cet exemple, les champs sont Corps de l'article, Base de connaissances et Brève description.

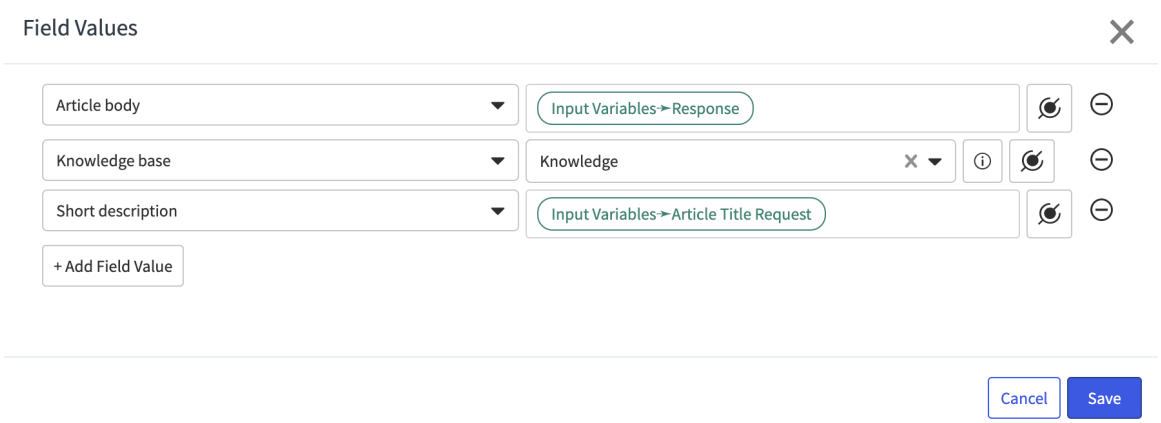
19. Sélectionnez l'icône de pastille de données pour ouvrir le menu de sélection des pastilles de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



20. Pour le champ Corps de l'article , sélectionnez Variables d'entrée< Réponse pour utiliser la réponse générée par le nœud Générer du contenu.
21. Pour le champ Base de connaissances , sélectionnez Base de connaissances ou votre catégorie préférée.
22. Pour le champ Brève description , sélectionnez l'icône de pastille de données et ajoutez **Variables d'entrée** > **Demande de titre d'article**ou le nom du nœud d'entrée utilisateur qui demande un titre.



23. Enregistrez vos sélections de champs et fermez la fenêtre Valeurs de champ en sélectionnant **Enregistrer**.
24. Enregistrez la rubrique en sélectionnant **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Cet exemple de rubrique crée des articles de la base de connaissances simples. Utilisez des entrées utilisateur supplémentaires, telles que des informations de contexte et de contexte, pour les articles plus complexes.

Remarque :
Examinez tout contenu généré avant de publier. Consultez Limitations de l'IA pour plus de détails.

Utiliser l'analyse des sentiments avec Studio de workflow

Créez un flux pour mettre à niveau le groupe d'affectation d'un incident si l'utilisateur a un sentiment négatif dans la brève description.

Avant de commencer

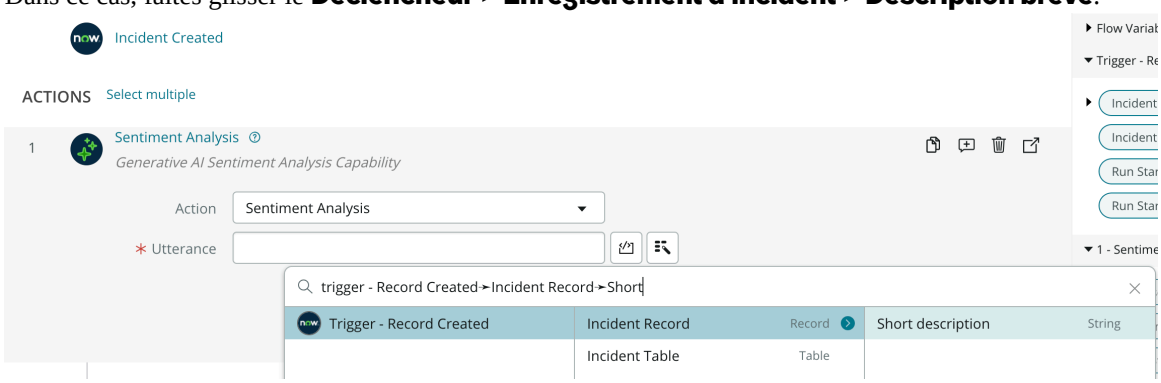
Rôle requis : admin

Traduction automatique

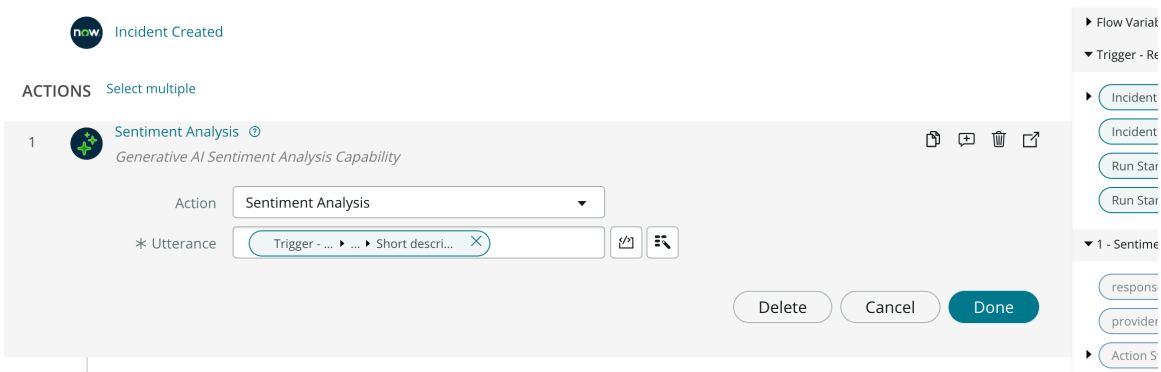
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
2. Sélectionner **Nouveau** > **Flux**.
3. Saisissez le nom du flux, par exemple Groupe d'affectation de changement si sentiment négatif.
4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Sélectionnez **Ajouter un déclencheur**.
6. Sélectionner **Enregistrement** > **Créées** pour mettre à jour un nouvel enregistrement.
7. Sélectionnez la table sur laquelle le flux doit s'exécuter.
   Pour cet exemple, sélectionnez la table Incident (incident).
8. Sélectionnez **Terminé**.
9. Sous Actions, sélectionnez **Ajouter une action, une logique de flux ou un flux secondaire,** puis sélectionnez **Action** pour ouvrir le panneau Actions.
10. Dans le sélecteur d'actions, recherchez le **Contrôleur d'IA générative** > **Analyse des sentiments** et sélectionnez-la.
11. Faites glisser une pastille de données à partir du panneau de données ou sélectionnez l'icône du sélecteur de pastilles de données.
    Dans ce cas, faites glisser le **Déclencheur** > **Enregistrement d'incident** > **Description brève**.



12. Sélectionnez **Terminé**.

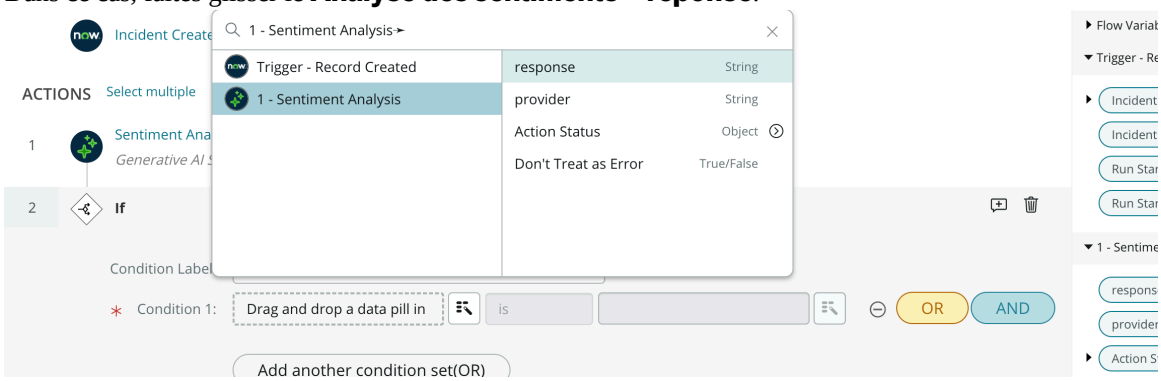


13. Ajoutez une action en sélectionnant **Ajouter une action, Logique de flux ou Flux secondaire**.
14. Sélectionner **Logique de flux** > **Si**.
15. Donnez un nom à **l'étiquette Condition** , tel que Sentiment négatif.
16. Pour le champ **Condition** , faites glisser une pastille de données ou sélectionnez l'icône du sélecteur de pastilles de données pour rechercher la condition correcte.

Traduction automatique

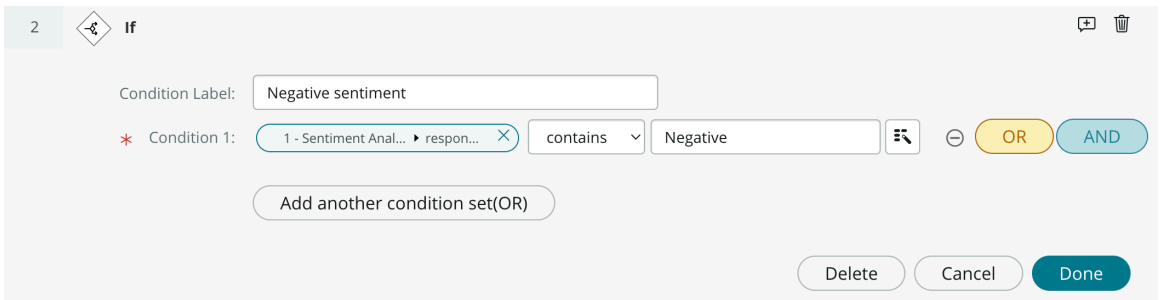
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans ce cas, faites glisser le **Analyse des sentiments** > **réponse**.



17. La sélection contient la valeur négative.

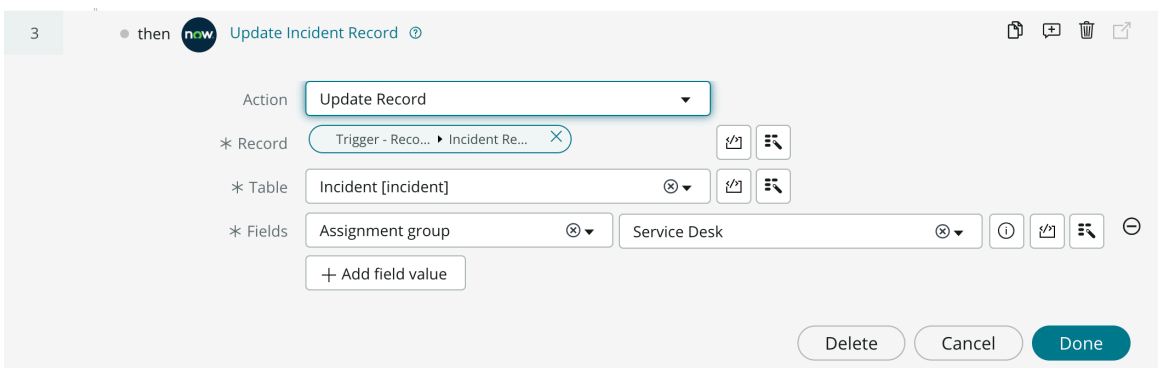
> **Remarque :**
> Les majuscules sont importantes. Ce flux ne fonctionne pas si la valeur est définie sur négatif.



18. Recherchez **Mettre à jour l'enregistrement** et sélectionnez l'action.
19. Faites glisser le **Déclencheur** > **Enregistrement de ticket** dans le champ **Enregistrement** ou sélectionnez l'icône dans laquelle effectuer la recherche.

    Le champ **Table** est renseigné automatiquement en fonction de l'enregistrement du déclencheur.
20. Sélectionnez **Ajouter une valeur de champ** et recherchez les champs que vous souhaitez mettre à jour. Dans cet exemple, sélectionnez **Groupe d'affectation**.
21. Sélectionnez la valeur sur laquelle vous souhaitez définir le champ.

    La valeur du champ dépend de votre cas d'utilisation. Dans cet exemple, la valeur est définie sur Centre de services.



22. Sélectionnez **Terminé**.
23. Enregistrez le flux en sélectionnant **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Une fois que vous avez enregistré le flux, vous devez l'activer pour le migrer vers la production ou le tester davantage.

Utiliser un script avec Contrôleur d'IA générative

Utilisez les scripts en arrière-plan et Contrôleur d'IA générative l'invite générique pour interagir directement avec l'API du modèle d'IA générative.

Avant de commencer

Vous devez disposer Vancouver du correctif 2 ou d'une version supérieure pour scripter avec sn_one_extend. Objets OneExtendUtil .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Scripts - Arrière-plan**.
2. Créez le contenu textuel d'une invite générique en créant un tableau de demandes avec un objet executionRequests unique.
3. Dans executionRequests, ajoutez les attributs payload et capabilityID .
   Le capabilityID correspond à l'sys_id de l'option dans la table Options OneExtend (sys_one_extend_capability), telle que l'invite générique.
4. Ajoutez les entrées requises en tant qu'attributs dans l'objet de charge utile .

Option	Attributs obligatoires
Invite générique	*invite* : invite à laquelle l'IA générative doit répondre.
Générer du contenu	*rubrique* : objet pour la génération de contenu.
Analyse des sentiments	*énoncé* : Texte à analyser pour le sentiment de l'utilisateur.
Résumer	*textToSummarize* : rubrique permettant à l'IA de générer un résumé.

Voici un exemple de tableau de demandes pour l'aptitude d'invite générique.

```
var request = {
  "executionRequests": [
   {
     "payload": {
       "prompt": "Can you act like my business partner and give me some advice on a pitch?"
      },
      "capabilityId": "0c90ca79533121106b38ddeeff7b12d7"
    }
 ]
};
```

5. Appelez la méthode d'exécution sur sn_one_extend. OneExtendUtil.
6. **Facultatif :** Pour afficher la réponse après l'exécution du script d'arrière-plan, imprimez la réponse au format JSON lisible à l'aide du code suivant :

```
gs.info(JSON.stringify(sn_one_extend.OneExtendUtil.execute(request)));
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence pour Contrôleur d'IA générative

Les rubriques de référence fournissent des informations sur les actions, les tables et les propriétés de Contrôleur d'IA générative flux.

Actions de flux

Action	Description
Générer du contenu	Générez du contenu avec un modèle d'intelligence artificielle pour créer rapidement des corps de texte, par exemple en générant des articles de base de connaissances à partir d'interactions, de tickets ou d'incidents.
Résumer	Résumez de grands volumes de texte ou des échanges compliqués pour faciliter le transfert d'informations, par exemple lors des transferts entre agents virtuels et agents réels.
Analyse des sentiments	Analysez le sentiment des utilisateurs en fonction du texte saisi dans les interactions et les formulaires afin d'améliorer l'expérience client.
Invite générique	Utilisez l'IA générative pour générer des idées et faire un brainstorming sur n'importe quel sujet, comme des idées pour augmenter l'engagement.

Tables installées

Nom	Table	Description
Option OneExtend	sys_one_extend_capability	Contrôleur d'IA générative des options telles que Résumer, Synthèse d'enregistrement, Générer du contenu et Invite générique.
Définition de l'option OneExtend	sys_one_extend_capability_definition	Configuration des attributs pour les variables d'entrée et de sortie des Studio de workflow flux secondaires.
Attribut de définition de l'option OneExtend	sys_one_extend_definition_attribute	Variables d'entrée et de sortie pour Studio de workflow les flux secondaires. Les noms de variables ne peuvent pas être changés si l'aptitude est active et utilisée sur l'instance. Vous pouvez vérifier si une aptitude est utilisée en accédant à la table Utilisations OneExtend.
Configuration du générateur OneExtend	sys_one_extend_builder_config	Détermine quelle aptitude et quel fournisseur sont associés à chaque composant de générateur pour Studio de workflow et Concepteur d'agent virtuel.
Option du générateur OneExtend	sys_one_extend_builder_capability	Définitions d'une capacité et son fournisseur pour les composants du générateur.
Utilisation OneExtend	sys_one_extend_usage	Chaque utilisation d'une option dans une Studio de workflow rubrique OU Concepteur d'agent virtuel ,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Table	Description
		ainsi que tous les scripts tels que les règles métier ou les actions d'interface utilisateur.
Métadonnées du journal d'IA générative	sys_gen_ai_log_metadata	Consignez les données sur les demandes aux LLM, y compris les informations sur la définition, les erreurs, l'utilisateur et les commentaires fournis. Le contenu généré par l'IA peut être suivi pendant une durée supérieure à six mois avec Now Assist l'option de configuration. Vous pouvez exporter des données historiques en écrivant un script pour les copier dans une autre table sans supprimer les informations.
Mesure de l'IA générative	sys_generative_ai_metric	Consigne diverses mesures pour aider à évaluer les performances et la précision des réponses LLM, telles que le score d'édition, la distance d'édition, l'activité du garde-fou et des détails sur le modèle LLM utilisé.

Propriétés

Propriétés du contrôleur d'IA générative

Propriété	Description
com.sn.generative.ai.provider	Fournisseur par défaut en l'absence de définition d'aptitude. Type : liste de choix Aucune valeur par défaut
com.sn.generative.ai.ais.message	Message qui s'affiche lorsque Recherche IA ne parvient pas à trouver une réponse à une requête. Type : chaîne Valeur par défaut : Aucune réponse trouvée.
com.sn.generative.ai.log_prompt	Invite qui détermine si les appels d'API de l'IA générative sont journalisés. Type : true | false Valeur par défaut : true
com.sn.generative.ai.moderation.message	Message qui s'affiche si les outils de modération OpenAI ou Azure OpenAI identifient le contenu qui va à l'encontre de leurs conditions d'utilisation. Type : chaîne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du contrôleur d'IA générative (suite)

Propriété	Description
	Valeur par défaut : la réponse ne peut pas être affichée car OpenAI la juge inappropriée.
com.glide.one.extend.token.buffer	Tampon qui vérifie la demande de nombre de jetons avant l'exécution d'une aptitude OneExtend. Le nombre maximal de jetons de demande autorisés est calculé en fonction du nombre maximal de jetons autorisés par l'API du fournisseur d'IA, moins le jeton de réponse et la valeur tampon spécifiés dans cette propriété système. Type : nombre entier Valeur par défaut : 250
domaine.llm.usage.entitled	Détermine s'il convient d'utiliser le LLM pour un domaine spécifique afin de traiter des données ou de restreindre son utilisation. Type : true | false Valeur par défaut : true

Liens externes

Fournisseur	Politique de données	Politique d'utilisation
Socle rocheux amazonien	Protection des données	Conditions d'utilisation du service AWS
Aleph Alpha	Confidentialité des données	Termes et conditions
Google Cloud	Conditions d'utilisation de Google Cloud Platform	Conditions d'utilisation de Google Cloud Platform
IBM watsonx	Assurer la sécurité et la conformité de vos données	Conditions d'utilisation du modèle de fondation dans watsonx.ai
Microsoft Azure OpenAI	Données, confidentialité et sécurité pour Azure OpenAI Service	Code de conduite pour Azure OpenAI Service
OpenAI	Politiques d'utilisation des données d'API	Politiques d'utilisation

Action Générer du contenu

Utilisez l'action Générer du contenu avec Studio de workflow et Agent virtuel pour générer des corps de texte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs

Champ	Description
Sujet	Objet sur lequel le modèle IA doit générer du texte. Vous pouvez entrer du texte directement ou utiliser des pastilles à partir du panneau de données.

Entrées

Fournissez une valeur pour chaque entrée dont votre flux a besoin. Pour ajouter des valeurs dynamiques, vous pouvez également faire glisser des pastilles à partir du panneau Données ou les sélectionner dans le sélecteur de pilules.

Sujet

Type de données : *String*

Objet sur lequel le modèle IA doit générer du texte. Vous pouvez entrer du texte directement ou utiliser des pastilles à partir du panneau de données.

Sorties

Ces résultats apparaissent dans le panneau de données. Vous pouvez les utiliser comme entrées ailleurs dans votre flux.

Réponse

Type de données : *String*

Le contenu généré par le modèle d'IA.

Fournisseur

Type de données : *String*

Nom du modèle d'IA qui a généré la réponse.

État de l'action

Type de données : *String*

Détails sur le succès de l'action.

Action d'invite générique

Utilisez l'action Invite générique pour Studio de workflow répondre à une invite générale avec un modèle d'IA.

Champs

Champ	Description
Invite	Déclaration ou question à laquelle le modèle d'IA doit générer une réponse. Vous pouvez entrer du texte directement ou sélectionner des pastilles dans le panneau de données.

Entrées

Fournissez une valeur pour chaque entrée dont votre flux a besoin. Pour ajouter des valeurs dynamiques, vous pouvez également faire glisser des pastilles à partir du panneau Données ou les sélectionner dans le sélecteur de pilules.

Invite

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de données : *String*

Vous pouvez entrer du texte directement ou sélectionner des pastilles dans le panneau de données.

Sorties

Ces résultats apparaissent dans le panneau de données. Vous pouvez les utiliser comme entrées ailleurs dans votre flux.

Réponse

Type de données : *String*

Contenu généré par le modèle d'IA.

Fournisseur

Type de données : *String*

Nom du modèle d'IA qui a généré la réponse.

État de l'action

Type de données : *String*

Détails sur le succès de l'action.

Action d'analyse des sentiments

Utilisez l'action Analyse des sentiments avec Studio de workflow et Agent virtuel pour détecter le sentiment de vos utilisateurs à partir de leur entrée.

Champs

Champ	Description
Énoncé	Texte à analyser pour le sentiment de l'utilisateur.

Entrées

Fournissez une valeur pour chaque entrée dont votre flux a besoin. Pour ajouter des valeurs dynamiques, vous pouvez également faire glisser des pastilles à partir du panneau Données ou les sélectionner dans le sélecteur de pilules.

Énoncé

Type de données : *String*

Texte généré par l'utilisateur pour analyser le sentiment. Vous pouvez entrer du texte directement ou utiliser des pastilles à partir du panneau de données.

Sorties

Ces résultats apparaissent dans le panneau de données. Vous pouvez les utiliser comme entrées ailleurs dans votre flux.

Réponse

Type de données : *String*

Contenu généré par le modèle d'IA.

Fournisseur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de données : *String*

Nom du modèle d'IA qui a généré la réponse.

État de l'action

Type de données : *String*

Détails sur le succès de l'action.

Action de synthèse

Utilisez l'action Résumer avec Studio de workflow pour résumer les informations avec le modèle d'IA.

Champs

Champ	Description
Texte à synthétiser	Texte à synthétiser par le modèle d'IA. Vous pouvez entrer du texte directement ou faire glisser une pastille depuis le panneau de données.

Entrées

Fournissez une valeur pour chaque entrée dont votre flux a besoin. Pour ajouter des valeurs dynamiques, vous pouvez également faire glisser des pastilles à partir du panneau Données ou les sélectionner dans le sélecteur de pilules.

Entrée

Type de données : *String*

Texte à synthétiser par le modèle d'IA.

Remarque :
Vous devez ajouter une certaine quantité de texte directement ainsi que toutes les pastilles de données du sélecteur de pilules.

Sorties

Ces résultats apparaissent dans le panneau de données. Vous pouvez les utiliser comme entrées ailleurs dans votre flux.

Réponse

Type de données : *String*

Contenu généré par le modèle d'IA.

Fournisseur

Type de données : *String*

Nom du modèle d'IA qui a généré la réponse.

État de l'action

Type de données : *String*

Détails sur le succès de l'action.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Now Assist Agents IA

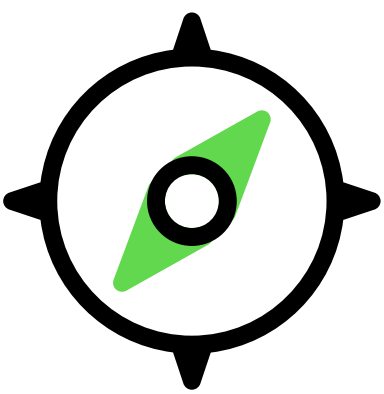
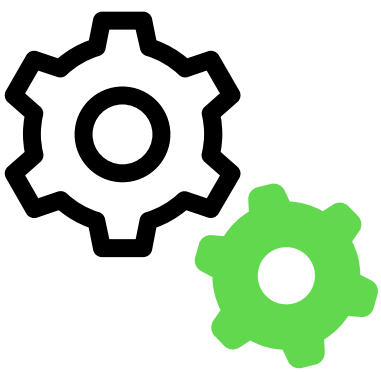
Les ServiceNow® Now Assist agents IA sont des entités qui imitent l'intelligence humaine en utilisant de grands modèles de langage (LLM). Les agents IA peuvent effectuer des tâches allant de simples réponses automatisées à la résolution de problèmes complexes. En utilisant des agents IA, vous pouvez réduire la charge de travail de vos agents actifs et contribuer à augmenter leur productivité.

https://players.brightcove.net/5764318617001/default_default/index.html?videoId=6369456205112

Apprenez-en davantage sur les concepts qui sous-tendent les agents IA et sur la manière dont ils peuvent vous aider à répondre aux besoins spécifiques de votre entreprise.

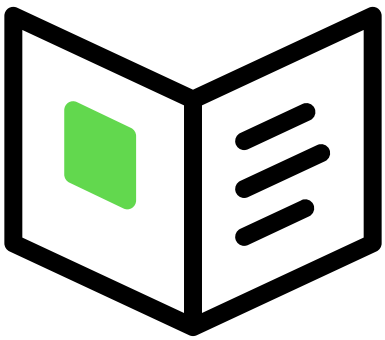
Premiers pas

Sélectionnez une tuile pour commencer à utiliser Now Assist les agents IA.

Explorer	Configurer	Créer un agent IA
		
En savoir plus sur les Now Assist agents IA	Configurer l'expérience IA agentique dans Studio d'agents IA	Créez vos propres agents IA personnalisés avec des cadres de raisonnement multi-agents avancés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un workflow agentique	Référence	
		
Créez vos workflows agentiques avec des instructions et des déclencheurs planifiés	En savoir plus sur les rôles d'utilisateur, les tables et les propriétés dans Now Assist les agents IA	

Vous recherchez un agent IA ?

- Il peut y avoir des agents IA installés avec l'application qui ne sont pas utilisés dans les Now Assist workflows agentiques. Pour savoir comment afficher tous les agents disponibles sur votre instance, consultez Rechercher des agents IA.
- Pour rechercher des agents qui ne peuvent pas être installés sur votre instance, visitez AI Agent Marketplace sur le ServiceNow Store.

Important :

- Tous les fournisseurs de modèles ne sont pas disponibles pour les clients ayant des SKU dans le pays, et certains produits/fonctionnalités Now Assist ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans le pays. Pour plus d'informations, consultez l'article KB1584492 dans la base de connaissances Now Support. Assurez-vous de vérifier les mises à jour de disponibilité des fournisseurs de modèles dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints. Pour en savoir plus, consultez l'article KB0743854 dans la Now Support Base de connaissances. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement disponibles que pour les clients dans certaines régions. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n'y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d'utilisation. Pour atténuer ces problèmes, il est de votre responsabilité de tester et d'évaluer l'exactitude, le préjudice et la pertinence de votre utilisation de cette application pour votre cas d'utilisation, d'utiliser une supervision humaine des résultats et de vous abstenir de vous fier uniquement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

aux résultats générés par l'IA à des fins de prise de décision. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure. Vous acceptez de respecter la politique d'utilisation acceptable de l'IA de ServiceNow , qui peut être mise à jour par ServiceNow.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre portail de conformité CORE .

Collecte de données

ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans le Now Assist Page Se désabonner.

Pour plus d'informations, consultez le Now Assist documentation.

Explorer les Now Assist agents IA

Découvrez comment l'application Agents IA peut aider à améliorer la Now Assist productivité des agents actifs en utilisant des agents IA pour effectuer des tâches. Les agents IA simulent une intelligence humaine pour gérer diverses tâches allant des réponses automatisées à la résolution de problèmes complexes.

Now Assist Terminologie des agents IA

- **Système agentique** : Un système agentique est un type de logiciel ou d'IA qui perçoit son environnement, décide en fonction de cette perception et prend des mesures pour atteindre des objectifs spécifiques, souvent avec une intervention humaine minimale. Un système agentique peut apprendre, s'adapter et fonctionner de manière indépendante pour résoudre des problèmes ou effectuer des tâches.
- **Agent IA** : sur le ServiceNow AI Platform système agentique, un agent IA contient un ensemble d'instructions de grand modèle de langage (LLM) avec les outils permettant d'effectuer ces tâches spécifiques.
- **Workflow agentique** : dans le système agentique de votre instance, un workflow agentique contient un ensemble d'instructions LLM avec un ou plusieurs agents IA qui peuvent exécuter un objectif.

Vue d'ensemble des agents IA

L'application Now Assist Agents IA est conçue pour exploiter en toute sécurité vos données, vos workflows et vos intégrations de manière native sur le ServiceNow AI Platform. Les agents IA peuvent ajuster dynamiquement les actions en fonction de la progression et de l'évolution des conditions des incidents ou des tickets pour s'assurer qu'ils restent concentrés sur la réalisation de leurs objectifs.

Utilisez des agents IA pour effectuer les tâches suivantes pour votre organisation :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Élaborez dynamiquement un plan pour résoudre un incident ou un ticket.
- Collaborez avec d'autres agents IA pour des sous-tâches selon les besoins.
- Prenez en compte les commentaires des humains au besoin.
- Travaillez sur des tâches à forte intensité de connaissances qui nécessitent de l'information, de la compréhension et des compétences pour accomplir cette tâche.
- Trouvez une solution en utilisant plusieurs sources de connaissances ou des incidents similaires.
- Planifiez la résolution d'un problème grâce à la collaboration humaine.
- Évitez les itérations et la détection en définissant un flux spécifique.

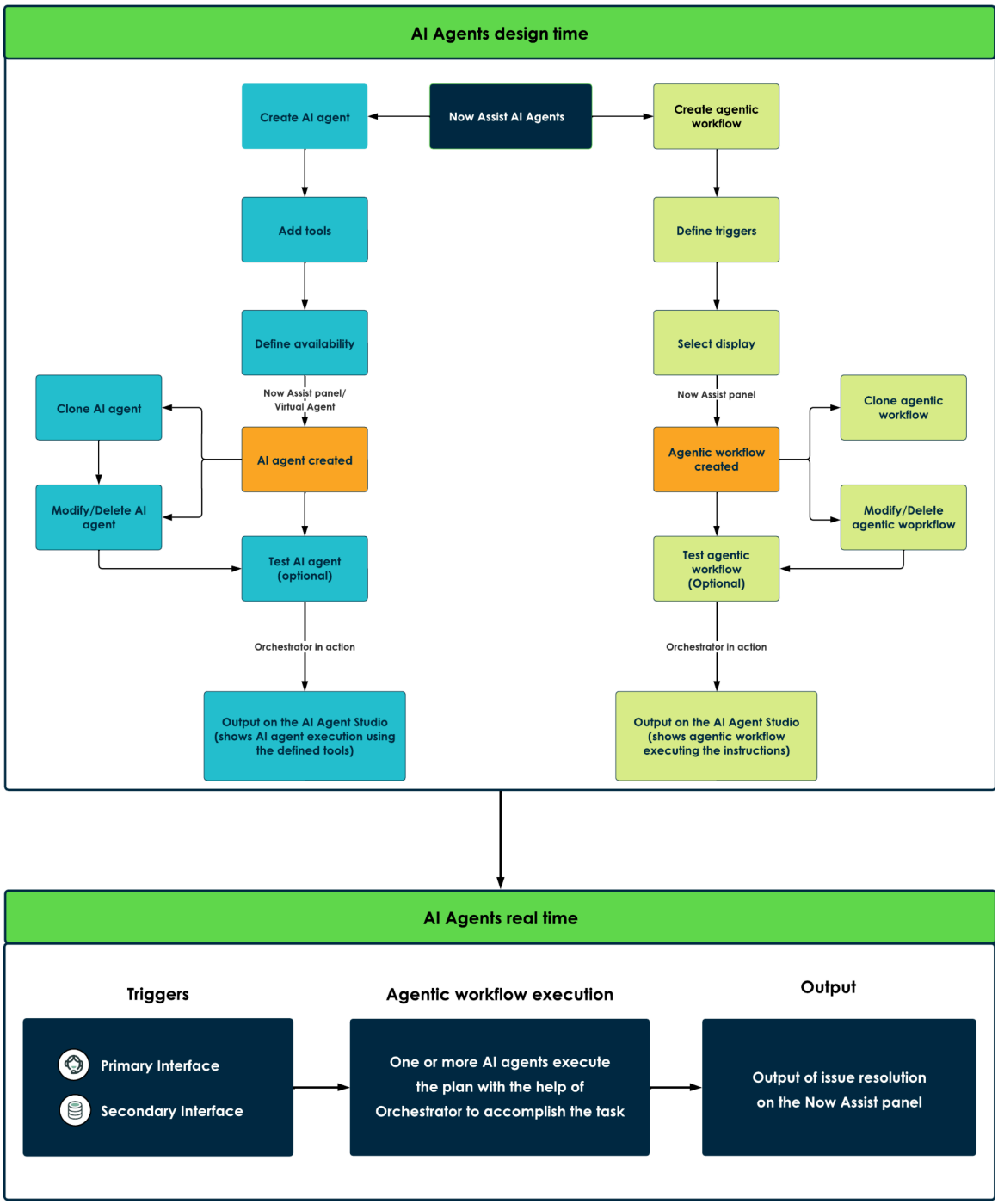
Vous pouvez créer, dupliquer ou modifier des workflows agentiques. Vous devez activer les workflows agentiques du système de base avant de pouvoir les utiliser. Pour plus d'informations sur l'activation d'un workflow agentique, consultez Modèle de workflow agentique. Pour plus d'informations sur le clonage d'un workflow agentique, consultez Clonage d'un workflow agentique.

Les workflows agentiques du système de base restent en lecture seule. Vous devez les dupliquer pour les utiliser. Pour plus d'informations sur le clonage d'un workflow agentique, consultez Clonage d'un workflow agentique. Vous pouvez modifier le workflow agentique dupliqué du système de base pour répondre à vos besoins. Pour plus d'informations, consultez Modifier un workflow agentique. Vous devez activer les workflows agentiques du système de base avant de pouvoir les utiliser. Pour plus d'informations sur l'activation d'un workflow agentique, consultez Modèle de workflow agentique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux de conception et d'exécution des agents IA



Now Assist Les agents IA ont deux composants : les agents IA et les workflows agentiques. En utilisant Configuration guidée dans Studio d'agents IA, vous créez des agents et des workflows IA, ajoutez des outils ou définissez des déclencheurs, et définissez la disponibilité ou l'emplacement d'affichage. Une fois qu'ils sont créés, vous pouvez les dupliquer, les modifier et les tester dans Studio d'agents IA.

Au moment de l'exécution, les déclencheurs dans les interfaces primaire et secondaire provoquent l'exécution du workflow agentique, où un ou plusieurs agents IA exécutent le plan à l'aide de l'orchestrateur d'agent IA pour accomplir la tâche. Après l'exécution du workflow agentique, la sortie apparaît dans le Now Assist panneau. Pour en savoir plus sur ce qu'est un orchestrateur d'agent IA, consultez la section Orchestrateur d'agents IA Now Assist dans cette rubrique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comment faire fonctionner Now Assist des agents IA

Les agents IA peuvent utiliser divers outils, tels que les recherches sur le Web, les opérations d'enregistrement et les flux, pour travailler sur les workflows agentiques que vous définissez.

Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Vue d'ensemble** > **Découvrez ce qui vous attend** et sélectionnez **Afficher les étapes** pour voir comment vous pouvez mettre vos agents IA au travail avec succès.

1. Créer un workflow agentique : les workflows agentiques définissent le problème et la situation sur lesquels vous souhaitez que vos agents IA travaillent. Sans workflow agentique, vos agents ne savent ni quand ni sur quoi travailler.
2. Créer des agents IA : les agents IA utilisent des outils pour exécuter des tâches. Considérez les tâches nécessaires pour résoudre le workflow agentique que vous avez créé. Créez un ou plusieurs agents pour exécuter ces tâches.
3. Tester le workflow agentique : découvrez les performances de vos agents IA. Apportez des ajustements au workflow agentique ou aux agents IA. Testez jusqu'à ce que tout fonctionne comme vous le souhaitez.
4. Déployer : faites fonctionner vos agents IA dans l'ensemble de votre organisation.

Now Assist Orchestrateur d'agents IA

Vous pouvez utiliser l'orchestrateur d'agent IA pour vérifier que vos équipes d'agents IA travaillent ensemble et suivent les workflows agentiques dans l'ensemble de l'entreprise.

L'orchestrateur d'agent IA dans le cadre de travail agentique est une entité de coordinateur qui gère la collaboration entre plusieurs agents en acheminant les demandes d'un agent à d'autres agents pour aider à accomplir une tâche complexe. L'orchestrateur d'agent IA peut également contacter l'un des agents impliqués dans l'accomplissement de la tâche afin d'obtenir le contexte ou les informations manquantes de l'utilisateur pour l'achèvement de la tâche.

Les agents IA ne travaillent pas de manière isolée. S'ils sont bloqués ou échouent à accomplir une tâche, ils peuvent retourner à l'orchestrateur d'agent IA et demander de l'aide, en utilisant l'aspect itératif des agents IA.

Contenu des documents de référence dans Now Assist les agents IA

Lorsque vous exécutez des agents IA et des workflows agentiques dans Now Assist des agents IA, vous pouvez afficher par défaut des citations sur le Now Assist panneau qui fournissent des résumés pour obtenir des incidents similaires et des articles de la base de connaissances pertinents.

Génération de contenus des documents de référence :

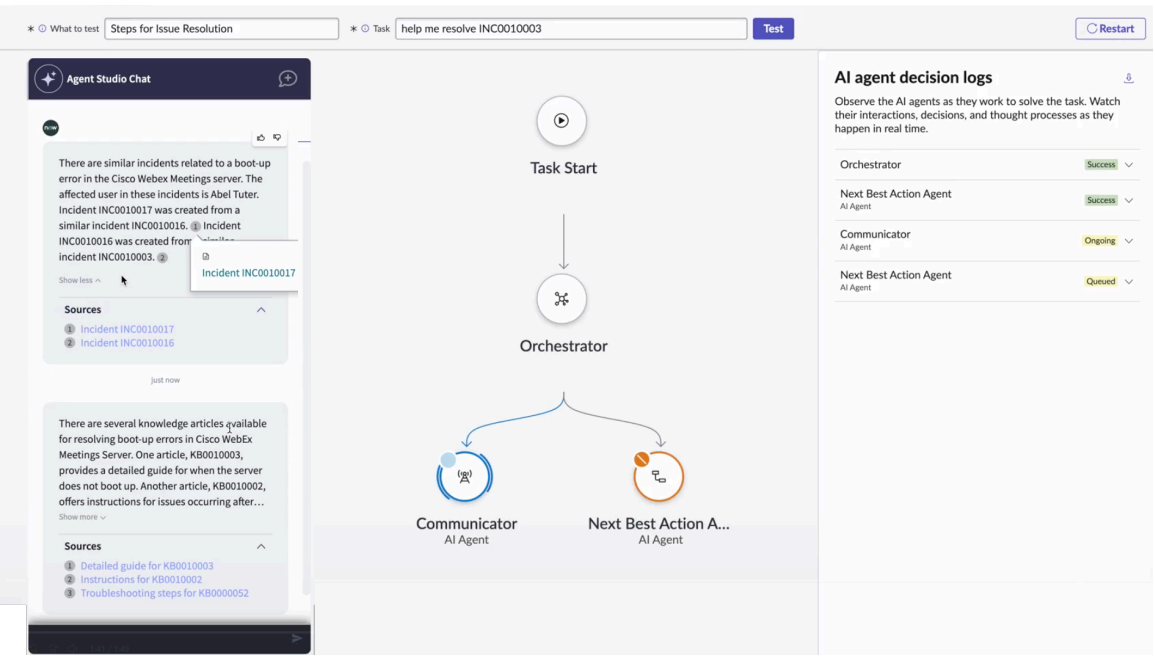
- Les citations sont générées par le LLM (Large Language Model), qui utilise les informations dont il dispose.
- Les URL ne peuvent pas être générées par LLM si les informations pertinentes ne sont pas fournies.
- Les LLM doivent fournir des URL appropriées pour obtenir de meilleurs résultats.
- Les URL de citation sont renvoyées directement à partir des sorties de l'outil.
- Le LLM a pour instruction de ne pas générer ou supposer de citations si elles ne sont pas présentes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

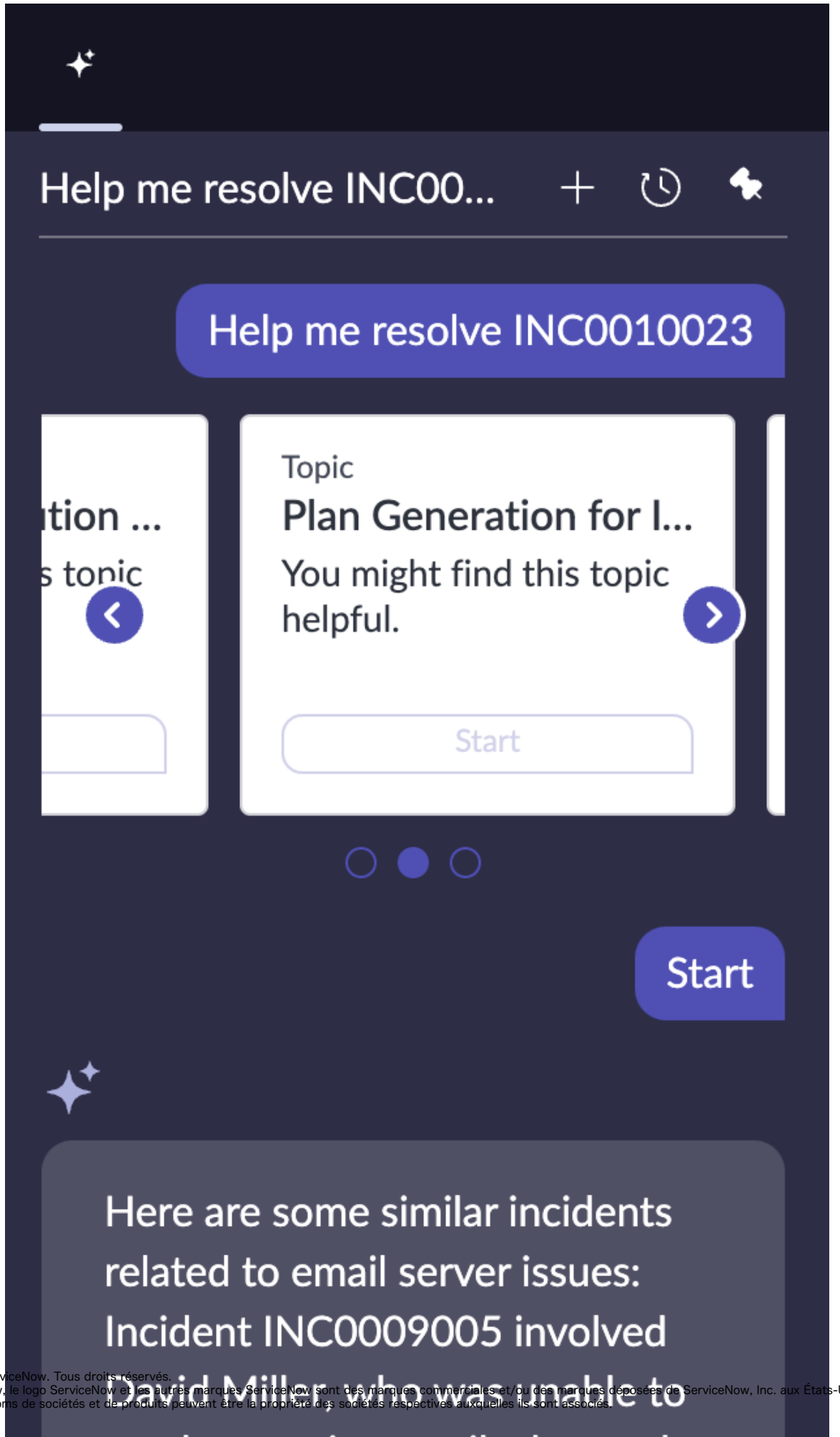
Remarque :
Les URL non valides ou mal formées ne s’affichent pas pour l’utilisateur.

Les citations contenant des incidents similaires et des articles de la base de connaissances pertinents s’affichent dans la section Sources de la messagerie instantanée Studio d'agents IA , dans le panneau et avec des Now Assist liens cliquables qui vous redirigent vers l’incident ou l’article de la base de connaissances.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez masquer les citations pour des workflows agentiques ou des agents IA spécifiques lorsque cela est nécessaire ou confidentiel. Pour plus d'informations, consultez Désactiver les contenus des documents de référence dans Studio d'agents IA.

Emprunt d'identité d'un utilisateur dans Now Assist les agents IA

Le workflow agentique exécute des outils en tant qu'utilisateur connecté dans le Now Assist panneau et dans Agent virtuel. Toutes les opérations effectuées dans l'outil dans ce flux sont également exécutées en tant qu'utilisateur connecté. Une fois l'emprunt d'identité activé, le test d'un agent IA utilise l'emprunt d'identité au niveau de l'instance.

Les administrateurs peuvent consulter les journaux avec les noms d'agents IA individuels pour savoir qui a approuvé l'action agentique dans un workflow agentique. Les journaux aident à déterminer un point de contact en cas de problème avec l'action agentique approuvée par l'agent IA.

Avec l'emprunt d'identité, le prestataire dans le Now Assist panneau et le demandeur peuvent Agent virtuel voir les transactions enregistrées au nom de l'agent IA qui a effectué l'exécution du workflow agentique.

Studio d'agents IA

Créez, gérez ou testez des agents IA et des workflows agentiques afin de créer des workflows auto-exécutables pour vous aider à atteindre vos objectifs business.

https://player.vimeo.com/video/1096896405?h=81ff7b3861&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Vue d'ensemble de Studio d'agents IA

Avec l'application Studio d'agents IA , vous pouvez créer, gérer ou tester des agents IA et des workflows agentiques au même endroit. Pour activer l'expérience IA agentique, vous devez d'abord installer Now Assist des agents IA. Pour plus d'informations, consultez Installer Now Assist des agents IA.

La page Vue d'ensemble comporte trois sections dans lesquelles vous pouvez trouver les informations que vous devez comprendre, commencer et continuer à développer des agents IA et des workflows agentiques. Lorsque vous vous rendez pour la Studio d'agents IA première fois au , des points de visite sont disponibles pour vous guider tout au long de l'expérience.

Dans la section Workflows agentiques prêts à l'emploi et agents IA, vous trouverez les modèles, les agents IA prêts à l'emploi et les workflows agentiques que vous pouvez incorporer tels quels ou dans des workflows personnalisés que vous créez. Vous pouvez même explorer d'autres modèles pour trouver ceux qui correspondent le mieux à vos besoins.

Dans la section Workflows agentiques récents et activité des agents IA, vous trouverez les workflows agentiques ou agents IA créés ou configurés le plus récemment. Dans les deux vues de listes, vous pouvez créer, dupliquer ou supprimer des workflows agentiques ou des agents IA. L'onglet comprend également un lien vers le tableau de bord des agents IA où vous pouvez passer en revue les détails sur l'utilisation et les performances de l'agent IA.

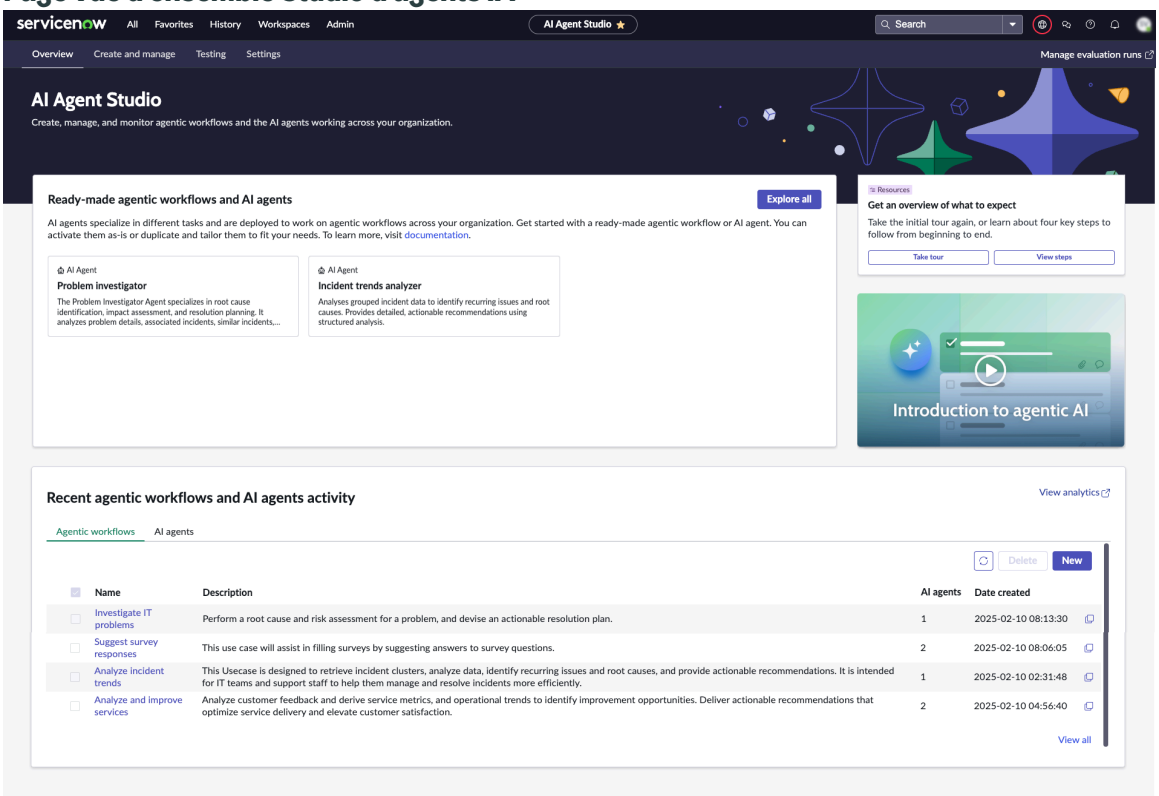
La troisième section est une carte permettant d'ouvrir un modal avec une liste de vérification du parcours qui décrit les étapes pour intégrer avec succès les agents IA dans vos workflows et une vidéo qui fournit une vue d'ensemble des agents et des workflows IA pour vous aider à démarrer. Sélectionnez **Afficher les étapes** pour ouvrir cette section.

L'exemple suivant montre la page Vue d'ensemble de .Studio d'agents IA

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page vue d'ensemble Studio d'agents IA

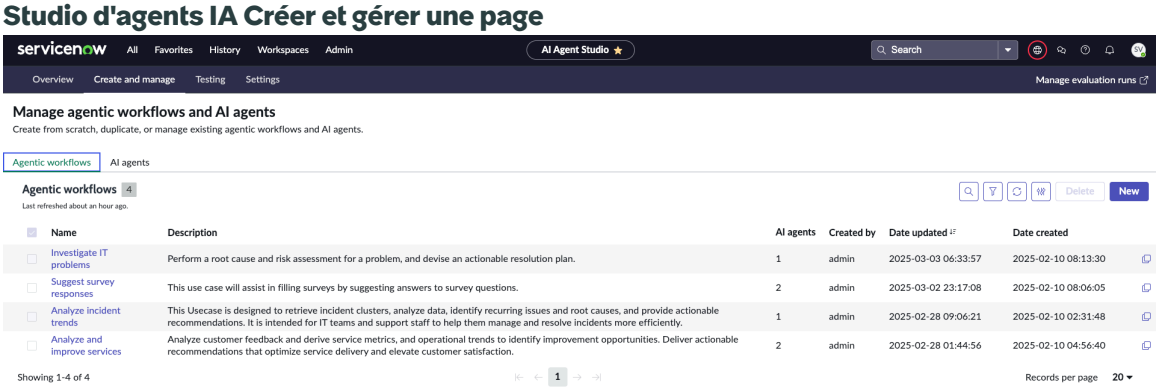


Gestion des workflows agentiques et des agents IA

À partir de la Studio d'agents IA page Créer et gérer, vous pouvez créer, dupliquer ou gérer les workflows agentiques et les agents IA existants. Cette page comporte deux onglets, l'un pour les workflows agentiques et l'autre pour les agents IA. Vous pouvez modifier les colonnes de la vue de liste pour modifier les informations affichées. Vous pouvez également rechercher ou filtrer les listes pour trouver rapidement les workflows agentiques et les agents IA que vous recherchez. En sélectionnant le nom du workflow agentique ou de l'agent IA, vous pouvez ouvrir Configuration guidée pour configurer ou reconfigurer le workflow agentique ou l'agent IA.

L'exemple suivant montre la page créer et gérer après l'installation Studio d'agents IA de plusieurs Now Assist applications.

Studio d'agents IA Créer et gérer une page



Activité de l'IA agentique

La page Activité contient des journaux d'exécution pour les workflows agentiques et les agents IA. La liste vous permet de filtrer en fonction de différents champs, y compris la

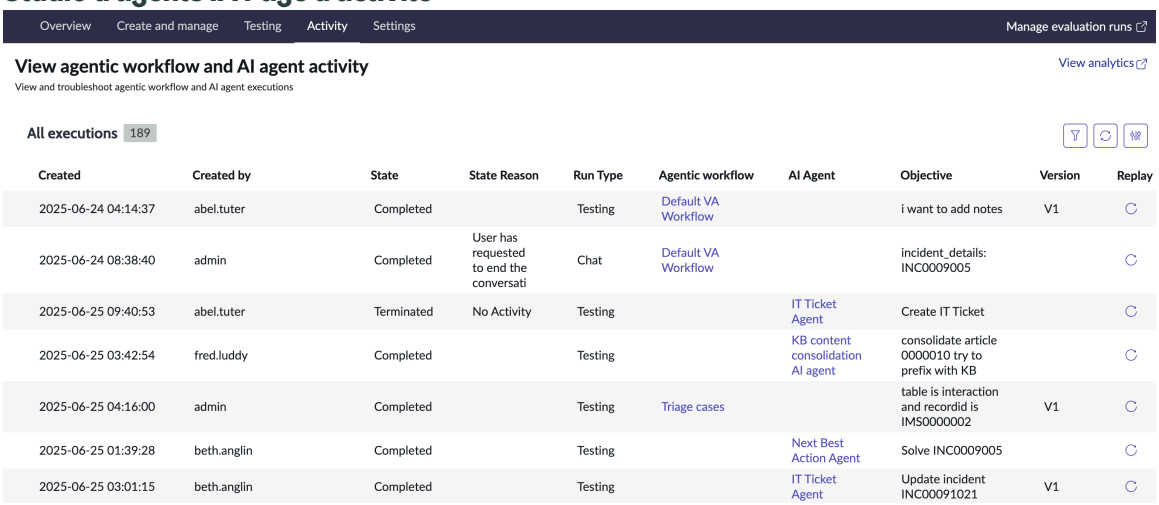
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

version. Pour plus d'informations sur la création de plusieurs versions du champ, reportez-vous à la *`List of steps`* section Contrôle de version pour les agents IA et les workflows agentiques.

L'exemple suivant montre plusieurs journaux d'exécution dans Studio d'agents IA.

Studio d'agents IA Page d'activité



Created	Created by	State	State Reason	Run Type	Agentic workflow	AI Agent	Objective	Version	Replay
2025-06-24 04:14:37	abel.tuter	Completed		Testing	Default VA Workflow		i want to add notes	V1	
2025-06-24 08:38:40	admin	Completed	User has requested to end the conversati	Chat	Default VA Workflow		incident_details: INC0009005		
2025-06-25 09:40:53	abel.tuter	Terminated	No Activity	Testing		IT Ticket Agent	Create IT Ticket		
2025-06-25 03:42:54	fred.luddy	Completed		Testing		KB content consolidation AI agent	consolidate article 0000010 try to prefix with KB		
2025-06-25 04:16:00	admin	Completed		Testing	Triage cases		table is interaction and recordid is IMS0000002	V1	
2025-06-25 01:39:28	beth.anglin	Completed		Testing		Next Best Action Agent	Solve INC0009005		
2025-06-25 03:01:15	beth.anglin	Completed		Testing		IT Ticket Agent	Update incident INC00091021	V1	

Test de l'agent IA

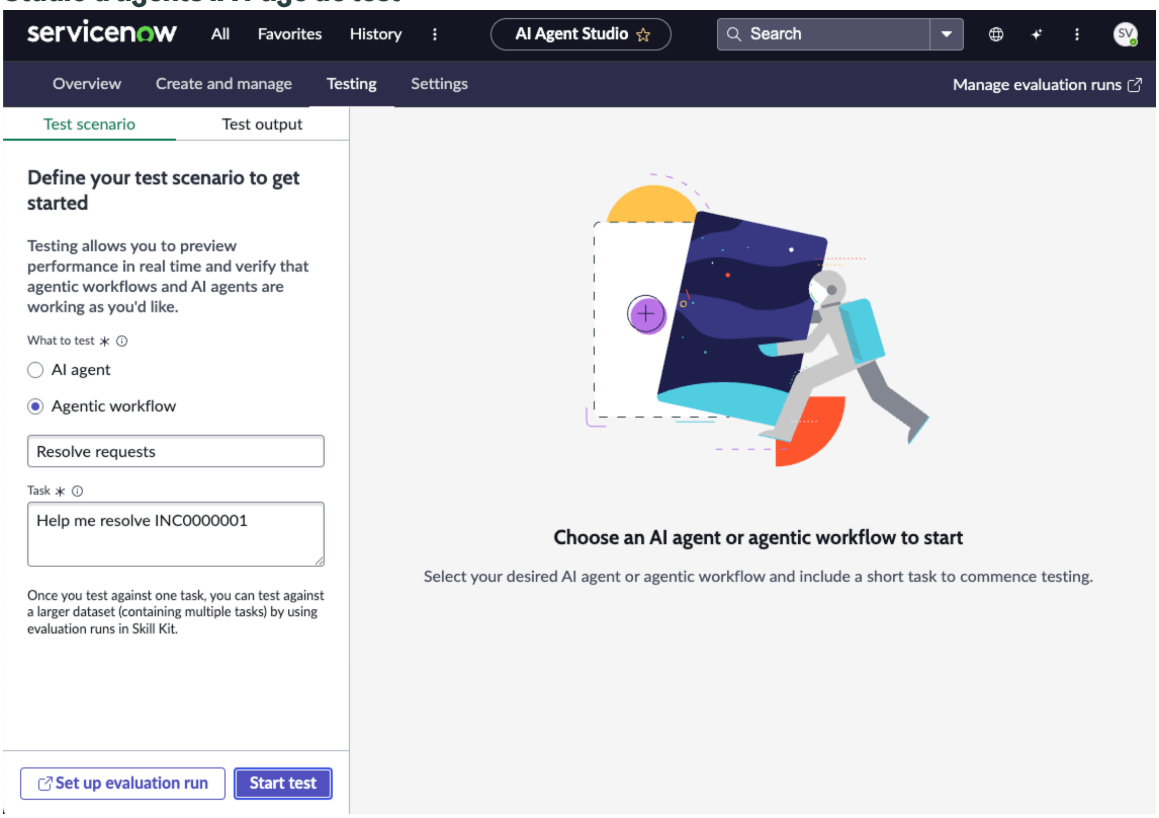
Sur la Studio d'agents IA page de test, vous pouvez tester vos workflows agentiques et vos agents IA en leur demandant d'effectuer de courtes tâches qui feraient partie de leurs workflows plus avancés. Par exemple, vous pouvez affecter le workflow agentique *Résoudre un incident* à un incident spécifique. Une fois la tâche commencée, vous pouvez voir la conversation de l'agent IA, l'orchestrateur d'agent IA et la chaîne logique utilisée pour réaliser la tâche.

L'exemple suivant montre les entrées d'un workflow agentique de demandes de résolution sur la page de test de Studio d'agents IA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Studio d'agents IA Page de test



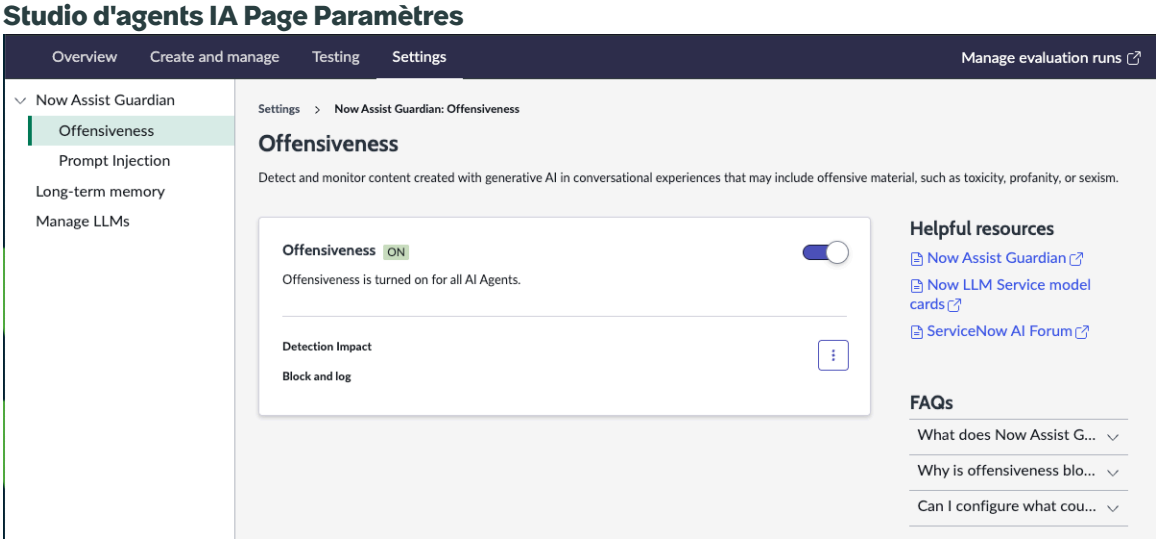
paramètres Studio d'agents IA

Sur la Studio d'agents IA page Paramètres, vous pouvez activer Gardien Now Assist vos agents IA. En utilisant Gardien Now Assist, vous pouvez configurer :

- Détection de caractère offensant
- Décision de tentative d’injection d’invite
- Mémoire à long terme pour les agents IA
- Gérer les LLM

L’image suivante montre les Studio d'agents IA paramètres.

Studio d'agents IA Page Paramètres



Traduction automatique

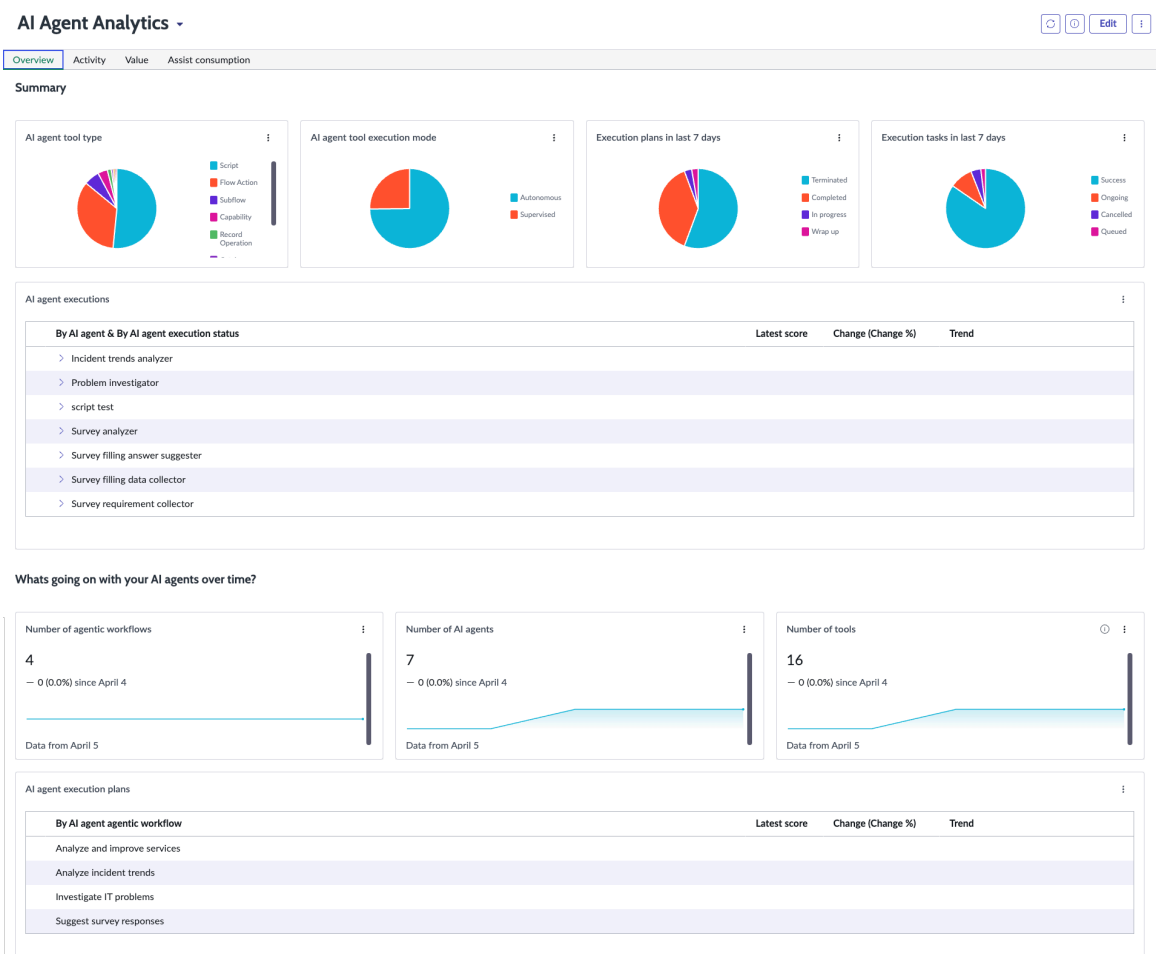
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord d'analyse de l'agent IA

À partir du tableau de bord d'analyse d'agent IA, vous pouvez examiner les statistiques essentielles sur vos agents IA et vos workflows agentiques. Vous pouvez afficher les données sur le nombre d'agents et de workflows agentiques utilisés, le gain d'efficacité en termes de délai de résolution et le nombre d'exécutions.

L'exemple suivant montre la page de vue d'ensemble du tableau de bord d'analyse d'agent IA.

Page de vue d'ensemble du tableau de bord d'analyse d'agent IA



Domain separation et Now Assist Studio d'agents IA

Now AssistStudio d'agents IA prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Vue d'ensemble de Séparation en domaines

Now Assist Les agents IA utilisent des fonctionnalités de séparation de domaine de base pour protéger les données de vos utilisateurs. La prise en charge de Séparation de domaine pour les agents IA est appliquée au moment de la conception et de l'exécution.

Prise en charge au moment de la conception

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fait référence à la création ou à la mise à jour de workflows agentiques, d'agents, d'outils, de configurations de déclenchement, etc. Les configurations des agents IA peuvent être spécifiques au domaine pour des agents individuels et les workflows agentiques réels. Les administrateurs peuvent appliquer des domaines spécifiques à ces enregistrements. Comme pour les autres séparations de domaine de base, les enregistrements des tables des agents IA sont accessibles si l'utilisateur appartient au même domaine ou à un domaine supérieur à ces enregistrements.

Prise en charge de l'exécution

Désigne la conversation agentique sur le panneau, le client Web ou tout Now Assist canal conversationnel. Dans les conversations agentiques, l'utilisateur dont l'agent emprunte l'identité fonctionne en tant qu'agent avec tous les agents IA qui initient la conversation sur demande. Par exemple, si la conversation se déroule via un déclencheur mentionné dans le `Run as` champ du formulaire Déclencher d'un workflow agentique. Si l'utilisateur dont l'agent emprunte l'identité appartient au même domaine ou à un domaine supérieur, cet agent peut accéder aux configurations associées à ce domaine et les utiliser.

La visibilité de domaine pour un workflow agentique est résolue pendant l'exécution en fonction de l'attribut `Run as` dans la condition de déclenchement du workflow agentique. Pour plus d'informations, consultez Définition d'un déclencheur pour un workflow agentique.

Lorsqu'une conversation agentique est déclenchée sur demande, la visibilité du domaine est appliquée à l'agent en action. Lorsqu'une conversation agentique est lancée via un déclencheur, la visibilité du domaine est appliquée à l'utilisateur qui résout l'appelant (dans un enregistrement d'incident où l'attribut `Run as` est défini sur `Caller`), lorsque la conversation s'exécute sur l'enregistrement d'incident.

Remarque :
Le champ **sys_domain** est ajouté à toutes les tables d'agents IA pour réaliser la séparation de domaine dans Now Assist les agents IA. Le sys_domain_path, disponible pour Séparation de domaine, est activé sur votre instance.

Pour en savoir plus sur la ServiceNow séparation en domaines, reportez-vous à la section Exploring domain separation .

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Now Assist Studio d'agents IA

La séparation des processus est activée grâce à l'utilisation de la colonne sys_overrides dans les tables prenant en charge les domaines. Toute table contenant à la fois les champs sys_domain et sys_overrides peut être configurée pour avoir des processus différents du domaine parent.

Les agents IA prennent en charge uniquement les tables de configuration qui doivent être séparées par processus. Vous trouverez ci-dessous la liste des tables séparées par processus :

- sn_aia_agent_config
- sn_aia_usecase_config_override

Séparation de domaine dans les agents IA prend en Now Assist charge :

- Découverte de workflow agentique.
- L'agent IA et ses outils peuvent être actifs dans le domaine X et inactifs dans le domaine Y.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La catégorie de mémoire peut être active dans le domaine X et inactive dans le domaine Y.
- sn_aia_property peuvent être remplacées dans un autre domaine.
- Les déclencheurs peuvent être remplacés dans différents domaines.

Remarque :
Les détails de l'agent IA et du workflow agentique ne peuvent pas être remplacés dans les différents domaines.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Conversations multiples dans les Now Assist agents IA

Plusieurs conversations actives permettent aux agents actifs de gérer des conversations distinctes pour différents enregistrements. Vous pouvez préserver le contexte de plusieurs conversations et permettre à plusieurs agents IA d'interagir en même temps via le Now Assist panneau.

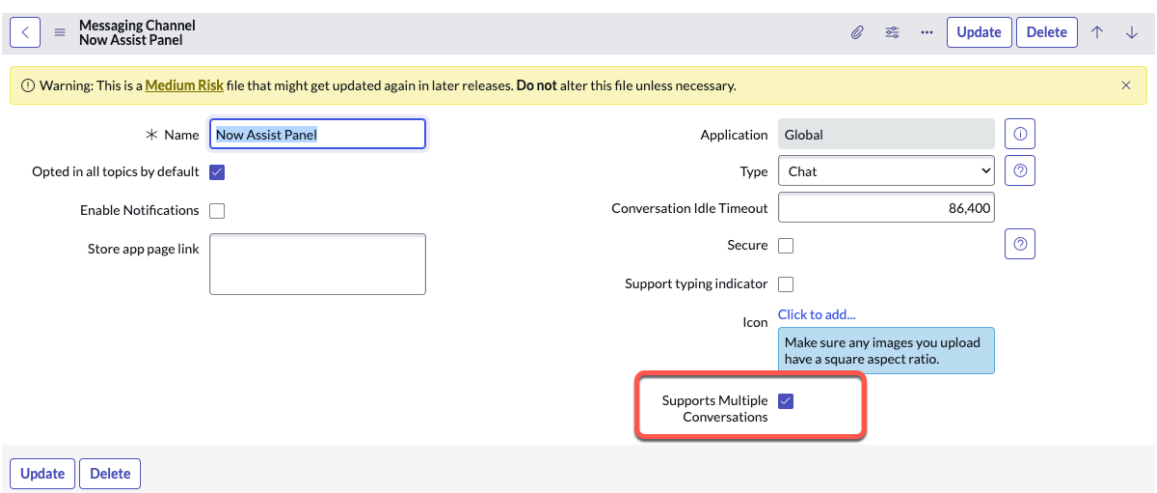
Vue d'ensemble des conversations multiples entre les agents actifs et les agents IA

Une fois configurés, les agents actifs peuvent interagir avec plusieurs conversations d'agent IA via le Now Assist panneau.

Remarque :
Par défaut, le Now Assist panneau ne prend actuellement en charge qu'une seule conversation et vous devez activer la prise en charge de conversations multiples si vous avez l'intention de l'utiliser

Activer les conversations multiples

Activez plusieurs conversations sur une ServiceNow instance de la table Canaux de messagerie [sys_cs_channel.list] en définissant la valeur du champ **Prend en charge plusieurs conversations** sur l'enregistrement Now Assist de panneau sur **vrai**. Si vous ne voyez pas ce champ, assurez-vous que vous êtes dans le périmètre global et que vous utilisez la vue Par défaut. En sauvegardant l'enregistrement et en actualisant l'instance, vous pouvez afficher les multiples fonctionnalités de conversations actives dans le Now Assist panneau.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre de la conversation

Lorsque la fonctionnalité de conversations multiples est activée dans le Now Assist panneau, le premier énoncé de l'agent actif est défini comme titre de cette conversation. Par exemple, si le premier énoncé est Expliquer le risque de changement, le titre de cette conversation dans le panneau est défini pour Expliquer le Now Assist risque de changement.

Démarrage d'une nouvelle conversation

Commencez une nouvelle conversation en sélectionnant l'icône plus () et en choisissant une rubrique. Consultez la liste des conversations en sélectionnant l'icône Toutes les ), pour afficher les messageries instantanées actives et les messageries instantanées fermées.

Messageries instantanées non lues sur la liste des conversations

Consultez le nombre de lots de chats non lus sur l'icône de liste de conversations (nombre ). Par exemple, si le numéro 6 apparaît sur l'icône Toutes les messageries ), cela signifie qu'il y a six conversations non lues dans le Now Assist panneau.

Désactiver les contenus des documents de référence dans Studio d'agents IA

Désactivez les citations pour des workflows agentiques ou des agents IA spécifiques dans Studio d'agents IA lesquels les citations ne sont pas nécessaires ou impliquent des informations confidentielles.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_aia_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, les citations sont activées pour tous les workflows agentiques et les agents IA. La table Propriétés de l'agent [sn_aia_property] permet de désactiver les citations au niveau du workflow agentique ou de l'agent IA. Créez un enregistrement uniquement lorsque vous souhaitez désactiver les citations pour des workflows agentiques ou des agents IA spécifiques lorsque le champ **Stratégie de transformation de sortie** de l'enregistrement de l'outil d'agent est défini sur **Résumé pour les résultats de recherche** ou **Détaillé**.

- Toutes les citations sont générées par le LLM (Large Language Model), qui utilise les informations dont il dispose.
-

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définitions des systèmes** > **Tables** et ouvrez la table Propriétés de l'agent [sn_aia_property].
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

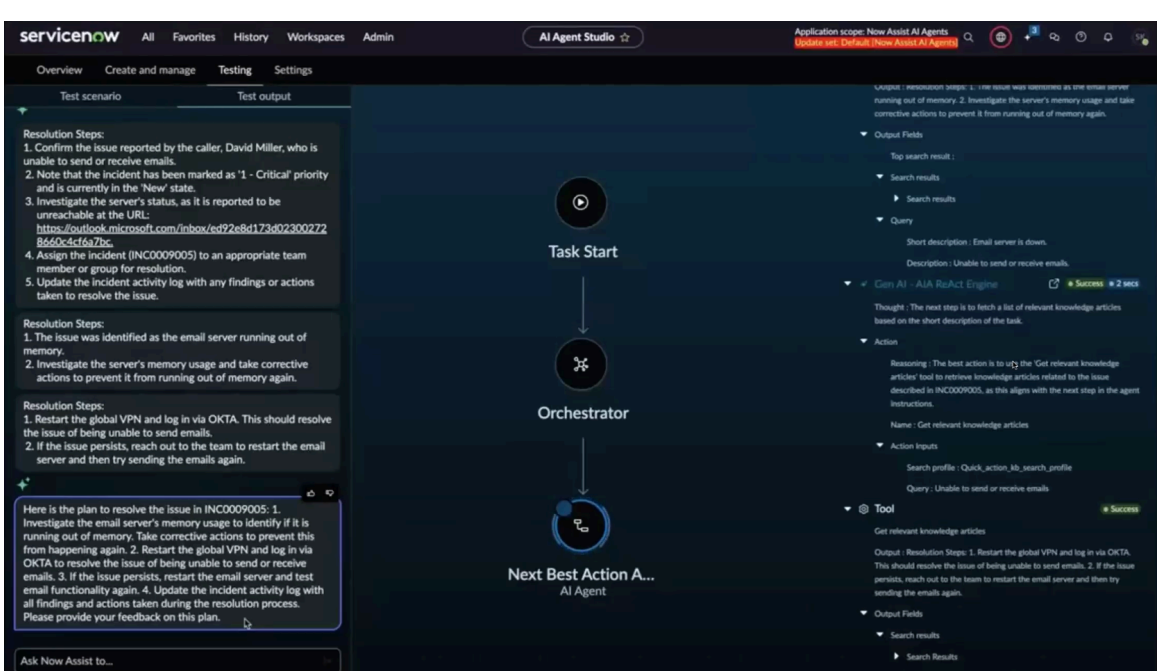
Formulaire Propriété de l'agent

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de propriété de l'agent utilisé pour masquer les citations pour le workflow agentique ou l'agent IA.
Valeur	Indiquez **faux** comme valeur pour masquer les citations.
Table cible	Table dans laquelle réside le workflow agentique cible ou l'agent IA.
Enregistrement cible	Enregistrement du workflow agentique cible ou de l'agent IA.
Application	Le périmètre de l'application pour l'enregistrement de propriété de l'agent : Now Assist agents IA.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Exécutez un agent IA ou un workflow agentique pour lequel vous avez désactivé les citations. Vous verrez la sortie sans citations. Consultez l'exemple suivant pour référence.



Conversations de suivi

Les agents IA poursuivent leurs conversations de suivi une fois l'exécution de l'agent IA terminée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_aia_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque la propriété système [sn_aia.enable_follow_up] est définie sur **vrai** et qu'il n'y a pas d'enregistrement pour le workflow agentique créé dans la table Propriétés de l'agent [sn_aia_property], les agents IA poursuivent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

avec le message de suivi Comment puis-je vous aider autrement ? après l'exécution du workflow agentique.

Par défaut, la conversation de l'agent IA n'est pas fermée une fois l'exécution terminée. Si vous souhaitez remplacer le comportement de suivi de vos agents IA pour un workflow agentique spécifique, vous devez créer un enregistrement dans la table Propriétés de l'agent [sn_aia_property].

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définitions des systèmes** > **Tables** et ouvrez la table Propriétés de l'agent [sn_aia_property].
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Propriété de l'agent

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de propriété de l'agent pour le workflow agentique. Par exemple `follow_up_behaviour`
Valeur	Fournissez les valeurs suivantes selon le besoin : ○ **no_followup_close_conversation** : ferme la conversation une fois le cas d'utilisation terminé. ○ **no_followup_open_conversation** : garde la conversation ouverte une fois le cas d'utilisation terminé.
Table cible	Table dans laquelle réside le workflow agentique cible : Table Workflows agentiques [sn_aia_use ticket].
Enregistrement cible	Enregistrement du workflow agentique cible ou de l'agent IA.
Application	Le périmètre de l'application pour l'enregistrement de propriété de l'agent : Now Assist agents IA.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Now Assist Workflows agentiques

Vous pouvez personnaliser Now Assist les workflows agentiques pour répondre aux besoins de vos utilisateurs dans différents workflows. Par exemple, vous pouvez utiliser l'IA agentique pour aider à résoudre des tâches, exécuter des procédures routinières mais variables et étudier les causes premières ou les tendances analytiques.

Vue d'ensemble des workflows agentiques

Les workflows agentiques utilisent plusieurs agents IA pour obtenir des résultats spécifiques. Différents workflows offrent différentes tâches disponibles. De nombreux modèles de workflow agentique sont à votre disposition pour activation, duplication ou

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

personnalisation. Pour plus d'informations, consultez Activer un modèle de workflow agentique et Dupliquer un workflow agentique.

Workflows agentiques de workflow et de produit

Le tableau suivant décrit les workflows agentiques d'agents IA disponibles qui sont inclus dans Now Assist les applications.

Workflows agentiques disponibles par produit

Produit	Workflows agentiques disponibles
Now Assist pour Opérations de comptes fournisseurs (APO)	Résoudre les questions des fournisseurs
Now Assist pour Base de données de gestion des configurations (CMDB)	• Créer un élément de configuration • Fournir des conseils sur la gouvernance CMDB • Rechercher dans la CMDB
Now Assist in Contract Management	Gérer le référentiel de contrat
Now Assist pour Gestion du service client (CSM)	Tickets de triage
Now Assist pour Architecture d'entreprise (EA)	Générer un diagramme d'architecture d'entreprise
Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO)	Aider à résoudre les litiges de fraude amicale
Now Assist pour Gestion des actifs matériels (HAM)	• Aider à gérer les demandes d'actifs matériels • Aider à réparer les actifs matériels
Now Assist pour Santé et sécurité	Créer des actions pour les incidents de sécurité
Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD)	• Générer un plan de montée en puissance de l'intégration • Résoudre les tickets RH non critiques • Résoudre la politique • Planifier des conversations de croissance • Planifier les entretiens
Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM)	Optimiser la résolution des problèmes GRC
Now Assist pour Gestion des opérations IT (ITOM)	• Analyser l'impact de l'alerte • Analyser l'impact potentiel • Trier et analyser les alertes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Workflows agentiques disponibles par produit (suite)

Produit	Workflows agentiques disponibles
Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)	• Évaluer les conflits pour une demande de changement • Évaluer la qualité d'une demande de changement • Expliquer le SLA • Générer des plans de demande de changement • Générer des révisions post-incident • Enquêter sur les incidents ITSM et les résoudre • Gérer les membres du groupe Microsoft 365 • Notifier les utilisateurs avec Twilio • Planifier un changement • Trier et catégoriser les incidents ITSM • Récapituler et résoudre les incidents ITSM
Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD)	Trier les demandes juridiques
Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS)	
Now Assist pour Gestion des ventes et des commandes (SOM)	Aider à nourrir de nouveaux leads
Now Assist pour Réponse aux incidents de sécurité	• Analyser les mesures des opérations de sécurité • Fermer l'incident de sécurité • Générer un rapport de transfert d'équipe SIR • Résoudre l'incident de sécurité
Now Assist pour Gestion des actifs logiciels (SAM)	• Créer une règle de réclamation de logiciel • Évaluer le candidat à la suppression de logiciel • Aider à gérer les demandes d'actifs logiciels
Now Assist pour Opérations de sourçage et d'approvisionnement (SPO)	Aider à satisfaire les demandes d'approvisionnement
Now Assist pour Gestion stratégique des portefeuilles (SPM)	Surveiller les tâches de projet
Now Assist pour Opérations de cycle de vie du fournisseur (SLO)	Coordonner l'intégration de fournisseurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Workflows agentiques disponibles par produit (suite)

Produit	Workflows agentiques disponibles
Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT)	• Analyser l'incident réseau • Analyser les risques et recommander des solutions • Aider à résoudre les problèmes de facturation • Surveiller l'intégrité de l'engagement • Tester et réparer les problèmes de service de télécommunication • Déclencher le point de contact d'atténuation des risques • Intégration à Service Bridge • Renouvellements et extensions de support
Now Assist pour Réponse aux vulnérabilités	• Évaluez votre exposition aux vulnérabilités • Analyser le statut de remédiation des vulnérabilités
Now Assist pour Prestation de services de lieu de travail (WSD)	• Automatiser les mises à jour de carte • Aider à gérer les réservations du lieu de travail • Gérer les fermetures temporaires d'espaces • Optimiser les activités de nettoyage
Now Assist pour le connecteur zéro copie pour ERP	• Explorateur de produits de données • Récupérer des informations ERP
Now Assist Plateforme	• Analyser les tendances des incidents • Classifier les tâches • Générer mon plan de travail • Générer des plans de résolution • Identifier les moyens d'améliorer les services • Enquêter sur les problèmes informatiques • Traiter les e-mails pour les tâches • Traiter les images pour les tâches • Suggérer des réponses pour l'enquête

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflows agentiques de plateforme

Vous pouvez utiliser les workflows agentiques de plateforme d'agents IA disponibles Now Assist pour obtenir des résultats commerciaux avec des agents IA autonomes auto-exécutables.

Utilisez les workflows agentiques suivants disponibles avec ServiceNow AI Platform.

Workflows agentiques disponibles pour Platform

Nom du workflow agentique	Description	Agents IA disponibles
Analyser les tendances des incidents	Détecte les schémas récurrents, prédit les interruptions et permet des résolutions proactives.	Analyseur des tendances des incidents
Classifier les tâches	Trie les tâches en mettant à jour les champs, en évaluant les sentiments et en les résumant.	• Agent IA de gestion des enregistrements • Agent IA de prédiction de valeur de champ d'enregistrement
Générer mon plan de travail	Fournit un plan de travail personnalisé basé sur les travaux actuels et les données historiques des travaux précédents.	• Estimer l'effort Agent IA • Classer le travail par ordre de priorité pour l'agent IA • Planifier le travail Agent IA
Générer des plans de résolution	Analyse les tâches, génère des résumés de résolution et met à jour les commentaires ou les notes de travail.	• Agent IA de recommandation de meilleure action suivante • Agent IA de gestion des enregistrements • Recherche web et recommandation Agent IA
Identifier les moyens d'améliorer les services	Analyse les commentaires, les tendances et les mesures et fournit des recommandations pour aider à optimiser les processus.	• Collecteur des besoins de l'enquête • Analyseur d'enquête

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Workflows agentiques disponibles pour Platform

(suite)

Nom du workflow agentique	Description	Agents IA disponibles
Enquêter sur les problèmes informatiques	Fournit des informations à partir des détails de l'incident ou du problème.	Enquêteur sur le problème
Traiter les e-mails pour les tâches	Traite les e-mails et les convertit en tâches.	• Agent IA de gestion des enregistrements • Agent IA d'action et d'informations par e-mail • E-mail pour la création d'une nouvelle tâche • E-mail sur la piste parent existante
Traiter les images pour les tâches	Traite les images et les convertit en tâches.	• Agent de traitement d'image • Agent IA de gestion des enregistrements • Aperçu des documents et des visuels de l'agent IA
Proposer des réponses aux enquêtes	Suggère des réponses aux questions de l'enquête.	• Suggestion de réponse de remplissage d'enquête • Collecteur de données de remplissage d'enquête

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Par défaut, tous les workflows agentiques et les enregistrements d'agent IA sont en lecture seule.

Pour exécuter les agents IA de manière autonome, vous devez activer le modèle de workflow agentique ou dupliquer le workflow agentique, puis procéder comme suit :

- Activez le workflow agentique.
- Activez tous les agents au sein du workflow agentique.
- Activez le déclencheur pour appeler automatiquement le workflow agentique. Si vous préférez l'invoquer manuellement, il n'est pas nécessaire d'activer le déclencheur.

Outils mappés aux agents IA dans les workflows agentiques

Pour trouver les outils mappés aux agents IA utilisés dans les workflows agentiques, vous pouvez effectuer les étapes suivantes :

- Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer**
- Dans l'onglet Workflows agentiques, sélectionnez le workflow agentique.
- À l'étape **Décrire et connecter** de la configuration guidée, sélectionnez l'agent IA pour lequel vous souhaitez afficher les outils.
- Accédez à l'étape **Ajouter des outils et des informations** .
- Examinez les outils mappés à l'agent IA.
- Répétez l'opération pour tous les agents IA dans le workflow agentique.

Vous recherchez un agent IA ?

- Il peut y avoir des agents IA installés avec l'application qui ne sont pas utilisés dans les Now Assist workflows agentiques. Pour savoir comment afficher tous les agents disponibles sur votre instance, consultez Rechercher des agents IA.
- Pour rechercher des agents qui ne peuvent pas être installés sur votre instance, visitez AI Agent Marketplace sur le ServiceNow Store.

Plateforme Analyser les tendances des tâches Workflow agentique

Utiliser la plateforme Analyser les tendances des tâches Workflow agentique des agents IA pour détecter les schémas de tâches récurrentes afin que vous puissiez les signaler et les résoudre avant qu'ils ne s'aggravent.

Analyser la vue d'ensemble des tendances des tâches

Le workflow agentique Analyser les tendances des tâches peut aider à améliorer la gestion des tâches en détectant des schémas récurrents, en prédisant les interruptions et en permettant une résolution proactive pour réduire les temps d'arrêt et améliorer la fiabilité. Les tâches sont regroupées et indexées par le LLM afin que celui-ci puisse analyser les problèmes récurrents courants et les modèles principaux. Le LLM génère ensuite des recommandations de résolution basées sur l'analyse et vous les affiche. Vous pouvez fournir des commentaires au LLM pour guider une analyse supplémentaire, et la conversation se termine une fois que vous avez confirmé votre satisfaction à l'égard des résultats.

Les agents, les outils et les déclencheurs associés au workflow agentique Analyser les tendances des tâches sont fournis par Now Assist les applications. Vous pouvez activer le modèle de workflow agentique en activant les déclencheurs et en configurant les paramètres

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'affichage pour inclure le Now Assist panneau. Si vous souhaitez modifier les instructions de ce workflow agentique, vous devez le dupliquer, ajuster les paramètres en fonction de vos besoins spécifiques et activer la version dupliquée du workflow agentique à la place.

Remarque :
Pour l'instant, le workflow agentique Analyser les tendances des tâches n'active pas le filtrage ou les conditions pour les tâches analysées, comme le fait de réserver uniquement les tâches comprises dans une certaine plage de dates.

Conditions préalables et configuration

Pour accéder à ce workflow, la plateforme doit être installée sur votre instance, ce que vous pouvez Now Assist obtenir si vous installez une autre Now Assist application, telle que Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).

Pour que ce workflow agentique se comporte comme prévu, vous devez avoir au moins 500 incidents sur votre table Incident.

Vous devez également configurer le cadre de travail des actions de groupe (GAF). Voir Cadre de l'action de groupe pour plus d'informations sur ce qu'est le GAF et comment le configurer.

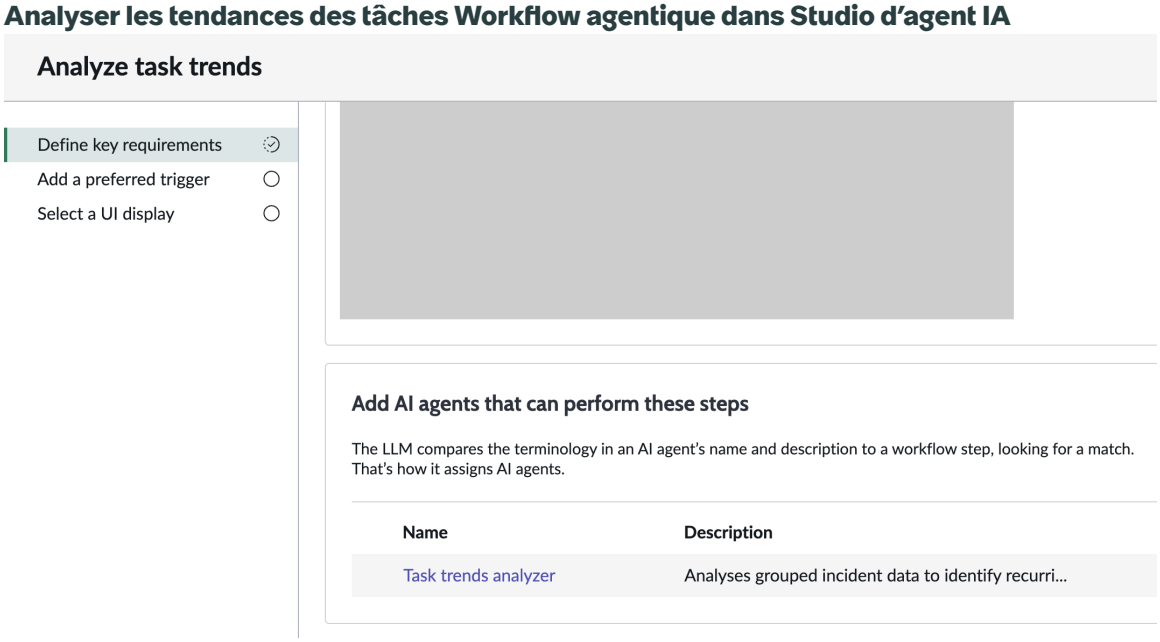
Accéder au workflow agentique Analyser les tendances de tâche

Pour accéder au workflow agentique :

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer**.
2. **Sélectionnez Analyser les tendances des tâches**.

La première étape de la configuration guidée comprend une liste complète des agents IA inclus. La sélection du nom d'un agent IA l'ouvre dans un nouvel onglet de navigateur, où vous pouvez voir la description complète, le rôle, la liste des étapes et les outils. Les outils s'affichent dans la deuxième étape de la configuration guidée de l'agent IA, Ajouter des outils et des informations.

Analyser les tendances des tâches Workflow agentique dans Studio d'agent IA



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple d'énoncé

Une fois le workflow activé dans Studio d'agents IA, saisissez `Analyser les tendances d'incident` ou des requêtes similaires pour exécuter le workflow agentique dans le *`Now Assist`* panneau. Vous pouvez également exécuter ce workflow sur la page Test avec Studio d'agents IA le même énoncé dans le champ Tâche si vous disposez du rôle sn.aia_admin.

Dépannage

Lors de l'exécution de ce workflow agentique, il est possible de voir une erreur indiquant « Je n'ai pas pu analyser car je n'avais pas les ressources requises ». Cette erreur se produit lorsque GAF n'est pas configuré pour la table que vous souhaitez analyser. Consultez Configurer le cadre de travail des actions de groupe pour connaître les étapes de configuration de GAF pour la table. Si vous rencontrez toujours des problèmes après la configuration de GAF, contactez Now Support.

Agents IA utilisés dans le workflow agentique Analyser les tendances de la tâche

Le tableau suivant répertorie les agents utilisés dans le workflow agentique Analyser les tendances de la tâche.

Important :
Dans l'étape Définir la disponibilité de la configuration guidée de chaque agent IA, assurez-vous que le bouton bascule État est activé pour activer l'agent IA.

Noms et descriptions des agents IA dans le workflow agentique de tendances des tâches d'analyse

Nom de l'agent IA	Description de l'agent IA
Analyseur de tendances de tâches	Analyse les données de la tâche pour identifier les problèmes récurrents et les causes premières afin de pouvoir fournir des recommandations.

[store-future: BEGIN review]

Outils mappés aux agents IA dans le workflow agentique Analyser les tendances de la tâche

Les outils suivants sont mappés aux agents IA utilisés dans le workflow agentique Analyser les tendances des tâches.

Outils utilisés par l'agent IA de l'analyseur de tendances de tâche

Nom	Type	Mode d'exécution
Obtenir les données GAF des incidents **Remarque :** Voir Configurer le cadre de travail de l'action de groupe pour savoir comment démarrer avec le cadre de travail de l'action de groupe (GAF).	Script	Autonome

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Déclencheurs pour le workflow agentique Analyser les tendances d'incident

Il n'existe pas de déclencheurs prédéfinis pour le workflow agentique Analyser les tendances d'incidents. Vous devez créer vos propres déclencheurs à l'aide de la création et de l'activation Configuration guidée de workflows agentiques.

[End]

Autres workflows agentiques de la plateforme

Pour plus d'informations sur d'autres workflows agentiques associés au workflow Platform, voir Workflows agentiques Platform.

Workflow agentique de classification des tâches de la plateforme

Utilisez le workflow agentique de la plateforme Classer les tâches des agents IA pour recueillir automatiquement des informations pertinentes sur les tâches et prendre des décisions sur les priorités et les affectations.

Vue d'ensemble des classifications de tâches

Le workflow agentique Classer les tâches peut aider à améliorer l'efficacité et la précision en recueillant automatiquement des informations, en hiérarchisant les tâches, en affectant des équipes, en détectant les sentiments et en générant des résumés de tâches.

Les agents, les outils et les déclencheurs associés au workflow agentique Classer les tâches sont fournis par Now Assist les applications. Vous pouvez activer le modèle de workflow agentique en activant les déclencheurs et en configurant les paramètres d'affichage pour inclure le Now Assist panneau. Si vous souhaitez modifier les instructions de ce workflow agentique, vous devez le dupliquer, ajuster les paramètres en fonction de vos besoins spécifiques et activer la version dupliquée du workflow agentique à la place.

Conditions préalables et configuration

Pour accéder à ce workflow, la plateforme doit être installée sur votre instance, ce que vous pouvez Now Assist obtenir si vous installez une autre Now Assist application, telle que Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).

Pour que ce workflow agentique se comporte comme prévu, vous devez également configurer le Cadre de travail des actions de groupe (GAF). Voir Configurer Recherche IA pour le cadre de travail des actions de groupe et Configurer le cadre de travail des actions de groupe pour plus d'informations sur la prise en main de GAF.

Accéder au workflow agentique Classer les tâches

Pour accéder au workflow agentique :

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer**.
2. **Sélectionnez Classifier les tâches**.

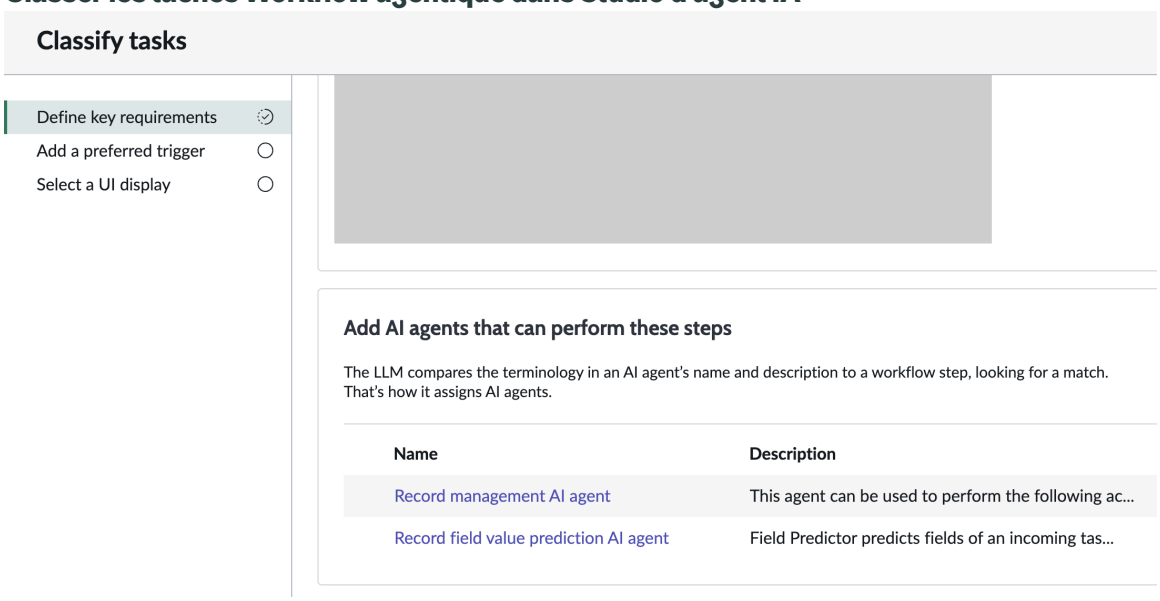
La première étape de la configuration guidée comprend une liste complète des agents IA inclus. La sélection du nom d'un agent IA l'ouvre dans un nouvel onglet de navigateur, où vous pouvez voir la description complète, le rôle, la liste des étapes et les outils. Les outils

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

s’affichent dans la deuxième étape de la configuration guidée de l’agent IA, Ajouter des outils et des informations.

Classer les tâches Workflow agentique dans Studio d’agent IA



Exemple d’énoncé

Une fois le workflow activé dans Studio d'agents IA, saisissez ces phrases ou des phrases similaires dans le Now Assist panneau pour le déclencher. Vous devez disposer du rôle sn.now_assist_panel_user pour exécuter le workflow. Vous pouvez également exécuter ce workflow sur la page Test avec Studio d'agents IA le même énoncé dans le champ Tâche si vous disposez du rôle sn.aia_admin.

- Renseigner la priorité et le groupe d’affectation pour INC0001
- Renseigner les champs vides sur INC0001
- Rechercher la priorité pour INC001

Agents IA utilisés dans le workflow agentique Classifier les tâches

Le tableau suivant répertorie les agents utilisés dans le workflow agentique Classifier les tâches.

Important :
Dans l’étape Définir la disponibilité de la configuration guidée de chaque agent IA, assurez-vous que le bouton bascule État est activé pour activer l’agent IA.

Noms et descriptions des agents IA dans le workflow agentique Classifier les tâches

Nom de l'agent IA	Description de l'agent IA
Agent IA de gestion des enregistrements	Récupère, crée et met à jour des enregistrements avec les détails fournis.
Agent IA de prédiction de valeur de champ d’enregistrement	Prédit les champs d’un enregistrement après avoir reçu une sys_id.

[store-future: BEGIN review]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Outils mappés aux agents IA dans le workflow agentique Classer les tâches

Les outils suivants sont mappés aux agents IA utilisés dans le workflow agentique Classifier les tâches.

Outils utilisés par l'agent IA du gestionnaire d'enregistrement

Nom	Type	Mode d'exécution
Mettre à jour les détails de l'enregistrement	Flux secondaire	Autonome
Obtenir les métadonnées de l'enregistrement	Flux secondaire	Autonome
Créer l'enregistrement	Flux secondaire	Supervisé

Outils utilisés par l'agent IA de prévision de champ

Nom	Type	Mode d'exécution
Prédire les champs pour un enregistrement	Flux secondaire	Autonome
Obtenir les données de sentiment	Flux secondaire	Autonome
Obtenir des enregistrements similaires	Flux secondaire	Supervisé

[End]

[store-future: BEGIN review]

Déclencheurs pour les tâches de classification

Il n'existe pas de déclencheur prédéfini pour le workflow agentique Classer les tâches. Vous devez créer vos propres déclencheurs à l'aide de la création et de l'activation Configuration guidée de workflows agentiques.

[End]

Autres workflows agentiques de la plateforme

Pour plus d'informations sur d'autres workflows agentiques associés au workflow Platform, voir Workflows agentiques Platform.

Plateforme : générer mon plan de travail workflow agentique

Utiliser la plateforme Générer mon plan de travail Workflow agentique permettant de créer des plans de travail personnalisés pour le travail actuellement affecté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Générer la vue d'ensemble de mon plan de travail

Le workflow agentique Générer mon plan de travail crée des plans de travail personnalisés en fonction de la tâche actuellement affectée, réduisant ainsi les efforts manuels et les conjectures de planification hors travail. Les agents IA du workflow agentique identifient et récupèrent tout le travail affecté à l'utilisateur, prédisent l'effort requis pour terminer le travail et génèrent un plan de travail exploitable en fonction de ces informations. L'effort est estimé en fonction des enregistrements historiques liés aux éléments de travail ouverts. Les plans de travail générés peuvent mettre en évidence les travaux les plus prioritaires en examinant les informations de sentiment, d'impact et de champ prioritaire. Ils peuvent ainsi accélérer la résolution et réduire le nombre de SLA manqués.

Les agents, les outils et les déclencheurs associés au workflow agentique Générer mon plan de travail sont fournis par Now Assist les applications. Vous pouvez activer le modèle de workflow agentique en ajoutant des déclencheurs et en configurant les paramètres d'affichage pour inclure le Now Assist panneau. Si vous souhaitez modifier les instructions de ce workflow agentique, vous devez le dupliquer, ajuster les paramètres en fonction de vos besoins spécifiques et activer la version dupliquée du workflow agentique à la place.

Conditions préalables et configuration

Pour accéder à ce workflow, la plateforme doit être installée sur votre instance, ce que vous pouvez Now Assist obtenir si vous installez une autre Now Assist application, telle que Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).

Now LLM n'est pas un fournisseur LLM pris en charge pour le workflow agentique Générer mon plan de travail.

Accéder au workflow agentique Générer mon plan de travail

Pour accéder au workflow agentique :

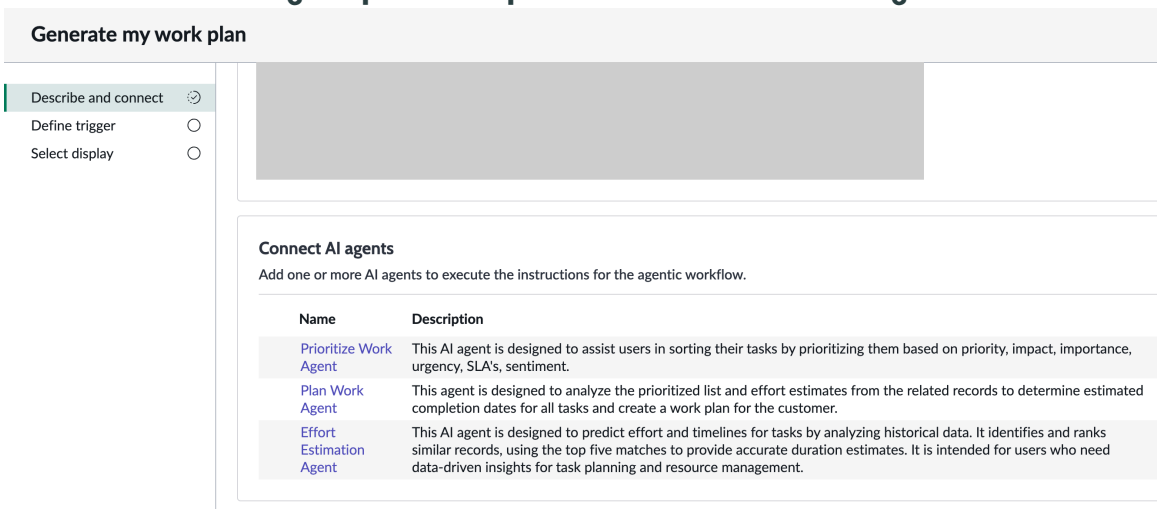
1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer**.
2. **Sélectionnez Générer mon plan de travail**.

La première étape de la configuration guidée comprend une liste complète des agents IA inclus. La sélection du nom d'un agent IA l'ouvre dans Studio d'agents IA, où vous pouvez voir la description complète, le rôle, la liste des étapes et les outils. Les outils s'affichent dans la deuxième étape de la configuration guidée de l'agent IA, Ajouter des outils et des informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Générer le workflow agentique de mon plan de travail dans Studio d'agent IA



Exemple d'énoncé

Une fois le workflow activé dans Studio d'agents IA, saisissez Sur quoi dois-je travailler aujourd'hui ? ou des phrases similaires dans le Now Assist panneau pour déclencher le workflow. Vous devez disposer du rôle sn.now_assist_panel_user pour exécuter le workflow. Vous pouvez également exécuter ce workflow sur la page Test avec Studio d'agents IA le même énoncé dans le champ Tâche si vous disposez du rôle sn.aia_admin.

Agents IA utilisés dans le workflow agentique Générer mon plan de travail

Le tableau suivant répertorie les agents utilisés dans le workflow agentique Générer mon plan de travail.

Important :
Dans l'étape Définir la disponibilité de la configuration guidée de chaque agent IA, assurez-vous que le bouton bascule État est activé pour activer l'agent IA.

Noms et descriptions des agents IA dans le workflow agentique Générer mon plan de travail

Nom de l'agent IA	Description de l'agent IA
Estimer l'effort Agent IA	Analyse des tâches passées similaires pour prédire l'effort requis pour mener à bien le travail.
Classer le travail par ordre de priorité à l'agent IA	Ordonne dynamiquement les tâches en fonction de paramètres tels que l'urgence, la priorité, les SLA, le sentiment et l'impact.
Planifier le travail de l'agent IA	Génère un plan personnalisé et exécutable pour la tâche affectée avec le calendrier recommandé.

Autres workflows agentiques de la plateforme

Pour plus d'informations sur les autres workflows agentiques associés au workflow Platform, voir Workflows agentiques Platform.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Plateforme : générer des plans de résolution workflow agentique

Utiliser la plateforme Générer des plans de résolution Workflow agentique des agents IA permettant d'extraire les détails de l'enregistrement de tâche, de générer des étapes de résumé de résolution et de mettre à jour les commentaires ou les notes de travail.

Générer la vue d'ensemble des plans de résolution

Le workflow agentique Générer des plans de résolution peut aider à résoudre des tâches en collectant des détails d'enregistrement et en générant des résumés de résolution qui peuvent être ajoutés aux commentaires ou aux notes de travail. En raison de la nature dynamique des agents IA, ce workflow agentique peut être utilisé pour les tâches qui nécessitent une logique complexe, même lorsqu'il est fourni avec un minimum de détails.

Les agents, outils et déclencheurs associés au workflow agentique Générer des plans de résolution sont fournis par Now Assist les applications. Vous pouvez activer le modèle de workflow agentique en activant les déclencheurs et en configurant les paramètres d'affichage pour inclure le Now Assist panneau. Si vous souhaitez modifier les instructions de ce workflow agentique, vous devez le dupliquer, ajuster les paramètres en fonction de vos besoins spécifiques et activer la version dupliquée du workflow agentique à la place.

Conditions préalables et configuration

Pour accéder à ce workflow, la plateforme doit être installée sur votre instance, ce que vous pouvez Now Assist obtenir si vous installez une autre Now Assist application, telle que Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).

Pour que ce workflow agentique se comporte comme prévu, vous devez également configurer le Cadre de travail des actions de groupe (GAF). Voir Configurer Recherche IA pour le cadre de travail des actions de groupe et Configurer le cadre de travail des actions de groupe pour plus d'informations sur la prise en main de GAF.

Accéder au workflow agentique Générer des plans de résolution

Pour accéder au workflow agentique :

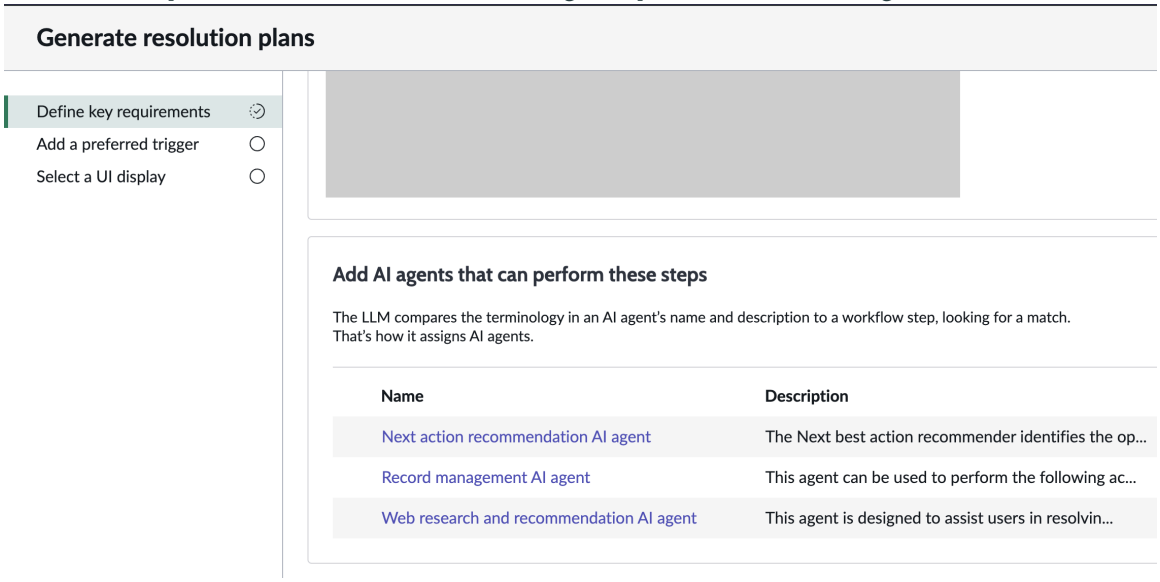
1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer**.
2. Sélectionnez **Générer des plans de résolution**.

La première étape de la configuration guidée comprend une liste complète des agents IA inclus. La sélection du nom d'un agent IA l'ouvre dans un nouvel onglet de navigateur, où vous pouvez voir la description complète, le rôle, la liste des étapes et les outils. Les outils s'affichent dans la deuxième étape de la configuration guidée de l'agent IA, Ajouter des outils et des informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Générer des plans de résolution workflow agentique dans Studio d'agent IA



Exemple d'énoncé

Une fois le workflow activé dans Studio d'agents IA, saisissez ces phrases ou des phrases similaires dans le Now Assist panneau pour le déclencher. Vous devez disposer du rôle sn.now_assist_panel_user pour exécuter le workflow. Vous pouvez également exécuter ce workflow sur la page Test avec Studio d'agents IA le même énoncé dans le champ Tâche si vous disposez du rôle sn.aia_admin.

- Générer un plan de résolution pour INC0001
- Créer des étapes de résolution détaillées pour INC0001
- Résoudre INC0001

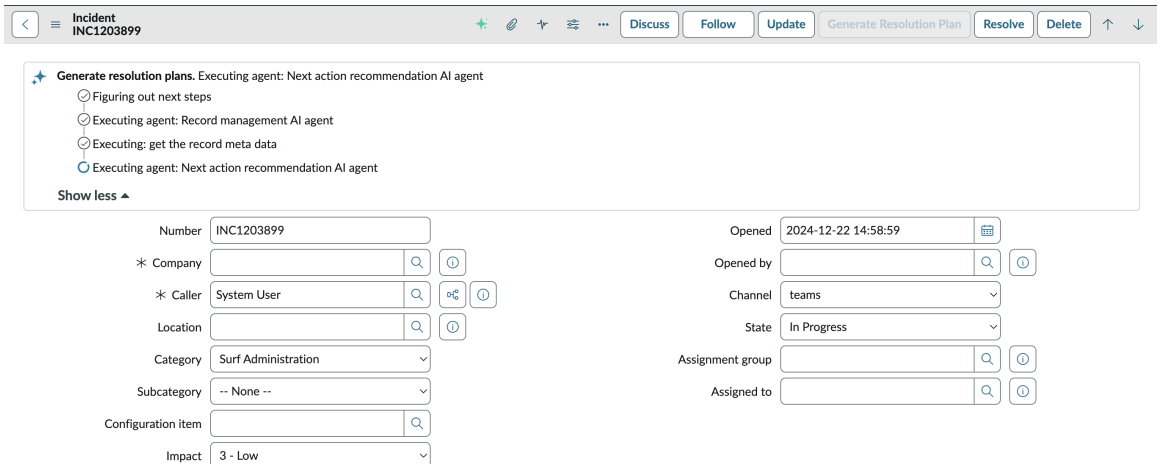
Action d'interface utilisateur

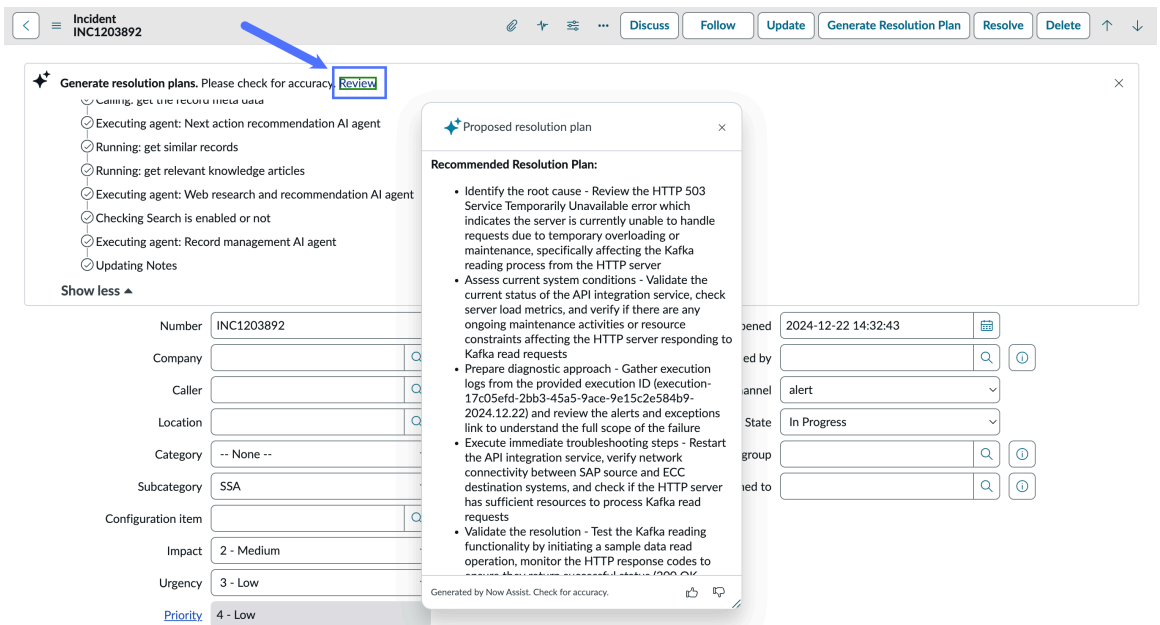
Pour mettre Générer des plans de résolution à la disposition des utilisateurs sur le formulaire Incident dans UI16, vous devez activer l'action d'interface utilisateur. Lorsqu'il est activé, un bouton apparaît indiquant **Générer un plan de résolution** lorsque les utilisateurs examinent les enregistrements actifs de la table Incident.

1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Actions d'interface utilisateur**.
2. Recherchez dans le champ `*générer un plan de`*`Name`* résolution.
3. Ouvrez l'enregistrement.
4. Définissez sur *`Active`*`vrai`.
5. Enregistrez ou mettez à jour l'enregistrement.

Traduction automatique

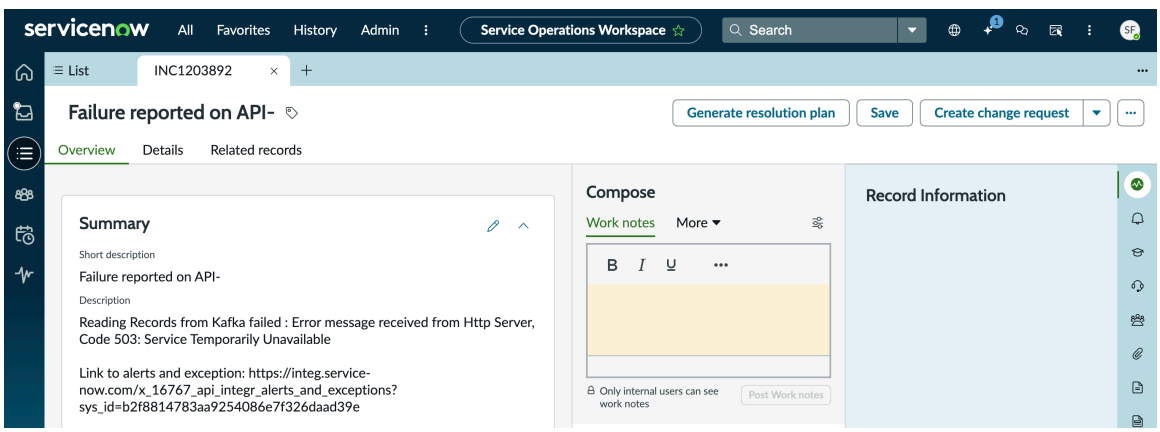
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.





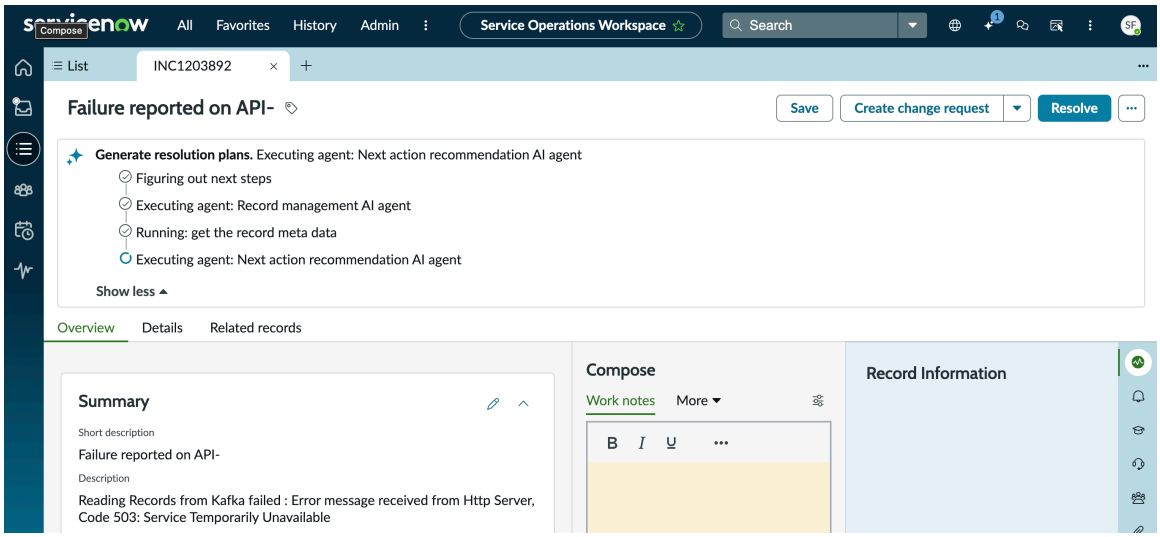
Action déclarative pour Espace de travail pour l'exploitation des services

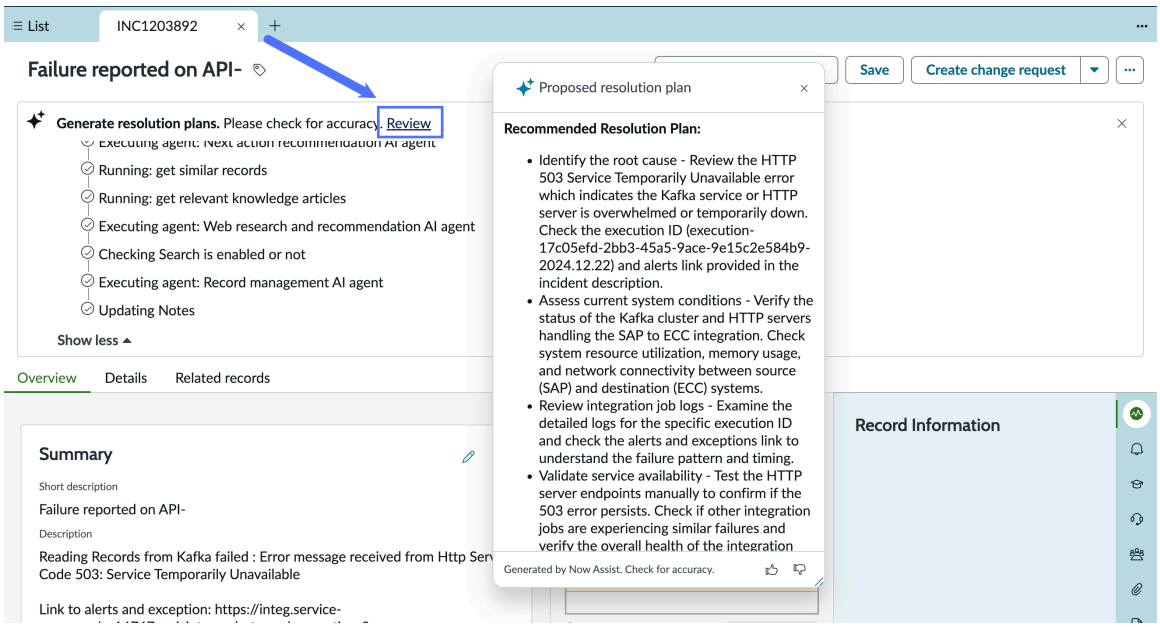
Pour activer le bouton **Générer un plan de résolution** pour l'Espace de travail pour l'exploitation des services, vous devez reconfigurer l'espace de travail dans le générateur d'IU.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.





Agents IA utilisés dans le workflow agentique Générer des plans de résolution

Le tableau suivant répertorie les agents utilisés dans le workflow agentique Générer des plans de résolution.

Important :
Dans l'étape Définir la disponibilité de la configuration guidée de chaque agent IA, assurez-vous que le bouton bascule État est activé pour activer l'agent IA.

Noms et descriptions des agents IA dans le workflow agentique Générer des plans de résolution

Nom de l'agent IA	Description de l'agent IA
Agent IA de recommandation de meilleure action suivante	Identifie les étapes de résolution des tâches en référençant les détails de tâches similaires et en examinant les articles de la base de connaissances.
Agent IA de gestion des enregistrements	Extrait, crée et met à jour les actions d'enregistrement avec les détails d'enregistrement fournis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Noms et descriptions des agents IA dans le workflow agentique Générer des plans de résolution (suite)

Nom de l'agent IA	Description de l'agent IA
Recherche web et recommandation Agent IA	Analyse les problèmes et génère des étapes de résolution à l'aide d'outils de recherche sur le Web.

Autres workflows agentiques de la plateforme

Pour plus d'informations sur les autres workflows agentiques associés au workflow Platform, voir Workflows agentiques Platform.

Plateforme Identifier les moyens d'améliorer les services Workflow agentique

Utiliser la plateforme Identifier les moyens d'améliorer les services Workflow agentique des agents IA pour analyser en continu les commentaires, les mesures de performance et les tendances historiques qui identifient les domaines à améliorer au service.

Identifier les moyens d'améliorer la vue d'ensemble des services

Le workflow agentique Identifier les moyens d'améliorer les services peut aider à optimiser la prestation de services et la satisfaction des clients en analysant les commentaires, les mesures et les tendances pour fournir des recommandations d'amélioration des processus activables.

Les agents, les outils et les déclencheurs associés au workflow agentique Identifier les moyens d'améliorer les services sont fournis par les Now Assist applications. Vous pouvez activer le modèle de workflow agentique en activant les déclencheurs et en configurant les paramètres d'affichage pour inclure le Now Assist panneau. Si vous souhaitez modifier les instructions de ce workflow agentique, vous devez le dupliquer, ajuster les paramètres en fonction de vos besoins spécifiques et activer la version dupliquée du workflow agentique à la place.

Conditions préalables et configuration

Pour accéder à ce workflow, la plateforme doit être installée sur votre instance, ce que vous pouvez Now Assist obtenir si vous installez une autre Now Assist application, telle que Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).

Accéder au workflow agentique Identifier les moyens d'améliorer les services

Pour accéder au workflow agentique :

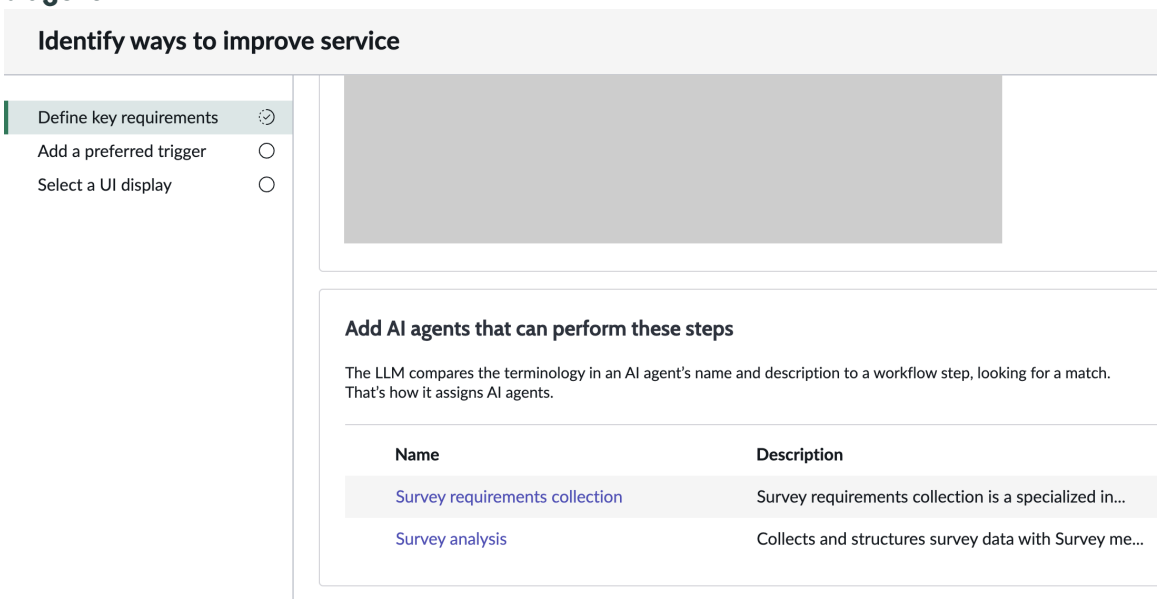
1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer**.
2. Sélectionnez **Identifier les moyens d'améliorer les services**.

La première étape de la configuration guidée comprend une liste complète des agents IA inclus. La sélection du nom d'un agent IA l'ouvre dans un nouvel onglet de navigateur, où vous pouvez voir la description complète, le rôle, la liste des étapes et les outils. Les outils s'affichent dans la deuxième étape de la configuration guidée de l'agent IA, Ajouter des outils et des informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Identifier les moyens d'améliorer le workflow agentique des services dans Studio d'agent IA



Exemple d'énoncé

Une fois le workflow activé dans Studio d'agents IA, saisissez des suggestions d'amélioration du service continu ou des phrases similaires dans le Now Assist panneau pour déclencher le workflow. Vous pouvez également exécuter ce workflow sur la page Test avec Studio d'agents IA le même énoncé dans le champ Tâche si vous disposez du rôle sn.aia_admin.

Agents IA utilisés dans le workflow agentique Identifier les moyens d'améliorer les services

Le tableau suivant répertorie les agents utilisés dans le workflow agentique Identifier les moyens d'améliorer les services.

Important :
Dans l'étape Définir la disponibilité de la configuration guidée de chaque agent IA, assurez-vous que le bouton bascule État est activé pour activer l'agent IA.

Noms et descriptions des agents IA dans le Identifier les moyens d'améliorer les services workflow agentique

Nom de l'agent IA	Description de l'agent IA
Collecteur des besoins de l'enquête	Acquiert et valide les données de l'enquête auprès des utilisateurs afin d'assurer un transfert de données précis et transparent pour une analyse ultérieure.
Analyseur d'enquête	Collecte et structure les données de l'enquête avec des mesures, des tendances et des recommandations

[store-future: BEGIN review]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Outils mappés aux agents IA dans le workflow agentique Identifier les moyens d'améliorer les services

Les outils suivants sont mappés aux agents IA utilisés dans le workflow agentique Identifier les moyens d'améliorer les services.

Outils utilisés par le collecteur des besoins d'enquête Agent IA

Nom	Type	Mode d'exécution
Sélecteur de dates pour l'analyse de l'enquête	Rubrique de conversation	Autonome

Outils utilisés par l'agent IA de l'analyseur d'enquête

Nom	Type	Mode d'exécution
Compétence Intelligence des enquêtes	Script	Autonome

[End]

[store-future: BEGIN review]

Déclencheurs pour le workflow agentique Identifier les moyens d'améliorer les services

Il n'existe pas de déclencheurs prédéfinis pour le workflow agentique Identifier les moyens d'améliorer les services. Vous devez créer vos propres déclencheurs à l'aide de la configuration guidée pour activer les workflows agentiques.

[End]

Autres workflows agentiques de la plateforme

Pour plus d'informations sur les autres workflows agentiques associés au workflow Platform, voir Workflows agentiques Platform.

Workflow agentique de la plateforme Investigate problèmes

Utiliser la plateforme Enquêter sur les problèmes Workflow agentique des agents IA pour effectuer des évaluations de la cause première et des risques afin de créer un plan de résolution exploitable pour un problème.

Vue d'ensemble des enquêtes sur les problèmes

Le workflow agentique Enquêter sur les problèmes peut aider les agents et les experts techniques (SME) à enquêter sur les problèmes dans leur paysage informatique. Un problème peut être associé à de nombreux incidents, et tout enquêteur doit être conscient d'un grand nombre de détails lorsqu'il examine un problème. Le workflow agentique peut aider à fournir des informations à partir des détails de l'incident et du problème et suggérer des plans ou des solutions possibles.

Les agents, les outils et les déclencheurs associés au workflow agentique d'enquête sur les problèmes sont fournis par Now Assist les applications. Vous pouvez activer le modèle de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

workflow agentique en activant les déclencheurs et en configurant les paramètres d'affichage pour inclure le Now Assist panneau. Si vous souhaitez modifier les instructions de ce workflow agentique, vous devez le dupliquer, ajuster les paramètres en fonction de vos besoins spécifiques et activer la version dupliquée du workflow agentique à la place.

Conditions préalables et configuration

Pour accéder à ce workflow, la plateforme doit être installée sur votre instance, ce que vous pouvez Now Assist obtenir si vous installez une autre Now Assist application, telle que Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).

Étant donné que ce workflow agentique analyse les problèmes et les incidents liés à ces problèmes, vous devez avoir des enregistrements dans la table Problème et Incident.

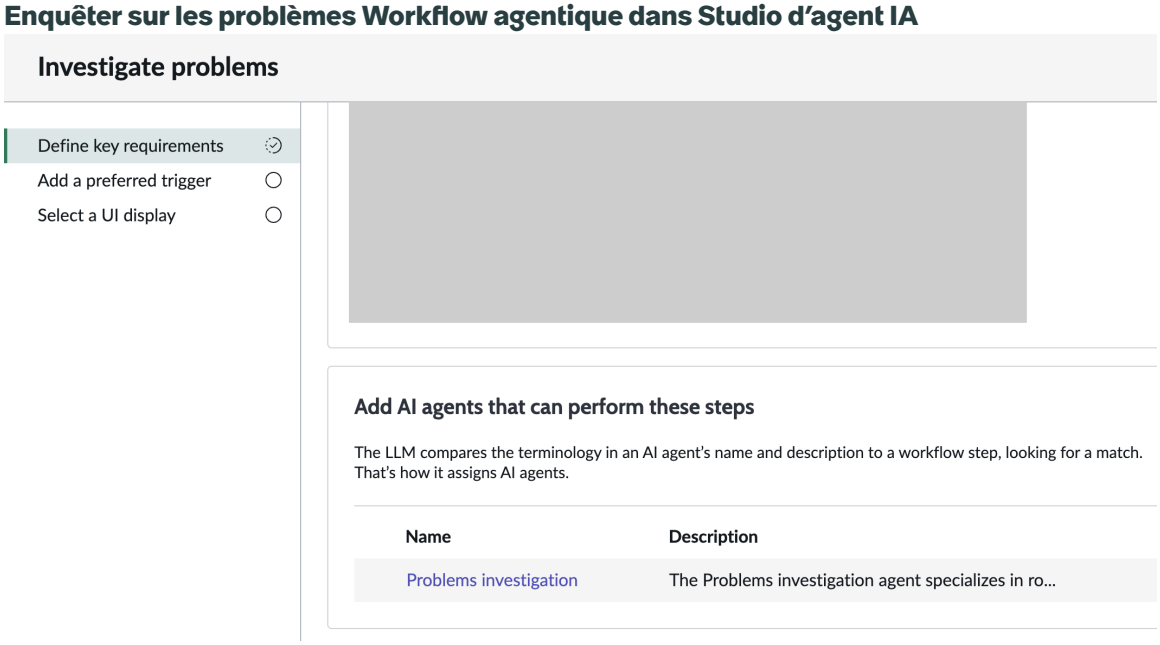
Accéder au workflow agentique Enquêter sur les problèmes

Pour accéder au workflow agentique :

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer**.
2. Sélectionnez **Examiner les problèmes**.

La première étape de la configuration guidée comprend une liste complète des agents IA inclus. La sélection du nom d'un agent IA l'ouvre dans un nouvel onglet de navigateur, où vous pouvez voir la description complète, le rôle, la liste des étapes et les outils. Les outils s'affichent dans la deuxième étape de la configuration guidée de l'agent IA, Ajouter des outils et des informations.

Enquêter sur les problèmes Workflow agentique dans Studio d'agent IA



Exemple d'énoncé

Une fois le workflow activé dans Studio d'agents IA, entrez Examiner le problème PRB001 ou des phrases similaires dans le Now Assist panneau pour déclencher le workflow. Vous pouvez également exécuter ce workflow sur la page Test avec Studio d'agents IA le même énoncé dans le champ Tâche si vous disposez du rôle sn.aia_admin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépannage

Si un problème a un grand nombre d'incidents associés, vous pouvez rencontrer une erreur indiquant « La longueur maximale du contexte de ce modèle est de 128 000 jetons. Cependant, vos messages ont généré [X] jetons. S'il vous plaît, réduisez la longueur des messages." Ce nombre maximal de jetons est en place pour toutes les compétences Now Assist, il n'existe donc actuellement aucun moyen de contourner cette erreur. Vous pouvez réessayer le workflow agentique à l'aide d'un autre problème.

Agents IA utilisés dans le workflow agentique Enquêter sur les problèmes

Le tableau suivant répertorie les agents utilisés dans le workflow agentique Examiner les problèmes.

Important :
Dans l'étape Définir la disponibilité de la configuration guidée de chaque agent IA, assurez-vous que le bouton bascule État est activé pour activer l'agent IA.

Noms et descriptions des agents IA dans le workflow agentique Examiner les problèmes

Nom de l'agent IA	Description de l'agent IA
Enquêteur sur le problème	Identifie les causes premières, effectue une évaluation de l'impact et planifie des résolutions.

[store-future: BEGIN review]

Outils mappés aux agents IA dans le workflow agentique Examiner les problèmes

Les outils suivants sont mappés aux agents IA qui sont utilisés dans le workflow agentique Enquêter sur les problèmes.

Outils utilisés par l'agent IA de l'enquêteur de problème

Nom	Type	Mode d'exécution
Obtenir des détails du problème	Action de flux	Autonome
Collecter les détails pertinents d'incident pour un problème	Action de flux	Autonome
Compétence de l'enquêteur sur le problème	Compétence Now Assist	Autonome

[End]

[store-future: BEGIN review]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déclencheurs pour enquêter sur les problèmes

Il n'existe pas de déclencheurs prédéfinis pour le workflow agentique Examiner les problèmes. Vous devez créer vos propres déclencheurs à l'aide de pour Configuration guidée activer ou créer des workflows agentiques.

[End]

Autres workflows agentiques de la plateforme

Pour plus d'informations sur les autres workflows agentiques associés au workflow Platform, voir Workflows agentiques Platform.

Plateforme Traiter les e-mails pour les tâches Workflow agentique

Utilisez la plateforme Traiter les e-mails pour les tâches Workflow agentique des agents IA pour traiter les e-mails entrants et les convertir en tâches exploitables.

Traiter les e-mails pour la vue d'ensemble des tâches

Le workflow agentique de traitement des e-mails pour les tâches peut aider à réduire la saisie manuelle des données, à accélérer les temps de réponse et à améliorer l'organisation des tâches en convertissant automatiquement les e-mails entrants en tâches. Le workflow agentique extrait les détails de l'e-mail pour remplir les champs, classe et hiérarchise la tâche, puis l'affecte au groupe associé. Le flux de travail peut également écrire et envoyer de nouveaux e-mails.

Une fois le workflow agentique activé et configuré, les utilisateurs peuvent envoyer des e-mails et faire créer des enregistrements de tâches en fonction du contenu des e-mails. Il peut s'agir de nouveaux enregistrements ou de mises à jour d'enregistrements existants.

Les agents, les outils et les déclencheurs associés au workflow agentique de traitement des tâches sont fournis par Now Assist les applications. Vous pouvez activer le modèle de workflow agentique en activant les déclencheurs et en configurant les paramètres d'affichage pour inclure le Now Assist panneau. Si vous souhaitez modifier les instructions de ce workflow agentique, vous devez le dupliquer, ajuster les paramètres en fonction de vos besoins spécifiques et activer la version dupliquée du workflow agentique à la place.

Conditions préalables et configuration

Pour configurer ce workflow, contactez Now Support.

Remarque :
Vous devez désactiver les autres options qui créent des incidents ou des tâches à partir d'e-mails si vous souhaitez utiliser ce workflow agentique.

Accéder au workflow agentique Traiter les e-mails pour les tâches

Pour accéder au workflow agentique :

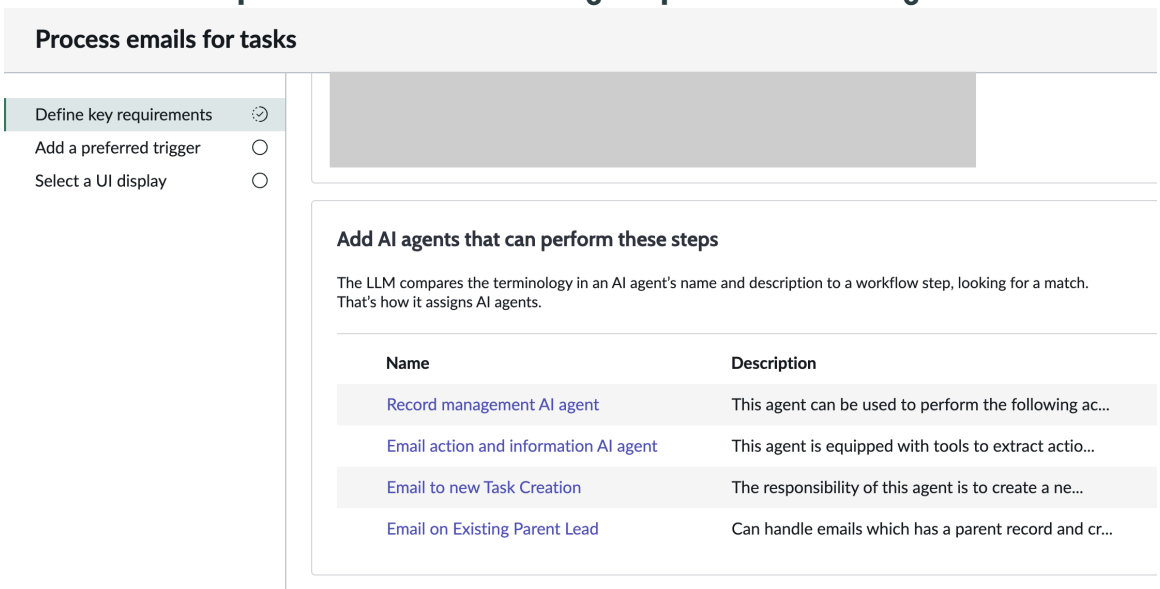
1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer**.
2. Sélectionnez **Traiter les e-mails pour les tâches**.

La première étape de la configuration guidée comprend une liste complète des agents IA inclus. La sélection du nom d'un agent IA l'ouvre dans un nouvel onglet de navigateur, où vous pouvez voir la description complète, le rôle, la liste des étapes et les outils. Les outils s'affichent dans la deuxième étape de la configuration guidée de l'agent IA, Ajouter des outils et des informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traiter les e-mails pour les tâches Workflow agentique dans Studio d'agent IA



Agents IA utilisés dans le workflow agentique Traiter les e-mails pour les tâches

Le tableau suivant répertorie les agents utilisés dans le workflow agentique Traiter les e-mails pour les tâches.

Important :
Dans l'étape Définir la disponibilité de la configuration guidée de chaque agent IA, assurez-vous que le bouton bascule État est activé pour activer l'agent IA.

Noms et descriptions des agents IA dans le workflow agentique Traiter les e-mails pour les tâches

Nom de l'agent IA	Description de l'agent IA
Agent IA de gestion des enregistrements	Extrait, crée et met à jour les actions d'enregistrement avec les détails d'enregistrement fournis.
Agent IA d'action et d'informations par e-mail	Extrait les éléments d'action et les détails des e-mails, prédit les informations pour les enregistrements de tâches enfants et copie les pièces jointes des e-mails dans les enregistrements. Cet agent dispose également d'outils pour composer des e-mails et les envoyer aux destinataires.
E-mail pour la création d'une nouvelle tâche	Crée des tâches à partir d'e-mails.
E-mail sur la piste parent existante	Gère les e-mails qui ont des enregistrements parents et crée ou met à jour des tâches à partir de ceux-ci.

[store-future: BEGIN review]

Déclencheurs pour le workflow agentique Traiter les e-mails pour les tâches

Il n'existe pas de déclencheur prédéfini pour le workflow agentique Traiter les e-mails pour les tâches. Vous devez créer vos propres déclencheurs à l'aide de l'activation Configuration guidée ou de la création de workflows agentiques.

[End]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Autres workflows agentiques de la plateforme

Pour plus d'informations sur les autres workflows agentiques associés au workflow Platform, voir Workflows agentiques Platform.

Workflow agentique de la plateforme d'images de processus pour les nouvelles tâches

Utilisez le workflow agentique de la plateforme Traiter les images pour les nouvelles tâches afin de convertir les images en tâches exploitables.

Traiter les images pour la vue d'ensemble des nouvelles tâches

Le workflow agentique des images de processus pour les nouvelles tâches peut aider à réduire la saisie manuelle des données et à améliorer l'organisation des tâches en convertissant automatiquement les images en enregistrements de tâches. Tout d'abord, le workflow agentique extrait les informations de l'image, telles que les messages d'erreur, et présente l'analyse à l'utilisateur. Ensuite, les détails de la tâche, tels que la brève description, la catégorie et la priorité, sont présentés à l'utilisateur avant qu'elle ne soit soumise afin qu'il puisse apporter des modifications. Une fois les informations confirmées, le workflow agentique crée un enregistrement d'incident et joint l'image.

Les agents, les outils et les déclencheurs associés aux images de processus pour le workflow agentique des nouvelles tâches sont fournis par Now Assist les applications. Vous pouvez activer le modèle de workflow agentique et définir les paramètres d'affichage pour inclure le Now Assist panneau. Si vous souhaitez modifier les instructions de ce workflow agentique, vous devez le dupliquer pour créer un workflow agentique personnalisé, ajuster les paramètres en fonction de vos besoins spécifiques et activer la version dupliquée du workflow agentique à la place.

Conditions préalables et configuration

Pour accéder à ce workflow, la plateforme doit être installée sur votre instance, ce que vous pouvez Now Assist obtenir si vous installez une autre Now Assist application, telle que Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).

Les utilisateurs doivent avoir le `sn_uxc_gen_ai.platform_ai_image_processor` rôle pour appeler le workflow agentique.

Si vous souhaitez permettre aux utilisateurs de créer des tâches à partir d'images à l'aide Now AssistAgent virtuel de for , vous devez activer l'agent de processeur d'images, l'agent IA de gestion des enregistrements et l'agent IA d'aperçus visuels et de documents et configurer l'affichage pour inclure Agent virtuel. Ce workflow magnétique ne peut pas être détecté dans Agent virtuel, vous devez donc activer les agents IA individuels qui le composent.

Accéder aux images de processus pour le workflow agentique des nouvelles tâches

Pour accéder au workflow agentique :

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer**.
2. Sélectionnez **Traiter les images pour les nouvelles tâches**.

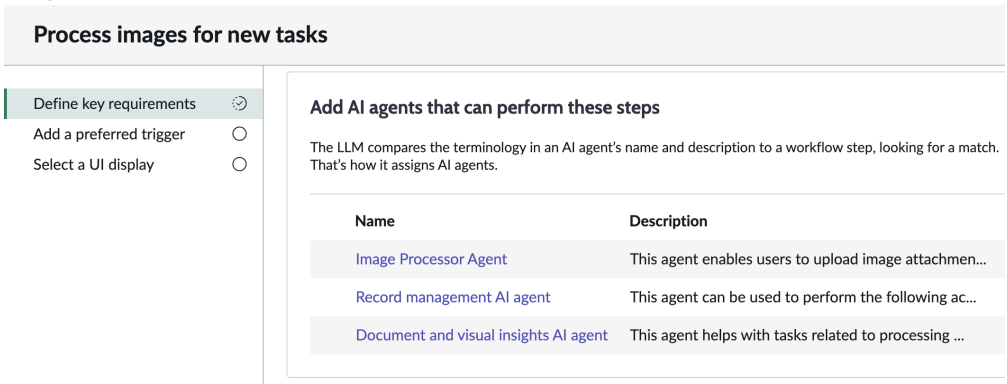
La première étape de la configuration guidée comprend une liste complète des agents IA inclus. La sélection du nom d'un agent IA l'ouvre dans un nouvel onglet de navigateur, où vous pouvez voir la description complète, le rôle, la liste des étapes et les outils. Les outils

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

s’affichent dans la deuxième étape de la configuration guidée de l’agent IA, Ajouter des outils et des informations.

Traiter les images pour le workflow agentique des nouvelles tâches dans Studio d’agent IA



Exemple d’énoncé

Une fois le workflow activé dans Studio d'agents IA, entrez Convertir l’image en une nouvelle tâche ou des phrases similaires dans le Now Assist panneau pour déclencher le workflow. Vous pouvez également exécuter ce workflow sur la page Test avec Studio d'agents IA le même énoncé dans le champ Tâche si vous disposez des rôles sn.aia_admin et sn_uxc_gen_ai.platform_ai_image_processor.

Agents IA utilisés dans le workflow agentique Images de processus pour les nouvelles tâches

Le tableau suivant répertorie les agents utilisés dans le workflow agentique Images de processus pour les nouvelles tâches.

Important :
Dans l’étape Définir la disponibilité de la configuration guidée de chaque agent IA, assurez-vous que le bouton bascule État est activé pour activer l’agent IA.

Noms et descriptions des agents IA dans le workflow agentique Images de processus pour les nouvelles tâches

Nom de l'agent IA	Description de l'agent IA
Agent de traitement d’image	Analyse les images.
Agent IA de gestion des enregistrements	Extrait, crée et met à jour les actions d’enregistrement avec les détails d’enregistrement fournis.
Aperçu des documents et des visuels de l'agent IA	Extrait des informations à partir des images.

Autres workflows agentiques de la plateforme

Pour plus d’informations sur les autres workflows agentiques associés au workflow Platform, voir Workflows agentiques Platform.

Plateforme : proposer des réponses d’enquête workflow agentique

Utiliser la plateforme Proposer des réponses d’enquête Agent IA Workflow agentique pour aider les demandeurs à répondre aux enquêtes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Proposer une vue d'ensemble des réponses à l'enquête

Le workflow agentique Proposer des réponses d'enquête peut aider à simplifier et à augmenter les réponses à l'enquête. De nombreux appelants finissent par ne pas remplir les enquêtes une fois que les demandes ont été satisfaites, et ce workflow agentique les aide à prendre des décisions éclairées pour répondre rapidement aux questions de l'enquête.

Lorsque ce workflow agentique et ce déclencheur sont activés, le délégataire reçoit un e-mail avec des réponses suggérées par l'IA à son enquête en fonction de l'incident ou de la demande associé. Ils ont ensuite la possibilité d'accepter les réponses générées par l'IA avec un lien au bas de l'e-mail. Ils peuvent également choisir de remplir l'enquête manuellement.

Les agents, outils et déclencheurs associés au workflow agentique Proposer des réponses d'enquête sont fournis par Now Assist des applications. Vous pouvez activer le modèle de workflow agentique en activant le déclencheur. Si vous souhaitez modifier les instructions de ce workflow agentique, vous devez le dupliquer, ajuster les paramètres en fonction de vos besoins et activer la version dupliquée du workflow agentique à la place.

Conditions préalables et configuration

Pour accéder à ce workflow, la plateforme doit être installée sur votre instance, ce que vous pouvez Now Assist obtenir si vous installez une autre Now Assist application, telle que Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).

Vous pouvez utiliser ce workflow pour toute enquête déclenchée sur la table Incident ou Demande. Par exemple, ce workflow agentique peut être utilisé par la brève enquête de satisfaction des clients avec émoticônes lorsqu'un incident est fermé. Vous pouvez modifier les enquêtes existantes et le workflow agentique peut toujours proposer des réponses. Le workflow agentique peut également être utilisé pour les enquêtes personnalisées déclenchées par la table Incident ou Demande, à condition qu'un déclencheur soit associé à l'enquête. Consultez Configurer une condition de déclenchement pour une enquête pour obtenir des instructions sur l'ajout d'un déclencheur à une enquête.

L'option Proposer des réponses à l'enquête n'est pas disponible pour Now Assist le panneau.

Accéder au workflow agentique Proposer des réponses d'enquête

Pour accéder au workflow agentique :

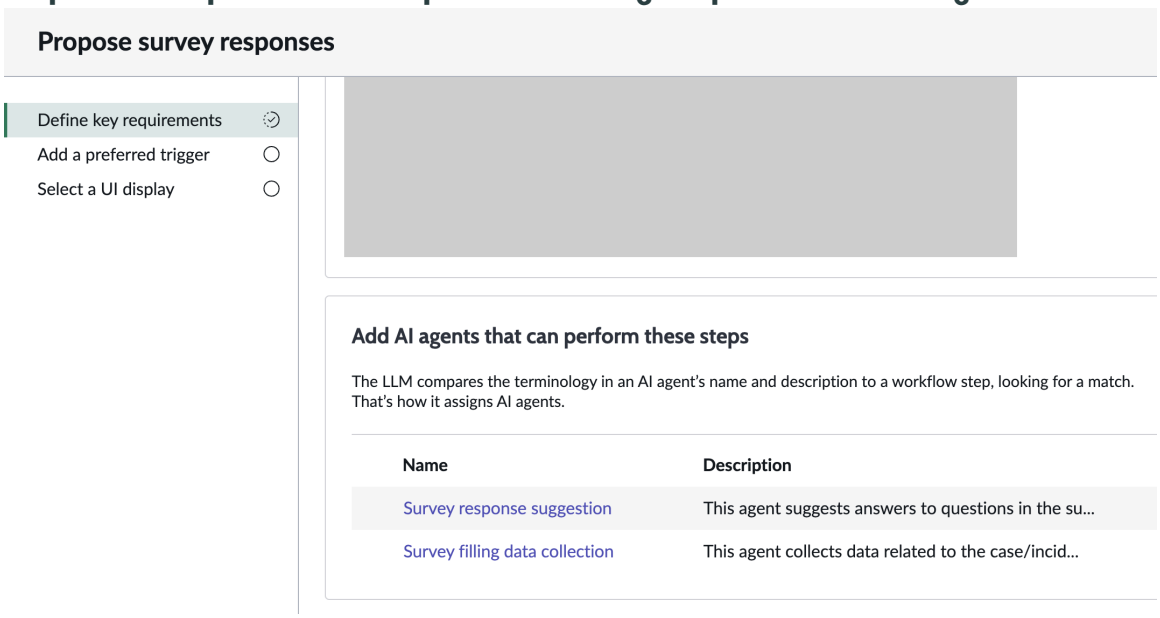
1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer**.
2. Sélectionnez **Proposer des réponses d'enquête**.

La première étape de la configuration guidée comprend une liste complète des agents IA inclus. La sélection du nom d'un agent IA l'ouvre dans un nouvel onglet de navigateur, où vous pouvez voir la description complète, le rôle, la liste des étapes et les outils. Les outils s'affichent dans la deuxième étape de la configuration guidée de l'agent IA, Ajouter des outils et des informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Proposer des réponses à une enquête workflow agentique dans Studio d'agent IA



Exemple d'énoncé

Une fois le workflow activé dans Studio d'agents IA, vous devez définir un déclencheur pour l'exécution du workflow. Impossible de déclencher ce workflow à partir du Now Assist panneau.

Si vous souhaitez tester le workflow agentique dans Studio d'agents IA et que vous disposez du rôle sn.aia_admin, saisissez la phrase suivante dans la page Test dans le champ Tâche : Aidez-moi avec les AINST00XXXX d'enquête. Liste des champs permettant d'extraire les détails de l'incident/du ticket/de la demande : numéro, short_description, description, calendar_stc, escalade, reopen_count, close_code, close_notes, état, priorité, caller_id. Vous devez inclure la liste des champs à extraire.

Agents IA utilisés dans le workflow agentique Proposer des réponses d'enquête

Le tableau suivant répertorie les agents utilisés dans le workflow agentique Proposer des réponses d'enquête.

Important :
Dans l'étape Définir la disponibilité de la configuration guidée de chaque agent IA, assurez-vous que le bouton bascule État est activé pour activer l'agent IA.

Noms et descriptions des agents IA dans le workflow agentique Proposer des réponses d'enquête

Nom de l'agent IA	Description de l'agent IA
Suggestion de réponse de remplissage d'enquête	Suggère des réponses aux questions en fonction des détails de l'enregistrement.
Collecteur de données de remplissage d'enquête	Collecte les données associées à l'enregistrement et aux questions de l'enquête pour recueillir des commentaires.

[store-future: BEGIN review]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Outils mappés aux agents IA dans le workflow agentique Proposer des réponses d'enquête

Les outils suivants sont mappés aux agents IA utilisés dans le workflow agentique Proposer des réponses d'enquête.

Outils utilisés par l'agent IA de suggestion de réponse de remplissage d'enquête

Nom	Type	Mode d'exécution
Outil de suggestion de réponses d'enquête	Script	Autonome

Outils utilisés par le collecteur de données de remplissage d'enquête Agent IA

Nom	Type	Mode d'exécution
Extraire les détails relatifs au ticket/incident/demande et aux questions d'enquête	Action de flux	Autonome

[End]

[store-future: BEGIN review]

Déclencheurs pour le workflow agentique Proposer des réponses d'enquête

Le déclencheur prédéfini pour le workflow agentique Proposer des réponses d'enquête doit être activé pour que le workflow agentique puisse fonctionner. Étant donné que le workflow agentique est utilisé pour les enquêtes, l'option permettant de l'activer pour le Now Assist panneau n'est pas disponible.

[End]

Autres workflows agentiques de la plateforme

Pour plus d'informations sur d'autres workflows agentiques associés au workflow Platform, voir Workflows agentiques Platform.

Agent IA de statut du ticket de la plateforme

L'agent IA de statut du ticket est un agent IA qui vous permet d'afficher les tickets et de les mettre à jour à partir de Now AssistAgent virtuel, du Now Assist panneau ou Microsoft Teams.

État du ticket Vue d'ensemble de l'agent IA

L'agent IA de l'état du ticket vous permet d'afficher vos tickets ouverts, de vérifier l'état des tickets et d'ajouter des commentaires via Now AssistAgent virtuel, le Now Assist panneau ou Microsoft Teams. Vous pouvez effectuer toute autre tâche de ticket configurée par votre administrateur dans la configuration de ticket standard, comme la réouverture d'un incident. Vous n'avez pas besoin de naviguer vers une page spécifique pour afficher vos tickets. L'agent IA peut poser des questions de suivi et proposer des réponses contextuelles pour simplifier votre expérience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les outils et les déclencheurs associés à l'agent IA de statut du ticket sont fournis par Now Assist les applications. Vous pouvez activer l'agent IA en activant les déclencheurs et en configurant les paramètres d'affichage pour inclure Agent virtuel. Si vous souhaitez modifier les instructions de cet agent IA, vous devez le dupliquer, ajuster les paramètres en fonction de vos besoins spécifiques et activer la version dupliquée de l'agent IA à la place.

Conditions préalables et configuration

Pour accéder à cet agent IA, vous devez avoir Now Assist installé l'agent pour le demandeur sur votre instance, qui est installée avec Now Assist pour la plateforme. Vous pouvez obtenir Now Assist pour la plate-forme lorsque vous installez une autre Now Assist application, telle que Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).

Pour configurer les actions disponibles, un utilisateur disposant du rôle administrateur ou sp_admin peut configurer la configuration de ticket standard pour une table. Dans la liste connexe des actions de ticket standard, vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer des actions. Toutes les actions disponibles à partir de la configuration de ticket standard peuvent être utilisées par l'agent IA de statut du ticket. Voir Configurer les actions pour la page de ticket standard pour plus d'informations.

Pour que l'agent d'état du ticket soit disponible pour les utilisateurs, vous devez accéder à l'étape **Activer/désactiver l'affichage** de la configuration guidée dans Studio d'agents IA. Basculer Agent virtuel sur `vrai` et sélectionner un assistant.

Pour rendre l'agent IA de statut du ticket disponible dans Microsoft Teams, vous devez configurer un assistant pour Now Assist utiliser Agent virtuel un canal Teams. Consultez Afficher votre assistant sur un portail ou un canal pour connaître les étapes d'activation de Teams pour votre assistant. Ensuite, dans la configuration guidée de l'agent IA sur l'état du ticket dans Studio d'agents IA, sélectionnez l'assistant que Microsoft Teams vous avez configuré dans l'étape **Activer/désactiver l'affichage** .

Accéder à l'état du ticket Agent IA

Pour accéder à l'agent IA :

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer**.
2. Accédez à l'onglet **Agents IA** .
3. **Sélectionnez l'agent IA de statut du ticket**.

Test du statut du ticket Agent IA

Vous pouvez tester l'agent IA Statut du ticket sur la page Test de Studio d'agents IA si vous disposez du rôle sn.aia_admin. Sélectionnez l'agent IA et utilisez des énoncés dans le champ Tâche comme ceux ci-dessous.

Exemples d'énoncés

Une fois l'agent activé dans Studio d'agents IA, saisissez des phrases telles que les suivantes ou des requêtes similaires pour exécuter l'agent IA dans Agent virtuel, le *`Now Assist`* panneau ou Microsoft Teams.

- Pouvez-vous répertorier tous les tickets ouverts que j'ai créés ?
- Quel est l'état actuel de mon incident INC001 ?

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Ajouter un commentaire à INC001 « J'ai besoin de votre aide pour corriger cette demande dès que possible. S'il vous plaît, donnez la priorité à cela."
- Pouvez-vous vérifier l'avancement le plus récent de ma demande la plus récente ?

Directives générales pour la création d'agents IA et de workflows agentiques

En suivant quelques directives générales pour la création d'agents IA et de workflows agentiques, vous pouvez créer des instructions claires et efficaces qui permettent d'optimiser leur efficience et leur efficacité.

https://player.vimeo.com/video/1098393879?h=d37199a090&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Vue d'ensemble de la création d'agents IA et de workflows agentiques

Les agents IA et les workflows agentiques s'appuient sur de grands modèles de langage (LLM), le langage que vous utilisez pour leurs instructions est donc important. Vous pouvez prendre de nombreuses mesures pour améliorer la qualité et la cohérence de vos solutions d'IA agentique.

Suivez ces instructions lors de la rédaction d'instructions IA pour un agent IA ou un workflow agentique.

Clarté

- Utilisez des instructions concises, claires et précises. Un langage simple peut aider à supprimer les situations ambiguës qui pourraient bloquer ou perturber la progression d'un agent. Exemple : « Vous êtes un assistant chargé d'aider l'appelant ou le demandeur en suggérant des réponses aux questions de l'enquête. » au lieu de « Vous aidez les appelants avec des questions ».
- Utilisez des verbes d'action spécifiques. Exemple : « Analyser » au lieu de « Examiner ».
- Ajoutez des conditions explicites lorsqu'une certaine étape doit être terminée. Exemple : « Si priorité = élevée, escalader immédiatement » au lieu de « escalader les problèmes urgents ».
- Clarifiez les limites et les limites. Exemple : « NE JAMAIS modifier l'état de l'incident sans l'approbation du superviseur. »
- Limitez le jargon technique. Le jargon technique peut limiter l'applicabilité car il peut ne pas être accessible ou universel.

Contexte

- Intégrez les exigences dans leur contexte. Spécifiez quand certaines exigences doivent être utilisées dans la tâche. Exemple : « Lors de la génération de réponses à présenter à l'utilisateur, appliquez des contrôles de qualité standard. »
- N'incluez que le contexte qui affecte la prise de décision. Évitez les informations superflues afin d'éviter que l'agent IA ou le workflow agentique n'incorpore des détails indésirables.
- Définissez à quoi ressemblent de bons résultats. Incluez des exemples. Des descriptions manquantes ou vagues des résultats peuvent entraîner la fermeture d'agents IA ou de workflows agentiques avant que l'état final ne soit atteint. Exemple : « Présentez à l'utilisateur un rapport qui comprend un minimum de 3 graphiques pertinents relatifs à la liste des enregistrements. »

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contraintes

- Indiquez des exigences strictes. Utilisez un langage fort pour insister sur l'importance des exigences. Bien qu'il ne soit pas possible de garantir que la production respecte ces exigences, le fait d'être précis sur les normes peut aider à réduire les écarts.
- Décrivez les préférences qui peuvent être ajustées en fonction du contexte.
- Ajouter des restrictions conditionnelles. Exemple : « Si plusieurs enregistrements sont renvoyés, présentez les résultats à l'utilisateur dans l'ordre de la date de création. Si plus de cinq enregistrements sont renvoyés, présentez les résultats à l'utilisateur par ordre de pertinence.

Cohérence

- Créez des étapes qui s'enchaînent logiquement. Chaque étape doit s'appuyer sur les résultats de l'étape précédente. Exemple : « L'étape 1 rassemble une liste d'enregistrements d'incidents. L'étape 2 effectue des opérations d'enregistrement sur ces listes d'enregistrements.
- Utilisez une terminologie cohérente tout au long du processus.
- Concevoir des instructions qui servent l'objectif global. Tous vos outils et agents IA travaillent ensemble pour résoudre les problèmes.
- Divisez les objectifs complexes en morceaux individuels. Exemple : « Étape 1 : Analysez systématiquement les données clients. Étape 2 : Vérifiez les autorisations de priorité et de validation. Étape 3 : Générez et formatez un rapport complet.

Structure

- Utilisez une mise en forme cohérente. Des instructions similaires doivent utiliser des schémas de langage similaires.
- Regroupez les étapes connexes.
- Créez un flux fluide d'une instruction à l'autre. Outre des instructions groupées et une progression logique des étapes, cela fournit un processus systématique et structuré à suivre pour l'agent IA ou le workflow agentique.

Directives pour la création d'agents IA

La description, le rôle de l'agent IA et la liste des étapes sont les sections qui donnent au LLM le contexte et les instructions pour effectuer une tâche. Ensemble, ils forment le plan nécessaire pour que le LLM remplisse son rôle dans un flux de travail complexe. Suivez ces directives pour améliorer la précision, l'adaptabilité et l'optimisation de l'agent IA :

Description de l'agent IA

- Spécifiez les zones ou les tâches clés que vous souhaitez que l'agent gère. Exemple : « Spécialisé dans le traitement des demandes et la résolution des problèmes des clients. »
- Utilisez un langage clair et ciblé et évitez la terminologie vague.
- Définissez les entrées, les sorties et le contexte de l'agent.
- différenciez le rôle unique de l'agent des autres agents. Fournissez des descriptions distinctes et détaillées de ce que cet agent spécifique doit faire qui est différent des autres agents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle de l'agent IA

- Énoncez clairement la fonction principale de l'agent IA en une ou deux phrases. Exemple : « L'agent IA agit en tant qu'assistant du service client. »
- Indiquez le défi commercial spécifique que vous souhaitez que l'agent IA relève. Exemple : « Réduire les temps d'attente des clients de 50 % ».
- Fournissez un bref scénario de la façon dont l'agent IA doit être utilisé. Exemple : « Automatiser les réponses à des requêtes courantes et escalader des problèmes complexes vers des agents humains. »

Liste des étapes de l'agent IA

- Créez une progression logique d'étape en étape.
- Utilisez un langage orienté vers l'action. Utilisez des verbes comme celui-ci :
  - Extraire
  - Récupérer
  - Filtrer
  - Analyser
  - Extraire
  - Analyser
  - Mettre à jour
  - Envoyer
  - Notification
  - Générer
  - Valider
- Incluez des sorties pour chaque étape afin de mesurer l'achèvement de la tâche. Exemple : « Renvoyez le nombre total d'incidents à d'autres agents ou processus qui en ont besoin. »
- Ajoutez des imprévus pour tenir compte des scénarios inattendus. Exemple : « Si vous rencontrez une erreur lors de la recherche d'enregistrements, réessayez. Si vous obtenez toujours une erreur, signalez qu'une erreur s'est produite.
- Définissez la réussite et l'achèvement. Fournissez des états finaux afin que l'agent IA orchestrateur puisse déterminer si un agent IA a atteint son objectif.
- Si vous avez créé un outil pour votre agent IA, référez-vous à l'outil par son nom. Cependant, vous devez vous assurer que les instructions changent si l'outil est renommé. Si vous ne le faites pas, l'agent IA pourrait ne pas être en mesure d'accomplir sa tâche.

Outils

- Rédigez des descriptions d'outils détaillées pour aider l'agent IA à découvrir ce qu'est l'outil et comment l'utiliser au mieux.
- Créez des outils qui fonctionnent ensemble. Construisez vos outils autour de la réalisation de la liste des étapes pour l'agent IA lui-même.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Utilisez le champ Stratégie de transformation de sortie pour définir à quoi doit ressembler la sortie d'un outil. Spécifier comment un outil doit présenter ses résultats peut aider l'agent IA à utiliser ces résultats lorsqu'il utilise d'autres outils ou lorsqu'il partage des informations entre d'autres agents.

Exemple d'agent IA

Nom

Catégoriser l'agent IA d'incident ITSM

Description

Catégoriser l'incident ITSM L'agent IA affecte la catégorie, la sous-catégorie et l'élément de configuration (CI) appropriés à un incident.

Rôle de l'agent IA

Vous êtes un expert dans l'analyse des incidents et êtes chargé d'affecter une catégorie, une sous-catégorie et un élément de configuration (CI) appropriés.

Liste des étapes

Objectif : Les incidents représentent les perturbations, l'indisponibilité d'un service ou les problèmes rencontrés par un utilisateur. La tâche de l'agent consiste à comprendre le problème et à affecter les éléments appropriés :

- Catégorie
- Sous-catégorie
- Élément de configuration (CI)

Étape 1 : récupérer les détails de l'incident.

- Extraire les détails de l'incident donné.
- NE PAS POURSUIVRE si des détails de l'incident sont manquants.
- Si aucun détail n'est trouvé, vérifiez l'exactitude du numéro d'incident.
- Poursuivre uniquement lorsque les détails de l'incident sont récupérés.

Étape 2 : Affectez une catégorie, une sous-catégorie et un CI.

Étape 2.1 : Déterminer la catégorie.

- Extraire les catégories disponibles.
- Recommandez une catégorie uniquement si les détails de l'incident contiennent des informations claires, spécifiques et significatives qui correspondent directement à l'une des catégories disponibles.
- Si les détails sont trop vagues, génériques, manquent de contexte ou n'indiquent pas clairement une catégorie pertinente, définissez la catégorie et la sous-catégorie sur « Non déterminé » (field_value = nul). Ne modifiez pas la sous-catégorie ultérieurement.
- Ne déduisez pas ou ne devinez pas une catégorie en fonction de termes courants ou d'espace réservé (par exemple, « test », « vérification », « problème ») à moins qu'ils ne soient accompagnés de suffisamment de contexte pour justifier une correspondance avec confiance.
- Vous devez être certain à 100 % que l'incident appartient clairement à une catégorie avant de l'affecter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étape 2.2 : Déterminer la sous-catégorie.

- Récupérer la liste des sous-catégories disponibles pour la catégorie choisie.
- Choisissez la sous-catégorie la plus appropriée en fonction des détails de l'incident.
- Si aucune sous-catégorie appropriée ne peut être déterminée ou si la catégorie n'est pas déterminée, définissez la sous-catégorie sur : « Non déterminé » (field_value = nul).

Étape 2.3 : Déterminer l'élément de configuration (CI).

- Extrayez la liste des CI affectés à l'appelant de l'incident.
- Choisir le CI le plus pertinent en fonction de
  - Nom
  - Fabricant
  - Nom de l'actif
- Si aucun CI pertinent n'est trouvé ou si la liste est vide, définissez le CI sur : « Non déterminé » (field_value = nul).
- S'il existe plusieurs options, sélectionnez la plus pertinente.

Étape 3 : Présentez la recommandation.

- PRÉSENTEZ les valeurs recommandées à l'utilisateur sous le format suivant :

  Détails de catégorisation de l'incident recommandé ({numéro d'incident}) :

  - Catégorie : {catégorie recommandée}, (Raison : {raison de la recommandation})
  - Sous-catégorie : {sous-catégorie recommandée}, (Motif : {raison de la recommandation})
  - CI de l'appelant : {CI recommandé}, (Motif : {motif de la recommandation})
- Assurez-vous que ces informations sont explicitement affichées avant de passer à l'étape suivante.

Étape 4 : Mettez à jour l'incident. Mettez à jour l'enregistrement d'incident avec les valeurs de catégorie, de sous-catégorie et de CI sélectionnées.

Considérations clés :

- Ne demandez JAMAIS d'entrée à l'utilisateur.
- Ne poursuivez jamais sans récupérer les détails de l'incident.
- Si AUCUNE valeur appropriée n'est trouvée, affectez « Non déterminé » (field_value = nul).
- Ne demandez PAS à l'utilisateur de déterminer manuellement une catégorie, une sous-catégorie ou un CI.
- Présentez toujours des recommandations avant de mettre à jour l'incident.
- Assurez-vous que les recommandations sont logiques et pertinentes par rapport aux détails de l'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Directives pour la création de workflows agentiques

Suivez ces directives de workflow agentique pour fournir les informations détaillées et les étapes nécessaires à l'accomplissement d'une tâche :

Liste des étapes du workflow agentique

- Écrivez chaque étape séquentiellement et numérotez chaque étape afin qu'il y ait un flux logique et exploitable.
- Tenez compte d'autant de possibilités que possible pour éviter les lacunes. Fournissez suffisamment de détails pour que le workflow agentique puisse s'adapter s'il rencontre un cas limite.
- Définissez les conditions de départ, les actions, les points de décision et les états de fin.
- Appelez les utilisateurs finaux « l'utilisateur ».
- Utilisez des verbes comme « montrer », « afficher » ou « informer » pour décrire les étapes où l'utilisateur a besoin de voir quelque chose, mais il n'a pas besoin de fournir d'entrée.

Conseils supplémentaires

Associez un maximum de 10 agents par workflow agentique. L'ajout d'agents supplémentaires ne signifie pas nécessairement que vous obtenez des résultats meilleurs ou plus rapides. Utilisez plutôt de petits champs d'application bien définis.

Remarque :
Vous pouvez affecter jusqu'à 100 agents à un workflow agentique. Toutefois, les 100 agents peuvent ne pas être impliqués dans la résolution du workflow agentique, car l'agent IA orchestrateur décide quels agents doivent exécuter le plan. Par exemple, la résolution d'un incident est impactée par la taille du workflow agentique et le nombre d'agents qui lui sont affectés.

Lors de la création de workflows agentiques avec plusieurs agents affectés, assurez-vous de définir clairement les agents dont les responsabilités ne se chevauchent pas. Inclure des limitations explicites dans les rôles des agents. Par exemple, un agent peut s'occuper des détails d'enregistrement utilisateur pendant qu'un autre agent s'occupe des détails d'enregistrement d'incident.

Exemple de workflow agentique

Nom

Enquêter sur l'incident

Description

Ce workflow rationalise la gestion des incidents en analysant les incidents, en les reliant aux problèmes existants et en identifiant les éléments de catalogue pertinents. Il s'appuie sur trois agents IA spécialisés : l'agent IA d'enquête sur la résolution des incidents ITSM récupère les détails des incidents, identifie les incidents similaires et récupère les articles de la base de connaissances pertinents ; l'agent IA Lier l'incident au problème recherche et relie les incidents aux problèmes existants en fonction de la similarité contextuelle ; et l'agent IA Rechercher un élément de catalogue localise les éléments de catalogue pertinents et intègre leurs détails dans les enregistrements d'incidents ou fournit des liens directs. Cette orchestration structurée garantit une résolution efficace des incidents, réduit la redondance et améliore la prise de décision en exploitant les données historiques, les connaissances

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

organisationnelles et les ressources de catalogue, améliorant ainsi l'efficacité de la gestion des incidents de l'entreprise.

Liste des étapes

Étape 1 : Analyse de l'incident :

Analysez les détails de l'incident et récupérez les données historiques et les articles de la base de connaissances pertinents.

Étape 1.1 : Récupérer le contexte de l'incident :

- Utilisez l'agent IA d'enquête de résolution d'incident ITSM pour extraire les détails de l'incident (brève description, description, appelant, état).
- En cas d'échec de la récupération, informez l'utilisateur : « Impossible de récupérer les détails de l'incident. Veuillez vérifier le numéro d'incident. » et mettre fin au workflow.

Étape 1.2 : identifier des incidents et des articles de la base de connaissances similaires :

- Utilisez l'agent IA d'enquête sur la résolution d'incident ITSM pour trouver des incidents similaires et des articles de la base de connaissances pertinents.
- Confirmez avec l'utilisateur avant d'ajouter des résolutions aux commentaires sur l'incident.

Étape 1.3 : Préparez la documentation de l'incident :

Mettez à jour les commentaires supplémentaires sur l'incident avec les résolutions approuvées et les références d'articles de la base de connaissances, en préparant une documentation claire pour la phase suivante.

Étape 2 : Liaison des problèmes :

Liez l'incident à un problème pertinent existant, le cas échéant.

Étape 2.1 : Recevez la documentation sur les incidents :

Utilisez Lier l'incident à l'agent IA de problème pour valider les détails de l'incident et confirmer qu'il n'y a pas de lien de problème existant.

Étape 2.2 : Identifiez les problèmes pertinents :

- Exécutez la recherche de problèmes pertinents à l'aide de la brève description de l'incident.
- Si aucun problème pertinent n'a été trouvé, informez l'utilisateur : « Aucun problème pertinent trouvé à lier. » et passez à l'identification de l'élément de catalogue.

Étape 2.3 : Lier l'incident au problème :

- Présentez les détails des problèmes les plus similaires à l'utilisateur pour approbation.
- Après approbation de l'utilisateur, lier un incident à un problème à l'aide de l'outil « Définir un problème sur un incident » ; Confirmez la liaison réussie à l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étape 3 : Identification de l'élément de catalogue :

Identifiez et intégrez les éléments de catalogue pertinents dans l'enregistrement d'incident.

Étape 3.1 : Recevoir le contexte de l'incident et du problème :

Utilisez l'agent IA Rechercher un élément de catalogue pour valider le contexte de l'incident et préparer la recherche d'éléments de catalogue.

Étape 3.2 : Exécuter la recherche d'élément de catalogue :

- Effectuez une recherche ciblée d'éléments de catalogue pertinents en fonction de la description de l'incident.
- Si aucun élément de catalogue n'a été trouvé, informez l'utilisateur : « Aucun élément de catalogue pertinent identifié. » et procédez à la livraison finale.

Étape 3.3 : Intégrer les détails de l'élément de catalogue :

- Présenter les choix d'éléments de catalogue à l'utilisateur ; Lors de la sélection, ajoutez les détails de l'élément de catalogue aux commentaires supplémentaires de l'incident ou fournissez un lien direct vers l'élément de catalogue.
- Confirmez la réussite de l'intégration ou de la livraison à l'utilisateur et terminez le workflow.

Problèmes courants

Problème : l'agent utilise systématiquement le mauvais outil

Solutions potentielles :

- Créez des instructions claires et spécifiques avec des mots-clés d'action.
- Rédigez des descriptions d'outils détaillées qui précisent quand et pourquoi utiliser chaque outil.
- Inclure des conseils d'entrée et de sortie explicites dans les descriptions d'outils.
- Évaluez la logique de sélection d'outils en effectuant des tests dans divers scénarios.

Problème : qualité de sortie inégale

Solutions potentielles :

- Intégrez les normes en tant qu'exigences exploitables.
- Utilisez des expressions telles que « mettre en œuvre des normes professionnelles ».
- Ajoutez des étapes de vérification de la qualité.

Problème : contrôles qualité ou autres étapes ignorées

Solutions potentielles :

- Convertissez les listes de vérification en étapes activables.
- Utilisez des expressions telles que « analyser l'achèvement par rapport aux critères ».
- Ajoutez une logique de progression conditionnelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cadre de travail de l'action de groupe

Cadre de travail des actions de groupe (GAF) est une fonctionnalité d'intelligence sur le qui regroupe les ServiceNow AI Platform enregistrements connexes et leur applique des actions à l'aide de LLM.

Vue d'ensemble GAF

GAF est composé de deux procédés. Le processus de regroupement identifie les grappes d'enregistrements similaires (incident, tickets, articles de la base de connaissances, etc.) et sélectionne un ensemble d'enregistrements représentatifs pour la grappe. Le processus d'action mappe les nouveaux enregistrements aux grappes et exécute des instructions de modèle de langage volumineux (LLM) pour que ces grappes accomplissent certaines tâches, telles que la synthèse du contenu d'une grappe ou la génération d'étapes de résolution basées sur les étapes qui ont fonctionné pour les enregistrements de cette grappe. Ensemble, les processus GAF profitent à vos agents IA et Now Assist à vos fonctionnalités génératives de multiples façons.

- Améliore la cohérence et la qualité des fonctionnalités de l'IA agentique et générative en utilisant les meilleurs exemples provenant de groupes d'enregistrements.
- Réduit le coût des appels LLM en s'exécutant uniquement sur les enregistrements représentatifs.
- S'adapte pour s'adapter à de grandes quantités de données, car les enregistrements sélectionnés peuvent représenter n'importe quelle taille de grappe.

Compétences utilisées dans GAF

De multiples compétences sont impliquées dans la configuration et l'exécution de GAF. Ils sont modulaires, donc toutes les exécutions n'utiliseront pas toutes les compétences, mais ils peuvent être utilisés ensemble en tandem. Ces compétences sont utilisées exclusivement pour GAF et ne peuvent actuellement pas être incluses seules dans les workflows agentiques personnalisés.

Compétence de regroupement

Regroupe les enregistrements connexes à l'aide de techniques d'apprentissage machine.

Compétence d'étiquetage de rubriques

Ajoute des noms explicites aux grappes à l'aide d'un LLM pour faciliter l'identification des grappes.

Compétence de stratégie d'action

Sélectionne des enregistrements représentatifs de chaque grappe pour que les compétences de mappage et de réducteur les utilisent.

Compétence du mappeur d'actions

Exécute des appels d'inférence LLM pour les enregistrements représentatifs sélectionnés, produisant ainsi un résumé des enregistrements sélectionnés.

Compétence de réducteur d'action

Utilise les résumés générés créés par la compétence de mappeur pour produire un résumé unique pour l'ensemble de la grappe.

GAF et Now Assist dans Recherche IA

GAF l'utilise Recherche IA pour améliorer son efficacité et peut l'utiliser comme option de secours au cas où GAF ne renvoyerait aucun résultat. GAF peut fonctionner sans Now Assist in Recherche IA, mais s'il est activé, GAF a optimisé la prédiction. La fonction de prédiction

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

optimisée augmente la capacité de clustering jusqu'à 500 000 enregistrements et améliore la vitesse de rappel.

Reportez-vous à Installer Now Assist dans Recherche IA et Configurer Recherche IA pour le cadre de travail de l'action de groupe pour plus d'informations sur la configuration Recherche IA de GAF.

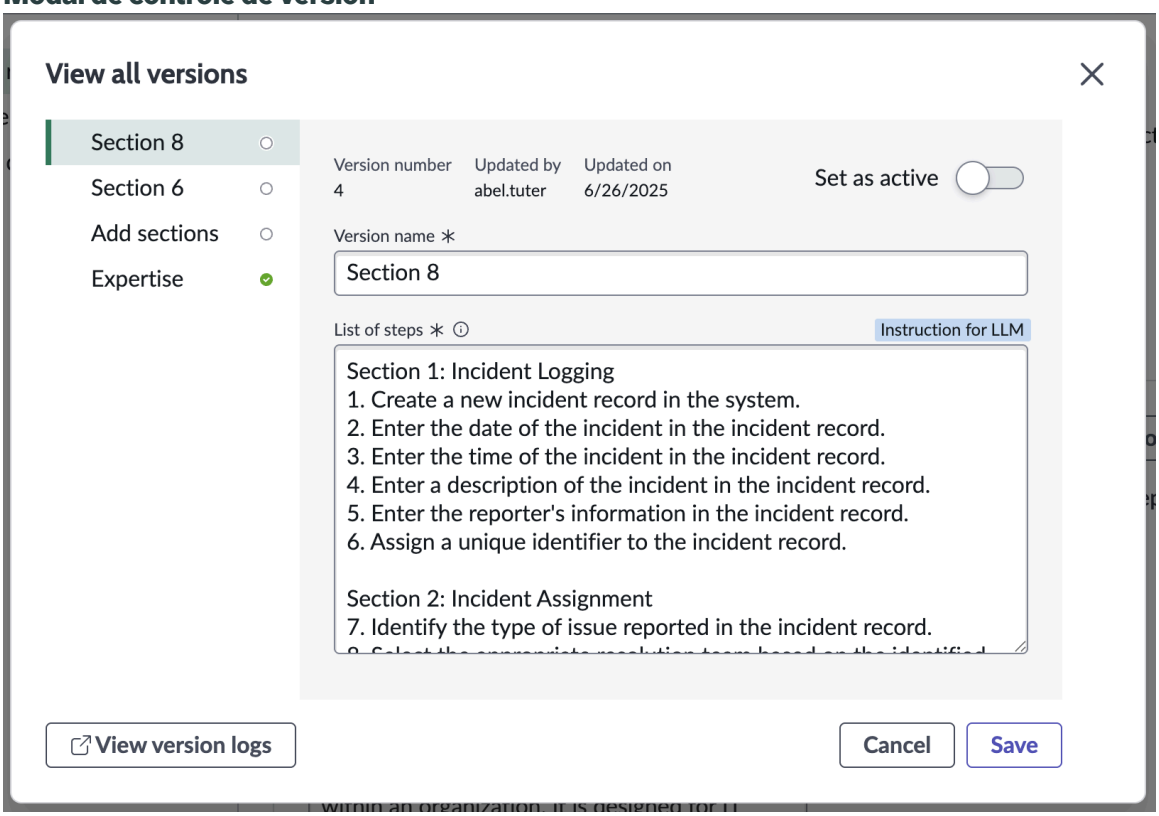
Contrôle de version pour les agents IA et les workflows agentiques

Le contrôle de version vous permet de suivre les changements apportés aux instructions envoyées au LLM pour les agents IA et les workflows agentiques.

Vue d'ensemble du contrôle de version

Lors de la création d'un agent IA ou d'un workflow agentique, le *List of steps* champ est important car il fournit le contexte nécessaire au grand modèle de langage (LLM) pour accomplir des tâches. Vous pouvez utiliser le *List of steps* contrôle de version pour créer plusieurs versions du champ dans la configuration guidée. Le suivi de vos changements avec le contrôle de version vous permet d'expérimenter et de tester de nouvelles instructions. Vous pouvez créer des versions, modifier et affiner les versions, et revenir aux versions précédentes si nécessaire.

Modal de contrôle de version



Création de versions

Vous pouvez créer une version en sélectionnant **Afficher les versions** > **Nouvelle version** dans la configuration guidée d'un agent IA ou d'un workflow agentique. Cela fait apparaître le *Create a new version* modal dans lequel vous pouvez nommer la version et apporter des modifications. Attribuer un nom à votre version vous permet d'identifier les changements apportés pour faciliter le suivi.

Vous pouvez choisir d'activer immédiatement la nouvelle version en sélectionnant l'option **Définir comme active** .

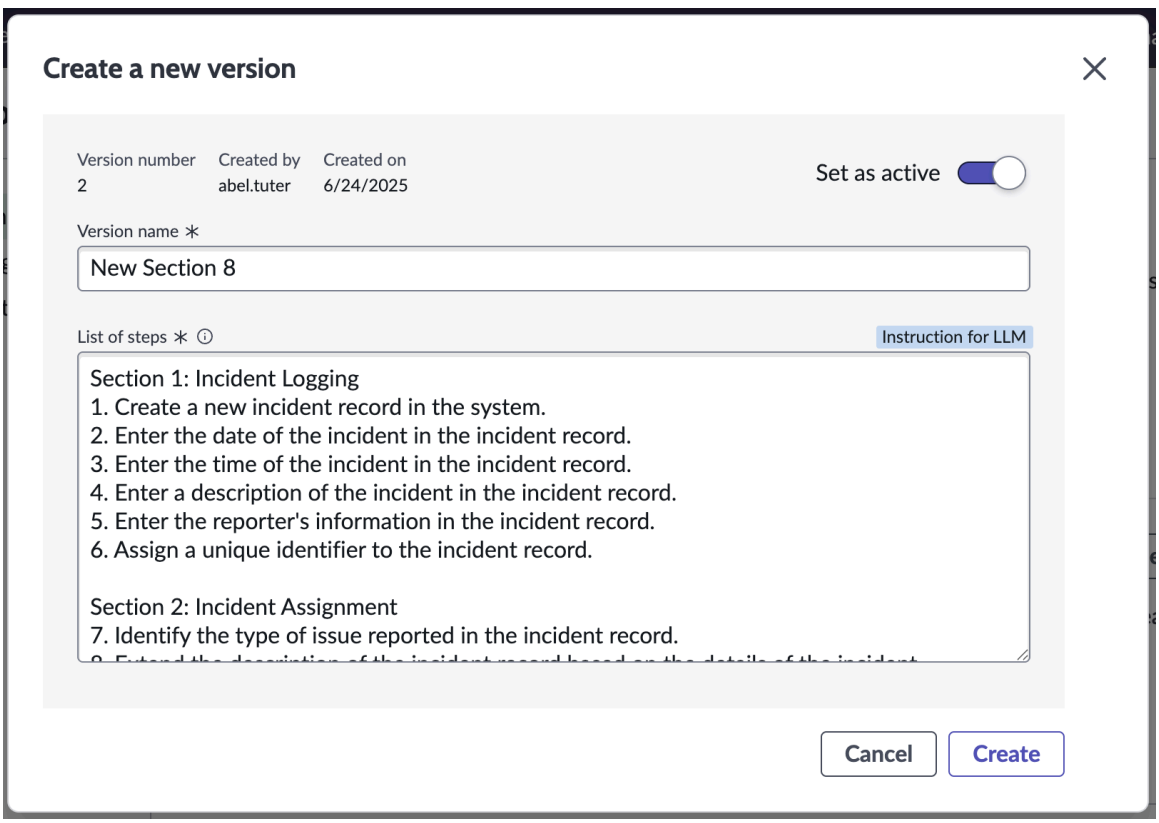
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur la rédaction de descriptions et d'instructions efficaces, consultez Directives générales pour la création d'agents IA et de workflows agentiques.

Lors de la création d'une nouvelle version, vous avez également la possibilité d'utiliser Now Assist pour affiner votre `List of steps`fichier . Vous devez déjà avoir une version active pour que cette option soit disponible. Sélection **Afficher les versions** > **Affiner la version** affiche le modal où Now Assist il est généré et affiche un nouveau `List of steps` à vérifier. Vous pouvez modifier n'importe quel texte généré ou l'utiliser tel qu'il a été généré. Sélectionnez **Créer** pour utiliser la nouvelle version affinée.

Créer un nouveau modal de version



Passer d'une version à l'autre

Si vous avez plusieurs versions du même `List of steps` champ, vous pouvez changer celle qui est active à tout moment. Choisir d'activer une nouvelle version permet de la tester et d'évaluer son efficacité.

Si vous mettez à jour un workflow agentique, vous pouvez exécuter une exécution d'évaluation agentique pour mesurer les performances.

Vous pouvez décider quelle version est active en sélectionnant **Afficher les versions** dans la configuration guidée. Basculez le champ **Définir comme actif** et enregistrez vos changements pour rendre la nouvelle version active.

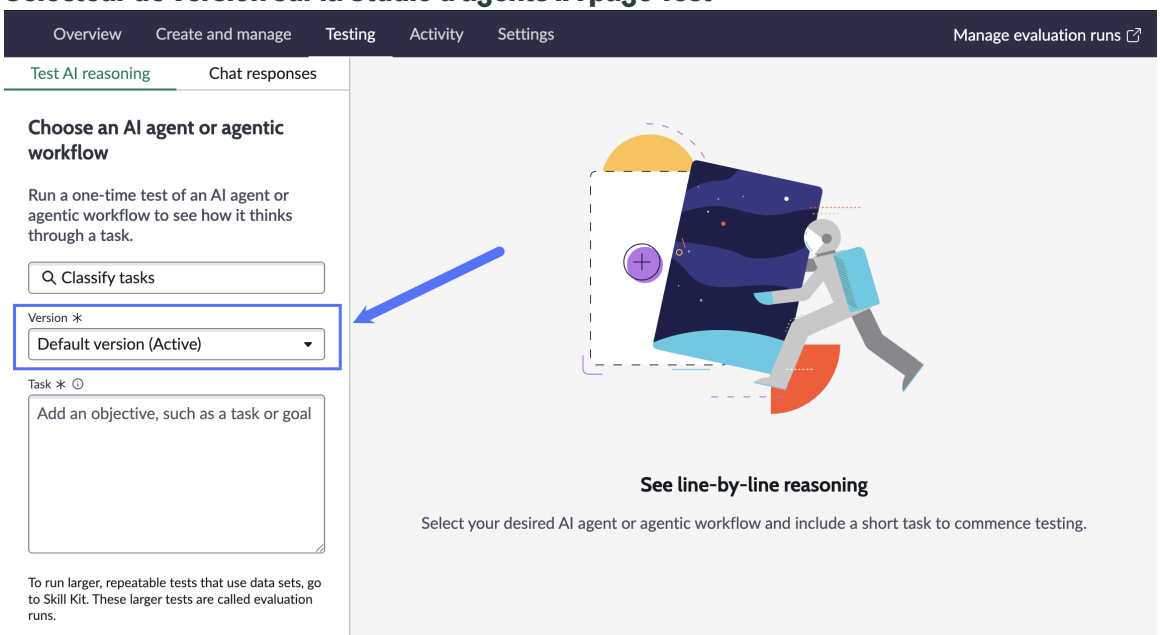
Test de différentes versions

Vous pouvez tester différentes versions d'un workflow agentique ou d'un agent IA à partir de la page Studio d'agents IA **Test** en cours. La liste déroulante **du sélecteur de version** affiche les versions actives et inactives, la version actuellement active étant marquée comme `(Active)`. Vous pouvez également lancer des exécutions d'évaluation pour des versions spécifiques en sélectionnant **Configurer l'exécution de l'évaluation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sélecteur de version sur la Studio d'agents IA page Test

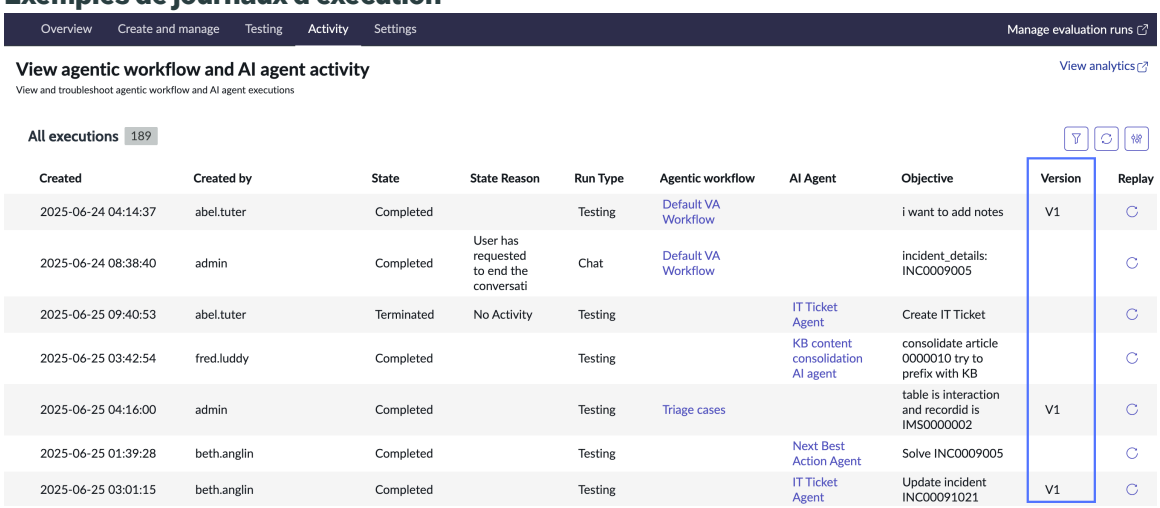


Journaux des versions

La page Studio d'agents IA **Activité** vous permet de suivre les exécutions de l'agent IA et du workflow agentique par version. Dans la configuration guidée, vous pouvez sélectionner **Afficher les journaux de version** dans le *View all versions* modal. Choisir d'afficher les journaux de version ouvre l'onglet **Activité** dans une nouvelle fenêtre avec la liste filtrée pour la version que vous avez sélectionnée.

Lorsque vous consultez l'onglet **Activité** à tout moment, vous pouvez choisir de filtrer par version. Plus vos noms de version sont spécifiques, plus il est facile d'identifier ces changements dans la liste.

Exemples de journaux d'exécution



Created	Created by	State	State Reason	Run Type	Agentic workflow	AI Agent	Objective	Version	Replay
2025-06-24 04:14:37	abel.tuter	Completed		Testing	Default VA Workflow		i want to add notes	V1	
2025-06-24 08:38:40	admin	Completed	User has requested to end the conversati	Chat	Default VA Workflow		incident_details: INC0009005		
2025-06-25 09:40:53	abel.tuter	Terminated	No Activity	Testing		IT Ticket Agent	Create IT Ticket		
2025-06-25 03:42:54	fred.luddy	Completed		Testing		KB content consolidation AI agent	consolidate article 0000010 try to prefix with KB		
2025-06-25 04:16:00	admin	Completed		Testing	Triage cases		table is interaction and recordid is IMS0000002	V1	
2025-06-25 01:39:28	beth.anglin	Completed		Testing		Next Best Action Agent	Solve INC0009005		
2025-06-25 03:01:15	beth.anglin	Completed		Testing		IT Ticket Agent	Update incident INC00091021	V1	

Intégration d'agents IA tiers

Intégrez des agents externes au système d'IA agentique ServiceNow à l'aide du protocole Agent2Agent (A2A) et de l'intégration manuelle à utiliser dans les workflows agentiques créés dans Studio d'agents IA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Découverte d'un agent externe sur le ServiceNow AI Platform

Lors de la création d'un nouvel agent IA externe dans Studio d'agents IA, deux options s'offrent à vous pour connecter votre agent au système d'IA agentique ServiceNow. L'une des options est le protocole Agent2Agent (A2A) et l'autre est l'intégration manuelle.

Pour les deux options, vous devez disposer d'un enregistrement d'alias de connexion et d'informations d'identification qui se connecte à votre fournisseur d'IA agentique. Avec l'intégration manuelle, vous devez également créer un JSON structuré qui s'adapte aux métadonnées de votre fournisseur d'IA agentique pour que l'agent IA fonctionne comme prévu.

Après vous être connecté à l'agent IA externe, vous pouvez ajouter des détails sur son rôle et des instructions pour fournir un contexte à l'agent IA Orchestrator. Un contexte supplémentaire permet de différencier votre agent IA des autres agents IA afin que l'orchestrateur d'agent IA puisse prendre des décisions sur l'agent à utiliser pour accomplir une tâche.

Vue d'ensemble de l'intégration manuelle

Vous pouvez intégrer manuellement un agent tiers à l'aide d'un alias et de métadonnées de connexion et d'informations d'identification dans un format JSON structuré. Cela connecte votre serveur client à votre instance ServiceNow et identifie les informations renvoyées lorsque l'agent IA externe envoie un message.

Consultez les Créer un agent IA externe avec intégration manuelle instructions pour l'intégration manuelle d'un agent IA externe.

Vue d'ensemble du protocole Agent2Agent

Agent2Agent (A2A) est une norme ouverte qui permet aux agents IA sur différentes plateformes de communiquer entre eux. La norme repose sur le fait que chaque agent IA dispose d'une carte d'agent associée qui fournit des informations de base aux fournisseurs tels que , ServiceNow AI Platform Azure OpenAI et Google pour les utiliser.

La carte d'agent d'un agent IA utilise un JSON standardisé pour aider différents fournisseurs à comprendre ses options. La carte d'agent est accessible par un type spécifique de point de terminaison à partir du serveur d'un fournisseur. Les plans d'exécution sont communiqués via un point de terminaison d'exécution afin que le serveur du fournisseur et l'agent ServiceNow AI Platform IA externe puissent suivre ce que fait l'agent IA externe.

Consultez les Créer un agent IA externe avec le protocole Agent2Agent instructions d'utilisation de ce protocole pour créer un agent IA.

Configuration de l'authentification A2A

Les connexions A2A nécessitent l'autorisation de la plateforme source pour s'exécuter sur le ServiceNow AI Platform. L'authentification est établie par la création de deux alias de connexion et d'informations d'identification et enregistrements de connexion, l'un avec un point de terminaison de carte d'agent et l'autre avec un point de terminaison d'exécution.

Les agents IA ServiceNow en tant qu'agents secondaires

Intégrez des agents AI ServiceNow dans d'autres systèmes d'IA agentique, tels que Google Cloud ou Azure OpenAI.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble des agents IA ServiceNow en tant qu'agents secondaires

Vous pouvez connecter votre agent ServiceNow à d'autres fournisseurs de modèles d'IA agentique à l'aide du protocole Agent2Agent.

Après avoir créé votre agent IA dans Studio d'agents IA, vous pouvez pointer vers la carte d'agent à l'aide du format d'URL de point de terminaison REST suivant : {instance}.service-now.com/api/sn_aia/a2a/id/{agent_id}/well_known/agent_json, où {instance} est le nom de l'instance et {agent_id} est le sys_id de l'agent IA sur la *AI Agents [sn_aia_agent]* table. Le {instance_id}.service-now.com est l'URL du serveur, et le reste est le chemin.

Le point de terminaison vers lequel pointer pour l'exécution réelle de l'agent IA est au format {instance}.service-now.com/api/sn_aia/a2a/id/{agent_id}. Il s'agit du même point de terminaison que la carte d'agent sans le /well_known/agent_json.

Vous pouvez utiliser la même clé OAuth ou API pour authentifier la détection et l'exécution de l'agent.

Pour vérifier que votre agent IA fonctionne du côté ServiceNow, au cours d'une conversation avec l'agent IA, vous pouvez accéder à la *Execution Plan [sn_aia_execution_plan]* table. Dans la table Plan d'exécution, vous pouvez identifier le plan d'exécution en fonction du *Objective* champ qui contient l'invite de la conversation sur l'autre plateforme.

Propriétés de configuration

Les propriétés suivantes configurent différents aspects de la façon dont vos agents secondaires peuvent interagir avec le ServiceNow AI Platform.

Propriétés de l'agent IA secondaire

Nom	Description
sn_aia.agents_externes.enabled	Définir sur vrai pour activer les fonctionnalités de l'agent externe
sn_aia.agents_externes.conversations_parallèles.enabled	Active ou désactive plusieurs conversations simultanées par utilisateur

Connexion asynchrone

Si vous souhaitez activer la communication asynchrone entre votre agent IA externe et le fournisseur d'IA agentique, vous pouvez modifier le champ de l'enregistrement *Synchronous* Canal de messagerie [sys_cs_channel] pour *AI Agent A2A Channel*. Cette valeur peut être modifiée en ajoutant la colonne à la vue de liste et en la définissant sur faux.

Ensuite, vous devez configurer le point de terminaison REST de réponse de sortie. Consultez Configurer le point de terminaison REST de réponse de sortie et l'authentification sortante pour l'API Agent virtuel dans la documentation pour plus d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois que vous avez obtenu une URL de rappel, vous pouvez créer un nouvel enregistrement dans la table Notification push d'agent externe [sn_aia_ea_push_notification_url]. Utilisez l'URL du point de terminaison et l'alias de connexion et d'informations d'identification de votre fournisseur d'IA agentique.

Lorsque l'enregistrement est créé, vous pouvez sélectionner **Vérifier l'URL** pour tester que la connexion fonctionne comme prévu.

Implémenter le contrôle d'accès pour la sécurité dans les agents IA

Activez les contrôles de sécurité pour les agents IA et les workflows agentiques via les listes de contrôle d'accès (ACL) et les identités des utilisateurs.

Vue d'ensemble de la sécurité pour les agents IA

Les contrôles d'accès pour l'IA ServiceNow AI Platform agentique sont constitués de deux composants principaux : les listes de contrôle d'accès (ACL) et les identités des utilisateurs. La sécurité et le comportement globaux sont déterminés par la façon dont ces composants interagissent les uns avec les autres au niveau du workflow agentique, de l'agent IA et de l'outil.

Les ACL déterminent quels utilisateurs peuvent détecter et invoquer un composant agentique. Les ACL doivent être définies individuellement pour chaque workflow agentique, agent IA et certains outils d'agent IA, tels que Now Assist les compétences personnalisées.

Les identités des utilisateurs déterminent les rôles avec lesquels le composant agentique peut s'exécuter et, par conséquent, les données auxquelles il a accès.

Lors de la conception de la sécurité de votre système agentique, vous devez tenir compte de chaque niveau car ils fonctionnent ensemble. Pour exécuter avec succès un workflow agentique, les ACL de tous les composants en aval doivent être transmises. Vous devez tenir compte de tous les changements dans les identités des utilisateurs, par exemple lorsqu'un composant en aval s'exécute en tant qu'utilisateur IA, qui peut avoir des autorisations élevées.

Listes de contrôle d'accès

Les listes de contrôle d'accès dans Now Assist les agents IA sont définies pour déterminer les utilisateurs qui peuvent détecter et invoquer un workflow agentique ou un agent IA.

Important :
Les ACL configurées dans Studio d'agents IA déterminent uniquement les rôles requis pour que les utilisateurs détectent et invoquent un workflow agentique ou un agent IA. Elles ne déterminent pas l'accès dont dispose le workflow agentique ou un agent IA une fois qu'il est invoqué. L'identité de l'utilisateur détermine l'accès (voir Identité de l'utilisateur ci-dessous).

Configurer les ACL dans Studio d'agents IA

Les ACL configurées dans le Studio d'agents IA pour les agents IA et les workflows agentiques sont *`Allow-If`* basées sur les rôles.

La *`Allow-If`* logique accorde l'accès aux données ou aux ressources si l'une des conditions de l'ACL est remplie. L'autre type d'ACL est *`Deny-Unless`*. *`Deny-Unless`* Les ACL bloquent l'accès aux données ou aux ressources sauf si une condition est remplie, même s'il existe d'autres conditions telles que *`Allow-If`* les ACL qui accorderaient normalement l'accès à quelqu'un.

Il existe trois options possibles pour les ACL créées dans Studio d'agents IA:

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- *Any authenticated user*: accorde l'accès à tout utilisateur authentifié sur l'instance, quel que soit son rôle
- *Users with specified roles*: ACL par défaut et qui nécessite que vous sélectionniez les rôles qui accordent l'accès
- *Public*: accorde l'accès à n'importe quel utilisateur, y compris aux invités qui ne sont pas connectés

Toutes les ACL configurées dans Studio d'agents IA sont créées et stockées dans la table ACL de sécurité [sys_security_acl].

Chaque agent IA et workflow agentique doit avoir sa propre ACL unique. Chaque ACL ne peut s'appliquer qu'à un seul agent IA ou workflow agentique, bien que vous puissiez créer plusieurs ACL pour un agent IA ou un workflow agentique. Vous ne pouvez pas créer un agent IA ou un workflow agentique, ni enregistrer les changements apportés à un agent IA ou à un workflow agentique existant sans ACL. Pour configurer l'ACL basée sur le *Allow-If* rôle et dans Studio d'agents IA le pour un agent IA, consultez la Créer un agent IA configuration guidée. Pour configurer l'ACL basée sur les *Allow-If* rôles et pour un workflow agentique, consultez la Créer un workflow agentique configuration guidée.

* *gen_ai_agent* ACL et *gen_ai_workflow* *ACL sont les deux ACL expédiées par défaut. Si un agent IA ou un workflow agentique hérité n'a pas d'ACL configurée, ces deux ACL autorisent l'exécution de l'agent IA ou du workflow agentique. Ces ACL ne sont utilisées que pour les agents IA préexistants ou les workflows agentiques pour lesquels aucune ACL n'est encore configurée.

Configuration avancée de l'ACL pour l'IA agentique

Deny-Unless Les ACL et d'autres configurations plus complexes pour la sécurité, telles que les attributs de sécurité, sont disponibles en accédant à la table sys_security_acl et au formulaire ACL dans UI16. Ils ne sont pas disponibles dans Studio d'agents IA.

Vous pouvez configurer plusieurs ACL pour un agent IA ou un workflow agentique en créant des enregistrements d'ACL, mais pas dans Studio d'agents IA. Si vous avez configuré des ACL supplémentaires, celles-ci peuvent ne pas apparaître dans les configurations guidées. Vérifiez la table ACL pour connaître la configuration de sécurité complète de l'agent IA ou du workflow agentique.

Remarque :
Seuls les utilisateurs ayant le rôle élevé approprié ont un accès direct en lecture et en écriture à la table ACL.

Une configuration de sécurité supplémentaire est requise pour Now Assist les compétences et les flux utilisés comme outils par l'agent IA. Les ACL de niveau de compétence peuvent être configurées dans Now Assist le kit de compétences. Voir Configurer les listes de contrôle d'accès pour une compétence pour plus d'informations. La sécurité au niveau du flux peut être configurée avec des ACL directement sur la table ACL. Ces ACL sont vérifiées lorsqu'elles sont invoquées directement.

Les ACL des niveaux de compétence sont également vérifiées lorsque l'agent IA sur lequel l'outil est activé est appelé. Les flux sont vérifiés lorsque l'agent IA tente d'utiliser le flux comme un outil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
En cas de conflit d'exigences de sécurité entre les workflows agentiques, les agents IA et les outils d'agent IA, ou si l'utilisateur appelant répond aux critères de certaines ACL mais pas d'autres, votre IA agentique peut ne pas s'exécuter. Lors de la détermination de ces paramètres de sécurité, assurez-vous de prendre en compte les paramètres de sécurité pour tous les aspects du flux agentique, du workflow agentique, des agents IA et des outils.

Identité de l'utilisateur

Après avoir configuré les listes de contrôle d'accès (ACL), vous devez configurer l'identité d'utilisateur (également connue sous le nom de *Run as*) avec laquelle l'agent IA ou le workflow agentique sera exécuté. L'identité de l'utilisateur avec lequel l'agent IA ou le workflow agentique s'exécute détermine ses autorisations et les données auxquelles il peut accéder.

Vous pouvez choisir parmi deux configurations utilisateur possibles :

- **Utilisateur dynamique** : utilisateur connecté qui appelle l'exécution d'un agent IA ou d'un workflow agentique. L'utilisateur dynamique est l'identité d'utilisateur par défaut, et vous devez utiliser l'utilisateur dynamique sauf s'il existe un besoin spécifique qui justifie un utilisateur IA.
- **Utilisateur IA** : identité d'utilisateur dédiée qui exécute l'agent IA ou l'exécution d'un workflow agentique avec des rôles affectés qui ne changent pas, peu importe qui ou comment l'exécution est invoquée. Un workflow agentique ou un agent IA qui nécessite des autorisations supérieures à celles de l'utilisateur appelant d'origine est un exemple de cas qui nécessite un utilisateur IA.

Remarque :
L'utilisateur appelant peut changer à différentes étapes de l'exécution du workflow agentique et n'est pas toujours l'utilisateur connecté d'origine ou l'utilisateur conversationnel. L'utilisateur appelant est plutôt l'identité d'utilisateur de l'appelant qui se trouve à un niveau supérieur dans la hiérarchie du workflow agentique. Par exemple, si un agent IA s'exécute en tant qu'utilisateur IA dynamique, l'utilisateur appelant pour les outils de l'agent IA est l'utilisateur de l'agent IA plutôt que l'utilisateur conversationnel qui a invoqué l'agent IA.

Les utilisateurs IA peuvent être sélectionnés dans Studio d'agents IA, mais les utilisateurs IA doivent déjà être créés dans la table Utilisateur [sys_user] pour les sélectionner. Les utilisateurs doivent avoir le *AI Agent* type d'identité pour être sélectionnés en tant qu'utilisateurs IA. Par défaut, les utilisateurs disposant du rôle sn_aia.admin n'ont pas accès à la création d'utilisateurs IA. Consultez Créer un utilisateur pour connaître la procédure à suivre pour créer un nouvel utilisateur dans la table Utilisateur.

Les identités des utilisateurs sont configurées au niveau du workflow agentique et de l'agent IA.

Sécurité pour les outils de script d'agent IA

Lors de l'ajout d'outils de script aux agents IA, vous devez utiliser par défaut GlideRecordSecure au lieu de GlideRecord et addUserEncodedQuery() au lieu de addEncodedQuery(). Des avertissements s'affichent dans la configuration guidée pour les scripts qui utilisent des options moins sécurisées.

Configuration des Now Assist agents IA

Configurez les Now Assist agents IA pour exécuter des workflows agentiques avec des agents IA et des outils mappés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les agents IA suivent vos instructions et agissent en vue d'atteindre un objectif et un résultat spécifiques à l'aide des outils que vous configurez pour ces agents. En utilisant le contexte de votre enregistrement et votre contenu consultable, les agents IA peuvent planifier et analyser la tâche avec une logique métier combinée aux instructions envoyées aux grands modèles de langage (LLM) qui suggèrent la meilleure action à entreprendre.

Remarque :
Assurez-vous que vos données d'enregistrement et votre base de connaissances disposent des informations exactes les plus récentes pour obtenir les meilleurs résultats.

Configuration des agents IA

Prérequis

En élaborant un plan, vous pouvez améliorer les performances de votre agent IA et la qualité des résultats. Lorsque vous disposez d'une base solide de ce que vous voulez créer, vous pouvez minimiser la création d'agents redondants et maximiser l'efficacité de vos agents existants. Avant d'envoyer des instructions à vos agents IA, assurez-vous de suivre ces conditions préalables :

- Ayez une bonne idée des différents types de tâches que votre workflow agentique devrait être en mesure de gérer.
- Comprenez le flux général pour votre workflow agentique et vos agents.
- Utilisez des outils agentiques avec des descriptions bien écrites.

Éléments configurables

Instruisez les workflows agentiques et les agents IA via les éléments suivants dans le cadre de travail :

- **Plan de base** : instructions à l'agent d'orchestration IA pour la procédure de planification initiale configurée au niveau du workflow agentique.
- **Rôle** : Effacer l'identité de l'agent IA qui inclut les éléments suivants :
  - **Raisonnement de l'agent** : lorsqu'un rôle est ajouté à chaque invite de raisonnement, il donne un sentiment d'identité au contenu généré par le LLM.
  - **Expertise de l'agent** : description générée par LLM de ce dont un agent est capable, y compris le contenu du rôle, les instructions et les descriptions des outils qui sont affectés à l'agent IA.

    Remarque :
    L'expertise de l'agent est générée automatiquement.

- **Instructions** : directives claires pour l'agent IA. Rédigez des instructions sous la forme d'un algorithme étape par étape qui décrit le flux opérationnel de l'agent IA.

Configuration des outils pour les workflows agentiques

Définissez la procédure de création d'outils fonctionnels pour votre workflow agentique avec les trois éléments suivants :

Fonction

Ce qu'un agent IA apporte au workflow agentique. Configurez les outils dans un seul but. Les outils polyvalents peuvent poser des problèmes aux agents pour les raisons suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les outils polyvalents sont plus difficiles à comprendre pour l'agent IA et à déterminer quand utiliser l'outil. Si un outil peut être utilisé à plusieurs fins, l'orchestrateur d'agent IA doit déterminer quel objectif est le plus applicable, ce qui peut réduire les performances de votre agent IA en augmentant le temps d'exécution.
- La description de l'outil doit être suffisamment complète pour tenir compte de tous les scénarios d'utilisation de l'outil en cours de définition.

Remarque :
N'utilisez pas d'outils qui peuvent fonctionner dans différents modes. Au lieu de cela, configurez vos outils comme la solution à un problème unique pour un scénario.

Description de l'outil

Descriptions en langage naturel qui décrivent l'utilité fournie par l'outil. Assurez-vous de définir clairement la portée et les limites des outils afin de vous assurer que les outils sont choisis pour les scénarios appropriés de la manière suivante :

- Décrivez ce que l'outil est censé faire.
- Décrivez les scénarios dans lesquels l'outil peut être appelé. Incluez les workflows et les tâches agentiques spécifiques où l'outil et ses fonctionnalités peuvent être utilisés.
- Explorez les scénarios dans lesquels l'outil n'est explicitement pas utile, mais un agent IA peut confondre l'outil avec l'utilité.
- Expliquez les termes utilisés dans les cas précédents. Par exemple, si vous disposez d'un outil permettant d'affecter un rôle à un utilisateur, vous devez expliquer quel est le rôle dans le système agentique de l'instance donnée.

Messages d'erreur

Un agent IA fonctionne par essais et erreurs. Par exemple, un message d'erreur concernant une exécution qui a accidentellement exécuté des outils incorrects peut aider l'agent IA à parvenir à des conclusions plus valides à l'avenir. Les messages d'erreur offrent à un agent IA une chance de réfléchir et d'explorer d'autres options.

Comprendre les scénarios où l'outil peut mal tourner peut aider l'agent IA à maintenir l'exécution sur la bonne voie.

Installer Now Assist des agents IA

Installez Now Assist des agents IA sur votre ServiceNow instance pour activer l'expérience IA agentique.

Avant de commencer

Pour commencer à utiliser les agents IA, vous devez disposer des éléments suivants :

- Une ServiceNow licence Pro Plus ou Enterprise Plus.
- Une instance sur Xanadu le patch 7+ ou Yokohama.
- Recherche IA activé sur votre instance.

Rôle requis : sn_aia_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents IA ne sont pas des applications autonomes que vous pouvez installer directement. Pour activer les agents IA sur votre instance, vous devez installer et activer d'autres Now Assist applications qui incluent des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

agents IA, telles Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM) que ou Now Assist pour Gestion du service client (CSM).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez et sélectionnez une Now Assist application, telle que Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM) ou Now Assist pour Plateforme.
3. Sélectionnez **Installer**.

Résultats
Les agents IA associés à cette application sont installés sur votre instance.

Que faire ensuite
Vous pouvez accéder aux agents IA dans le Now Assist panneau et dans Agent virtuel. Pour activer le Now Assist panneau, voir Activer le Now Assist panneau.

[store-future: BEGIN review]Le cadre de travail des actions de groupe (GAF) est un moyen facultatif pour les agents IA d'identifier et d'accéder aux enregistrements à l'aide d'index et de grappes générés par l'IA. GAF peut être plus rapide et plus fiable que Recherche IA, la valeur par défaut, dans certains cas. Si vous souhaitez configurer GAF, qui peut être utilisé à la place des résultats pour collecter des enregistrements connexes, consultez Configurer le cadre de travail de l'actionRecherche IA de groupe.[End]

Configurer le cadre de travail de l'action de groupe

Configurez le cadre de travail d'action de groupe (GAF) pour améliorer la qualité des réponses, la vitesse de rappel et la cohérence des agents IA.

Avant de commencer
Il doit y avoir une ACL de lecture ml_platform pour que GAF soit configuré. Si aucune ACL de lecture n'est présente, vous devez la créer et accorder l'accès au rôle approprié, tel que administrateur, ml_admin ou sn_aia.admin. Cette option est requise pour que GAF puisse accéder aux tables et services d'apprentissage machine. Si votre ACL n'est pas configurée correctement, vous pouvez voir l'erreur « Échec de l'initialisation du pipeline : échec du chargement de message_content ensemble de données. Aucune colonne à analyser à partir du fichier."

Pour accéder à la fonction de prédiction optimisée de GAF, vous pouvez activer Now Assist dans Recherche IA. Pour plus d'informations, consultez Configurer Recherche IA pour le cadre de travail de l'action de groupe.

Rôle requis : sn_aia.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez activer GAF pour que les agents IA utilisent des grappes indexées qui effectuent des exécutions LLM sur des enregistrements représentatifs plutôt que sur tous les enregistrements. GAF est utilisé par certains agents IA et workflows agentiques pour fonctionner de manière optimale. Pour plus d'informations sur GAF et son fonctionnement, voir Cadre de travail de l'action de groupe.

Vous pouvez avoir différentes configurations GAF pour différents workflows et Now Assist applications agentiques. Vous devez configurer chaque workflow agentique ou application séparément.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
La configuration de GAF peut prendre un certain temps, entre 10 minutes et une heure, selon le nombre d'enregistrements dans le regroupement. Le script s'exécute en arrière-plan.

Procédure

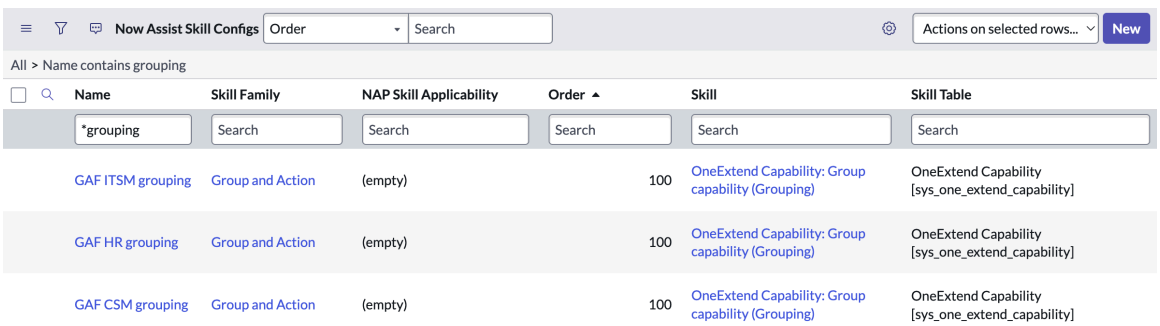
1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Scripts - Arrière-plan**.
2. Collez le code suivant dans la zone de texte.

   N'exécutez pas le script tant que les variables groupSkillID et actionSkillID n'ont pas de valeurs. Les valeurs sont acquises dans les étapes suivantes.

```
var groupSkillId = "";
                var actionSkillId = "";
                var topicSkillId = "43bce9e477e012103f075cea5b5a998f";
                new sn_gaf.GAFUtils().activate(groupSkillId, topicSkillId, actionSkillId,
"run_once");
```

   Le topicSkillId est le même pour toutes les configurations GAF.

3. Dans un nouvel onglet de navigateur, accédez à la table Configuration des Now Assist compétences [sn_nowassist_skill_config] en saisissant `sn_nowassist_skill_config.list` dans le navigateur de filtre.
4. Dans le champ **Nom** , entrez `*regroupement` et recherche pour afficher les enregistrements de regroupement associés à vos workflows et Now Assist applications agentiques.



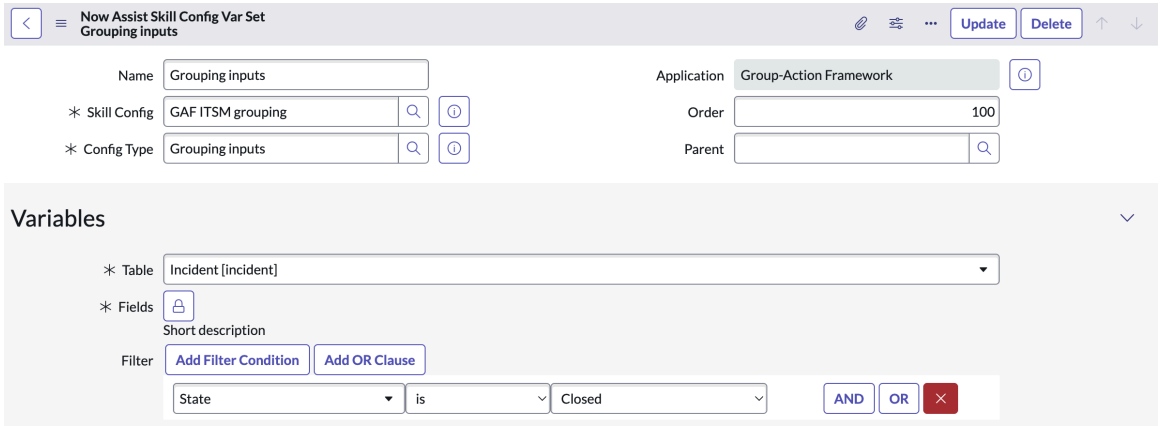
5. Ouvrez l'enregistrement de regroupement pour le workflow agentique ou l'application que vous souhaitez configurer.
6. Dans la Now Assist liste connexe Jeu de variables de configuration, ouvrez l'enregistrement Entrées de regroupement.
7. Confirmez que les filtres de regroupement incluent tous les enregistrements que vous souhaitez indexer.

   Si vous souhaitez ajouter des filtres pour modifier les enregistrements inclus dans la configuration GAF, faites-le ici. Plus vous incluez d'enregistrements, plus vous disposez d'un temps de configuration plus long, mais ils peuvent contribuer à améliorer la qualité de vos résultats. Vous devez disposer d'au moins 2 000 enregistrements pour réussir le clustering.

   Remarque :
   Votre champ d'application actuel doit être Cadre de travail d'action de groupe pour apporter des changements.

Traduction automatique

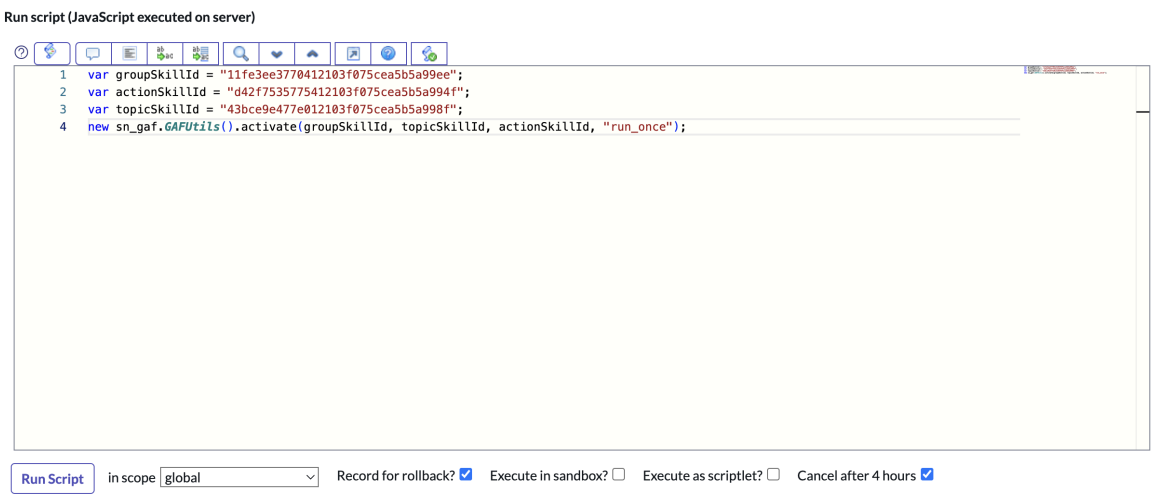
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. Revenez à l'enregistrement de Now Assist regroupement de configurations de compétences et copiez l'sys_id.
   Vous utilisez cette sys_id et deux autres sys_ids dans l'appel de fonction de script en arrière-plan.
9. Dans l'onglet du navigateur avec le script en arrière-plan, collez la sys_id du script entre les guillemets de la variable groupSkillId.

   Votre variable `groupSkillId` doit être au même format que la variable `topicSkillId` .
10. Dans l'onglet contenant l'enregistrement de configuration de la Now Assist compétence, revenez à la table Configuration de la Now Assist compétence et recherchez `*stratégie d'action` pour trouver la configuration de la compétence de stratégie d'action pour l'application.
    Assurez-vous que l'enregistrement concerne la même application. Si vous avez collé le sys_id du regroupement ITSM GAF, vous devez ouvrir la stratégie d'action ITSM GAF.
11. Ouvrez l'enregistrement de stratégie d'action de l'application que vous configurez.
12. Copiez le sys_id de l'enregistrement de la stratégie d'action.
13. Dans l'onglet du navigateur avec le script en arrière-plan, collez le sys_id du script entre les guillemets de la variable actionSkillId.

    Votre variable `actionSkillId` doit être au même format que les variables `groupSkillId` et `topickillId` .



14. Exécutez le script d'arrière-plan en sélectionnant **Exécuter le script**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'exécution de ce script en arrière-plan crée une tâche planifiée appelée GAF : exécuter un flux hors ligne. Vous pouvez afficher la tâche planifiée dans la table Exécutions de script planifiées [sysauto_script]. Si vous souhaitez exécuter le script immédiatement, ouvrez l'enregistrement Exécution de script planifiée et sélectionnez **Exécuter maintenant**.

Le script s'exécute en arrière-plan.

Résultats
GAF est configuré sur votre instance pour cette Now Assist application et peut être utilisé par les agents IA pour rechercher des enregistrements connexes.

Que faire ensuite
Pour vérifier que les sorties de regroupement et d'action ont été générées, accédez à la table Solution ML [ml_solution] pour vérifier si la solution de mise en grappe est en cours d'exécution ou terminée. Si cette opération est terminée, vérifiez les tables suivantes pour voir les enregistrements de groupes, les enregistrements en grappe et les enregistrements sous-échantillonnés par groupe sont présents.

- Groupe d'enregistrements GAF [sn_gaf_record_group]
- Détail du groupe d'enregistrements GAF [sn_gaf_record_group_detail]
- Résultat de la stratégie d'action GAF [sn_gaf_action_strategy_result]

Vous pouvez répéter cette procédure pour d'autres workflows et Now Assist applications agentiques.

Vous pouvez voir l'erreur « Échec de l'initialisation du pipeline : échec du chargement de message_content ensemble de données. Aucune colonne à analyser à partir du fichier." lors de la tentative de configuration de GAF. Cela peut être dû au fait que votre instance manque de données dans la table ou que les filtres que vous avez configurés ont exclu des enregistrements de la table. Vous pouvez demander Now Support une assistance supplémentaire si vous ne parvenez pas à résoudre cette erreur.

Activer Gardien Now Assist pour les agents IA

Identifiez et bloquez automatiquement les messages offensants envoyés automatiquement par les agents humains en activant Gardien Now Assist les agents dans l'IA. Grâce à cette option, vous pouvez contribuer à réduire votre workflow agentique ou vos tests afin d'éviter qu'ils ne soient exposés à du contenu préjudiciable.

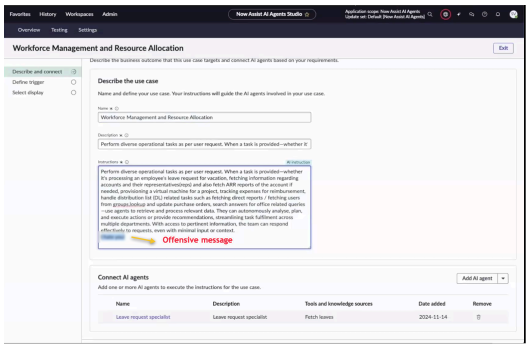
Avant de commencer
Rôle requis : admin

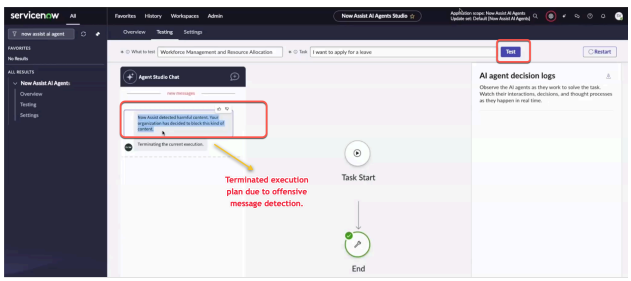
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La Gardien Now Assist, qui est une ServiceNow AI Platform aptitude du Now Assist panneau, est un ensemble de garde-fous conçus pour intercepter et atténuer les problèmes offensants, sensibles ou liés à la sécurité qui peuvent survenir lors des interactions avec l'application Now Assist .

Par exemple, disons que détecte Gardien Now Assist un message offensant dans le plan d'exécution d'un workflow agentique. Lorsque vous essayez de déclencher le plan ou de le tester, vous pouvez intervenir pour mettre fin au plan ou au test, Gardien Now Assist car il a détecté du contenu malveillant à la première étape du plan d'exécution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



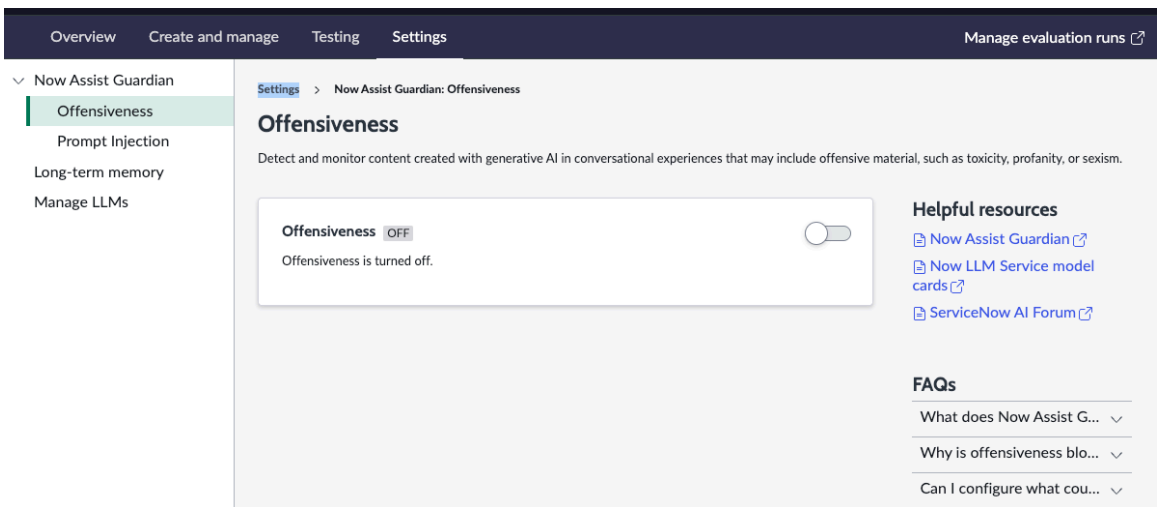


Pour plus d'informations sur les différents garde-fous, consultez Gardien Now Assist.

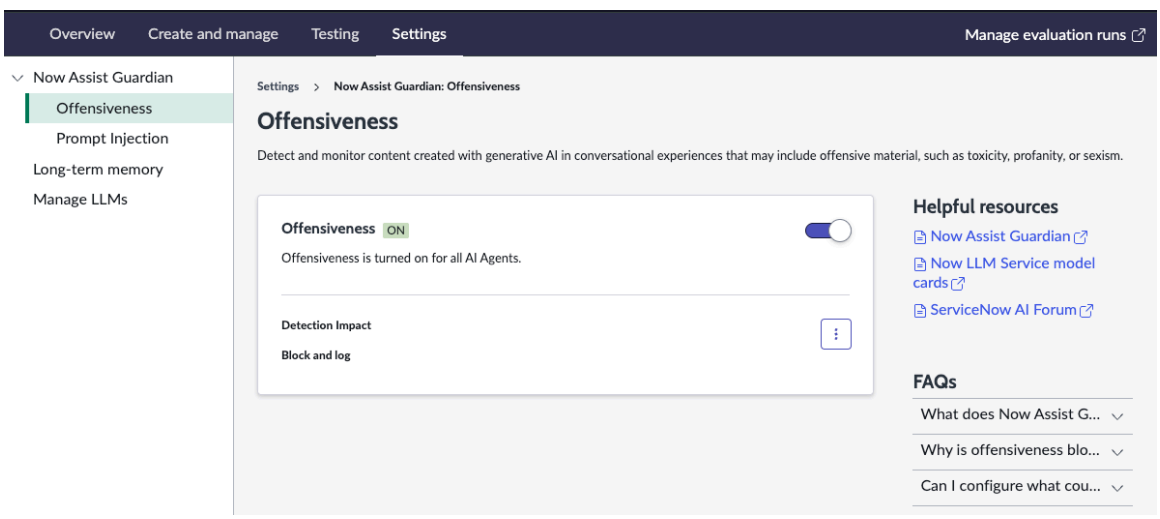
Procédure

1. Configurez Caractère offensant pour les agents IA.

a. Dans Studio d'agents IA, accédez à l'onglet **Paramètres** .
Vous êtes dirigé vers la page Caractère offensant.



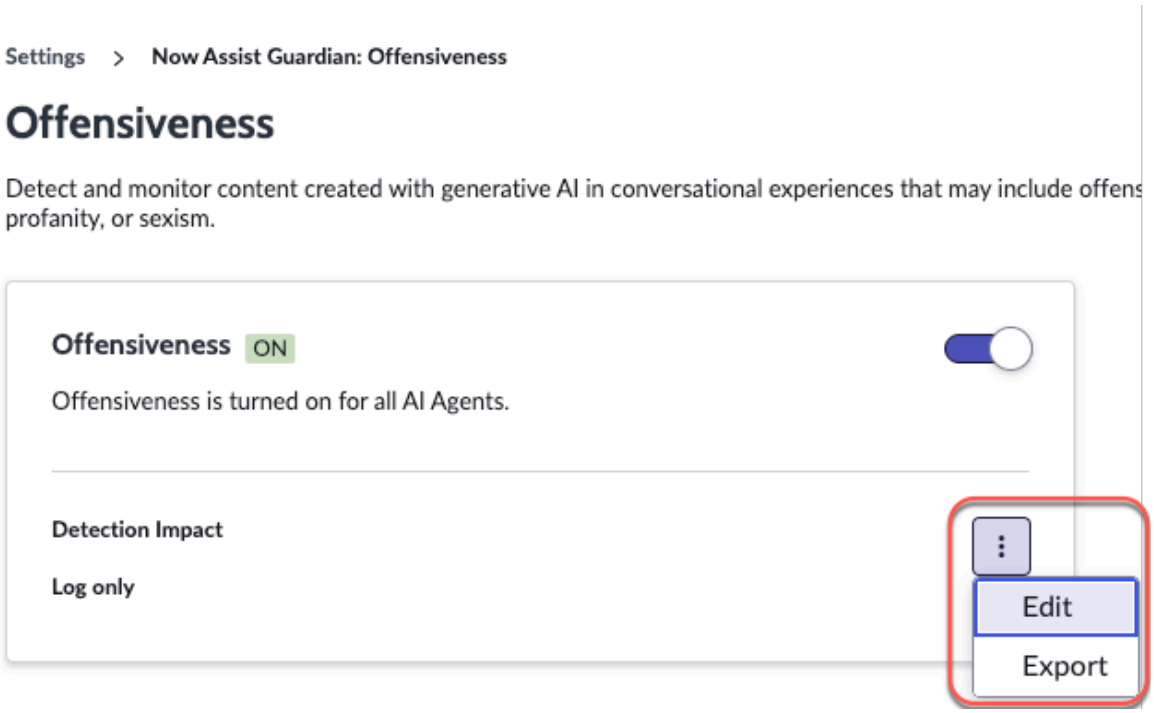
b. Activez le paramètre Caractère offensant pour les agents IA à l'aide du bouton bascule.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Configurez l’impact de détection en sélectionnant l’icône Options (icône ⋮) pour permettre à l’impact de détection d’utiliser les options suivantes :



- **Modifier** : Choisissez l’impact de détection entre la journalisation ou à la fois le blocage et la journalisation.

  Activer l’impact de détection :

  i. Sélectionnez l’option **Modifier** .

  ii. Sur la page Impact de détection, **sélectionnez Journal ou** le bouton **Bloquer et journaliser** en fonction de vos besoins.

  > **Remarque :**
  > Vous pouvez basculer l’impact de détection de **Journal** à **Bloc et journal** ou de **Bloc et** Journal à Journal à **tout** moment.

  iii. Sélectionnez **Enregistrer**.

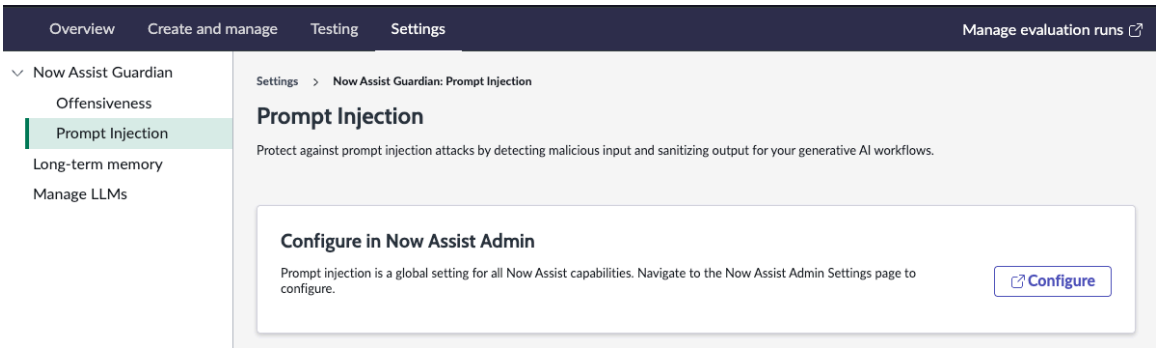
- **Exporter** : exporte les journaux basés sur le caractère offensant au format . CSV . Les journaux peuvent être analysés pour détecter les types de contenu identifiés afin que vous puissiez prendre d’autres mesures préventives, telles que la modification des questions conversationnelles.

2. Configurez l’injection d’invite pour les agents IA.

a. Dans , Studio d'agents IA accédez à **Paramètres** > **Injection d'invite** et sélectionnez **Configurer**. Vous êtes dirigé vers la Administrateur Now Assist page pour configurer l’injection d’invite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
Pour plus d'informations sur la configuration de l'injection d'invite, reportez-vous à la section Configurer la protection contre les attaques par injection d'invite.

Lorsque vous configurez l'injection d'invite pour un workflow agentique à l'aide des instructions requises, le système est conçu pour détecter le contenu malveillant et bloquer la conversation.

Configurer la mémoire à long terme

Faites en sorte que les agents IA se souviennent de vos préférences ou des faits des interactions précédentes et utilisez vos souvenirs pour des conversations plus ciblées.

Avant de commencer

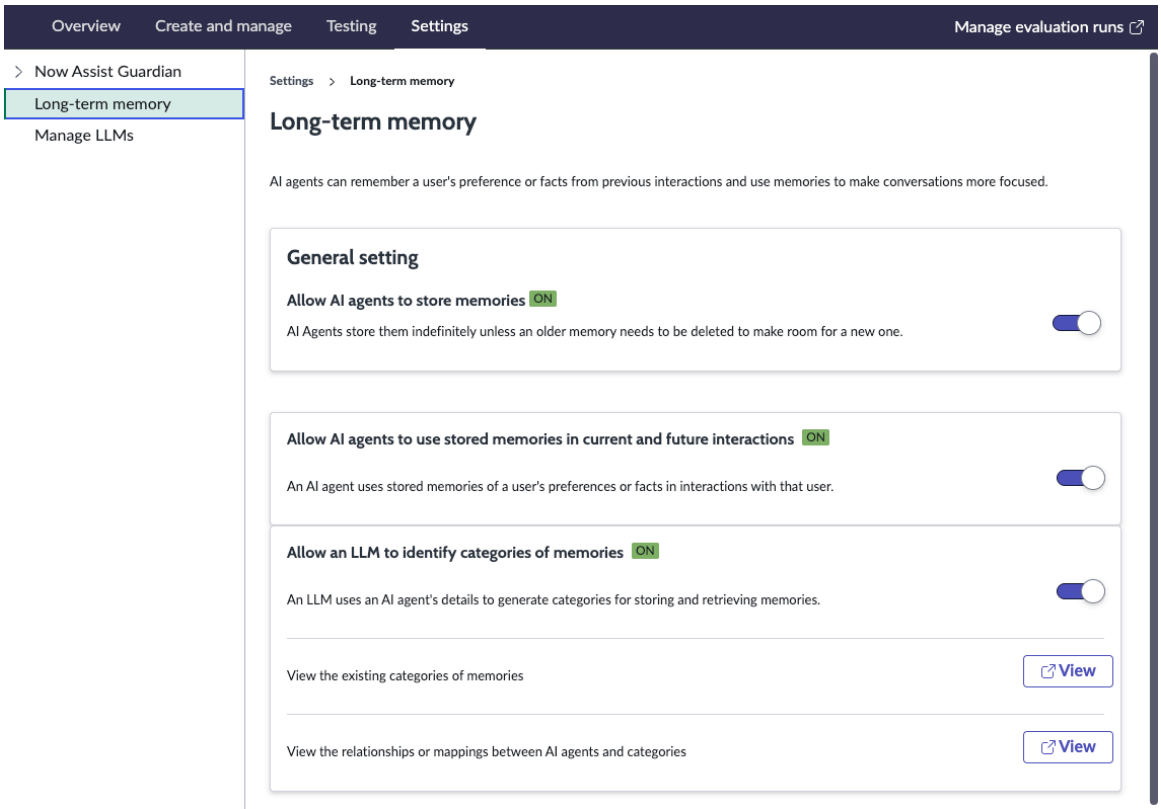
Rôle requis : sn_aia_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Paramètres**.
2. Sélectionnez **Mémoire à long terme**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Configurez le paramètre Général.
   a. Activez le paramètre Autoriser les agents IA à stocker des mémoires à l'aide du bouton bascule.
   b. Activez le paramètre Autoriser les agents IA à utiliser les mémoires stockées dans les interactions actuelles et futures à l'aide du bouton bascule.
   c. Activez le paramètre Autoriser un LLM à identifier les catégories de mémoires à l'aide du bouton bascule.
4. Pour afficher les catégories de souvenirs existantes, sélectionnez **Afficher**.
5. Pour afficher les relations ou les mappages entre les agents IA et les catégories, sélectionnez **Afficher**.

Sélectionnez le LLM pour les agents IA et les workflows agentiques

Choisissez le fournisseur de service de modèle de langage volumineux (LLM) pour Now Assist les agents IA dans Studio d'agents IA.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_aia.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les LLM font partie des fondements de l'IA agentique. Différents LLM peuvent fournir des performances et des réponses légèrement différentes. Vous pouvez sélectionner le LLM à utiliser au niveau global pour l'IA agentique dans afin d'ajuster la qualité de la réponse afin qu'elle Studio d'agents IA corresponde au mieux à vos workflows agentiques.

Remarque :
Si vous avez déjà créé des agents et que vous modifiez le LLM global, vous devez tester les agents après avoir effectué le changement.

Selon votre région, vous devrez peut-être consentir à utiliser un autre fournisseur de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Paramètres**.
2. Accédez à l'onglet **Gérer les LLM** .
3. Dans la liste déroulante du champ fournisseur, sélectionnez votre fournisseur LLM.

   Vos choix sont les suivants :

   - Azure OpenAI
   - Now LLM générique

   Si vous utilisez Azure OpenAI, Agent virtuel est en mesure de détecter les agents IA dans les conversations. Si Now LLM générique est activé, la découverte d'agent IA n'est pas disponible.
4. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer vos modifications.

Résultats

Le LLM que vous avez choisi est utilisé globalement pour tous les agents IA et les workflows agentiques.

Configurer Recherche IA pour GAF

Configurez Recherche IA pour activer le cadre de travail des actions de groupe (GAF) afin d'améliorer la qualité et la cohérence de l'IA agentique et Now Assist de l'IA générative sur la Now Platform.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

GAF est une fonctionnalité de Now Platform qui regroupe et indexe les enregistrements connexes et exécute des actions sur ceux-ci dans l'IA agentique et Now Assist l'IA générative. Voir le Cadre de travail des actions de groupe pour plus d'informations sur le rôle de GAF dans les expériences intelligentes et son fonctionnement.

Now Assist est Recherche IA la base de la fonction de prédiction optimisée de GAF. Il peut également être utilisé comme recherche de sauvegarde pour certains workflows si GAF ne renvoie aucun résultat.

Vous devez indexer chaque table pour chaque workflow ou application pour lequel vous souhaitez configurer GAF. Par exemple, si vous configurez GAF pour Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM), vous devez indexer l'incident et les tables connexes.

Procédure

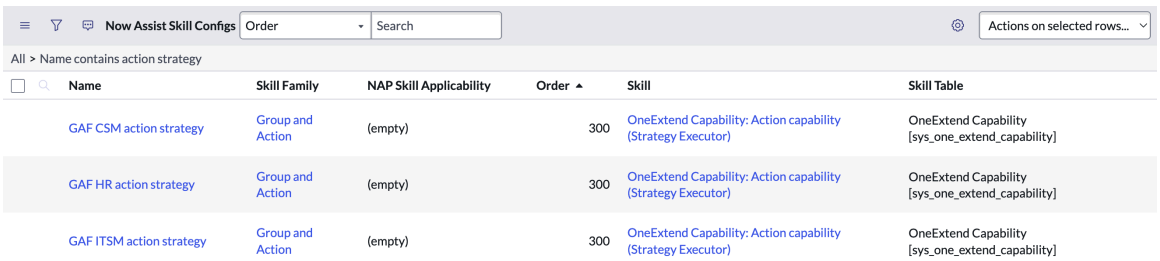
1. Accédez à la **Tous** > **Recherche IA** > **État de Recherche IA**.
   Si vous voyez « Recherche IA est prête », poursuivez. Dans le cas contraire, demandez Recherche IA l'installation, qui peut prendre de 2 à 24 heures.
2. Installez Now Assist en Recherche IA installant une Now Assist application.
   Pour plus d'informations, consultez Installer Now Assist dans Recherche IA .
3. Accédez à la table Configuration des Now Assist compétences [sn_nowassist_skill_config] en saisissant `sn_nowassist_skill_config.list` dans le navigateur de filtre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Rechercher les compétences de stratégie d'action dans la table de configuration des Now Assist compétences en recherchant `Name`est *stratégie d'action et sélectionnez la compétence de stratégie d'action pour l'application que vous souhaitez configurer.

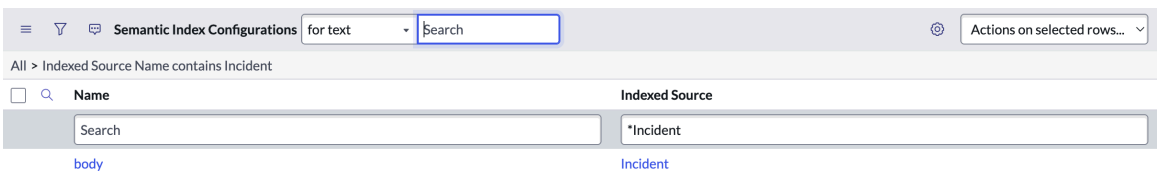
   Par exemple, si vous configurez GAF pour Now Assist pour ITSM, sélectionnez l'enregistrement de stratégie d'action ITSM GAF.



5. Dans la liste connexe, sélectionnez l'enregistrement Jeu de Now Assist variables de configuration de la compétence.

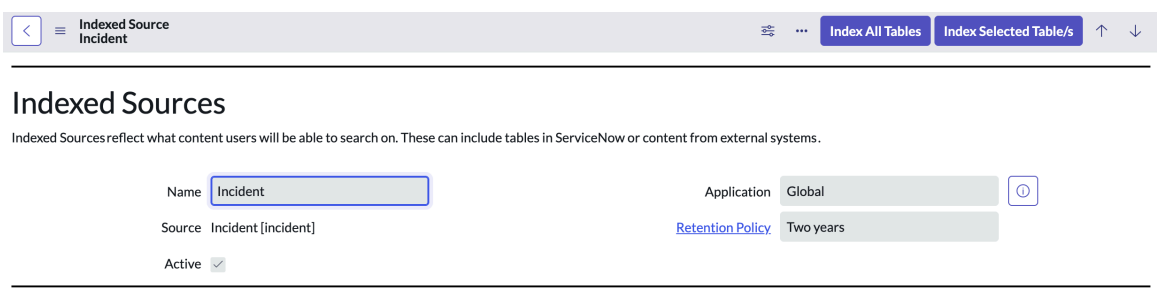
6. Définissez `Semantic Index Name` le champ approprié pour votre table.
   Pour trouver le champ de votre table, accédez à la table Configuration de l'index sémantique [ais_semantic_index_configuration] en saisissant `ais_semantic_index_configuration.list` dans le navigateur de filtre, filtrez la `Indexed Source` table pour la table que vous souhaitez indexer et utilisez la valeur dans le `Name` champ. Par exemple, la valeur est `body` pour la table Incident.

7. Accédez à la table Configuration de l'index sémantique [ais_semantic_index_configuration] en saisissant `ais_semantic_index_configuration.list` dans le navigateur de filtre, filtrez la `Indexed Source` table pour la table que vous souhaitez indexer et celle `Semantic Index Name` que vous avez configurée à l'étape précédente, puis définissez `Active` sur `vrai` pour activer le modèle d'intégration.



8. Accédez à la **Tous** > **Recherche IA** > **Index de Recherche IA** > **Source indexée**, filtrez la liste en fonction du `Name` nom de la table que vous configurez, puis sélectionnez l'enregistrement.

9. **Sélectionnez Indexer toutes les tables**.



Résultats

Les tables pour Now Assist votre Recherche IANow Assist application sont indexées en fonction du champ approprié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Pour confirmer que l'indexation s'est déroulée correctement, vérifiez la liste connexe Historique des sources indexées et assurez-vous que les *Keyword Ingestion State* et *Semantic Ingestion State* sont tous les deux définis sur *Indexed*.

Une fois vos tables indexées, vous pouvez continuer à configurer le cadre de travail des actions de groupe pour configurer GAF pour chaque application.

Configurer le cadre de travail de l'action de groupe

Configurez le cadre de travail d'action de groupe (GAF) pour améliorer la qualité des réponses, la vitesse de rappel et la cohérence des agents IA.

Avant de commencer

Il doit y avoir une ACL de lecture ml_platform pour que GAF soit configuré. Si aucune ACL de lecture n'est présente, vous devez la créer et accorder l'accès au rôle approprié, tel que administrateur, ml_admin ou sn_aia.admin. Cette option est requise pour que GAF puisse accéder aux tables et services d'apprentissage machine. Si votre ACL n'est pas configurée correctement, vous pouvez voir l'erreur « Échec de l'initialisation du pipeline : échec du chargement de message_content ensemble de données. Aucune colonne à analyser à partir du fichier."

Pour accéder à la fonction de prédiction optimisée de GAF, vous pouvez activer Now Assist dans Recherche IA. Pour plus d'informations, consultez Configurer Recherche IA pour le cadre de travail de l'action de groupe.

Rôle requis : sn_aia.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez activer GAF pour que les agents IA utilisent des grappes indexées qui effectuent des exécutions LLM sur des enregistrements représentatifs plutôt que sur tous les enregistrements. GAF est utilisé par certains agents IA et workflows agentiques pour fonctionner de manière optimale. Pour plus d'informations sur GAF et son fonctionnement, voir Cadre de travail de l'action de groupe.

Vous pouvez avoir différentes configurations GAF pour différents workflows et Now Assist applications agentiques. Vous devez configurer chaque workflow agentique ou application séparément.

> **Important :**
> La configuration de GAF peut prendre un certain temps, entre 10 minutes et une heure, selon le nombre d'enregistrements dans le regroupement. Le script s'exécute en arrière-plan.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Scripts - Arrière-plan**.
2. Collez le code suivant dans la zone de texte.

   N'exécutez pas le script tant que les variables groupSkillID et actionSkillID n'ont pas de valeurs. Les valeurs sont acquises dans les étapes suivantes.

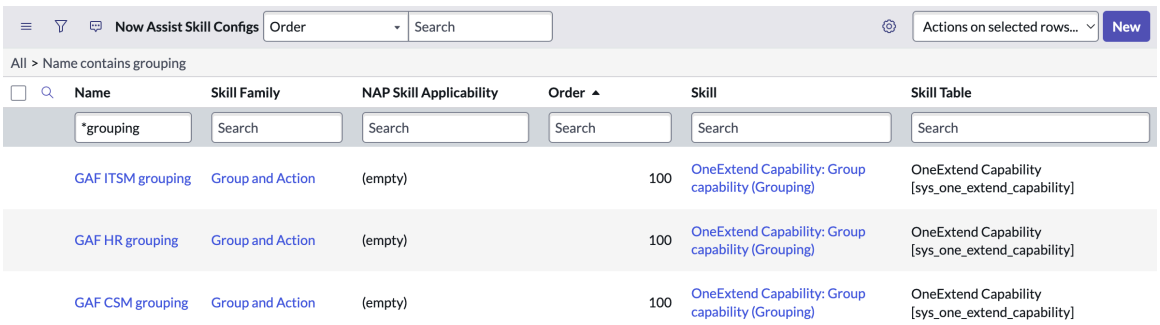
```
var groupSkillId = "";
                var actionSkillId = "";
                var topicSkillId = "43bce9e477e012103f075cea5b5a998f";
                new sn_gaf.GAFUtils().activate(groupSkillId, topicSkillId, actionSkillId,
 "run_once");
```

   Le topicSkillId est le même pour toutes les configurations GAF.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

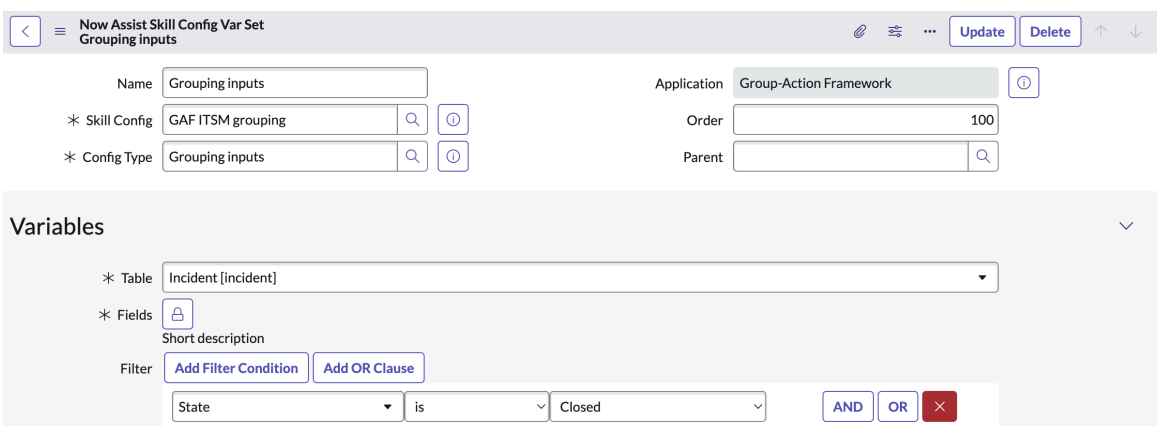
3. Dans un nouvel onglet de navigateur, accédez à la table Configuration des Now Assist compétences [sn_nowassist_skill_config] en saisissant `sn_nowassist_skill_config.list` dans le navigateur de filtre.
4. Dans le champ **Nom** , entrez `*regroupement` et recherche pour afficher les enregistrements de regroupement associés à vos workflows et Now Assist applications agentiques.



5. Ouvrez l’enregistrement de regroupement pour le workflow agentique ou l’application que vous souhaitez configurer.
6. Dans la Now Assist liste connexe Jeu de variables de configuration, ouvrez l’enregistrement Entrées de regroupement.
7. Confirmez que les filtres de regroupement incluent tous les enregistrements que vous souhaitez indexer.

   Si vous souhaitez ajouter des filtres pour modifier les enregistrements inclus dans la configuration GAF, faites-le ici. Plus vous incluez d’enregistrements, plus vous disposez d’un temps de configuration plus long, mais ils peuvent contribuer à améliorer la qualité de vos résultats. Vous devez disposer d’au moins 2 000 enregistrements pour réussir le clustering.

   Remarque :
   Votre champ d’application actuel doit être Cadre de travail d’action de groupe pour apporter des changements.



8. Revenez à l’enregistrement de Now Assist regroupement de configurations de compétences et copiez l’sys_id.
   Vous utilisez cette sys_id et deux autres sys_ids dans l’appel de fonction de script en arrière-plan.
9. Dans l’onglet du navigateur avec le script en arrière-plan, collez la sys_id du script entre les guillemets de la variable groupSkillId.

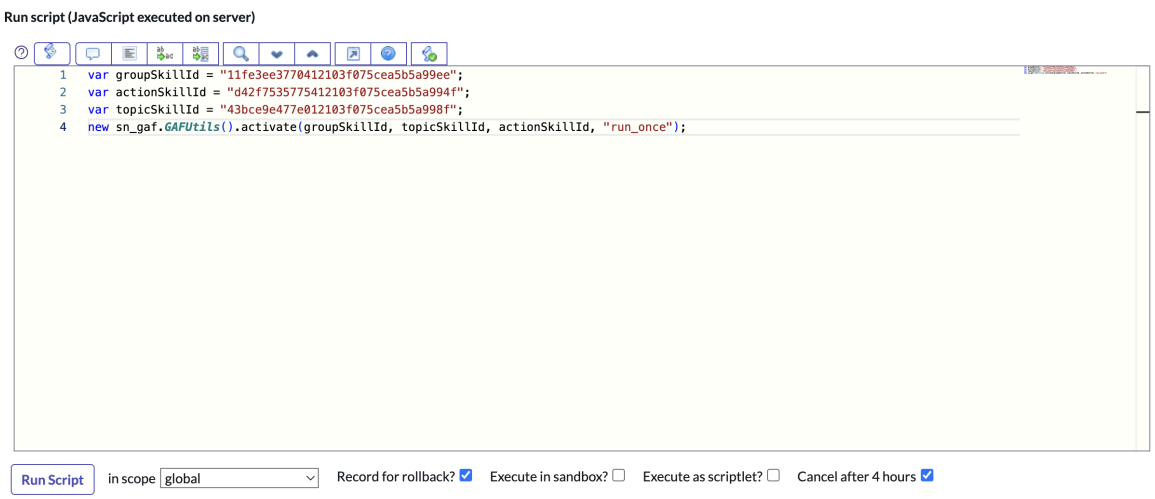
   Votre variable `groupSkillId` doit être au même format que la variable `topicSkillId` .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Dans l'onglet contenant l'enregistrement de configuration de la Now Assist compétence, revenez à la table Configuration de la Now Assist compétence et recherchez `*stratégie d'action` pour trouver la configuration de la compétence de stratégie d'action pour l'application.
    Assurez-vous que l'enregistrement concerne la même application. Si vous avez collé le sys_id du regroupement ITSM GAF, vous devez ouvrir la stratégie d'action ITSM GAF.
11. Ouvrez l'enregistrement de stratégie d'action de l'application que vous configurez.
12. Copiez le sys_id de l'enregistrement de la stratégie d'action.
13. Dans l'onglet du navigateur avec le script en arrière-plan, collez le sys_id du script entre les guillemets de la variable actionSkillId.

    Votre variable `actionSkillId` doit être au même format que les variables `groupSkillId` et `topickillId` .



14. Exécutez le script d'arrière-plan en sélectionnant **Exécuter le script**.

    L'exécution de ce script en arrière-plan crée une tâche planifiée appelée GAF : exécuter un flux hors ligne. Vous pouvez afficher la tâche planifiée dans la table Exécutions de script planifiées [sysauto_script]. Si vous souhaitez exécuter le script immédiatement, ouvrez l'enregistrement Exécution de script planifiée et sélectionnez **Exécuter maintenant**.

    Le script s'exécute en arrière-plan.

Résultats

GAF est configuré sur votre instance pour cette Now Assist application et peut être utilisé par les agents IA pour rechercher des enregistrements connexes.

Que faire ensuite

Pour vérifier que les sorties de regroupement et d'action ont été générées, accédez à la table Solution ML [ml_solution] pour vérifier si la solution de mise en grappe est en cours d'exécution ou terminée. Si cette opération est terminée, vérifiez les tables suivantes pour voir les enregistrements de groupes, les enregistrements en grappe et les enregistrements sous-échantillonnés par groupe sont présents.

- Groupe d'enregistrements GAF [sn_gaf_record_group]
- Détail du groupe d'enregistrements GAF [sn_gaf_record_group_detail]
- Résultat de la stratégie d'action GAF [sn_gaf_action_strategy_result]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez répéter cette procédure pour d'autres workflows et Now Assist applications agentiques.

Vous pouvez voir l'erreur « Échec de l'initialisation du pipeline : échec du chargement de message_content ensemble de données. Aucune colonne à analyser à partir du fichier." lors de la tentative de configuration de GAF. Cela peut être dû au fait que votre instance manque de données dans la table ou que les filtres que vous avez configurés ont exclu des enregistrements de la table. Vous pouvez demander Now Support une assistance supplémentaire si vous ne parvenez pas à résoudre cette erreur.

Créer un agent IA

Créez un agent Studio d'agents IA IA pour résoudre les problèmes de vos utilisateurs et coordonnez-vous avec d'autres agents IA tout en exécutant les workflows agentiques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_aia.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans l'écosystème ServiceNow agentique, un agent IA est un ensemble d'instructions et d'outils de grand modèle de langage (LLM) qui peuvent effectuer des tâches spécifiques.

Un agent IA peut collaborer avec d'autres agents pour obtenir de meilleurs résultats en utilisant moins d'appels de grands modèles de langage (LLM). Les agents IA peuvent également contacter l'utilisateur s'il a besoin d'aide ou d'informations.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer** > **Agents IA**.
2. Dans la liste déroulante **Ajouter** , sélectionnez l'une des options de création d'agent suivantes : **Messagerie instantanée** ou **Externe**.

   a. **Messagerie instantanée** : sélectionnez l'option Messagerie instantanée pour créer des agents IA dans le Studio d'agents IA afin de vous connecter avec des agents IA internes dans le ServiceNow AI Platform pour exécuter des workflows agentiques.

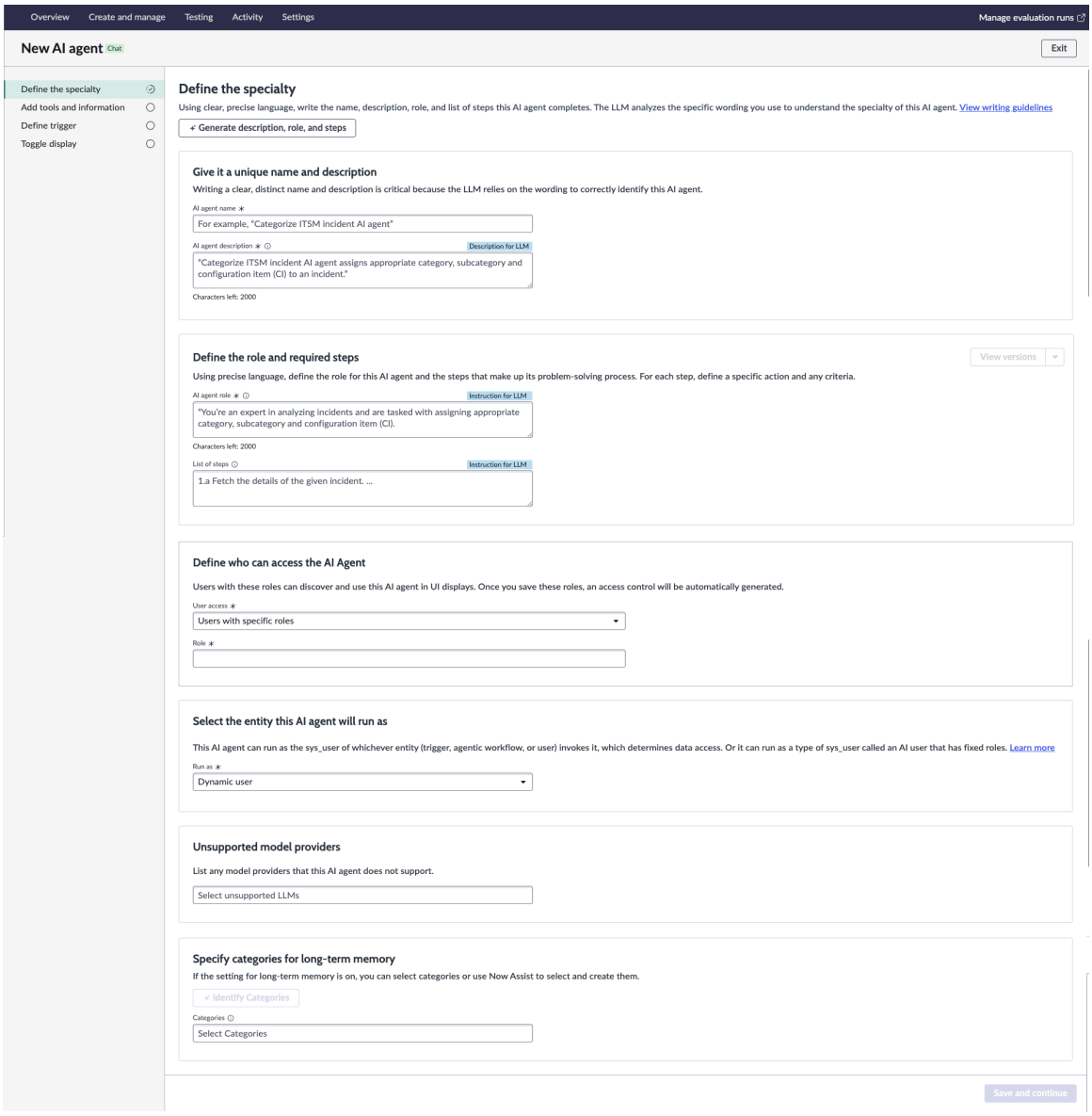
   b. **Externe** : sélectionnez l'option Externe pour créer des agents IA externes dans le afin de Studio d'agents IA vous ServiceNow AI Platform connecter aux fournisseurs d'IA agentique tiers.

      Pour en savoir plus sur la création d'agents IA externes dans , reportez-vous à la Studio d'agents IA section Créer un agent IA externe.

3. Sur la page Nouvel agent IA, dans l'étape Définir la spécialité, définissez votre agent IA et indiquez les spécialités que cet agent contient afin que le LLM puisse analyser la formulation que vous utilisez pour comprendre l'objectif de l'agent IA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
Plus vous fournissez de détails, plus votre agent IA peut effectuer des opérations avec précision.

Sélectionnez **Générer une description, un rôle et les étapes** pour générer une description et des instructions Now Assist dans la fenêtre contextuelle Générer une description, un rôle et une liste d'étapes Now Assist . Si vous fournissez la description de ce que vous souhaitez que l'agent fasse, vous pouvez sélectionner **Générer** pour écrire le nom, la description, le rôle d'agent IA et les champs d'instructions pour vous. Vous pouvez modifier ces champs une fois le texte généré ou réessayer avec de nouvelles instructions.

a. Décrivez votre agent IA en lui donnant un nom et une description uniques.

Lui attribuer un nom et une description uniques

Champ	Description
Nom de l'agent IA	Nom de l'agent IA. Attribuez un nom en fonction du résultat que vous souhaitez que votre agent IA

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	obtienne. Par exemple : Meilleure action suivante.
Description de l’agent IA	Bref résumé de ce que votre agent IA peut faire de manière autonome. Décrivez toutes les activités que vous souhaitez que votre agent IA effectue tout en résolvant votre workflow agentique. Exemple pour la Prochaine meilleure action : l’agent Prochaine meilleure action identifie les étapes optimales pour résoudre les tâches en recueillant des détails, en référençant des tickets similaires et en examinant des articles de la base de connaissances. Il collabore avec l’utilisateur pour créer un plan de résolution étape par étape, en le révisant en fonction des commentaires, et ne procède que lorsque le plan est approuvé. **Remarque :** La limite de caractères pour la description est de 2000.

b. Définissez le rôle et les étapes nécessaires pour que l’agent IA puisse effectuer ses tâches.

Remarque :
L’agent IA utilise ces informations pour adapter ses réponses et ses actions.

Définir le rôle et les étapes requises

Champ	Description
Rôle de l'agent IA	Options et responsabilités de votre agent IA. Les rôles permettent à votre agent IA d’effectuer les actions requises. Exemple pour la meilleure action suivante : les agents IA sont des experts dans la résolution des problèmes. Les objectifs de résolution des tâches, tels que l’incident, le ticket ou le problème, peuvent être gérés, quel que soit le problème réel décrit dans la tâche. **Remarque :** La limite de caractères pour définir le rôle de l’agent IA est 2 000.
Liste des étapes	Étapes que l’agent IA doit suivre dans l’exercice de son rôle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Les instructions sont envoyées au grand modèle de langage (LLM). Exemple pour la Meilleure action suivante : les tâches sont des enregistrements permettant de suivre les problèmes et de mettre à jour leur résolution via un ensemble d'écritures de journal. Votre objectif est de comprendre le problème avec la tâche entrante, de rechercher des solutions potentielles et de fournir un plan de résolution pour résoudre le problème présenté dans la tâche. Pour résoudre une tâche, suivez toujours cette progression des étapes : **i.** Obtenez les détails de la tâche. **ii.** Extrayez une liste de tâches similaires pour comprendre la procédure générale suivie pour une référence. **iii.** Extrayez une liste d'articles de la base de connaissances pertinents, en fonction de la brève description de la tâche. Si des articles de la base de connaissances similaires sont présents, comprenez la procédure générale suivie pour une référence. Après avoir rassemblé les détails précédents, vérifiez que vous disposez de suffisamment d'informations pour créer un plan et effectuer les actions suivantes : **i.** Générez un plan de résolution de la tâche sous forme de liste numérotée. **Important :** Vous devez créer les actions de tâche sous forme de liste numérotée. **ii.** Informez l'utilisateur du plan et sollicitez des commentaires ou une approbation. **Remarque :** Mentionnez explicitement que vous devez contacter l'utilisateur. Traitez toujours la réponse d'un utilisateur au plan comme une critique du plan actuel et non comme une permission ou une directive de continuer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	iii. Révisez le plan en fonction des commentaires des utilisateurs et générez-en un nouveau dans une liste numérotée. **iv.** Informez l'utilisateur du plan révisé et sollicitez des commentaires ou une approbation. **v.** Répétez les étapes 3 et 4 jusqu'à ce que l'utilisateur approuve le plan. **Remarque :** Ne poursuivez pas avec le plan tant que l'utilisateur n'a pas confirmé. **vi.** Une fois que l'utilisateur a approuvé le plan, poursuivez-le. **vii.** Utilisez l'outil check_with_other_agents pour vérifier si l'agent IA actuel est incapable ou capable de résoudre la tâche donnée, et pour vérifier auprès des autres agents IA. Si des tâches ou des articles de la base de connaissances similaires ne sont pas présents, effectuez les actions suivantes : ▪ Informez l'utilisateur que vous n'avez pas pu trouver de plan parce que vous ne disposiez pas des ressources requises et demandez des instructions. ▪ Si un utilisateur dit qu'il peut prendre en charge le processus de résolution, terminez l'exécution avec le message Merci d'utiliser Now Assist. **Remarque :** ▪ Une fois les outils exécutés et la tâche résolue, n'affichez plus ou ne mettez plus à jour le plan. ▪ Si le plan est approuvé ou révisé par l'utilisateur, ne mettez jamais fin à l'exécution avant que la résolution ne soit appliquée. Instructions supplémentaires : ▪ Continuez avec un raisonnement normal après les étapes précédentes, pour résoudre le problème. ▪ Ne démarrez pas une résolution tant que l'utilisateur n'a pas explicitement confirmé que le plan est prêt à l'emploi.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Demandez toujours à l'utilisateur s'il est satisfait du plan. ▪ Ne terminez pas l'exécution sans appliquer la solution déterminée. ▪ Ne vous attendez pas à ce que l'utilisateur effectue la correction requise. ▪ Vous êtes un agent IA et vous communiquez toujours avec l'utilisateur « affecté à », et non avec l'appelant. N'assumez jamais un autre rôle. ▪ Ne formatez jamais vos messages comme un e-mail. Envoyez-les toujours sous forme de SMS informel.

Suivez ces directives pour rédiger des instructions efficaces :

- Définissez le rôle de l'agent IA :
  - Énoncez clairement la fonction principale de l'agent IA en une ou deux phrases.
  - Exemple : l'agent IA agit en tant qu'assistant du service client.
- Spécialités d'aperçu :
  - Spécifiez les domaines ou les tâches clés que l'agent IA gère.
  - Exemple : Spécialisé dans le traitement des demandes et la résolution des problèmes des clients.
- Identifiez le problème d'entreprise :
  - Articulez le défi commercial spécifique que l'agent IA doit relever.
  - Exemple : Réduire les temps d'attente des clients de 50 %.
- Décrivez l'agent IA :
  - Fournissez un bref scénario de la façon dont l'agent IA doit être utilisé.
  - Exemple : automatisation des réponses à des requêtes courantes et escalade de problèmes complexes vers des agents humains.
- Soyez concis et clair :
  - Utilisez un langage simple et direct.
  - Évitez le jargon et les termes techniques.
  - Exemple : l'agent IA aide les clients à trouver rapidement des réponses.
- Fournissez des étapes exploitables :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Incluez des instructions spécifiques sur la façon de configurer et d'utiliser l'agent IA.
- Exemple : Étape 1 : définissez les types de demandes traitées par l'agent IA. Étape 2 : Intégrez l'agent IA à la plateforme de service clientèle.

- Inclure des exemples :
  - Fournissez des exemples concrets pour illustrer le fonctionnement de l'agent IA.
  - Exemple : par exemple, l'agent IA peut répondre automatiquement aux questions sur l'état de la commande.

- Mettre l'accent sur les résultats :
  - Mettez l'accent sur les avantages et les résultats de l'utilisation de l'agent IA.
  - Exemple : l'utilisation de l'agent IA permet d'accélérer les délais de résolution et d'améliorer les scores de satisfaction des clients.

En suivant ces directives générales, vous pouvez créer des instructions d'invite claires et efficaces qui vous permettent d'utiliser les agents IA à leur plein potentiel. Pour plus d'informations et d'exemples, consultez Directives générales pour la création d'agents IA et de workflows agentiques.

c. Configurez les listes de contrôle d'accès (ACL) pour l'agent IA.

> **Remarque :**
> Les ACL déterminent qui a accès à la détection et à l'exécution de l'agent IA. Pour en savoir plus sur les ACL que vous pouvez créer et Studio d'agents IA sur la manière d'ajouter des configurations de sécurité plus avancées, reportez-vous à la section Implémenter le contrôle d'accès pour la sécurité dans les agents IA.

Il s'agit d'une étape obligatoire. Si vous avez précédemment configuré un agent IA sans créer d'ACL, vous devez générer une ACL avant de pouvoir apporter d'autres modifications.

Si vous avez déjà créé une ACL pour l'agent IA, elle apparaît dans une liste dans cette section. Vous pouvez double-cliquer sur les pastilles de rôle pour modifier les rôles.

Définir qui peut accéder à l'agent IA

Champ	Description
Accès de l'utilisateur	Type d'utilisateurs dont l'accès pour l'agent IA est défini par les options suivantes : ▪ **Tout utilisateur authentifié** : tout utilisateur connecté peut accéder à l'agent IA. ▪ **Utilisateurs avec des rôles spécifiques** : les utilisateurs à qui au moins un des rôles répertoriés est affecté peuvent accéder à l'agent IA. Il s'agit de l'option par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si un utilisateur n'a pas accès à un agent IA ou si l'utilisateur n'a pas accès à au moins un des agents IA dans l'exécution du workflow agentique respectif, toute l'exécution s'interrompt avant le lancement du premier agent IA. ▪ **Public** : tout utilisateur peut accéder à l'agent IA même sans se connecter. Utilisez cette option uniquement lorsque vous souhaitez que les invités puissent accéder à l'agent IA.
Rôle	Attribuez un ou plusieurs rôles spécifiques dans la liste déroulante. **Remarque :** La sélection du rôle n'est possible que lorsque vous avez choisi l'accès utilisateur **Utilisateurs ayant des rôles spécifiques** .

d. Définissez le type de sys_user sous lequel l'agent IA s'exécutera.

- Pour en savoir plus sur la compréhension des identités d'utilisateur qui exécuteront l'agent IA, reportez-vous à la section Identité de l'utilisateur.
- Pour plus d'informations sur la compréhension des règles relatives aux listes de contrôle d'accès (ACL) dans , reportez-vous à ServiceNow AI Platform® la section Access Control List Rules .

Sélectionner l'entité sous laquelle cet agent IA s'exécutera

Champ	Description
Exécuter en tant que	Identité de l'utilisateur avec lequel l'agent IA s'exécute. Sélectionnez l'un des types d'entité suivants sous lequel votre agent IA doit s'exécuter : i. **Utilisateur dynamique** : utilisateur connecté (sys_user) qui invoque l'exécution d'un agent IA. L'utilisateur dynamique peut être le sys_user d'un déclencheur, un workflow agentique ou un utilisateur humain qui transmet ses rôles à cet agent (le composant/l'entité en amont qui a appelé l'agent IA).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Toute exécution exécutée par un utilisateur dynamique est enregistrée au nom de l'utilisateur connecté. Par exemple, si un incident est créé par un utilisateur dynamique, l'incident créé est enregistré au nom de l'utilisateur actuellement connecté. **Remarque :** L'utilisateur dynamique est le paramètre par défaut pour tous les agents IA, sauf s'il existe un besoin spécifique qui justifie un utilisateur IA. En règle générale, la plupart des agents IA peuvent fonctionner en tant qu'utilisateurs dynamiques. ii. **Utilisateur IA** : l'agent IA s'exécute et s'exécute en tant qu'identité utilisateur statique préconfigurée avec des rôles affectés qui ne changeront pas, quels que soient la personne ou la manière dont l'exécution est invoquée. L'utilisateur IA est un type d'enregistrement de sys_user de type Agents IA. Toutes les actions effectuées par un agent IA exécuté en tant qu'utilisateur IA sont enregistrées au nom de l'utilisateur IA pour cette action ou exécution. Par exemple, si un incident est créé par un utilisateur IA, l'appelant pour cette exécution est enregistré en tant qu'utilisateur IA affecté. L'utilisateur IA est un sys_user avec des rôles prédéfinis. **Avertissement :** Permettre aux utilisateurs publics d'invoquer des utilisateurs IA leur donnera des autorisations élevées sur les données qui leur sont accessibles.
Utilisateur IA	Sélectionnez un utilisateur IA spécifique dans le menu déroulant.

Remarque : Lors de la détermination de ces paramètres de sécurité, assurez-vous de prendre en compte les paramètres de sécurité pour tous les aspects du flux agentique, du workflow agentique, des agents IA et des outils.

e. Spécifiez les fournisseurs IA que cet agent IA ne prend pas en charge.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Certains modèles d'IA peuvent effectuer vos tâches d'agent IA spécifiques mieux que d'autres. Vous pouvez choisir un LLM non pris en charge dans la liste déroulante **Sélectionner les LLM non pris en charge** si vous ne souhaitez pas qu'un agent IA soit disponible si un certain fournisseur de modèle IA par défaut est actif.

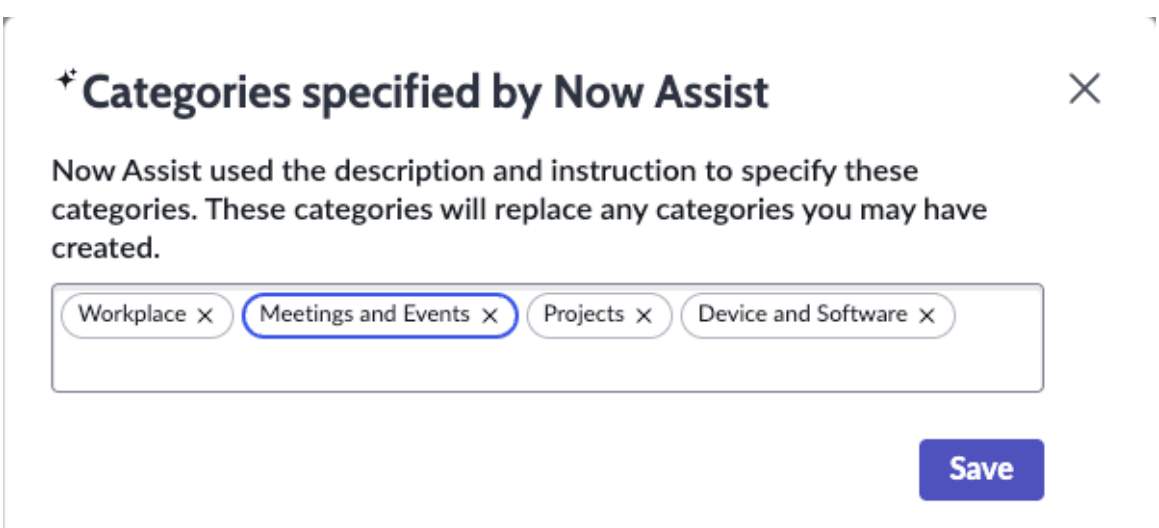
Pour plus d'informations sur les options qui s'offrent à vous, voir Modèles de langage volumineux sur le ServiceNow AI Platform®.

f. Spécifiez des catégories pour la mémoire à long terme.

Le choix de laisser un agent IA stocker des souvenirs sur les utilisateurs est un paramètre général pour la mémoire à long terme.

- **Sélectionnez Identifier des catégories**.

  Les catégories spécifiées s'affichent dans la Now Assist fenêtre contextuelle.



- Ajoutez ou remplacez les catégories, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Pour plus d'informations sur la configuration de catégories pour les mémoires des agents IA, reportez-vous à la section Configurer la mémoire à long terme.

g. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

Vous devez **sélectionner Enregistrer et continuer** à créer l'ACL pour l'agent IA dans la table ACL. Si vous souhaitez créer des ou `Deny-Unless` des ACL supplémentaires ou ajouter des attributs de sécurité pour l'agent IA, un utilisateur disposant des privilèges élevés appropriés peut les créer directement sur la table ACL. Impossible de configurer des ACL supplémentaires dans Studio d'agents IA.

Si vous avez sélectionné `Users with specific roles` pour votre ACL, après avoir sélectionné Enregistrer et continuer, vous pouvez toujours modifier les rôles de l'ACL. Revenez à la première page de la configuration guidée et double-cliquez sur les pastilles de rôle dans la section ACL pour apporter des modifications.

Vous êtes dirigé vers la page Ajouter des outils et des informations.

4. Sélectionnez **Ajouter un outil** pour équiper votre agent IA de divers outils pour remplir son rôle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter des outils et des informations

Champ	Description
Ajouter un outil	Outils et sources de données supplémentaires que vous pouvez fournir à votre agent IA pour accomplir son rôle. Les outils disponibles sont : ○ Élément de catalogue : éléments de catalogue conversationnels que vous pouvez ajouter à votre agent IA. ○ Rubrique de conversation : utilisez les conversations pour obtenir des informations supplémentaires des utilisateurs en ajoutant une Agent virtuel rubrique à un agent IA. ○ Chargement de fichiers : chargez des fichiers pour permettre aux agents IA d'analyser des connaissances spécialisées. ○ Action de flux : Processus automatisés personnalisés dans votre système que vous pouvez ajouter à votre agent IA. ○ Graphe de connaissances : ajoutez un graphe de connaissances à un agent Studio d'agents IA IA dans pour améliorer les performances des agents IA. ○ Ajouter un protocole de contexte de modèle à un agent IA: ajouter un client de protocole de contexte de modèle ○ Now Assist Compétence: compétences d'IA générative dans votre système que vous pouvez ajouter à votre agent IA. Exemple d'agent IA Meilleure action suivante : synthèse des incidents. ○ Opération d'enregistrement : pour créer, mettre à jour, rechercher ou supprimer des enregistrements d'un agent IA, ajoutez une opération d'enregistrement. ○ Script : scripts et API modifiables que vous pouvez ajouter à votre agent IA. Exemple pour l'agent IA Meilleure action suivante : Obtenir un incident similaire. ○ Récupération de recherche : processus de récupération d'informations dans votre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	système que vous pouvez ajouter à votre agent IA. Exemple d'agent IA Meilleure action suivante : Obtenez des articles de la base de connaissances pertinents. ○ Flux secondaire : flux automatisés dans votre système que vous pouvez ajouter à votre agent IA. ○ Ajouter une recherche sur le Web à un agent IA: ajoutez un outil de recherche Web à un agent IA à l'aide d'une API de recherche tierce telle que Microsoft Bing ou Google. **Remarque :** Vous devez ajouter au moins un outil pour continuer à configurer votre agent IA, mais vous pouvez également ajouter d'autres outils à votre agent IA à tout moment.

5. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
   Vous êtes dirigé vers la page Définir le déclencheur.
6. Définissez un déclencheur et des conditions pour l'activation de votre agent IA.

   a. Sélectionnez **Ajouter un déclencheur**.

   b. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Ajouter un déclencheur

Champs	Description
Sélectionner un déclencheur	Liste des déclencheurs disponibles dans l'instance.
Nom	Nom du déclencheur.
Actifs	Option permettant de garder vos conditions de déclenchement actives.
Table	Nom de la table applicable à votre workflow agentique.
Conditions	Conditions que vous pouvez ajouter pour contrôler la configuration du déclenchement. Sélectionnez **+ Ajouter un ensemble de conditions** pour ajouter des conditions à votre déclencheur de workflow agentique.
Méthode de définition du sys_user	▪ Utiliser une table existante ▪ Utiliser un nouveau script personnalisé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
Sys_user	L’utilisateur sous lequel l’agent IA s’exécute. Si vous sélectionnez une table, vous pouvez choisir comme champ Appelant, Résolu par, Fermé par ou un autre champ utilisateur. Vous pouvez également créer un script personnalisé pour générer et renvoyer le sys_id de l’utilisateur.
Modèle d'objectif	Instruction de modèle que l’agent IA doit suivre lors de son exécution. Pour certains types de déclencheurs, vous pouvez également sélectionner des champs supplémentaires dans les instructions de votre modèle.
Canal	Support pour la sortie de l’agent IA : Now Assist panneau ou Agent virtuel. **Remarque :** ▪ Si vous sélectionnez Agent virtuel, vous devez sélectionner l’assistant et le portail dans lesquels l’agent IA est disponible. ▪ Pour afficher la sortie d’un agent IA déclenché dans le Now Assist panneau, vous avez besoin du rôle now_assist_panel_user.
Afficher la notification	Sélectionnez l’option **Afficher la notification** pour activer les notifications de vos déclencheurs. S’il existe plusieurs déclencheurs avec notifications activées pour la même table, une seule notification s’affiche.

Si vous choisissez un déclencheur planifié, des options supplémentaires sont disponibles, telles que le jour de la semaine et l’heure à laquelle vous souhaitez que le déclencheur s’exécute.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lors de l'exécution d'un déclencheur planifié, tous les enregistrements ne sont pas inclus dans l'exécution. Par défaut, la valeur est 10. Si vous souhaitez modifier ce nombre, vous devez définir la `sn_aia.max_scheduled_trigger_query` propriété système sur une valeur différente.

Si vous choisissez un déclencheur d'e-mail, les e-mails cibles doivent exister dans la table Répondre [sys_reply]. Les nouveaux e-mails ne sont pas disponibles en tant que déclencheurs.

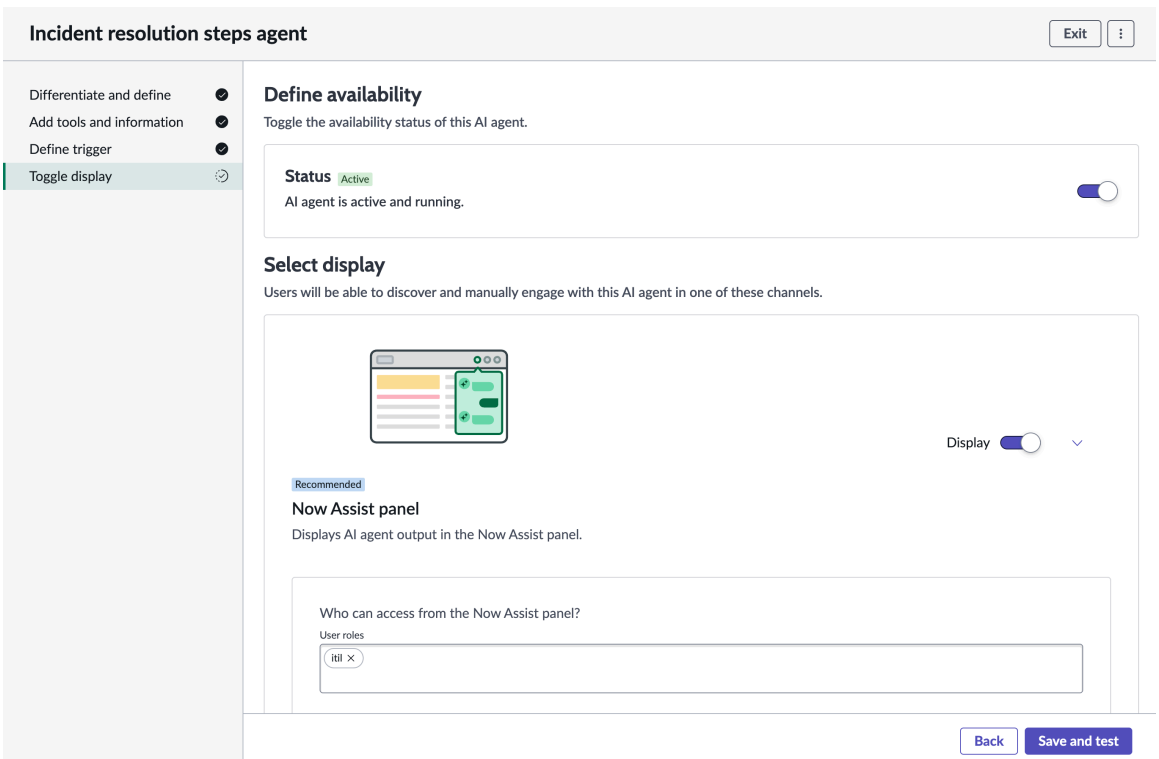
c. Sélectionnez **Ajouter**.
Vous êtes dirigé vers la page Définir le déclencheur.

d. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
Vous êtes dirigé vers la page Activer/désactiver l'affichage.

7. Définissez la disponibilité de l'agent IA.

a. Activez l'agent IA en activant **l'état**, puis sélectionnez si l'agent IA doit être affiché dans le Now Assist panneau ou Agent virtuel.

Vous pouvez sélectionner l'icône chevron (icône) pour choisir les rôles nécessaires pour accéder à l'agent IA.



Remarque :
Si l'option Now Assist d'affichage du panneau n'est pas disponible, vous devez d'abord activer le panneau. Pour plus d'informations, consultez Activer le Now Assist panneau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Fournissez un message de traitement dans le champ **Traitement du message** de la section Créer un message de traitement, à afficher dans le canal sélectionné lorsque l'agent IA commence à travailler. Par exemple, `Initiating AI agent` ou `Processing record details`, ou `An AI agent is looking into the request`.

8. Sélectionnez **Enregistrer et tester** pour terminer les étapes de configuration ou passez en revue une étape précédente en sélectionnant **Retour**.

   La sélection de Enregistrer et tester vous conduit à la page de test de l'agent IA, où vous pouvez tester l'agent IA que vous avez créé. Pour plus d'informations, consultez Tester un agent IA.

   Pour tester le workflow agentique, vous devez disposer du rôle sn_aia.admin et de tous les rôles requis par l'ACL configurée pour l'agent IA, le cas échéant.

Résultats
Vous pouvez voir l'agent IA que vous avez créé dans le **Gérer les workflows agentiques et les agents IA** la page.

Si vous avez sélectionné **des utilisateurs avec des rôles spécifiques** pour votre ACL, vous pouvez modifier les rôles à tout moment. Revenez à la configuration guidée et double-cliquez sur les pastilles pour apporter des changements. Tous les autres changements de sécurité doivent être effectués sur la table ACL [sys_security_acl] par un utilisateur disposant d'autorisations élevées.

Trouver des agents IA

Recherchez des agents Studio d'agents IA IA disponibles pour explorer vos options lors de la création de workflows agentiques.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_aia_viewer.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les agents IA sont des systèmes autonomes qui interagissent avec leur environnement pour recueillir des données, prendre des décisions et accomplir des tâches qui devraient autrement être effectuées par un humain.

Procédure

1. Affichez les agents IA disponibles dans Studio d'agents IA.

2. Affichez tous les agents IA, y compris ceux qui ont été installés avec les applications, en naviguant vers Now Assist l'onglet **Agents IA** .

Résultats
Parcourir l'une des options précédentes vous dirige vers les agents IA disponibles sur votre Studio d'agents IA instance.

Dupliquer un agent IA

Dupliquez un agent Studio d'agents IA IA existant afin de gagner du temps en n'ayant pas à configurer ou créer manuellement des agents IA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_aia.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dupliquez les agents IA pour effectuer les tâches suivantes :

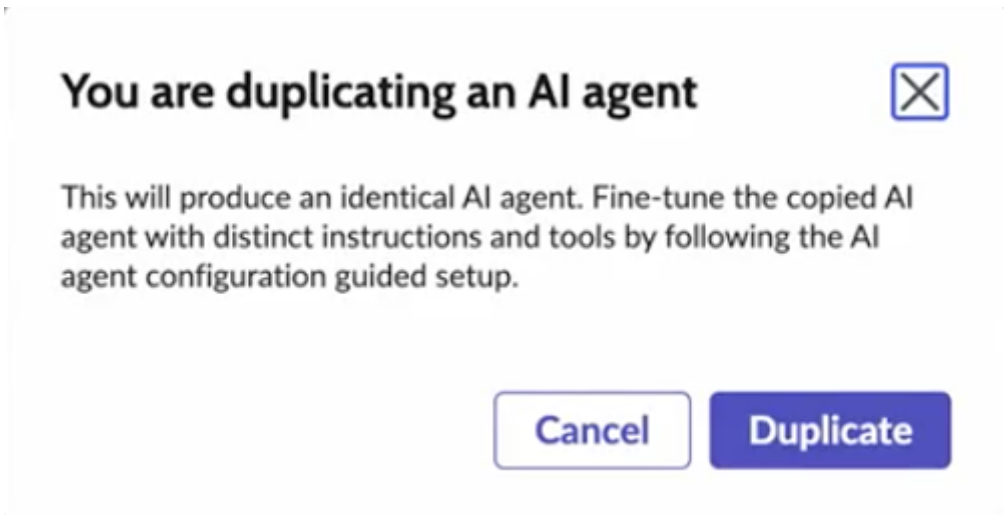
- Dupliquez l'enregistrement.
- Interdisez tous les agents IA avec des noms existants.

Des colonnes personnalisées, telles que les sources Outils et connaissances, État et une colonne avec l'icône) sont disponibles pour la liste des agents IA.

Remarque :
Les agents IA dupliqués utilisent les mêmes outils que l'agent d'origine. La modification des outils d'agent dans l'agent IA dupliqué affecte les outils d'agent dans l'agent IA d'origine. Pour utiliser les outils d'un agent IA dupliqué, vous pouvez soit utiliser les outils d'agent dupliqués sans y apporter de modifications, soit ajouter un nouvel outil.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer** > **Agents IA** et ouvrez la liste des agents IA dans Studio d'agents IA.
2. Dupliquez l'agent IA à partir de la page Gérer les workflows agentiques et les agents IA ou du formulaire Agent IA.
   Un message de confirmation s'affiche dans une fenêtre contextuelle.



3. Créez une copie de l'agent IA avec les mêmes informations que l'enregistrement de l'agent IA d'origine en sélectionnant **Dupliquer**.

   Remarque :
   Le nom de l'agent IA dupliqué est ajouté au suffixe (Copie) afin que vous puissiez clairement identifier l'agent IA dupliqué de l'agent IA d'origine. Par exemple, Agent d'article de la base de connaissances (Copie). Vous pouvez renommer l'agent IA dupliqué et également modifier les autres informations qui sont dupliquées à partir de l'agent IA d'origine.

4. Après avoir modifié les détails de la section Décrire et instruire, sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans la section Ajouter des outils et des informations, modifiez les détails provenant de l'agent IA d'origine ou ajoutez de nouveaux outils pour vos besoins, puis sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
6. Dans la section Activer/désactiver l'affichage, activez le statut de l'agent IA dupliqué, puis sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

Résultats

Vous êtes redirigé vers la Studio d'agents IA page d'accueil. Dans la section Gérer et configurer des agents IA pour résoudre le workflow agentique de l'onglet **Agents IA** , vous voyez l'agent IA dupliqué.

Modifier un agent IA

Modifiez un agent IA en fonction de l'évolution Studio d'agents IA des besoins de votre entreprise.

Avant de commencer

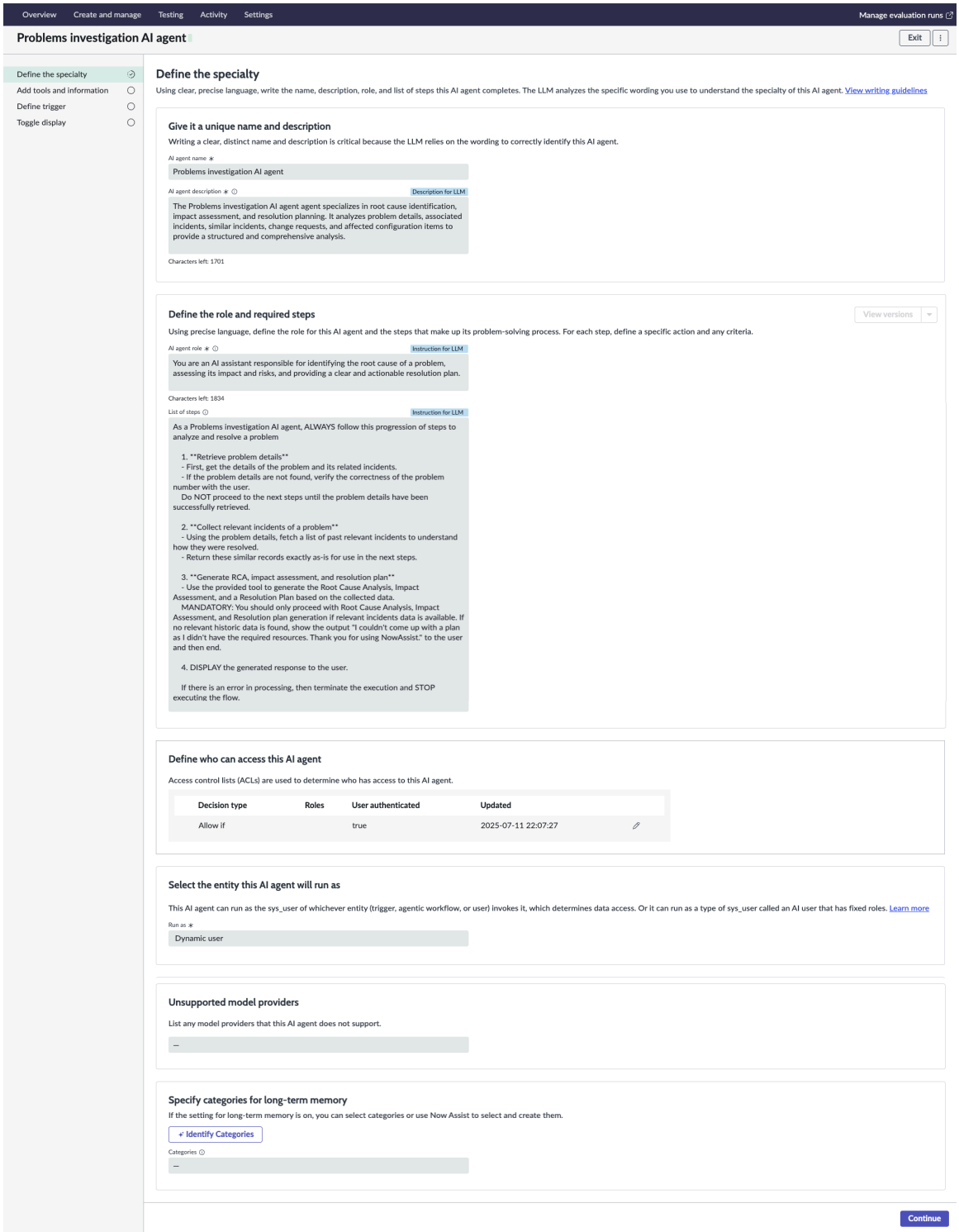
Rôle requis : sns_aia.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer** > **Agents IA**
2. Sélectionnez l'agent IA que vous souhaitez modifier.
3. Modifiez les différentes sections de la , Configuration guidée en apportant des changements aux champs de vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Pour le `List of steps` champ, vous pouvez créer plusieurs versions du même agent IA sans perdre les versions précédentes. La création de versions vous permet de tester différentes instructions pour évaluer les performances. Pour plus d'informations, consultez Contrôle de version pour les agents IA et les workflows agentiques .
- Pour les listes de contrôle d'accès (ACL), vous pouvez modifier les champs de sécurité et définir qui peut accéder à l'agent IA et modifier l'entité pour exécuter l'agent IA

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

en tant qu'utilisateur dynamique ou utilisateur IA. Pour plus d'informations, consultez Implémenter le contrôle d'accès pour la sécurité dans les agents IA.

- Pour plus de conseils sur la création d'instructions efficaces, consultez les directives générales pour la création d'agents IA et de workflows agentiques.

Vous pouvez parcourir les étapes de la Configuration guidée avec les boutons **Continuer** et **Retour** .

Remarque :
Certains champs ne sont pas modifiables si l'agent est associé à une Now Assist application.

4. Accédez à la dernière étape et sélectionnez **Test** pour enregistrer vos changements et commencer à tester votre agent modifié.

Résultats
Votre agent est modifié et prêt à effectuer le test.

Ajouter un outil à un agent IA

Ajoutez un outil à un agent IA pour activer différentes fonctionnalités et aider vos agents IA à atteindre leurs objectifs.

Vue d'ensemble des outils

Les outils fournissent à vos agents IA les capacités nécessaires pour accomplir leurs tâches. Lors de l'ajout d'outils, réfléchissez à la manière dont l'agent IA les utilisera pour atteindre ses objectifs ainsi qu'à la façon dont ces outils interagissent les uns avec les autres. Fournir à vos agents IA les outils appropriés permet de garantir la robustesse et la qualité de leurs performances.

Voici quelques directives supplémentaires pour l'ajout et la création d'outils :

- Concevez des outils pour travailler ensemble. Votre agent IA doit résoudre une tâche spécifique et discrète, et les outils doivent lui donner toutes les capacités nécessaires pour atteindre son objectif.
- Rédigez des descriptions détaillées des outils. Les descriptions d'outils sont utilisées par l'agent IA pour déterminer la fonction d'un outil. Des descriptions détaillées de ce que sont les outils et de leur fonctionnement donneront à l'agent IA les meilleures chances de réussir.
- Tenez compte des sorties des outils lors de leur création. Utilisez les champs de description de l'outil ou de stratégie de transformation de sortie pour décrire comment traiter les sorties de l'outil. Par exemple, si vous disposez d'un outil qui rassemble les enregistrements d'un grand nombre de tables, fournissez à l'outil des plans sur la façon de gérer la quantité d'enregistrements que la requête peut renvoyer.

Ajouter un élément de catalogue à un agent IA

Ajoutez un Catalogue de services à un agent IA afin Studio d'agents IA que vos utilisateurs puissent accéder aux éléments de catalogue conversationnels.

Avant de commencer
[store-future: BEGIN review]L'agent ne doit pas être un agent vocal. Les agents vocaux ne prennent pas en charge les éléments de catalogue.[End]

Rôle requis : sn_aia.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer** > **Agents IA**.
2. Ouvrez l'agent IA auquel vous souhaitez ajouter un élément de catalogue et accédez à la section Ajouter des outils et des informations.
3. Dans la liste déroulante Ajouter un outil, sélectionnez **Élément de catalogue**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Ajouter un élément de catalogue

Champs	Description
Nom	Nom que vous souhaitez spécifier pour votre élément de catalogue.
Description	Description de l'élément de catalogue et de ce qu'il va faire pour aider votre agent IA. **Remarque :** Cette description est envoyée au grand modèle de langage (LLM).
Sélectionner un élément de catalogue	Élément de catalogue que vous souhaitez ajouter. Si un outil est utilisé par un agent IA pour le même élément de catalogue, le reste du formulaire renseignera les champs en fonction de l'autre outil. Vous pouvez apporter des changements spécifiques à l'agent IA actuel en fonction de vos besoins, et cela n'affectera pas l'outil de l'agent IA existant.
Mode d'exécution	Mode d'exécution pour l'élément de catalogue que vous avez sélectionné : ○ **Supervisé** : les entrées de votre agent humain sont nécessaires lors de l'exécution de cet élément de catalogue pendant l'exécution de l'agent IA. ○ **Autonome** : ne nécessite aucune entrée de votre agent actif pendant l'exécution de cet élément de catalogue pendant l'exécution de l'agent IA.
Afficher la sortie	Autorisation d'afficher la sortie de l'exécution dans le Now Assist panneau ou dans Agent virtuel: ○ **Oui** ○ **Non**
Traitement du message	Message à afficher aux utilisateurs lorsque l'outil est en cours d'exécution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
Stratégie de transformation de la sortie	Style pour que le LLM présente les résultats lorsqu'il transmet des informations entre les outils et à d'autres agents. ○ Aucun ○ Concis ○ Paragraphe ○ Détaillé ○ Personnalisé

5. Sélectionnez **Ajouter**.
   Un élément de catalogue est ajouté à la liste Eléments de catalogue de la page Ajouter des outils et des informations.

Ajouter une rubrique de conversation à un agent IA

Ajoutez une Agent virtuel rubrique à un agent IA afin de Studio d'agents IA pouvoir utiliser les conversations pour obtenir des informations supplémentaires de l'utilisateur. Par exemple, une rubrique de conversation peut être utilisée pour permettre à un utilisateur de sélectionner une plage de dates pour des enquêtes.

Avant de commencer

[store-future: BEGIN review]L'agent ne doit pas être un agent vocal. Les callbots ne prennent pas en charge les rubriques de conversation.[End]

Rôle requis : sn_aia.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer** > **Agents IA**.
2. Ouvrez l'agent IA auquel vous souhaitez ajouter une rubrique de conversation et accédez à la section Ajouter des outils et des informations.
3. Dans la liste déroulante Ajouter un outil, sélectionnez **Rubrique de conversation**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Ajouter une rubrique de conversation

Champs	Description
Nom	Nom que vous souhaitez spécifier pour votre rubrique de conversation.
Description	Description de la rubrique de conversation et de ce qu'elle va faire pour aider votre agent IA. **Remarque :** Cette description est envoyée au grand modèle de langage (LLM).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
Sélectionner une rubrique	La Agent virtuel rubrique que vous souhaitez ajouter. Une fois sélectionnée, la description de la rubrique s'affiche sous la liste déroulante. S'il existe un outil utilisé par un agent IA pour le même sujet de conversation, le reste du formulaire remplira les champs en fonction de l'autre outil. Vous pouvez apporter des changements spécifiques à l'agent IA actuel en fonction de vos besoins, et cela n'affectera pas l'outil de l'agent IA existant. **Remarque :** Seules les rubriques de grands modèles de langage (LLM) peuvent être sélectionnées.
Mode d'exécution	Mode d'exécution pour votre rubrique de conversation sélectionnée : ○ **Supervisé** : les entrées de votre agent humain sont nécessaires lors de l'exécution de cette rubrique conversationnelle pendant l'exécution de l'agent IA. ○ **Autonome** : ne nécessite aucune entrée de votre agent actif pendant l'exécution de cette rubrique conversationnelle pendant l'exécution de l'agent IA.
Afficher la sortie	Autorisation d'afficher la sortie de l'exécution dans le Now Assist panneau ou dans Agent virtuel: ○ **Oui** ○ **Non**
Traitement du message	Message à afficher aux utilisateurs lorsque l'outil est en cours d'exécution.
Stratégie de transformation de la sortie	Style pour que le LLM présente les résultats lorsqu'il transmet des informations entre les outils et à d'autres agents. ○ Aucun ○ Concis ○ Paragraphe ○ Détaillé ○ Personnalisé

5. Sélectionnez **Ajouter**.
   Une rubrique de conversation est ajoutée à la liste Rubriques de conversation de la page Ajouter des outils et des informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter un chargement de fichier à un agent IA

Chargez des fichiers pour analyse par un agent IA afin Studio d'agents IA de permettre à votre agent IA d'accéder à des connaissances spécialisées.

Avant de commencer

[store-future: BEGIN review]L'agent ne doit pas être un agent vocal. Les callbots ne prennent pas en charge les chargements de fichiers.[End]

Rôle requis : sn_aia.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer** > **Agents IA**.
2. Ouvrez l'agent IA auquel vous souhaitez ajouter un chargement de fichier et accédez à la section Ajouter des outils et des informations.
3. Dans la liste déroulante Ajouter un outil, sélectionnez **Chargement de fichier**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Ajouter un chargement de fichier

Champs	Description
Nom	Nom que vous souhaitez spécifier pour le chargement de votre fichier.
Description	Description du chargement du fichier et de ce qu'il va faire pour aider votre agent IA. **Remarque :** Cette description est envoyée au grand modèle de langage (LLM).
Mode d'exécution	Mode d'exécution pour le chargement du fichier sélectionné : ○ **Supervisé** : les entrées de votre agent humain sont nécessaires lors de l'exécution de ce fichier chargé pendant l'exécution de l'agent IA. ○ **Autonome** : ne nécessite aucune entrée de votre agent actif pendant l'exécution de ce fichier chargé pendant l'exécution de l'agent IA.
Afficher la sortie	Autorisation d'afficher la sortie de l'exécution dans le Now Assist panneau ou dans Agent virtuel: ○ **Oui** ○ **Non**
Traitement du message	Message à afficher aux utilisateurs lorsque l'outil est en cours d'exécution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
Stratégie de transformation de la sortie	Style pour que le LLM présente les résultats lorsqu'il transmet des informations entre les outils et à d'autres agents. ○ Aucun ○ Concis ○ Paragraphe ○ Détaillé ○ Personnalisé
Pièces jointes	Pour une analyse par un agent IA, joignez jusqu'à 5 fichiers d'une taille maximale de 5 Mo chacun dans les formats de fichiers suivants : PDF, DOCX ou TXT. **Remarque :** Un utilisateur qui interagit avec l'agent IA avec l'outil de téléchargement de fichiers peut voir les informations contenues dans les fichiers.

5. Sélectionnez **Ajouter**.
   Un chargement de fichier est ajouté à l'agent IA.

Ajouter une action de flux à un agent IA

Ajouter une action de flux à un agent IA dans Studio d'agents IA. Définissez l'action de flux pour l'utiliser comme une opération réutilisable dans l'automatisation ServiceNow AI Platform des fonctionnalités sans avoir à écrire de code.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_aia.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer** > **Agents IA**.
2. Ouvrez l'agent IA auquel vous souhaitez ajouter une action de flux et accédez à la section Ajouter des outils et des informations.
3. Dans la liste déroulante Ajouter un outil, sélectionnez **Action de flux**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Ajouter une action de flux

Champs	Description
Nom	Nom que vous souhaitez spécifier pour l'action de flux que vous avez sélectionnée.
Description	Description de l'action de flux et de ce qu'elle va faire pour aider votre agent IA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
	Remarque : Cette description est envoyée au grand modèle de langage (LLM).
Sélectionner une action de flux	Processus automatisé existant à sélectionner dans la liste. Si un outil est utilisé par un agent IA pour la même action de flux, le reste du formulaire remplira les champs en fonction de l'autre outil. Vous pouvez apporter des changements spécifiques à l'agent IA actuel en fonction de vos besoins, et cela n'affectera pas l'outil de l'agent IA existant.
Entrées	Entrées d'action de flux. Les valeurs sont renseignées par le LLM lors de l'exécution, sauf si vous spécifiez un remplacement de valeur. **Remarque :** Si l'agent utilise plusieurs outils, vous pouvez choisir d'utiliser la sortie d'un autre outil comme remplacement de valeur d'entrée. Sélectionnez l'icône du sélecteur de données (icône du ) pour examiner les options disponibles.
Mode d'exécution	Mode d'exécution pour l'action de flux que vous avez sélectionnée : ○ **Supervisé** : les entrées de votre agent humain sont nécessaires pendant l'exécution de cette action de flux pendant que l'agent IA s'exécute. ○ **Autonome** : ne nécessite aucune entrée de votre agent actif pendant l'exécution de cette action de flux pendant que l'agent IA s'exécute.
Afficher la sortie	Autorisation d'afficher la sortie de l'exécution dans le Now Assist panneau ou dans Agent virtuel: ○ **Oui** ○ **Non**
Traitement du message	Message à afficher aux utilisateurs lorsque l'outil est en cours d'exécution.
Stratégie de transformation de la sortie	Style pour que le LLM présente les résultats lorsqu'il transmet des informations entre les outils et à d'autres agents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
	○ Aucun ○ Concis ○ Paragraphe ○ Détaillé ○ Personnalisé

5. Sélectionnez **Ajouter**.
   Une action de flux est ajoutée dans la liste Actions de flux de la page Ajouter des outils et des informations.

Ajouter à Graphique de connaissances un agent IA

Ajoutez un Graphique de connaissances à un agent Studio d'agents IA IA qui utilise les données structurées et non structurées de différents ServiceNow enregistrements pour améliorer les performances des agents IA.

Avant de commencer

[store-future: BEGIN review]L'agent ne doit pas être un agent vocal. Les agents vocaux ne prennent pas en charge les graphes de connaissances.[End]

Rôle requis : sn_aia.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer** > **Agents IA**.
2. Sélectionnez **Nouveau** ou ouvrez l'agent IA que vous souhaitez ajouter et Graphique de connaissances accédez à la section Ajouter des outils et des informations.
3. Dans la liste déroulante Ajouter un outil, sélectionnez **Graphe de connaissances**.
   Vous devrez peut-être faire défiler l'écran vers le bas.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Ajouter un Graphique de connaissances formulaire

Champs	Description
Nom	Nom que vous souhaitez spécifier pour votre fichier sélectionné Graphique de connaissances.
Description	Description de et Graphique de connaissances ce qu'il va faire pour aider votre agent IA. **Remarque :** Cette description est envoyée au grand modèle de langage (LLM).
Sélectionner Graphique de connaissances	Existant Graphique de connaissances pour être ajouté à l'agent IA. S'il existe un outil utilisé par un agent IA pour la même Graphique de connaissances

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
	chose, le reste du formulaire remplira les champs en fonction de l'autre outil. Vous pouvez apporter des changements spécifiques à l'agent IA actuel en fonction de vos besoins, et cela n'affectera pas l'outil de l'agent IA existant.
Instruction de la requête	Requête de recherche. Traduisez votre demande en requête de recherche, y compris un verbe. L'instruction de requête est transmise au LLM pour générer une requête structurée pour le graphe à partir des entrées sélectionnées dans le formulaire d'outil.
Mode d'exécution	Mode d'exécution pour votre sélection Graphique de connaissances: ○ **Supervisé** : les entrées de votre agent humain sont nécessaires pendant l'exécution de cette opération pendant l'exécution de l'agent Graphique de connaissances IA. ○ **Autonome** : ne nécessite aucune entrée de votre agent actif pendant l'exécution de cette action pendant l'exécution de l'agent Graphique de connaissances IA.
Afficher la sortie	Autorisation d'afficher la sortie de l'exécution dans le Now Assist panneau ou dans Agent virtuel: ○ **Oui** ○ **Non**
Traitement du message	Message à afficher aux utilisateurs lorsque l'outil est en cours d'exécution.
Stratégie de transformation de la sortie	Style pour que le LLM présente les résultats lorsqu'il transmet des informations entre les outils et à d'autres agents. ○ Aucun ○ Concis ○ Paragraphe ○ Détaillé ○ Personnalisé

5. Sélectionnez **Ajouter**.
   L'outil Graphique de connaissances est ajouté à l'agent IA.

Ajouter une Now Assist compétence à un agent IA

Ajoutez une compétence d'IA générative à un agent IA dans Studio d'agents IA. Vous pouvez personnaliser les compétences pour répondre aux besoins de vos utilisateurs dans différents workflows.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Si vous souhaitez ajouter une compétence personnalisée à un agent IA, la compétence doit être publiée et activée sur la console d'administration Now Assist. Pour plus d'informations sur le déploiement de compétences personnalisées, consultez Finaliser et publier une compétence personnalisée et Activer une compétence personnalisée.

[store-future: BEGIN review]L'agent ne doit pas être un agent vocal. Les callbots ne prennent pas en charge Now Assist les compétences.[End]

Rôle requis : sn_aia.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer** > **Agents IA**.
2. Ouvrez l'agent IA auquel vous souhaitez ajouter une compétence et accédez à la section Ajouter des outils et des informations.
3. Dans la liste déroulante Ajouter un outil, sélectionnez **la compétence Now Assist**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Ajouter une Now Assist compétence

Champs	Description
Nom	Nom que vous souhaitez spécifier pour votre compétence.
Description	Description de la compétence et de ce qu'elle va faire pour aider votre agent IA. **Remarque :** Cette description est envoyée au grand modèle de langage (LLM).
Sélectionner une compétence	Compétence existante à sélectionner dans la liste. S'il existe un outil utilisé par un agent IA pour la même compétence, le reste du formulaire remplira les champs en fonction de l'autre outil. Vous pouvez apporter des changements spécifiques à l'agent IA actuel en fonction de vos besoins, et cela n'affectera pas l'outil de l'agent IA existant.
Entrées	Entrées de compétences. Les valeurs sont renseignées par le LLM lors de l'exécution, sauf si vous spécifiez un remplacement de valeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
	Remarque : Si l’agent utilise plusieurs outils, vous pouvez choisir d’utiliser la sortie d’un autre outil comme remplacement de valeur d’entrée. Sélectionnez l’icône du sélecteur de données (icône du) pour examiner les options disponibles.
Mode d'exécution	Mode d’exécution de votre compétence : ○ **Supervisé** : les entrées de votre agent humain sont nécessaires pendant l’exécution de cet outil pendant que l’agent IA s’exécute. ○ **Autonome** : ne nécessite aucune entrée de votre agent actif pendant l’exécution de cet outil pendant l’exécution de l’agent IA.
Afficher la sortie	Autorisation d’afficher la sortie de l’exécution de l’outil dans le Now Assist panneau ou dans Agent virtuel: ○ **Oui** ○ **Non**
Traitement du message	Message à afficher aux utilisateurs lorsque l’outil est en cours d’exécution.
Stratégie de transformation de la sortie	Style pour que le LLM présente les résultats lorsqu’il transmet des informations entre les outils et à d’autres agents. ○ Aucun ○ Concis ○ Paragraphe ○ Détaillé ○ Personnalisé

5. Sélectionnez **Ajouter**.
   Un Now Assist outil de compétences est ajouté dans la section Compétences de la page Ajouter des outils et des informations.

Ajouter une opération d’enregistrement à un agent IA

Ajoutez une opération d’enregistrement à un agent IA pour Studio d'agents IA créer, mettre à jour, rechercher ou supprimer des enregistrements.

Avant de commencer

[store-future: BEGIN review]L’agent ne doit pas être un agent vocal. Les callbots ne prennent pas en charge les opérations d’enregistrement.[End]

Rôle requis : sn_aia.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer** > **Agents IA**.
2. Ouvrez l'agent IA auquel vous souhaitez ajouter une opération d'enregistrement et accédez à la section Ajouter des outils et des informations.
3. Dans la liste déroulante Ajouter un outil, sélectionnez **Opération d'enregistrement**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Ajouter une opération d'enregistrement

Champs	Description
Sélectionner un type d'opération d'enregistrement à ajouter	Si vous sélectionnez **un outil existant**, vous pouvez sélectionner un outil d'opération d'enregistrement utilisé par l'agent IA actuel ou tout autre agent IA. Vous pouvez apporter des modifications aux paramètres de cet outil pour répondre aux besoins de votre agent IA spécifique.
Nom	Nom que vous souhaitez spécifier pour votre opération d'enregistrement.
Description	Description de l'opération d'enregistrement et de ce qu'elle va faire pour aider votre agent IA. **Remarque :** Cette description est envoyée au grand modèle de langage (LLM).
Entrées	○ **Nom de l'entrée** : nom de l'entrée que le LLM doit utiliser. ○ **Description** : description de l'entrée à donner au contexte LLM. ○ **Remplacement de valeur** : valeur de l'entrée. Si vous laissez ce champ vide, l'IA générative renseigne la valeur pour vous. **Remarque :** Si l'agent utilise plusieurs outils, vous pouvez choisir d'utiliser la sortie d'un autre outil comme remplacement de valeur d'entrée. Sélectionnez l'icône du sélecteur de données (icône du) pour examiner les options disponibles.
Table	Table sur laquelle vous souhaitez effectuer l'opération d'enregistrement.
Sélectionner une opération	Les entrées doivent être appelées {{inputname}}. Camelcase n'est pas pris en charge.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
	○ **Créer un enregistrement** : nécessite des valeurs pour les champs dans le nouvel enregistrement. ○ **Supprimer les enregistrements** : nécessite les conditions pour déterminer les enregistrements à supprimer. ○ **Rechercher des enregistrements** : nécessite les conditions pour déterminer les enregistrements à rechercher, le nombre de résultats spécifiés, les champs à renvoyer, l'ordre des résultats et le type de tri des résultats. ○ **Mettre à jour les enregistrements** : nécessite les valeurs des champs dans l'enregistrement mis à jour et les conditions pour déterminer les enregistrements à mettre à jour.
Mode d'exécution	Mode d'exécution pour votre opération d'enregistrement sélectionnée : ○ **Supervisé** : les entrées de votre agent humain sont nécessaires pendant l'exécution de cet outil pendant que l'agent IA s'exécute. ○ **Autonome** : ne nécessite aucune entrée de votre agent actif pendant l'exécution de cet outil pendant l'exécution de l'agent IA.
Afficher la sortie	Autorisation d'afficher la sortie de l'exécution dans le Now Assist panneau ou dans Agent virtuel: ○ **Oui** ○ **Non**
Traitement du message	Message à afficher aux utilisateurs lorsque l'outil est en cours d'exécution.
Stratégie de transformation de la sortie	Style pour que le LLM présente les résultats lorsqu'il transmet des informations entre les outils et à d'autres agents. ○ Aucun ○ Concis ○ Paragraphe ○ Détaillé ○ Personnalisé

5. Sélectionnez **Ajouter**.
   Une opération d'enregistrement est ajoutée dans la liste Opérations d'enregistrement de la page Ajouter des outils et des informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter un script à un agent IA

Créez un script pour l'ajouter à un agent IA dans Studio d'agents IA. Avec les scripts, vous pouvez utiliser les API scriptables et l'intégration back-end pour prendre en charge l'agent IA.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_aia.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer** > **Agents IA**.
2. Ouvrez l'agent IA auquel vous souhaitez ajouter un script et accédez à la section Ajouter des outils et des informations.
3. Dans la liste déroulante **Ajouter un outil** , sélectionnez **Script**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Ajouter un script

Champs	Description
Sélectionner un type d'opération d'enregistrement à ajouter	Si vous sélectionnez **un outil existant**, vous pouvez sélectionner un outil d'opération d'enregistrement utilisé par l'agent IA actuel ou tout autre agent IA. Vous pouvez apporter des modifications aux paramètres de cet outil pour répondre aux besoins de votre agent IA spécifique.
Nom	Nom que vous souhaitez spécifier pour votre script.
Description	Description du script et de ce qu'il va faire pour aider votre agent IA. **Remarque :** Cette description est envoyée au grand modèle de langage (LLM).
Entrées de script	Nom et description de l'entrée à utiliser dans le script. Le LLM utilise le nom et la description pour déterminer quelle valeur doit être utilisée lors de l'exécution. Exemple : le nom d'entrée est *`task_record_sys_id`* et la description est *`sys_id of the Task Record, this is mandatory`*.
Script	Code JavaScript qui inclut une classe d'objet ou une fonction pour votre script. **Remarque :** Pour une sécurité améliorée, utilisez GlideRecordSecure au lieu de GlideRecord et addUserEncodedQuery() au lieu de addEncodedQuery().

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
Mode d'exécution	Mode d’exécution de votre script : ○ **Supervisé** : les entrées de votre agent humain sont nécessaires pendant l’exécution de cet outil pendant que l’agent IA s’exécute. ○ **Autonome** : ne nécessite aucune entrée de votre agent actif pendant l’exécution de cet outil pendant l’exécution de l’agent IA.
Afficher la sortie	Autorisation d’afficher la sortie de l’exécution de l’outil dans le Now Assist panneau ou dans Agent virtuel: ○ **Oui** ○ **Non**
Traitement du message	Message à afficher aux utilisateurs lorsque l’outil est en cours d’exécution.
Stratégie de transformation de la sortie	Style pour que le LLM présente les résultats lorsqu’il transmet des informations entre les outils et à d’autres agents. ○ Aucun ○ Concis ○ Paragraphe ○ Détaillé ○ Personnalisé

5. Sélectionnez **Ajouter**.
   Un outil de script est ajouté dans la section Scripts de la page Ajouter des outils et des informations.

Ajouter une récupération de recherche à un agent IA

Ajouter une récupération de recherche à un agent IA dans Studio d'agents IA. L’exploitation de la génération augmentée de récupération (RAG) permet à un agent IA de récupérer et d’incorporer des informations pertinentes provenant d’une source externe.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_aia.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer** > **Agents IA**.
2. Ouvrez l’agent IA auquel vous souhaitez ajouter une récupération de recherche et accédez à la section Ajouter des outils et des informations.
3. Dans la liste déroulante Ajouter un outil, sélectionnez **Rechercher la récupération**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Ajouter une récupération de recherche

Champs	Description
Sélectionner un type d'opération d'enregistrement à ajouter	Si vous sélectionnez **un outil existant**, vous pouvez sélectionner un outil d'opération d'enregistrement utilisé par l'agent IA actuel ou tout autre agent IA. Vous pouvez apporter des modifications aux paramètres de cet outil pour répondre aux besoins de votre agent IA spécifique.
Nom	Nom que vous souhaitez spécifier pour votre outil de récupération de recherche.
Description	Description de l'outil de récupération de recherche et de ce qu'il va faire pour aider votre agent IA. **Remarque :** Cette description est envoyée au grand modèle de langage (LLM).
Profil de recherche	Nom du profil de recherche que vous souhaitez ajouter à votre outil RAG dans la liste. Pour en savoir plus sur un profil de recherche, reportez-vous à la section Search profiles in AI Search.
Sources de recherche	Une ou plusieurs sources que vous souhaitez ajouter à votre profil de recherche. Pour en savoir plus sur les sources de recherche, reportez-vous à la section Search profiles in AI Search.
Champs retournés	Un ou plusieurs champs que votre profil de recherche doit renvoyer à partir des sources de recherche.
Limite des résultats	Nombre d'enregistrements à extraire de la source de recherche définie. La valeur par défaut est de 10.
Critères de recherche	Type de recherche qui doit être utilisé : ○ **Sémantique** : Cette recherche est effectuée avec le sens logique de la requête de recherche. ○ **Mot-clé** : Cette recherche est effectuée avec les mots-clés définis. ○ **Hybride** : Cette recherche est une combinaison de recherches par mot-clé et sémantiques.
Index sémantiques	Champs de la table source qui sont indexés pour une recherche sémantique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
	Remarque : Les champs indexés sémantiques sont requis si les critères de recherche sont sémantiques ou hybrides.
Seuil de correspondance de document	Score de similarité cosinusoïdale entre 0 et 1 (exclusif). La valeur par défaut est de 0. Plus le nombre est élevé, plus les résultats de recherche varient considérablement.
Mode d'exécution	Mode d'exécution de votre outil de récupération de recherche : ○ **Supervisé** : les entrées de votre agent humain sont nécessaires pendant l'exécution de cet outil pendant que l'agent IA s'exécute. ○ **Autonome** : ne nécessite aucune entrée de votre agent actif pendant l'exécution de cet outil pendant l'exécution de l'agent IA.
Afficher la sortie	Autorisation d'afficher la sortie de l'exécution de l'outil dans le Now Assist panneau ou dans Agent virtuel: ○ **Oui** ○ **Non**
Traitement du message	Message à afficher aux utilisateurs lorsque l'outil est en cours d'exécution.
Stratégie de transformation de la sortie	Style pour que le LLM présente les résultats lorsqu'il transmet des informations entre les outils et à d'autres agents. ○ Aucun ○ Concis ○ Paragraphe ○ Détaillé ○ Personnalisé ○ Résumé des résultats de recherche

5. Sélectionnez **Ajouter**.
   Un outil de récupération de recherche est ajouté dans la section Récupérations de recherche de la page Ajouter des outils et des informations.

Ajouter un flux secondaire à un agent IA

Ajouter un flux secondaire à un agent IA dans Studio d'agents IA. Les flux secondaires sont des séquences réutilisables d'étapes de traitement qui peuvent être appelées à partir d'un flux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_aia.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer** > **Agents IA**.
2. Ouvrez l'agent IA auquel vous souhaitez ajouter un flux secondaire et accédez à la section Ajouter des outils et des informations.
3. Dans la liste déroulante Ajouter un outil, sélectionnez **Flux secondaire**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Ajouter un flux secondaire

Champs	Description
Nom	Nom que vous souhaitez spécifier pour le flux secondaire que vous avez sélectionné.
Description	Description du flux secondaire et de ce qu'il va faire pour aider votre agent IA. **Remarque :** Cette description est envoyée au grand modèle de langage (LLM).
Sélectionner un flux secondaire	Option d'automatisation des processus existante que vous souhaitez ajouter. S'il existe un outil utilisé par un agent IA pour le même flux secondaire, le reste du formulaire remplira les champs en fonction de l'autre outil. Vous pouvez apporter des changements spécifiques à l'agent IA actuel en fonction de vos besoins, et cela n'affectera pas l'outil de l'agent IA existant.
Entrées	Entrées de flux secondaire. Les valeurs sont renseignées par le LLM lors de l'exécution, sauf si vous spécifiez un remplacement de valeur. **Remarque :** Si l'agent utilise plusieurs outils, vous pouvez choisir d'utiliser la sortie d'un autre outil comme remplacement de valeur d'entrée. Sélectionnez l'icône du sélecteur de données (icône du) pour examiner les options disponibles.
Mode d'exécution	Mode d'exécution pour le flux secondaire que vous avez sélectionné : ○ **Supervisé** : les entrées de votre agent humain sont nécessaires pendant l'exécution de cet outil pendant que l'agent IA s'exécute.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
	○ **Autonome** : ne nécessite aucune entrée de votre agent actif pendant l'exécution de cet outil pendant l'exécution de l'agent IA.
Afficher la sortie	Autorisation d'afficher la sortie de l'exécution dans le Now Assist panneau ou dans Agent virtuel: ○ **Oui** ○ **Non**
Traitement du message	Message à afficher aux utilisateurs lorsque l'outil est en cours d'exécution.
Stratégie de transformation de la sortie	Style pour que le LLM présente les résultats lorsqu'il transmet des informations entre les outils et à d'autres agents. ○ Aucun ○ Concis ○ Paragraphe ○ Détaillé ○ Personnalisé

5. Sélectionnez **Ajouter**.
   Un outil de flux secondaire est ajouté dans la section Flux secondaires de la page Ajouter des outils et des informations.

Ajouter une recherche sur le Web à un agent IA

Ajoutez une recherche Web à un agent IA à Studio d'agents IA l'aide d'une API de recherche tierce telle que Microsoft Bing ou Google.

Avant de commencer

[store-future: BEGIN review]L'agent ne doit pas être un agent vocal. Les callbots ne prennent pas en charge les recherches sur le Web.[End]

Rôle requis : sn_aia.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer** > **Agents IA**.
2. Ouvrez l'agent IA auquel vous souhaitez ajouter une recherche sur le Web et accédez à la section Ajouter des outils et des informations.
3. Dans la liste déroulante Ajouter un outil, sélectionnez **Recherche sur le Web**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter une recherche sur le Web

Champs	Description
Nom	Nom que vous souhaitez spécifier pour votre recherche sur le Web.
Ressource	Ressource pour la recherche sur le Web.
Fournisseur	Fournisseur d'API de recherche tiers. **Remarque :** Vous pouvez configurer le fournisseur par défaut pour l'aptitude de l'API de recherche sur le Web dans la table Configuration de définition OneExtend [sys_one_extend_definition_config].
Entrées	Informations pour l'API de recherche à inclure dans la recherche sur le Web. Vous pouvez sélectionner des remplacements de valeurs ou les laisser vides pour que l'IA générative remplisse les détails pour vous. ○ **Pays** : Pays d'où proviennent les résultats. ○ **Jetons maximum** : nombre maximum de jetons à inclure dans la réponse. ○ **Nombre de résultats** : nombre total de résultats acquis. ○ **Requête de recherche** : valeur à rechercher ○ **Sites ou domaines** : sites Web sur lesquels vous souhaitez effectuer des recherches. **Remarque :** Si l'agent utilise plusieurs outils, vous pouvez choisir d'utiliser la sortie d'un autre outil comme remplacement de valeur d'entrée. Sélectionnez l'icône du sélecteur de données (icône du) pour examiner les options disponibles.
Mode d'exécution	Mode d'exécution pour votre recherche sur le Web sélectionnée : ○ **Supervisé** : les entrées de votre agent humain sont nécessaires pendant l'exécution de cet outil pendant que l'agent IA s'exécute.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
	○ **Autonome** : ne nécessite aucune entrée de votre agent actif pendant l'exécution de cet outil pendant l'exécution de l'agent IA.
Afficher la sortie	Autorisation d'afficher la sortie de l'exécution dans le Now Assist panneau ou dans Agent virtuel: ○ **Oui** ○ **Non**
Traitement du message	Message à afficher aux utilisateurs lorsque l'outil est en cours d'exécution.
Stratégie de transformation de la sortie	Style pour que le LLM présente les résultats lorsqu'il transmet des informations entre les outils et à d'autres agents. ○ Aucun ○ Concis ○ Paragraphe ○ Détaillé ○ Personnalisé

5. Sélectionnez **Ajouter**.
   Une recherche sur le Web est ajoutée dans la liste de recherche sur le Web de la page Ajouter des outils et des informations.

Tester un agent IA

Analysez les performances d'un agent IA afin de voir qu'il fonctionne comme vous l'avez définie.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_aia_admin et administrateur ou au moins un rôle requis par l'ACL de l'agent IA testé et chacune des ACL de ses composants en aval

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir créé un agent IA, testez-le pour voir qu'il fonctionne comme vous l'avez défini. Vous devez sélectionner la case d'option **Agent IA** pour tester un agent IA. Sélectionnez l'agent IA que vous souhaitez tester et fournissez une tâche avec un résumé concis et un numéro de référence dans le champ **Tâche** pour commencer à tester l'agent IA.

Lors du test, vous pouvez voir comment l'agent IA interagit avec l'agent IA Orchestrator, un agent qui dirige différents agents IA, et le communicateur, un agent qui se concentre sur la facilitation de la communication entre les agents et Orchestrator.

Procédure

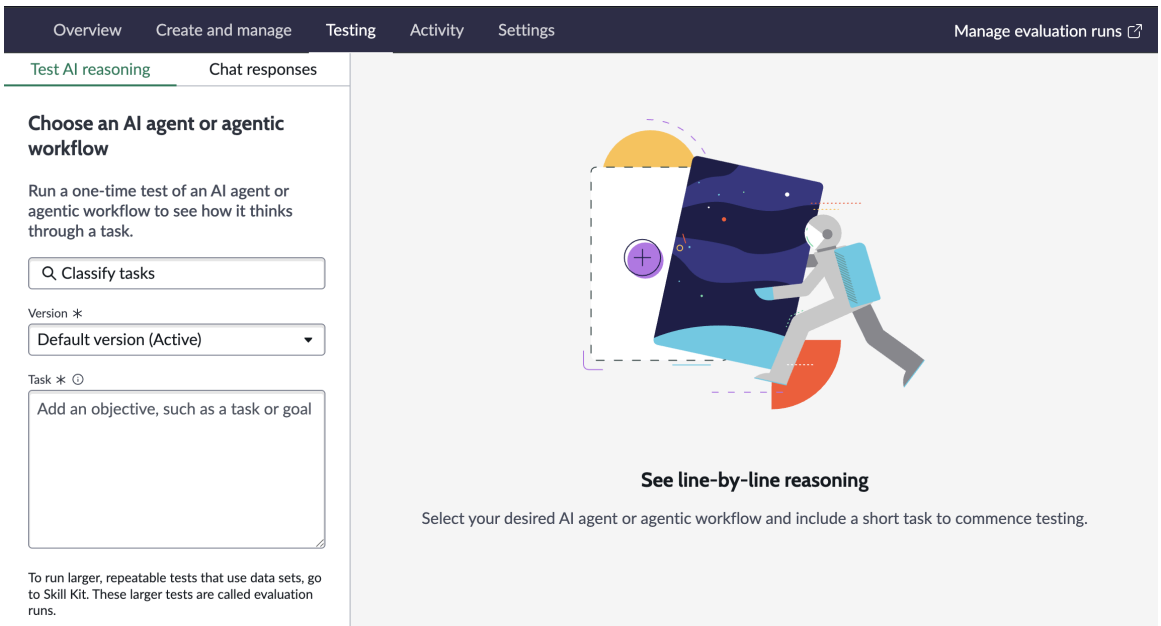
1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Test en cours**.
2. Dans l'onglet **Scénario de test** , dans la section Ce qu'il faut tester, sélectionnez le bouton **Agent IA** .
3. Sélectionnez un workflow agentique que vous souhaitez tester en saisissant le nom d'un workflow ou en le choisissant dans la liste déroulante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans la liste déroulante Version, sélectionnez la version de l'agent IA que vous souhaitez tester.

   Voir Contrôle de version pour les agents IA et les workflows agentiques pour plus d'informations sur la création et la modification des versions.



5. Dans le champ **Tâche** , fournissez un résumé concis de la tâche à accomplir.

   Remarque :
   Dans le résumé de la tâche, incluez un numéro de référence ou un enregistrement spécifique pour obtenir de meilleurs résultats lors de vos tests.

6. Sélectionnez **Démarrer le test**.

   Vous êtes dirigé vers l'onglet **Sortie** , où vous pouvez voir Now Assist l'exécution des opérations de test de l'agent IA.

Résultats
Lors du test d'un agent IA, vous pouvez voir l'agent IA orchestrateur et le communicateur travailler ensemble pour organiser et gérer les agents IA comme une équipe. L'orchestrateur d'agent IA affecte des agents spécialisés individuels pour effectuer les sous-tâches. L'agent IA Communicator indique à l'agent IA Orchestrator le statut de chaque agent.

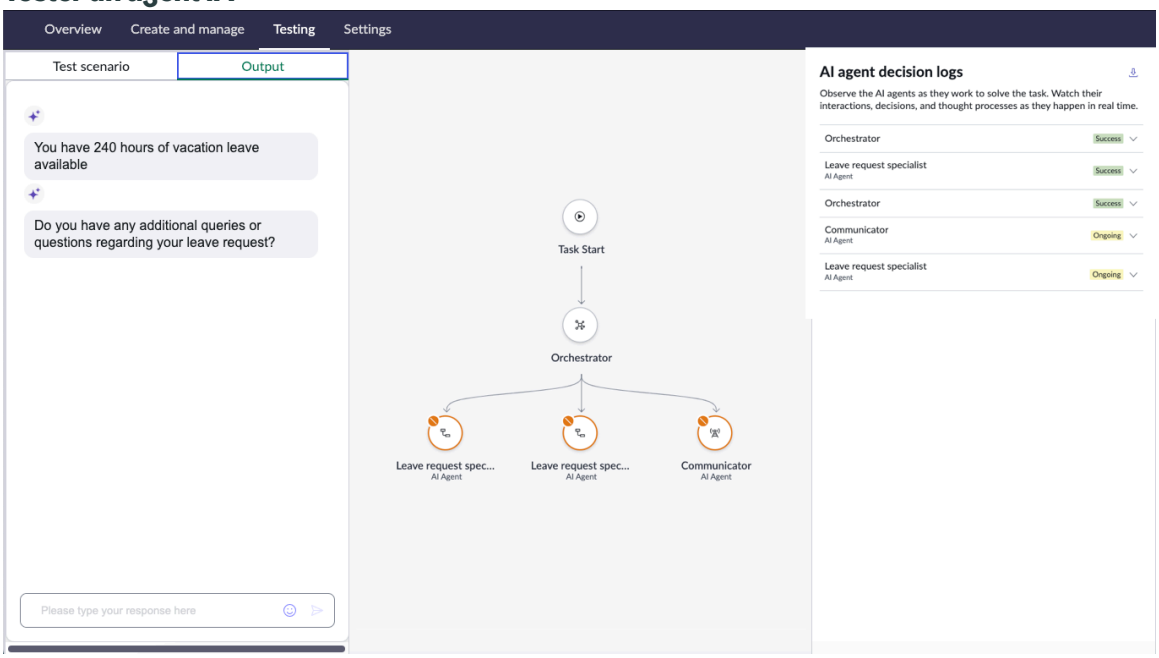
Remarque :
Si vous n'avez pas les rôles nécessaires pour transmettre les ACL de l'agent IA ou de tous ses outils, vous serez averti que vous n'avez pas l'accès nécessaire et que le test ne s'exécutera pas.

Votre agent IA commence à exécuter le test de manière autonome pour résoudre la tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tester un agent IA



- Une expérience de messagerie instantanée simulée commence sur le panneau entre votre agent de prestataire et l'agent Now Assist IA.
- Un diagramme montre les tâches et la communication des agents IA qui travaillent ensemble pour résoudre le ticket.
- Un journal de décision enregistre le processus de réflexion de chaque agent IA impliqué dans la résolution du workflow agentique.

Remarque :
Vous pouvez afficher l'intégralité du journal des décisions en sélectionnant **Télécharger les journaux**.

Vous pouvez redémarrer l'ensemble du processus de test à tout moment en sélectionnant **Redémarrer**.

Supprimer un agent IA

Supprimez un agent IA si Studio d'agents IA vous n'en avez plus besoin.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_aia_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous devez attribuer les autorisations appropriées à l'aide des listes de contrôle d'accès (ACL) pour supprimer des agents IA sur Studio d'agents IA.

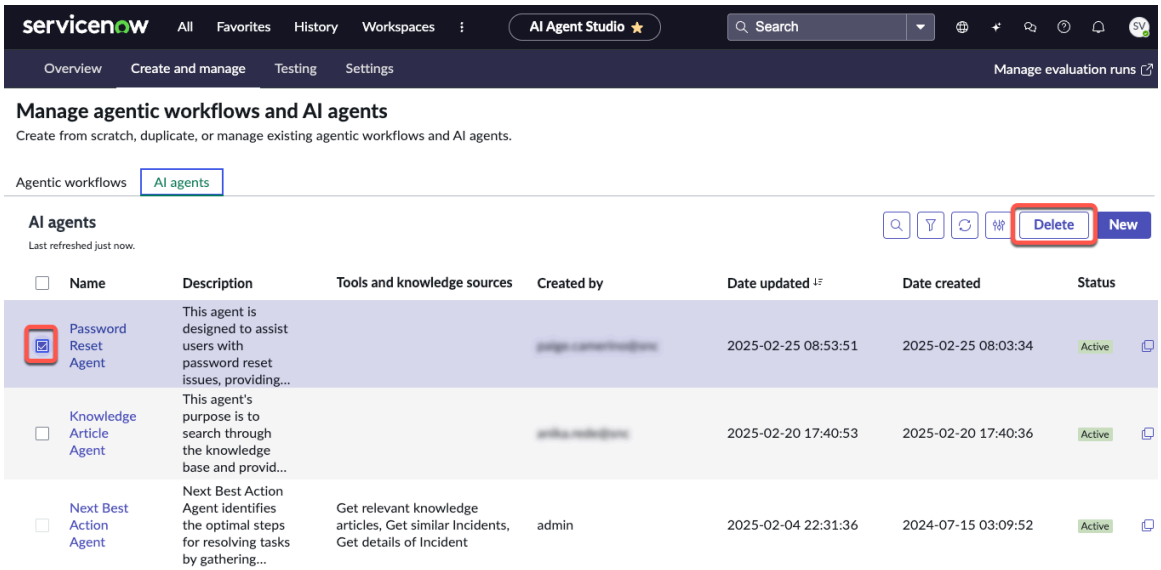
Remarque :
Vous ne pouvez pas supprimer les agents IA installés avec Now Assist les applications.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer** > **Agents IA**.
2. Cochez la case de l'agent IA que vous souhaitez supprimer, puis sélectionnez **Supprimer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
Vous pouvez également supprimer plusieurs tickets d'agent IA en sélectionnant plusieurs enregistrements d'agent IA à la fois si vous définissez les ACL.

3. Dans la fenêtre contextuelle de confirmation, sélectionnez **Supprimer**.

Résultats
Les agents IA sélectionnés sont supprimés de la liste des agents IA dans Studio d'agents IA.

Créer un agent IA externe

Créez des agents Studio d'agents IA IA externes pour vous connecter à des fournisseurs d'IA ServiceNow AI Platform agentique tiers.

Créer un agent IA externe avec intégration manuelle

Créez un agent IA externe en intégrant manuellement un agent Studio d'agents IA tiers à utiliser dans les workflows agentiques.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_aia.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer** > **Agents IA**.
2. Sélectionner **Nouveau** > **Externe**.
3. Sélectionnez la méthode **d'intégration manuelle** .
4. À l'étape Connecter un fournisseur, renseignez les champs de formulaire pour vous connecter à votre agent IA.

   a. Dans la section Saisir les détails du fournisseur, sélectionnez l'alias et le flux secondaire de votre agent IA externe.

   Votre alias doit pointer vers le fournisseur d'IA agentique et inclure un jeton d'authentification. Vous pouvez créer un alias en sélectionnant **Créer un alias**. Une fois

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'enregistrement créé, vous pouvez actualiser ou redémarrer la configuration guidée pour voir la nouvelle option.

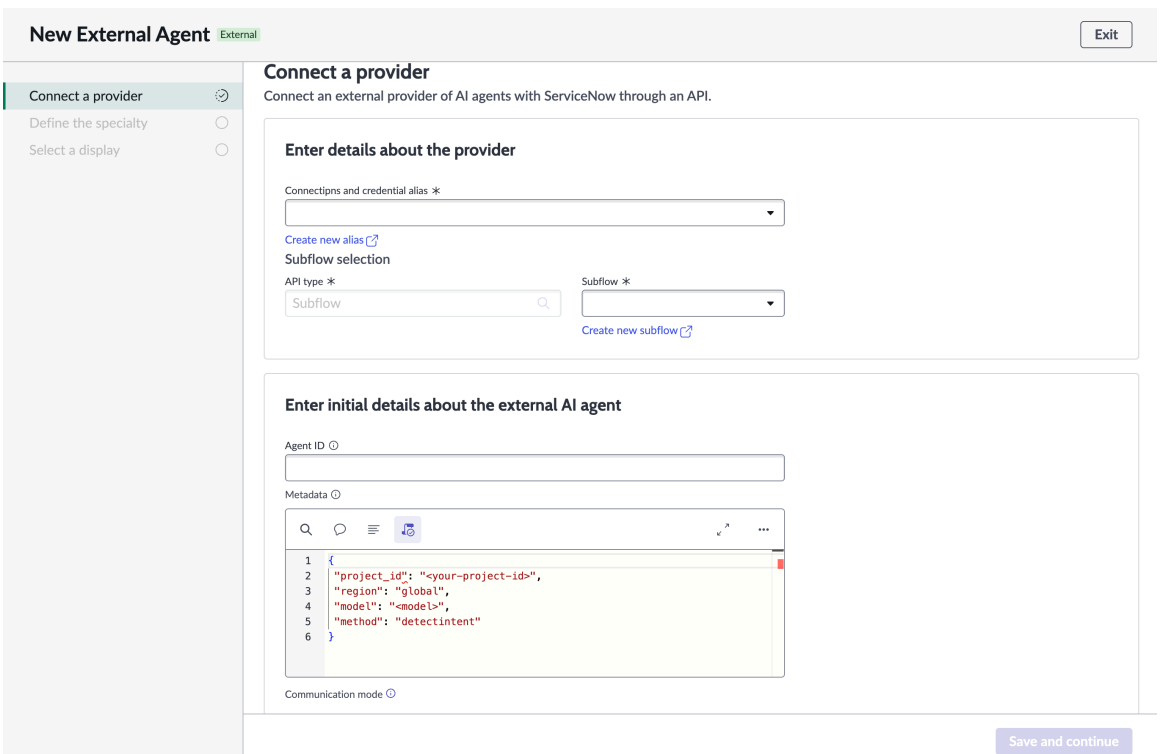
Le *API type* est le flux secondaire. Sélectionnez un flux secondaire qui correspond au fournisseur. Vous pouvez créer le vôtre en sélectionnant **Créer un nouveau flux secondaire**.

b. Dans la section Saisir les détails initiaux sur l'agent IA externe, renseignez les champs.

Saisir les détails initiaux sur les champs de formulaire de section de l'agent IA externe

Nom	Description
ID de l'agent	Identificateur unique de votre agent en fonction de votre fournisseur d'IA agentique.
Métadonnées	JSON structuré qui inclut les champs requis pour le fonctionnement de votre agent IA, par exemple celui *model* utilisé par l'agent IA.
Mode de communication	Synchrone (temps réel) ou asynchrone (permet un délai).
Analyser la réponse	Vrai ou faux.

Sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans l’étape Différencier et définir, ajoutez des détails sur l’agent IA pour donner à l’agent d’orchestration IA le contexte sur la façon d’utiliser l’agent dans les workflows agentiques.

   a. Dans la section Décrire l’agent IA, ajoutez un nom et une description pour votre agent IA externe.

      Les champs Nom et Description sont utilisés par l’orchestrateur d’agent IA pour aider à déterminer quand utiliser votre agent IA. Plus votre description est complète, plus l’agent IA est susceptible d’être utilisé correctement dans le workflow agentique.

      Vous pouvez **sélectionner Utiliser Now Assist** pour faciliter la génération du contenu pour les champs Nom, Description, Rôle d’agent IA et Instructions. Vous pouvez toujours apporter des changements une fois ces champs générés.

   b. Dans la section Instruire l’agent IA, ajoutez le rôle et les instructions de l’agent IA.

      Ces champs fournissent un contexte permettant à l’agent IA d’orchestrateur de comprendre les fonctions et les étapes requises pour que l’agent IA ait atteint son objectif dans le workflow. Des informations détaillées sur le rôle et les instructions créent des agents IA plus efficaces. Pour des suggestions d’écriture de rôles et d’instructions d’agent IA, consultez Directives générales pour la création d’agents IA et de workflows agentiques

   c. Configurez les listes de contrôle d’accès (ACL) pour l’agent IA.

      Remarque :
      Les ACL déterminent qui a accès à la détection et à l’exécution de l’agent IA. Pour en savoir plus sur les ACL que vous pouvez créer et Studio d'agents IA sur la manière d’ajouter des configurations de sécurité plus avancées, reportez-vous à la section Implémenter le contrôle d’accès pour la sécurité dans les agents IA.

      Il s’agit d’une étape obligatoire. Si vous avez précédemment configuré un agent IA sans créer d’ACL, vous devez générer une ACL avant de pouvoir apporter d’autres modifications.

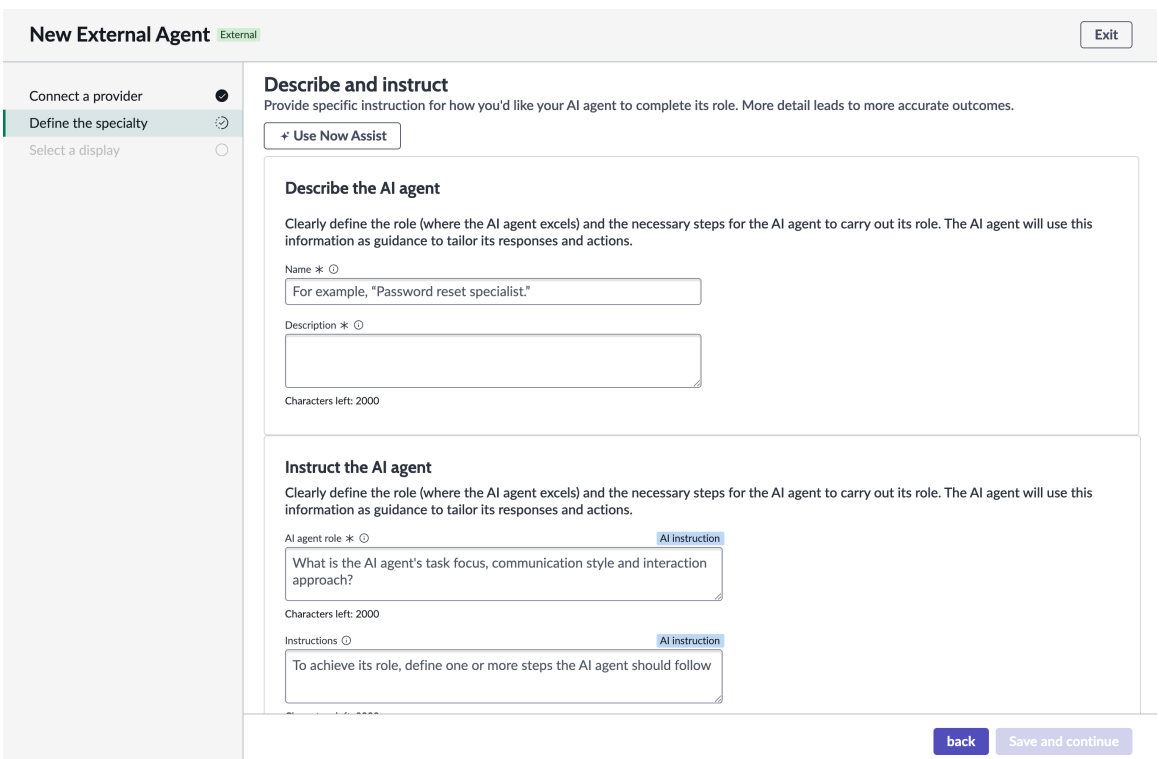
      Définir qui peut accéder à l’agent IA

Champ	Description
Accès de l'utilisateur	Type d’utilisateurs dont l’accès pour l’agent IA est défini par les options suivantes : ▪ **Tout utilisateur authentifié** : tout utilisateur connecté peut accéder à l’agent IA. ▪ **Utilisateurs avec des rôles spécifiques** : les utilisateurs qui ont au moins un des rôles affectés peuvent accéder à l’agent IA. Il s'agit de l'option par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si un utilisateur n'a pas accès à un agent IA ou si l'utilisateur n'a pas accès à au moins un des agents IA dans l'exécution du workflow agentique respectif, toute l'exécution s'interrompt avant le lancement du premier agent IA. ▪ **Public** : tout utilisateur peut accéder à l'agent IA même sans se connecter. Utilisez cette option uniquement lorsque vous souhaitez que les invités puissent accéder à l'agent IA.
Rôle	Attribuez un ou plusieurs rôles spécifiques dans la liste déroulante. **Remarque :** La sélection du rôle n'est possible que lorsque vous avez choisi l'accès utilisateur **Utilisateurs ayant des rôles spécifiques** .



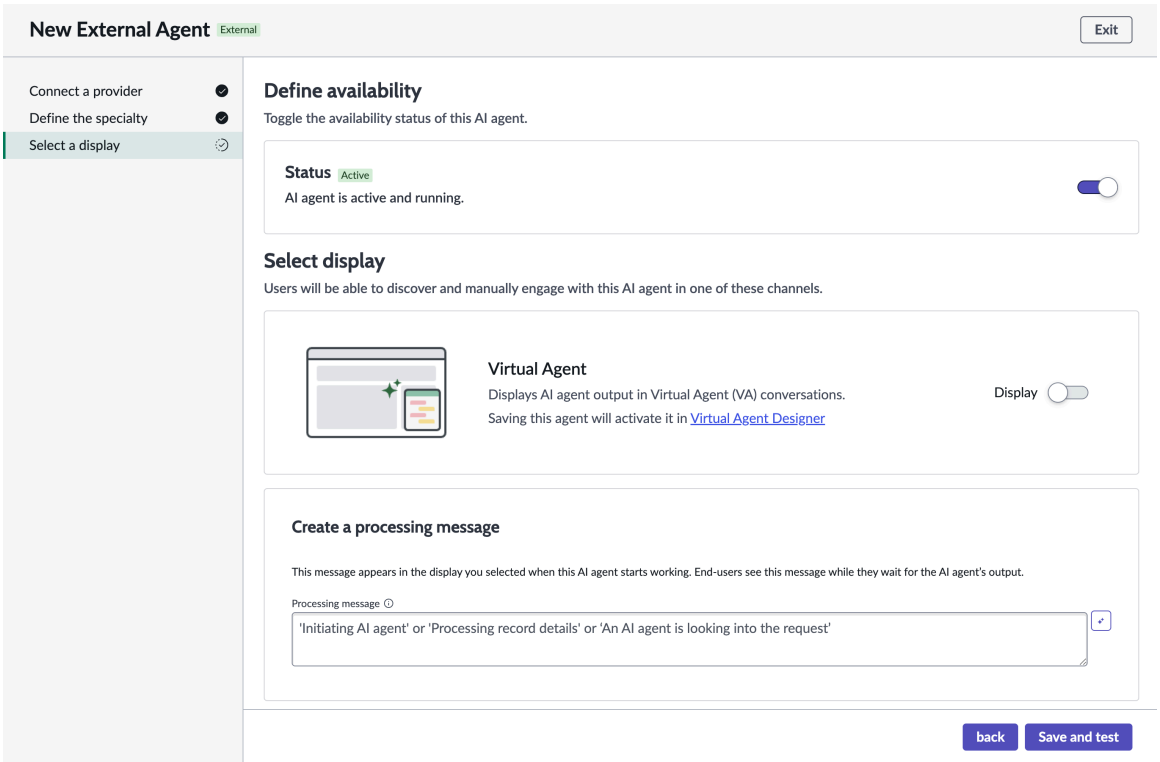
6. Dans l'étape **Sélectionner un affichage** , choisissez l'emplacement où vous souhaitez que l'agent IA apparaisse et le message que les utilisateurs voient lorsque l'agent IA est en cours d'exécution.

   a. Sélectionnez la disponibilité de votre agent IA.
   Activez si `Status` vous souhaitez que l'agent IA soit disponible pour les utilisateurs disposant du rôle approprié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Choisissez un message de traitement à afficher à l'utilisateur lorsque l'agent IA est en cours d'exécution. Par exemple, *`Initiating AI agent`* ou *`Processing record details`*, ou *`An AI agent is looking into the request`*.



7. Sélectionnez **Enregistrer et tester** pour enregistrer les détails de l'agent IA et accédez à la page Test de Studio d'agents IA.

Résultats
Votre agent IA externe est connecté à ServiceNow et peut être utilisé dans les workflows agentiques.

Que faire ensuite
Vous pouvez tester l'agent IA ou l'ajouter à un workflow agentique nouveau ou existant.

Créer un agent IA externe avec le protocole Agent2Agent

Créez des agents Studio d'agents IA IA externes pour vous connecter à des fournisseurs d'IA ServiceNow AI Platform agentique tiers.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_aia.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez intégrer des fournisseurs d'IA tiers dans en ServiceNow AI Platform créant un agent IA externe dans Studio d'agents IA.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer** > **Agents IA**.

2. Sélectionner **Nouveau** > **Externe**.

3. Sélectionnez la méthode de **protocole Agent2Agent (A2A).**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans l'étape **Détecter et activer** , sélectionnez le fournisseur d'agent IA pour votre agent externe et détectez votre agent.
   Sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante.

   a. Sélectionnez un fournisseur existant ou ajoutez un nouveau fournisseur.

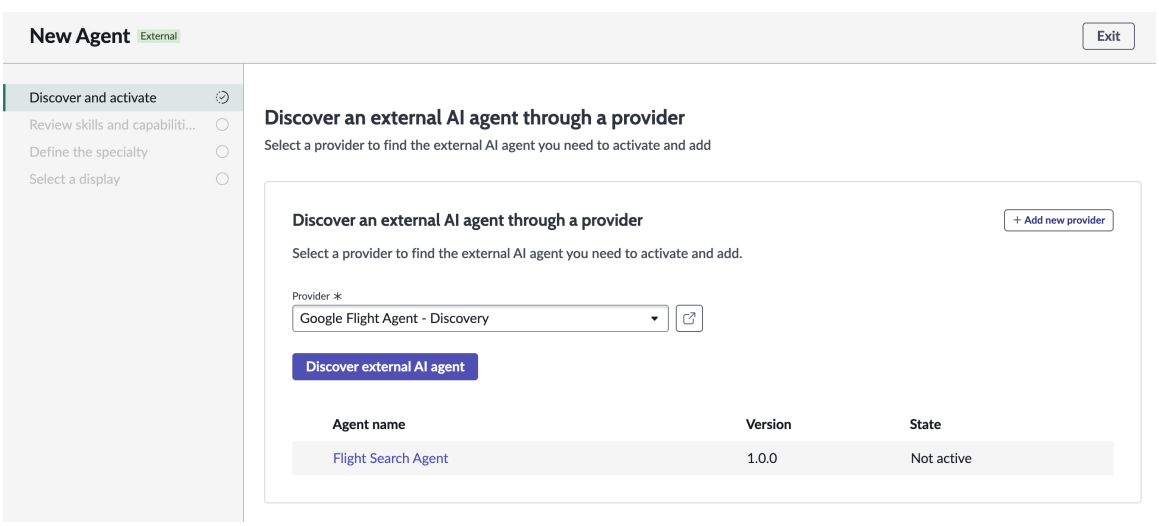
      Si vous sélectionnez **Ajouter un nouveau fournisseur**, vous devez remplir les champs, puis sélectionner **Enregistrer**.

      Ajouter de nouveaux champs de formulaire de fournisseur

Nom	Description
Nom	Nom du fournisseur d'IA agentique.
Alias de connexion et d'informations d'identification	Informations d'identification permettant d'accéder à la carte d'agent de votre agent IA externe. Vous pouvez sélectionner un alias existant ou en créer un nouveau.
Version	Numéro de version ou nom de l'agent.
Sous **Paramètres avancés**, sélectionnez le flux secondaire	Flux secondaire qui établit le protocole Agent2Agent. Le flux secondaire par défaut doit gérer la majorité des tickets, mais vous pouvez également créer le vôtre.

   b. Sélectionnez **Détecter l'agent IA externe** pour valider la connexion à votre agent externe.

      Si la détection réussit, le nom de votre agent et le numéro de version sont ajoutés. Le `State` sera défini sur actif.

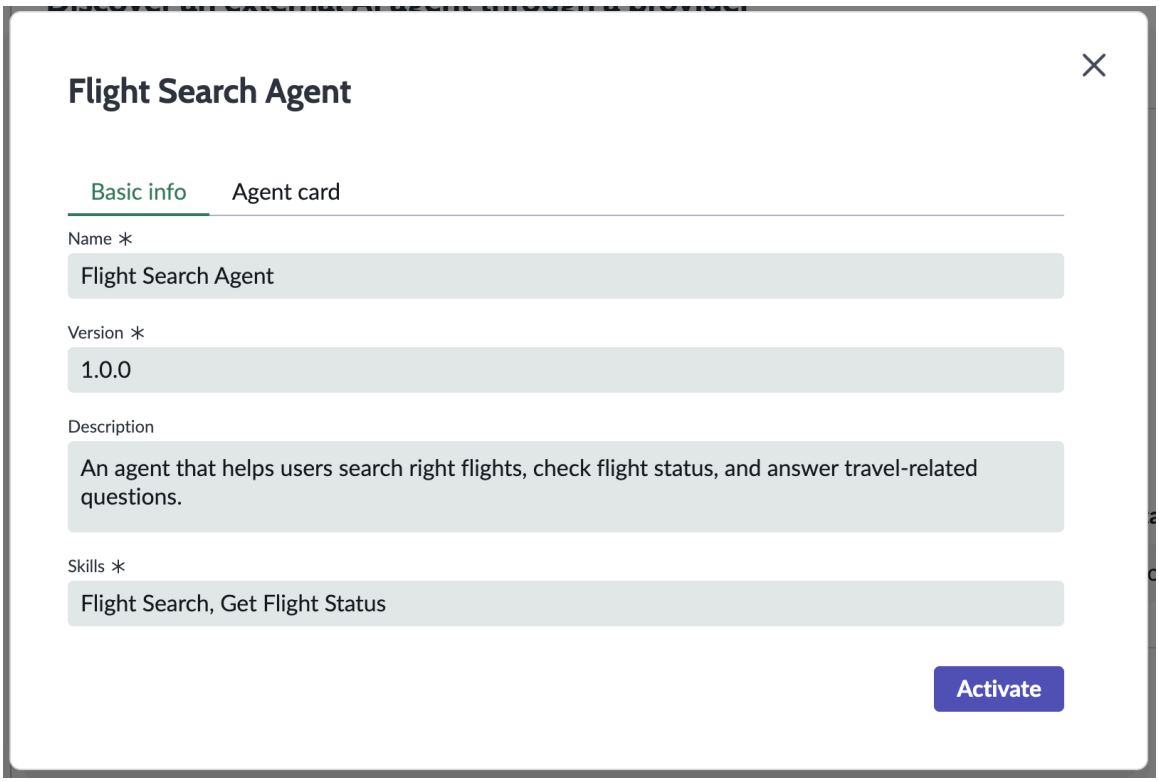


   c. Sélectionnez le nom de l'agent pour vérifier que les `Name`champs , `Version`, , `Description`et `Skills` sont correctement renseignés, puis sélectionnez **Activer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'onglet **Carte d'agent** affiche l'intégralité du JSON de l'agent.



5. À l'étape **Examiner les compétences et les options** , vérifiez que les noms de compétences sont corrects.
6. À l'étape **Différencier et définir** , ajoutez des détails sur la façon dont l'agent externe s'intègre dans le système agentique ServiceNow.

   a. Examinez la description de votre agent IA.

      Vous pouvez laisser la description de votre agent IA telle quelle ou ajouter une description plus longue pour faciliter la différenciation de l'agent des autres agents IA. Cela permet à l'orchestrateur d'agent IA d'utiliser plus efficacement votre agent IA externe. Pour des suggestions de rédaction de descriptions d'agent IA, consultez Directives générales pour la création d'agents IA et de workflows agentiques.

   b. Définissez votre mode de communication sur **Synchrone** ou **Asynchrone**.

      Certains agents ne prennent pas en charge la communication asynchrone.

   c. Sélectionnez l'alias de connexion et d'informations d'identification d'exécution de votre agent IA.

      Informations d'identification permettant d'accéder au point de terminaison d'exécution de votre agent IA externe. Vous pouvez sélectionner un alias existant ou en créer un nouveau.

      Sous **Paramètres avancés**, vous pouvez utiliser le flux secondaire par défaut, un flux secondaire existant ou créer un nouveau flux secondaire. Le flux secondaire par défaut doit fonctionner pour la majorité des tickets.

   d. Configurez les listes de contrôle d'accès (ACL) pour l'agent IA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les ACL déterminent qui a accès à la détection et à l'exécution de l'agent IA. Pour en savoir plus sur les ACL que vous pouvez créer et Studio d'agents IA sur la manière d'ajouter des configurations de sécurité plus avancées, reportez-vous à la section Implémenter le contrôle d'accès pour la sécurité dans les agents IA.

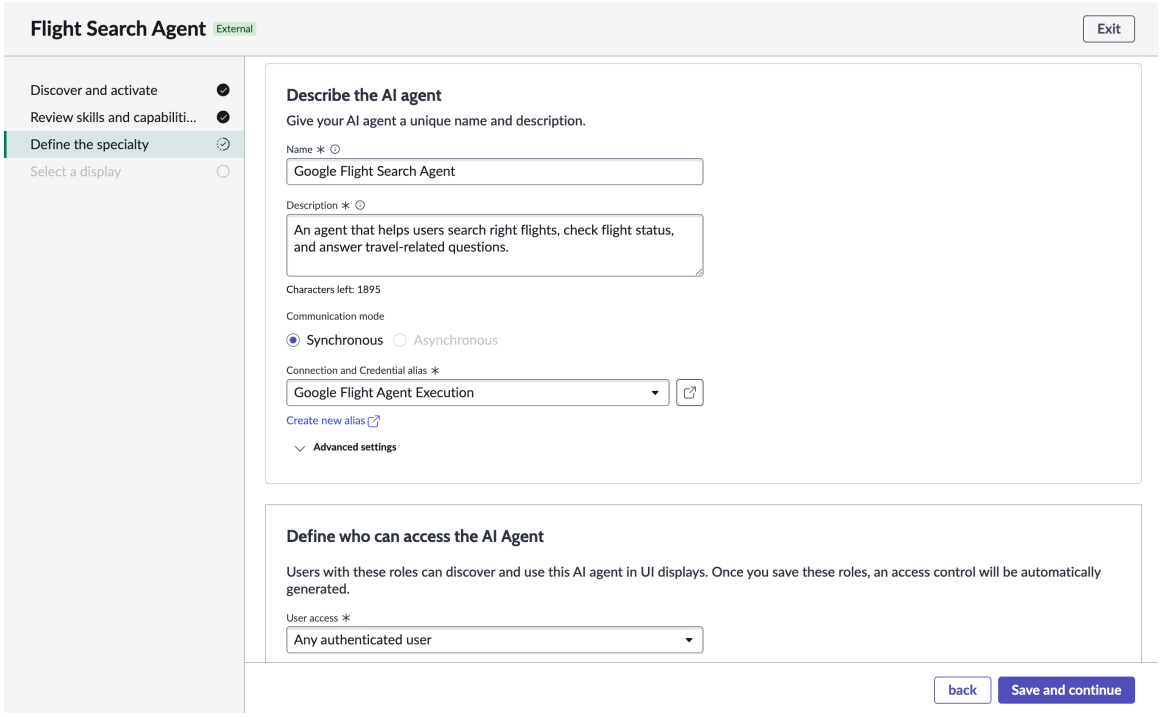
Il s'agit d'une étape obligatoire. Si vous avez précédemment configuré un agent IA sans créer d'ACL, vous devez générer une ACL avant de pouvoir apporter d'autres modifications.

Définir qui peut accéder à l'agent IA

Champ	Description
Accès de l'utilisateur	Type d'utilisateurs dont l'accès pour l'agent IA est défini par les options suivantes : ▪ **Tout utilisateur authentifié** : tout utilisateur connecté peut accéder à l'agent IA. ▪ **Utilisateurs avec des rôles spécifiques** : les utilisateurs qui ont au moins un des rôles affectés peuvent accéder à l'agent IA. Il s'agit de l'option par défaut. **Remarque :** Si un utilisateur n'a pas accès à un agent IA ou si l'utilisateur n'a pas accès à au moins un des agents IA dans l'exécution du workflow agentique respectif, toute l'exécution s'interrompt avant le lancement du premier agent IA. ▪ **Public** : tout utilisateur peut accéder à l'agent IA même sans se connecter. Utilisez cette option uniquement lorsque vous souhaitez que les invités puissent accéder à l'agent IA.
Rôle	Attribuez un ou plusieurs rôles spécifiques dans la liste déroulante. **Remarque :** La sélection du rôle n'est possible que lorsque vous avez choisi l'accès utilisateur **Utilisateurs ayant des rôles spécifiques** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Dans l'étape **Sélectionner un affichage** , choisissez l'emplacement où vous souhaitez que l'agent IA apparaisse et le message que les utilisateurs voient lorsque l'agent IA est en cours d'exécution.

   a. Sélectionnez la disponibilité de votre agent IA.
   Activez si `Status` vous souhaitez que l'agent IA soit disponible pour les utilisateurs disposant du rôle approprié.

   b. Sélectionnez un canal d'affichage.

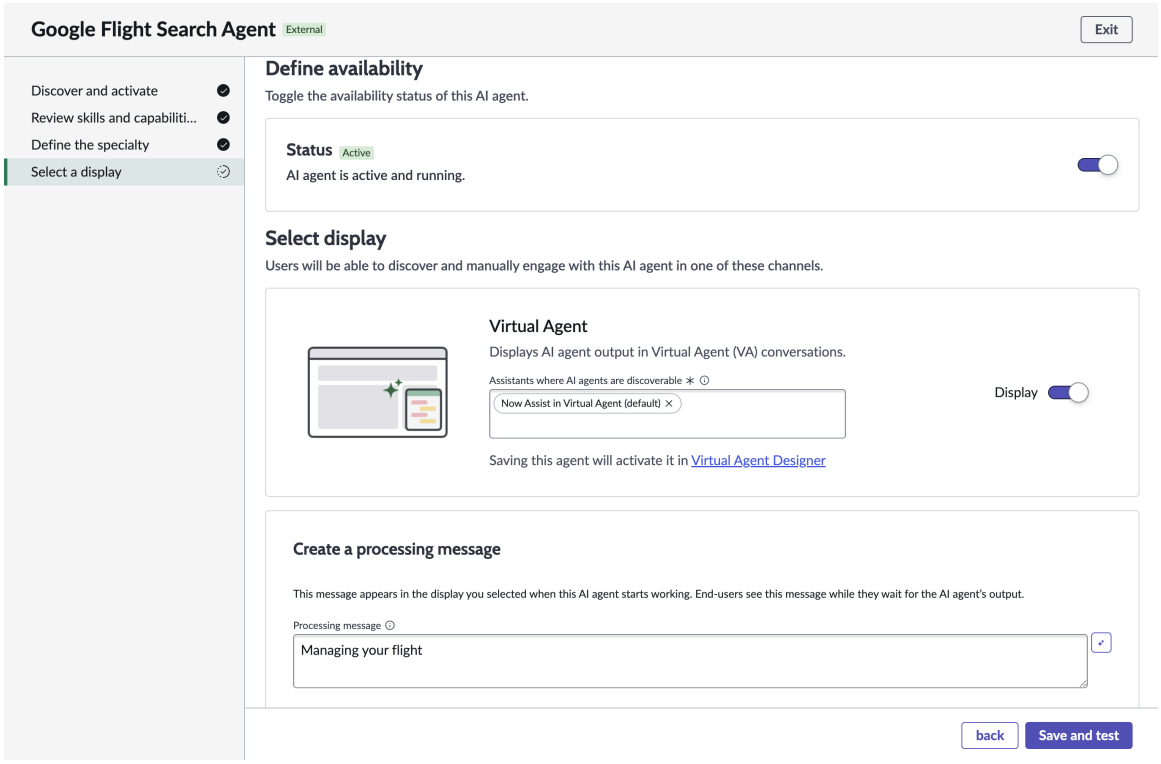
   Les options peuvent inclure panneau Now Assist ou Agent virtuel. Vous n'avez pas encore besoin de sélectionner un canal d'affichage si vous souhaitez d'abord tester l'agent IA.

   Si vous sélectionnez l'icône chevron ( ), vous pouvez sélectionner les rôles qui ont accès à l'agent IA dans votre canal d'affichage.

   c. Choisissez un message de traitement à afficher à l'utilisateur lorsque l'agent IA est en cours d'exécution. Par exemple, `Initiating AI agent` ou `Processing record details`, ou `An AI agent is looking into the request`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. Sélectionnez **Enregistrer et tester** pour enregistrer les détails de l'agent IA et accédez à la page Test de Studio d'agents IA.

Résultats
Votre agent IA externe est connecté à ServiceNow et peut être utilisé dans les workflows agentiques.

Que faire ensuite
Vous pouvez tester l'agent IA ou l'ajouter à un workflow agentique nouveau ou existant.

Créer un workflow agentique

Créez un workflow agentique afin Studio d'agents IA que les agents IA puissent se coordonner pour résoudre des problèmes complexes.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_aia.admin

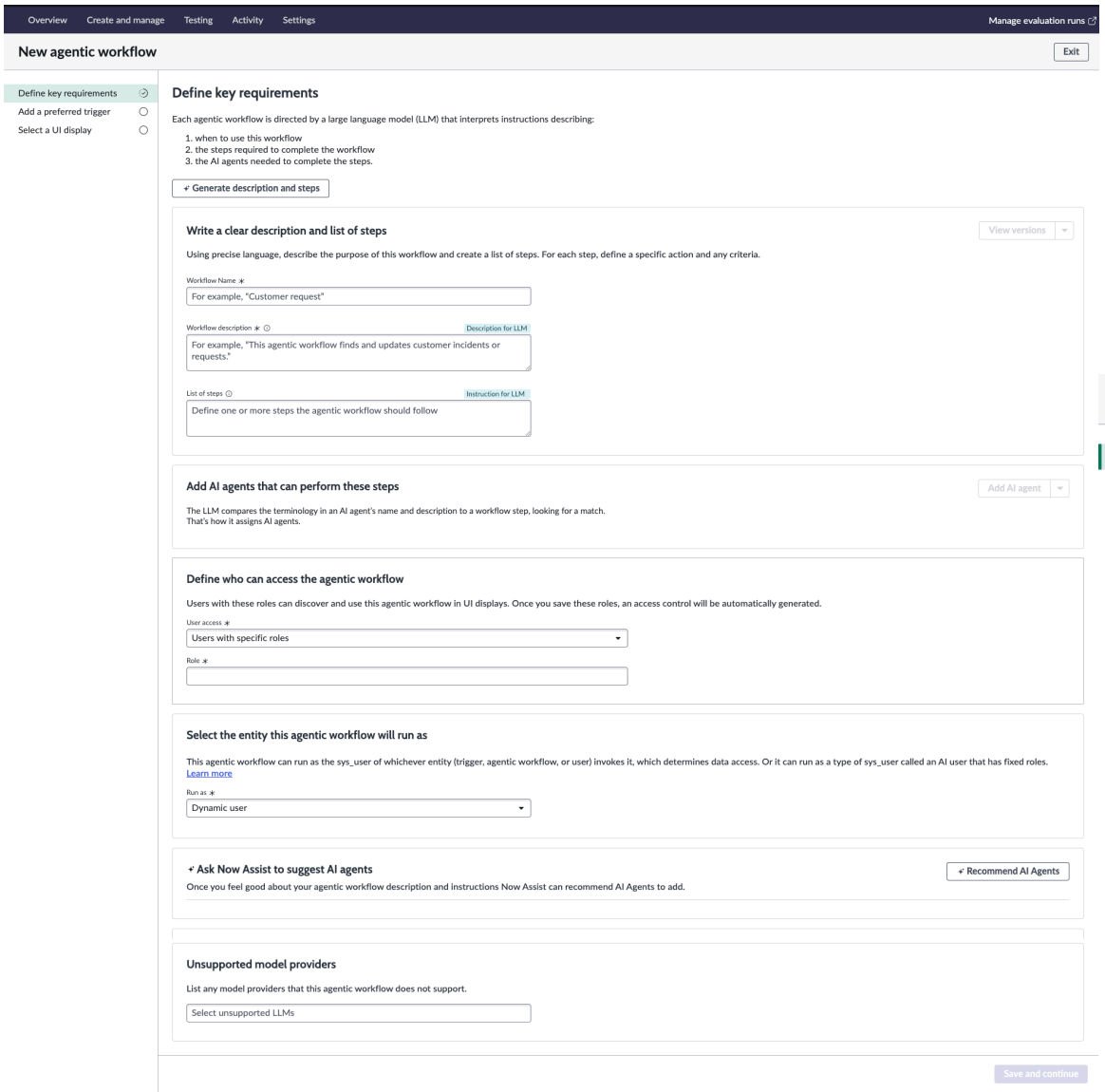
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les workflows agentiques résolvent les problèmes de l'entreprise grâce à l'IA agentique. Dans Studio d'agents IA, vous devez définir un workflow agentique et le connecter à un agent IA pour exécuter des objectifs complexes impliquant des données variables ou d'autres facteurs avec lesquels l'automatisation traditionnelle peut avoir du mal.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer** > **Workflows agentiques** et sélectionnez **Nouveau**.
   Vous êtes dirigé vers la page Nouveau workflow agentique à l'étape Décrire et connecter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

2. Si vous souhaitez utiliser l'IA pour vous aider dans la configuration du workflow agentique, sélectionnez **Générer une description et les étapes** pour créer un brouillon de description et d'instructions de workflow agentique avec Now Assist.
   Dans la fenêtre contextuelle Générer une description et une liste des étapes avec Now Assist une fenêtre contextuelle, vous pouvez sélectionner **Générer** pour écrire les champs de nom, de description et d'instructions à votre place. Vous pouvez apporter des modifications à ces champs une fois le texte généré ou réessayer avec de nouvelles instructions.
3. Décrivez le résultat business ciblé par ce workflow agentique et connectez les agents IA au workflow agentique en fonction de vos besoins.

> **Remarque :**
> Si vous avez généré un workflow agentique à l'aide Now Assist de , les champs Nom, Description et Liste des étapes sont automatiquement renseignés pour vous. Vous pouvez toujours apporter des modifications !

a. Donnez au workflow agentique un nom, une description et une liste des étapes à effectuer.

Pour obtenir des exemples sur la rédaction de descriptions et d'instructions réussies pour le grand modèle de langage (LLM), consultez Directives générales pour la création

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d’agents IA et de workflows agentiques. Les directives expliquent certains facteurs à prendre en compte lors de la rédaction de votre description et de votre liste d’étapes et offrent quelques exemples.

Rédiger une description claire et une liste des étapes

Champs	Description
Nom du flux de travail	Nom de votre workflow agentique. Nommez le défi business que vous souhaitez résoudre. Exemple : résolution de problème
Description du workflow	Bref résumé du problème d’entreprise que votre workflow agentique va résoudre. Cette description est donnée au LLM pour comprendre l’objectif global.
Liste des étapes	Plan d’action guidé à suivre par vos agents IA dans le workflow agentique. Ces étapes doivent être une liste numérotée détaillée qui comprend des instructions spécifiques pour le plus grand nombre de cas possible, y compris les erreurs potentielles.

b. Affectez un ou plusieurs agents IA pour exécuter les instructions du workflow agentique.

i. Dans la section Ajouter des agents IA qui peuvent effectuer ces étapes, sélectionnez **Ajouter un agent IA** et renseignez le nom de l’agent IA dans le champ **Agent IA** .

ii. Sélectionnez **Ajouter**.

iii. Si vous souhaitez créer un agent IA pour votre workflow agentique, sélectionnez Créer un agent IA dans la liste déroulante Ajouter un **agent IA**.

Pour plus d'informations, consultez Créer un agent IA.

Remarque :
Si aucun agent IA n’est disponible pour la sélection, le bouton **Ajouter un agent IA** est inactif.

L’agent IA sélectionné est ajouté au workflow agentique.

c. Configurez les listes de contrôle d’accès (ACL) pour le workflow agentique.

Remarque :
Les ACL déterminent qui a accès à la détection et à l’exécution du workflow agentique. Pour en savoir plus sur les ACL que vous pouvez créer et Studio d'agents IA sur la manière d’ajouter des configurations de sécurité plus avancées, reportez-vous à la section Implémenter le contrôle d’accès pour la sécurité dans les agents IA.

Il s’agit d’une étape obligatoire. Si vous avez déjà configuré un workflow agentique sans créer d’ACL, vous devez générer une ACL avant de pouvoir apporter d’autres modifications.

Si vous avez déjà créé une ACL pour le workflow agentique, elle apparaît dans une liste dans cette section. Vous pouvez double-cliquer sur les pastilles de rôle pour modifier les rôles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir qui peut accéder au workflow agentique

Champ	Description
Accès de l'utilisateur	Type d'utilisateurs dont l'accès au workflow agentique est défini par les options suivantes : ▪ **Tout utilisateur authentifié** : tout utilisateur connecté peut accéder au workflow agentique. ▪ **Utilisateurs avec des rôles spécifiques** : les utilisateurs qui ont au moins un des rôles affectés peuvent accéder au workflow agentique. Il s'agit de l'option par défaut. **Remarque :** Si un utilisateur n'a pas accès à un workflow agentique ou si l'utilisateur n'a pas accès à au moins un des agents IA dans l'exécution du workflow agentique respectif, toute l'exécution abandonne avant que le premier agent IA ne soit lancé. ▪ **Public** : tout utilisateur peut accéder au workflow agentique même sans se connecter. Utilisez cette option uniquement lorsque vous souhaitez que les invités puissent accéder au workflow agentique.
Rôle	Attribuez un ou plusieurs rôles spécifiques dans la liste déroulante. **Remarque :** La sélection du rôle n'est possible que lorsque vous avez choisi l'accès utilisateur **Utilisateurs ayant des rôles spécifiques** .

d. Définissez le type de sys_user d'exécution du workflow agentique.

- Pour plus d'informations sur la compréhension des identités d'utilisateur qui exécuteront le workflow agentique, reportez-vous à la section Identité de l'utilisateur.
- Pour plus d'informations sur la compréhension des règles relatives aux listes de contrôle d'accès (ACL) dans , reportez-vous à ServiceNow AI Platform® la section Access Control List Rules .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sélectionnez l'entité sous laquelle le workflow agentique s'exécutera

Champ	Description
Exécuter en tant que	Identité de l'utilisateur avec lequel le workflow agentique s'exécute. Sélectionnez l'un des types d'entité suivants sous lequel votre workflow agentique doit s'exécuter : **i. Utilisateur dynamique** : utilisateur connecté (sys_user) qui invoque l'exécution d'un workflow agentique. L'utilisateur dynamique peut être le sys_user d'un déclencheur, d'un workflow agentique ou d'un utilisateur humain qui transmet ses rôles à ce workflow agentique (le composant/ l'entité en amont qui a invoqué le workflow agentique). Toute exécution exécutée par un utilisateur dynamique est enregistrée au nom de l'utilisateur connecté. Par exemple, si un incident est créé par un utilisateur dynamique, l'incident créé est enregistré au nom de l'utilisateur actuellement connecté. **Remarque :** L'utilisateur dynamique est le paramètre par défaut pour tous les workflows agentiques, sauf s'il existe un besoin spécifique qui justifie un utilisateur IA. En règle générale, la plupart des workflows agentiques peuvent s'exécuter en tant qu'utilisateurs dynamiques. **ii. Utilisateur IA** : le workflow agentique s'exécute et s'exécute en tant qu'identité utilisateur statique et préconfigurée avec des rôles affectés qui ne changeront pas, peu importe qui ou comment l'exécution est invoquée. L'utilisateur IA est un type d'enregistrement de sys_user de type Agents IA. Toutes les actions effectuées par un workflow agentique exécuté en tant qu'utilisateur IA sont enregistrées au nom de l'utilisateur IA pour cette action ou exécution. Par exemple, si un incident est créé par un utilisateur IA, l'appelant pour cette exécution

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	est enregistré en tant qu'utilisateur IA affecté. L'utilisateur IA est un sys_user avec des rôles prédéfinis. **⚠ Avertissement :** Permettre aux utilisateurs publics d'invoquer des utilisateurs IA leur donnera des autorisations élevées sur les données qui leur sont accessibles. Les workflows agentiques ont très rarement besoin de s'exécuter en tant qu'utilisateurs IA.
Utilisateur IA	Sélectionnez un utilisateur IA spécifique dans le menu déroulant.

Remarque :
Lors de la détermination de ces paramètres de sécurité, assurez-vous de prendre en compte les paramètres de sécurité pour tous les aspects du flux agentique, du workflow agentique, des agents IA et des outils.

e. Dans la section Demander Now Assist de suggérer des agents IA, sélectionnez **Recommander des agents IA** pour explorer les recommandations suggérées pour les agents IA.

f. Spécifiez les fournisseurs IA que ce workflow agentique ne prend pas en charge.

Certains modèles d'IA peuvent effectuer vos tâches de workflow agentique spécifiques mieux que d'autres. Vous pouvez choisir un LLM non pris en charge dans la liste déroulante **Sélectionner les LLM non pris en charge** si vous ne souhaitez pas qu'un workflow agentique soit disponible si un certain fournisseur de modèle IA par défaut est actif.

Pour plus d'informations sur les options qui s'offrent à vous, voir Modèles de langage volumineux sur le ServiceNow AI Platform®.

g. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

Une fois que vous avez sélectionné **Enregistrer et continuer**, Now Assist exécute une vérification pour essayer d'identifier si le workflow agentique est un doublon potentiel d'un workflow existant. Si la fenêtre contextuelle Doublons possibles trouvés s'affiche, vous pouvez examiner les workflows agentiques marqués et vérifier que celui que vous créez est unique.

S'il existe un workflow agentique similaire, il est possible qu'un workflow incorrect s'exécute lorsqu'un utilisateur tente de le déclencher. Essayez de rendre votre description et votre liste d'étapes aussi uniques que possible pour éviter les doublons.

Vous devez **sélectionner Enregistrer et continuer** à créer l'ACL pour l'agent IA dans la table ACL. Si vous souhaitez créer des ou `Deny-Unless` des ACL supplémentaires ou ajouter des attributs de sécurité pour l'agent IA, un utilisateur disposant des privilèges élevés appropriés peut les créer directement sur la table ACL. Impossible de configurer des ACL supplémentaires dans Studio d'agents IA.

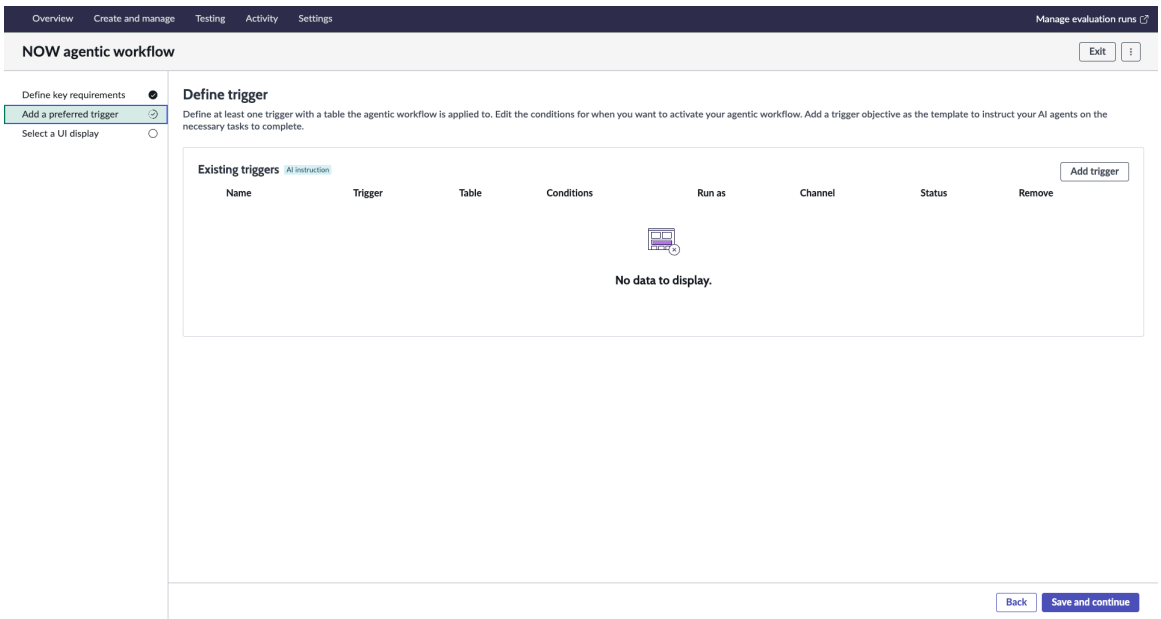
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous avez sélectionné *`Users with specific roles`* pour votre ACL, après avoir sélectionné Enregistrer et continuer, vous pouvez toujours modifier les rôles de l'ACL. Revenez à la première page de la configuration guidée et double-cliquez sur les pastilles de rôle dans la section ACL pour apporter des modifications.

Vous êtes dirigé vers la page Ajouter un déclencheur préféré.

4. Définissez un déclencheur préféré et les conditions d'activation de votre workflow agentique.



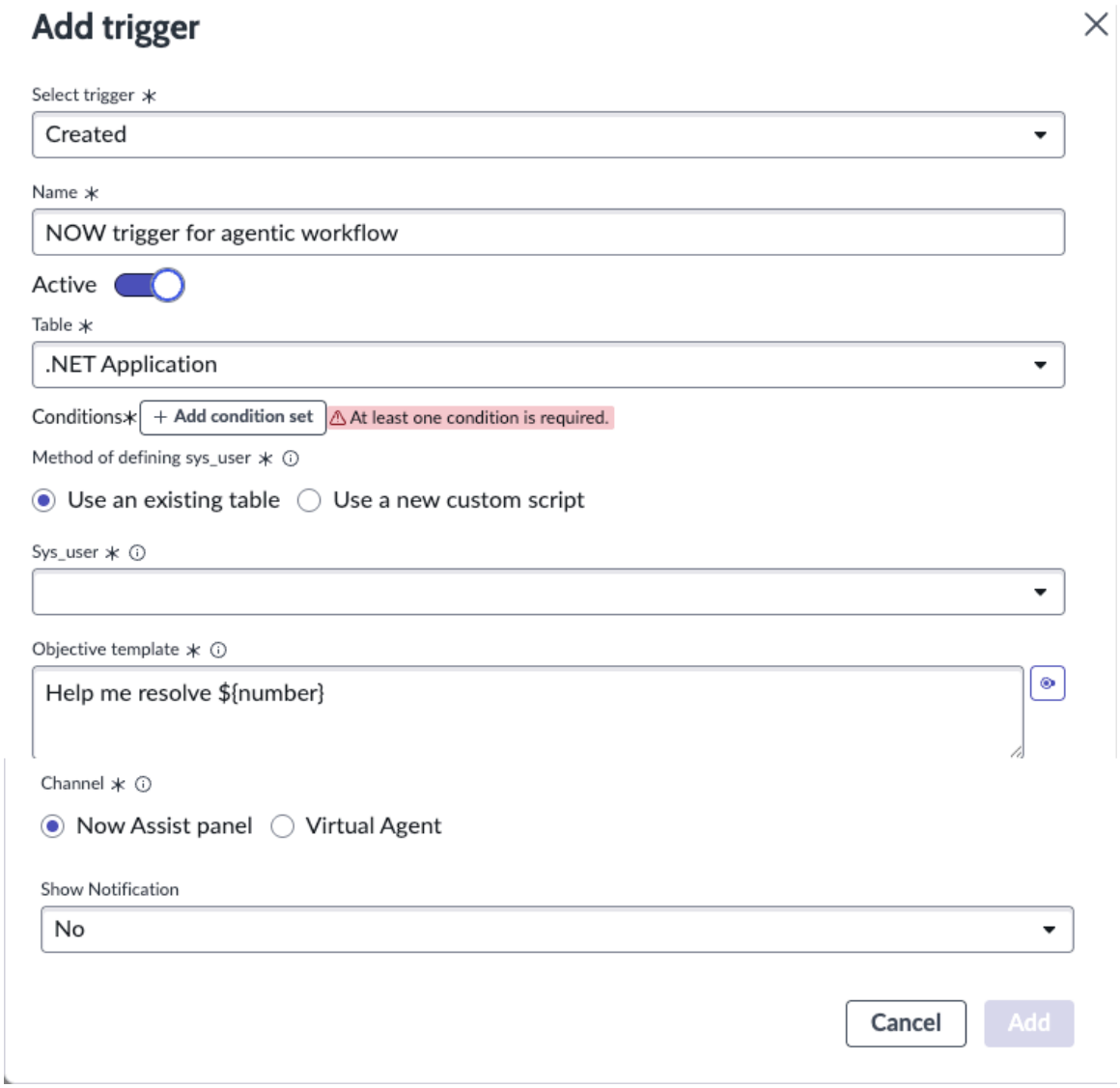
a. Sélectionnez **Ajouter un déclencheur**.

b. Remplissez les champs du formulaire.

Les conditions de déclenchement pour les workflows agentiques définissent les conditions requises pour qu'un utilisateur exécute un workflow agentique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Formulaire Ajouter un déclencheur

Champs	Description
Sélectionner un déclencheur	Liste des déclencheurs disponibles dans l'instance.
Nom	Nom du déclencheur.
Actifs	Option permettant de garder vos conditions de déclenchement actives.
Table	Nom de la table applicable à votre workflow agentique. Exemple de workflow agentique de résolution automatique des problèmes : Incident
Conditions	Conditions que vous pouvez ajouter pour contrôler la configuration du déclenchement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
	Sélectionnez **+ Ajouter un ensemble de conditions** pour ajouter des conditions à votre déclencheur de workflow agentique.
Méthode de définition du sys_user	▪ Utiliser une table existante ▪ Utiliser un nouveau script personnalisé
Sys_user	L'utilisateur sous lequel l'agent IA s'exécute. Si vous sélectionnez une table, vous pouvez choisir comme champ Appelant, Résolu par, Fermé par ou un autre champ utilisateur. Vous pouvez également créer un script personnalisé pour générer et renvoyer le sys_id de l'utilisateur.
Modèle d'objectif	Instruction de modèle que l'agent IA doit suivre lors de son exécution. Pour certains types de déclencheurs, vous pouvez également sélectionner des champs supplémentaires dans les instructions de votre modèle.
Canal	Support pour la sortie du workflow agentique : Now Assist panneau ou Agent virtuel. **Remarque :** Pour afficher la sortie d'un workflow agentique déclenché dans le Now Assist panneau, vous avez besoin du rôle now_assist_panel_user.
Afficher la notification	Sélectionnez l'option **Afficher la notification** pour activer les notifications de vos déclencheurs. S'il existe plusieurs déclencheurs avec notifications activées pour la même table, une seule notification est affichée.

Si vous choisissez un déclencheur planifié, des options supplémentaires sont disponibles, telles que le jour de la semaine et l'heure à laquelle vous souhaitez que le déclencheur s'exécute.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lors de l'exécution d'un déclencheur planifié, tous les enregistrements ne sont pas inclus dans l'exécution. Par défaut, la valeur est 10. Si vous souhaitez modifier ce nombre, vous devez définir la `sn_aia.max_scheduled_trigger_query` propriété système sur une valeur différente.

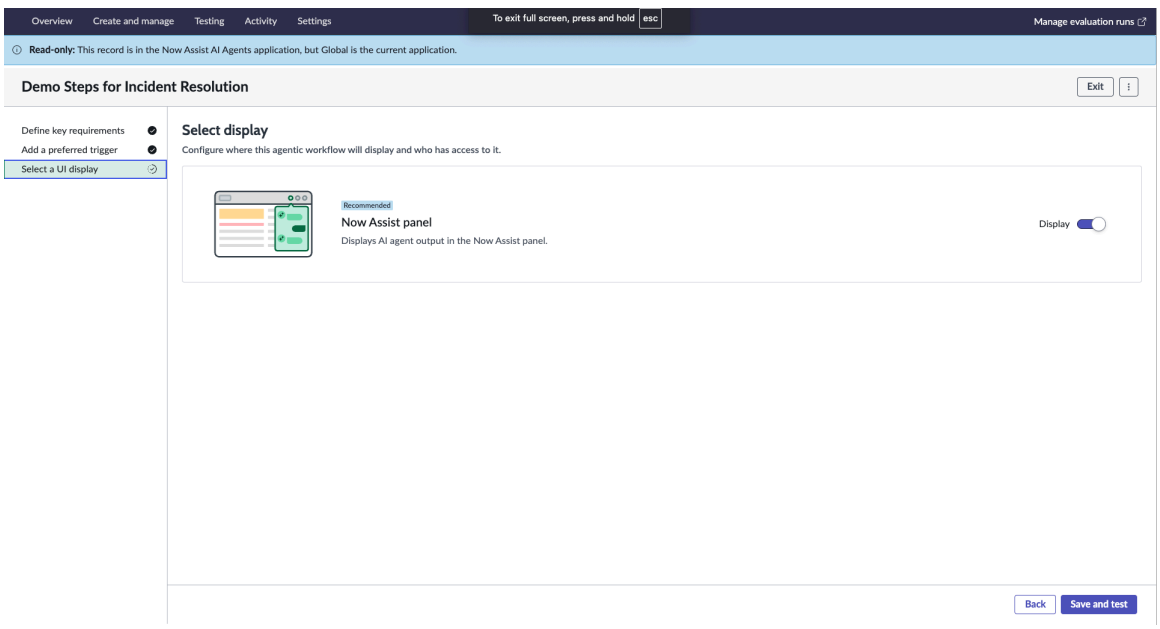
Si vous choisissez un déclencheur d'e-mail, les e-mails cibles doivent exister dans la table Répondre [sys_reply]. Les nouveaux e-mails ne sont pas disponibles en tant que déclencheurs.

c. Sélectionnez **Ajouter**.
Vous êtes dirigé vers la page Définir le déclencheur.

d. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
Vous êtes dirigé vers la page d'affichage Sélectionner une interface utilisateur.

5. Configurez l'affichage et l'accès à votre workflow agentique à partir de la page Sélectionner un affichage d'interface utilisateur.

a. Activez le bouton bascule Affichage pour afficher la sortie de votre workflow agentique sur le canal sélectionné.



Remarque :
Si l'option Now Assist d'affichage du panneau n'est pas disponible, vous devez d'abord activer le panneau. Pour plus d'informations, consultez Activer le Now Assist panneau. Vous devez disposer de la now_assist_panel_role pour afficher la sortie d'un workflow agentique déclenché dans le Now Assist panneau.

b. Vous pouvez sélectionner l'icône suivante (icône › .) pour accéder à la liste déroulante Rôles d'utilisateur et sélectionner un rôle d'utilisateur pour la personne qui doit accéder au workflow agentique.

c. Sélectionnez **Enregistrer et tester**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous êtes dirigé vers la page de test du workflow agentique. Pour plus d'informations sur le test d'un workflow agentique, reportez-vous à la section Tester un workflow agentique.

Pour tester le workflow agentique, vous devez disposer du rôle sn_aia.admin et de tous les rôles requis par l'ACL configurée pour le workflow agentique, le cas échéant.

Résultats
Un workflow agentique est créé et peut être consulté dans la liste du workflow agentique de la page Créer et gérer.

Si vous avez sélectionné **des utilisateurs avec des rôles spécifiques** pour votre ACL, vous pouvez modifier les rôles à tout moment. Revenez à la configuration guidée et double-cliquez sur les pastilles pour apporter des changements. Tous les autres changements de sécurité doivent être effectués sur la table ACL [sys_security_acl] par un utilisateur disposant d'autorisations élevées.

Dupliquer un workflow agentique

Dupliquez un workflow agentique existant pour Studio d'agents IA gagner du temps en n'ayant pas à configurer ou à créer manuellement des workflows agentiques.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_aia.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dupliquez les workflows agentiques pour effectuer les tâches suivantes :

- Dupliquez l'enregistrement.
- Interdisez tous les workflows agentiques avec des noms existants.

Des colonnes personnalisées, telles que les sources Outils et connaissances, État et une colonne avec l'icône sont disponibles pour la liste des workflows agentiques.

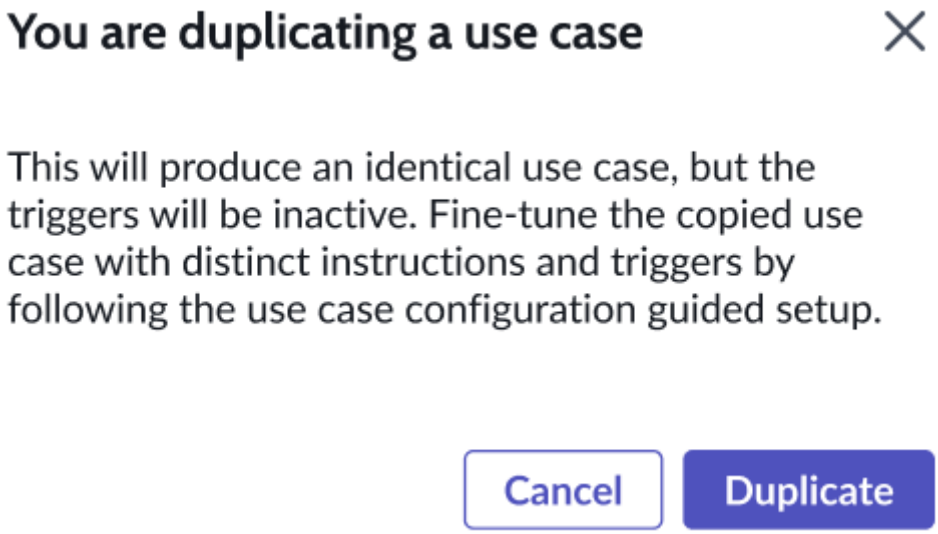
Remarque :
La sélection de l'icône Dupliquer duplique le workflow agentique sélectionné.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer** > **Workflows agentiques** et ouvrez la liste des agents IA dans Studio d'agents IA.
2. Dupliquez le workflow agentique à partir de la page Gérer les workflows agentiques et les agents IA ou du formulaire Agent IA.
   Un message de confirmation s'affiche dans une fenêtre contextuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Créez une copie du workflow agentique avec les mêmes informations provenant de l'enregistrement du workflow agentique d'origine en sélectionnant **Dupliquer**.

   Remarque :

   - Le workflow agentique est dupliqué avec le nom du workflow agentique d'origine, mais il est ajouté avec le suffixe (Copie) pour vous aider à identifier le workflow agentique dupliqué à partir du workflow agentique d'origine. Par exemple, Étapes de résolution des problèmes (copie). Vous pouvez le renommer et également modifier les autres informations dupliquées.
   - Tous les agents IA qui étaient connectés au workflow agentique d'origine sont également ajoutés au workflow agentique dupliqué. Vous pouvez modifier ces agents IA et ajouter d'autres agents pour vos propres besoins.

4. Après avoir modifié les détails de la section Décrire et instruire, sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
5. Dans la section Définir le déclencheur, activez tous les déclencheurs dupliqués à partir du workflow agentique d'origine si vous en avez besoin, puis sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

   Remarque :
   Les déclencheurs que vous voyez dans les workflows agentiques dupliqués proviennent du workflow agentique d'origine. Ils ne sont pas actifs par défaut, mais vous pouvez les activer si nécessaire.

6. Dans la section Activer/désactiver l'affichage, activez l'option Affichage pour que le workflow agentique dupliqué soit visible dans le Now Assist panneau et sélectionnez **Enregistrer et tester**.

Résultats
Vous êtes redirigé vers la Studio d'agents IA page d'accueil. Dans la section Gérer et configurer des agents IA pour résoudre le workflow agentique de l'onglet **Workflows agentiques** , vous voyez le workflow agentique dupliqué.

Activer un modèle de workflow agentique

Activez les déclencheurs et modifiez les paramètres d'affichage pour les workflows agentiques installés Studio d'agents IA avec Now Assist les applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_aia.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les workflows agentiques installés avec Now Assist les applications ne sont pas activés automatiquement. Vous devez les activer avant qu'ils ne puissent être utilisés dans le Now Assist panneau. Certains peuvent être livrés avec des déclencheurs prédéfinis qui doivent être configurés pour s'activer, mais d'autres n'ont pas de déclencheurs du tout et vous devez ajouter les vôtres.

Ces workflows agentiques prédéfinis peuvent également être utilisés comme modèles pour vos propres workflows personnalisés. Vous pouvez dupliquer un workflow agentique et l'utiliser comme plan pour un workflow qui répond mieux à vos besoins professionnels, par exemple en modifiant les enregistrements disponibles ou en fournissant des instructions différentes.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer** > **Workflows agentiques**.
2. Sélectionnez le workflow agentique que vous souhaitez configurer.
3. Sélectionnez **Définir le déclencheur** pour accéder à cette étape dans Configuration guidée.
4. Dans la section Déclencheurs existants, sélectionnez le nom d'un déclencheur inactif pour ouvrir le formulaire.
5. Basculez le curseur Actif pour qu'il soit activé.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. S'il existe plusieurs déclencheurs, répétez les étapes 4 à 6 pour chaque déclencheur que vous souhaitez activer.
8. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
9. Basculez l'affichage du Now Assist panneau pour qu'il soit allumé.
   Vous avez activé le workflow agentique dans le Now Assist panneau. Si l'option n'est pas disponible, vous devez d'abord activer le panneau. Pour plus d'informations, consultez Activer le Now Assist panneau.
10. Sélectionnez **Enregistrer et tester**.

Résultats
Le workflow agentique s'exécute lorsque le déclencheur est détecté dans le Now Assist panneau.

Que faire ensuite
Une fois les étapes terminées, vous êtes redirigé pour tester votre workflow agentique afin de vous assurer qu'il fonctionne comme prévu.

Modifier un workflow agentique

Apportez des modifications aux workflows agentiques existants pour Studio d'agents IA les adapter aux besoins de votre entreprise.

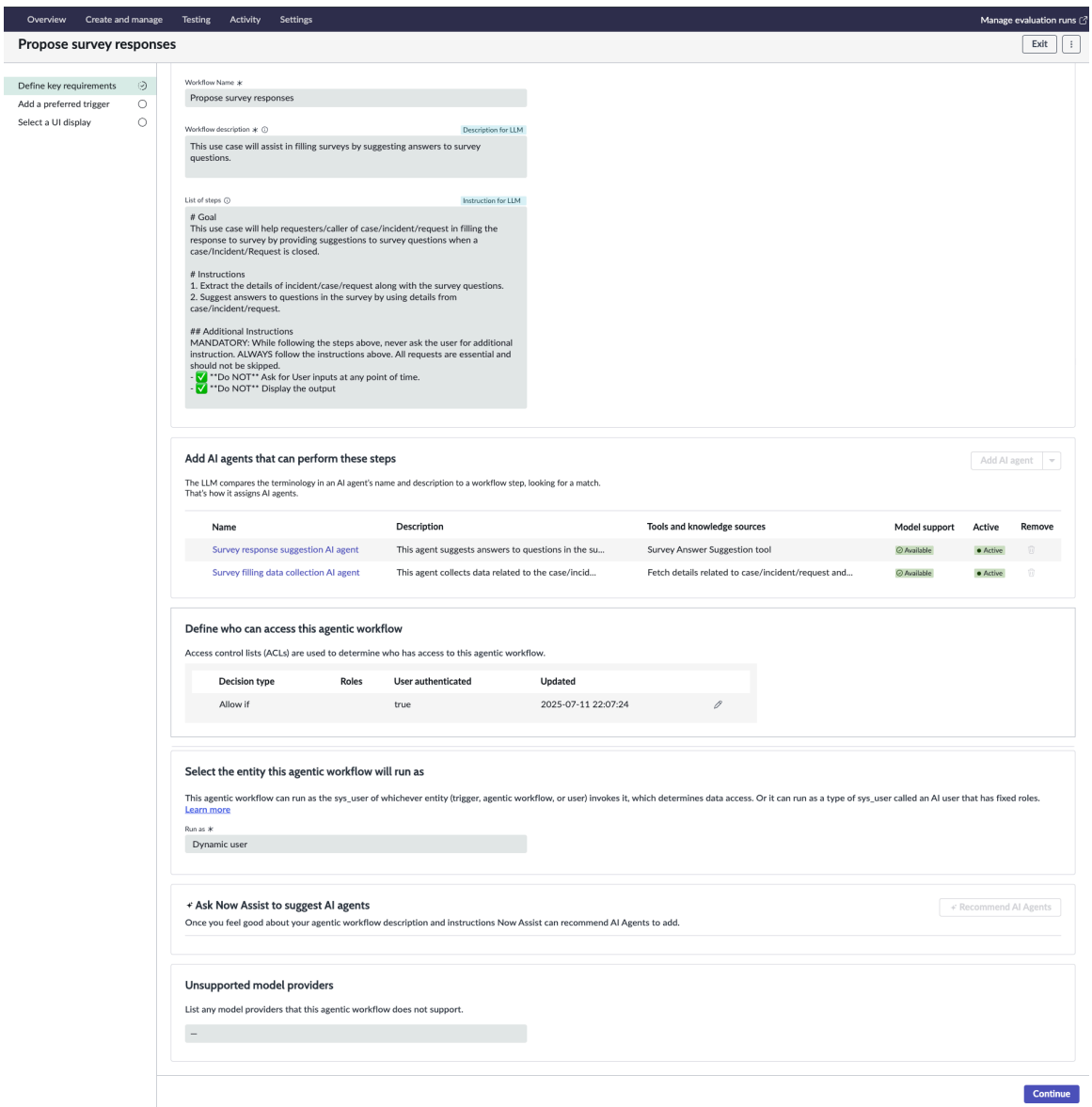
Avant de commencer
Rôle requis : sns_aia.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer** > **Workflows agentiques** et ouvrez la liste des agents IA sur votre Studio d'agents IA.
2. Sélectionnez le workflow agentique que vous souhaitez modifier.
3. Modifiez les différentes sections de la configuration guidée, en apportant des changements aux champs selon vos propres besoins.



   - Pour le *`List of steps`* champ, vous pouvez créer plusieurs versions du même workflow agentique sans perdre les versions précédentes. La création de versions vous permet de tester différentes instructions pour évaluer les performances. Pour plus d'informations, consultez Contrôle de version pour les agents IA et les workflows agentiques .
   - Pour les listes de contrôle d'accès (ACL), vous pouvez modifier les champs de sécurité et définir qui peut accéder au workflow agentique et modifier l'entité pour exécuter le workflow agentique en tant qu'utilisateur dynamique ou utilisateur IA. Pour plus d'informations, consultez Implémenter le contrôle d'accès pour la sécurité dans les agents IA.
   - Pour plus de conseils sur la création d'instructions efficaces, consultez les directives générales pour la création d'agents IA et de workflows agentiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez parcourir les étapes de la Configuration guidée avec les boutons **Continuer** et **Retour** .

Remarque :
Certains champs ne sont pas modifiables si l'agent est associé à une Now Assist application.

4. Accédez à la dernière étape et sélectionnez **Test** pour enregistrer vos changements et commencer à tester votre workflow agentique modifié.

Résultats
Votre workflow agentique est modifié et prêt à être testé.

Tester un workflow agentique

Testez votre workflow agentique dans Studio d'agents IA pour analyser ses performances pendant qu'il exécute les instructions que vous avez définies.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_aia_admin et administrateur ou au moins un rôle requis par l'ACL du workflow agentique en cours de test et par chacune des ACL de ses composants en aval

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Après avoir créé un workflow agentique, testez-le pour confirmer qu'il fonctionne comme vous l'avez défini. Vous devez sélectionner la case d'option **Workflow agentique** pour tester votre workflow agentique. Sélectionnez le workflow agentique que vous souhaitez tester et fournissez une tâche avec un résumé concis et un numéro de référence dans le champ **Tâche** pour commencer à tester le workflow agentique.

Pendant le test du workflow agentique, vous voyez une expérience de messagerie instantanée simulée dans la Studio d'agents IA messagerie instantanée dans l'onglet **Sortie** . L'expérience de messagerie instantanée est le résultat de l'exécution du workflow agentique effectuée par le prestataire et l'agent IA.

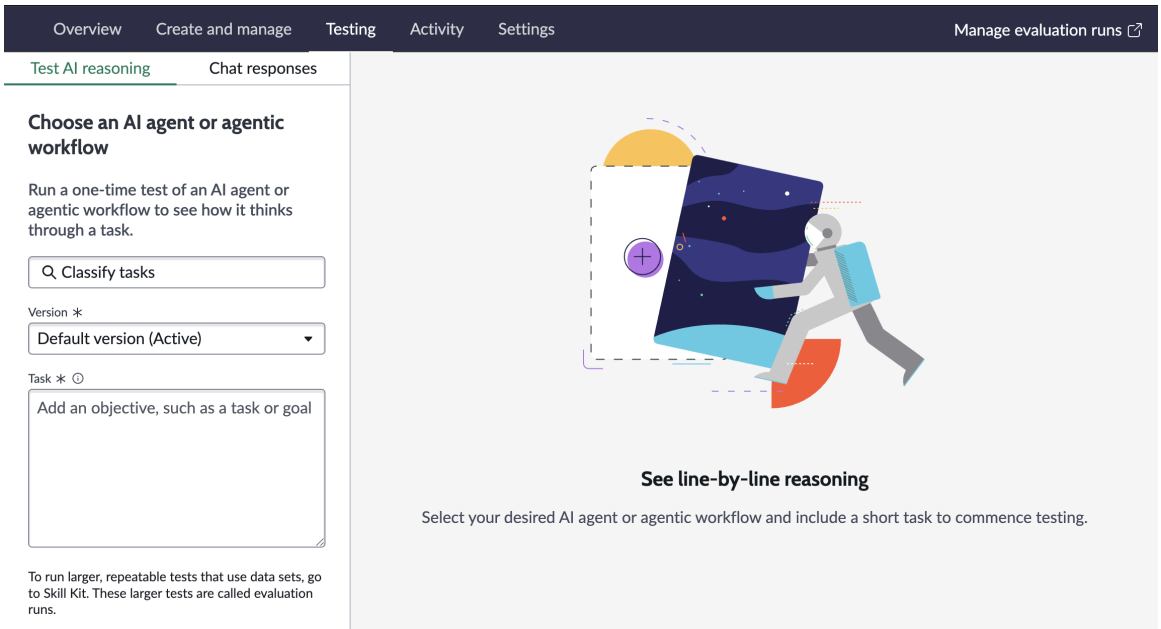
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Test en cours**.
2. Dans l'onglet **Scénario de test** , dans la section Ce qu'il faut tester, sélectionnez la case **d'option Workflow agentique** .
3. Sélectionnez un workflow agentique que vous souhaitez tester en saisissant le nom d'un workflow ou en le choisissant dans la liste déroulante.
4. Dans la liste déroulante Version, sélectionnez la version de l'agent IA que vous souhaitez tester.

Voir Contrôle de version pour les agents IA et les workflows agentiques pour plus d'informations sur la création et la modification des versions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Dans la liste déroulante Tâche, fournissez un résumé concis de la tâche à accomplir.

> **Remarque :**
> Dans le résumé de la tâche, incluez un numéro de référence pour un enregistrement spécifique afin d'obtenir de meilleurs résultats lors de votre test.

6. Sélectionnez **Démarrer le test**.

Vous êtes dirigé vers l'onglet **Sortie** , où vous voyez Now Assist l'exécution des opérations pour tester votre workflow agentique.

Résultats
Lors du test d'un workflow agentique, vous pouvez voir l'agent IA orchestrateur et l'agent IA communicateur travailler ensemble pour organiser et gérer les agents IA comme une équipe. L'orchestrateur d'agent IA affecte des agents spécialisés individuels pour effectuer les sous-tâches. Le communicateur d'agent IA lui permet de connaître l'état de chaque agent.

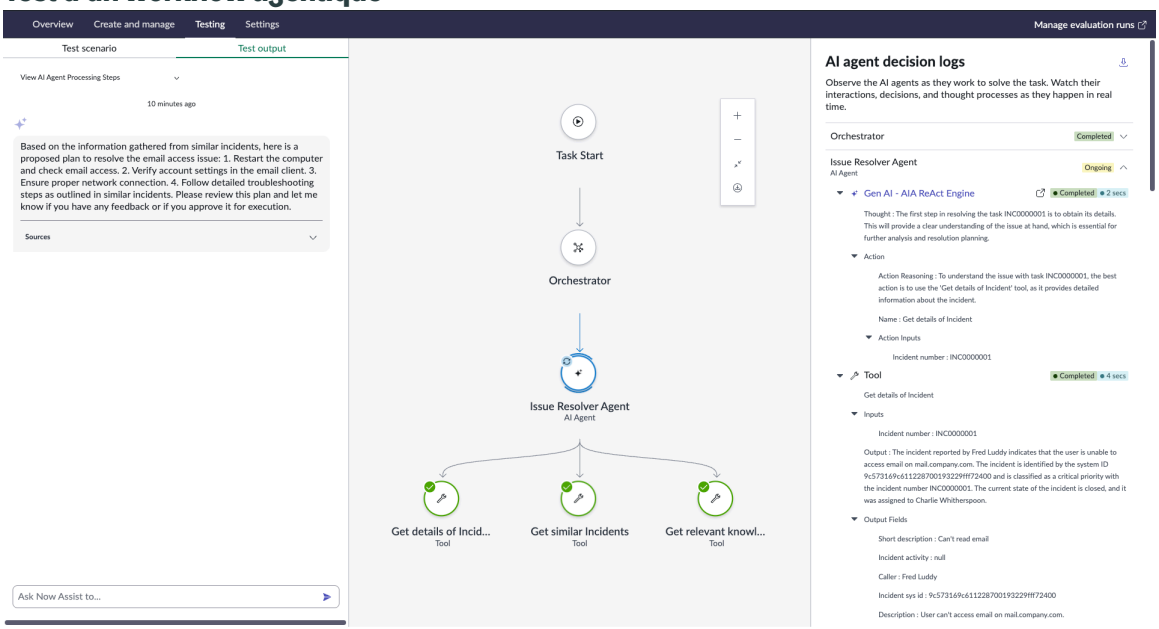
> **Remarque :**
> Si vous n'avez pas les rôles nécessaires pour transmettre les ACL du workflow agentique ou de tous ses agents et outils IA, vous serez averti que vous n'avez pas l'accès nécessaire et que le test ne s'exécutera pas.

Vos agents IA commencent à exécuter le test de manière autonome pour résoudre le workflow agentique en prenant l'entrée de l'agent actif selon les besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Test d'un workflow agentique



- Une expérience de messagerie instantanée simulée commence sur le panneau entre votre agent de prestataire et l'agent Now Assist IA.
- Un diagramme montre les tâches et la communication des agents IA qui travaillent ensemble pour résoudre le ticket.
- Un journal de décision enregistre le processus de réflexion de chaque agent IA impliqué dans la résolution du workflow agentique.

> **Remarque :**
> Vous pouvez afficher l'intégralité du journal des décisions en sélectionnant **Télécharger les journaux**.

Vous pouvez redémarrer l'ensemble du processus de test à tout moment en sélectionnant **Redémarrer**.

Supprimer un workflow agentique

Supprimez un workflow agentique de Studio d'agents IA.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_aia_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous devez attribuer les autorisations appropriées à l'aide des listes de contrôle d'accès (ACL) pour supprimer des workflows agentiques dans Studio d'agents IA.

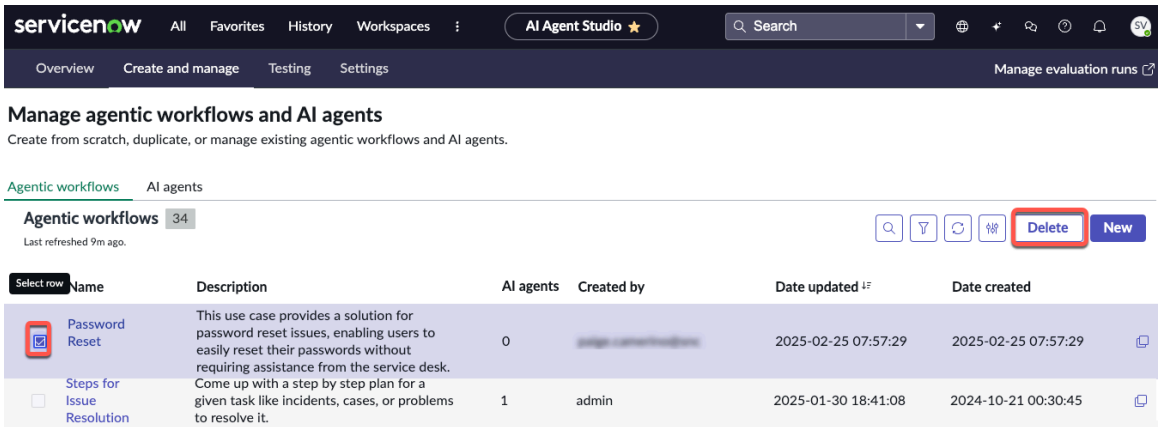
> **Remarque :**
> Vous ne pouvez pas supprimer les workflows agentiques par défaut.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer** > **Workflows agentiques**.
2. Cochez la case du workflow agentique que vous souhaitez supprimer, puis sélectionnez **Supprimer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
Vous pouvez également supprimer plusieurs workflows agentiques en sélectionnant plusieurs enregistrements de workflow agentiques à la fois si vous définissez les ACL.

3. Dans la fenêtre contextuelle de confirmation, sélectionnez **Supprimer**.

Résultats
Les workflows agentiques sélectionnés sont supprimés de la liste Studio d'agents IA des workflows agentiques.

Déployer des agents IA pour la voix

Lesagents IA virtuel sont des agents génératifs alimentés par l'IA qui apportent des expériences conversationnelles naturelles à l'assistance téléphonique. Dans le cadre de l'écosystème plus large des agents d'IA, ils se connectent aux fournisseurs de téléphonie pour remplacer les arborescences de menus rigides par des interactions transparentes et de type humain qui rendent l'assistance plus rapide et plus intuitive.

Vue d'ensemble des agents IA pour la voix

Lesagents IA utilisent l'IA générative pour proposer des conversations naturelles et dynamiques qui aident les utilisateurs à accomplir des tâches, à résoudre des problèmes et à accéder aux informations, à tout moment et en tout lieu.

Lesagents IA font partie des ServiceNow AI Platform capacités et peuvent être déployés à partir du système de base ou personnalisés pour répondre à des besoins spécifiques de l'entreprise. Les agents IA vocaux sont gérés via le Studio d'agents IA, qui fournit des outils pour créer, déployer et surveiller les agents IA virtuels.

Lesagents IA virtuels sont associés à un service vocal, qui agit comme un support technique virtuel. Un service vocal peut héberger plusieurs agents IA vocaux. Chaque agent IA vocal est équipé d'instructions, d'outils et de connaissances spécifiques à l'IA pour résoudre les problèmes des utilisateurs. Vous pouvez configurer des messages de bienvenue, sélectionner des profils vocaux dans la bibliothèque vocale et définir des options de secours telles que l'acheminement d'agents actifs ou la création de tickets basés sur un créateur d'enregistrement.

Déploiement d'agents IA pour la voix

Pour commencer à utiliser les agents vocaux AI, procédez comme suit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Installez et activez les modules d'extension requis.
   - Now Assist pour la plateforme
   - API Agent virtuel
   - Graphique de connaissances
2. Créer un service vocal IA
3. Créer un agent vocal AI
4. Configurer l'authentification des messages pour les communications entrantes
5. Intégration du service vocal aux fournisseurs CCaaS

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n'y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d'utilisation. Pour atténuer ces problèmes, il est de votre responsabilité de tester et d'évaluer l'exactitude, le préjudice et la pertinence de votre utilisation de cette application pour votre cas d'utilisation, d'utiliser une supervision humaine des résultats et de vous abstenir de vous fier uniquement aux résultats générés par l'IA à des fins de prise de décision. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure. Vous acceptez de respecter la politique d'utilisation acceptable de l'IA de ServiceNow, qui peut être mise à jour par ServiceNow.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre portail de conformité CORE.

Collecte de données

ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans le Now Assist Page Se désabonner.

Pour plus d'informations, consultez le Now Assist documentation.

Avis de confidentialité

En utilisant cette fonctionnalité, vous confirmez que votre utilisation (y compris l'utilisation par vos fournisseurs de services) est conforme aux lois pertinentes sur l'anti-écoute électronique, le consentement à l'enregistrement et les autres lois sur la protection de la vie privée, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un service vocal IA

Créez un service vocal IA pour permettre des interactions vocales naturelles et conversationnelles entre les utilisateurs et les agents vocaux IA.

Avant de commencer

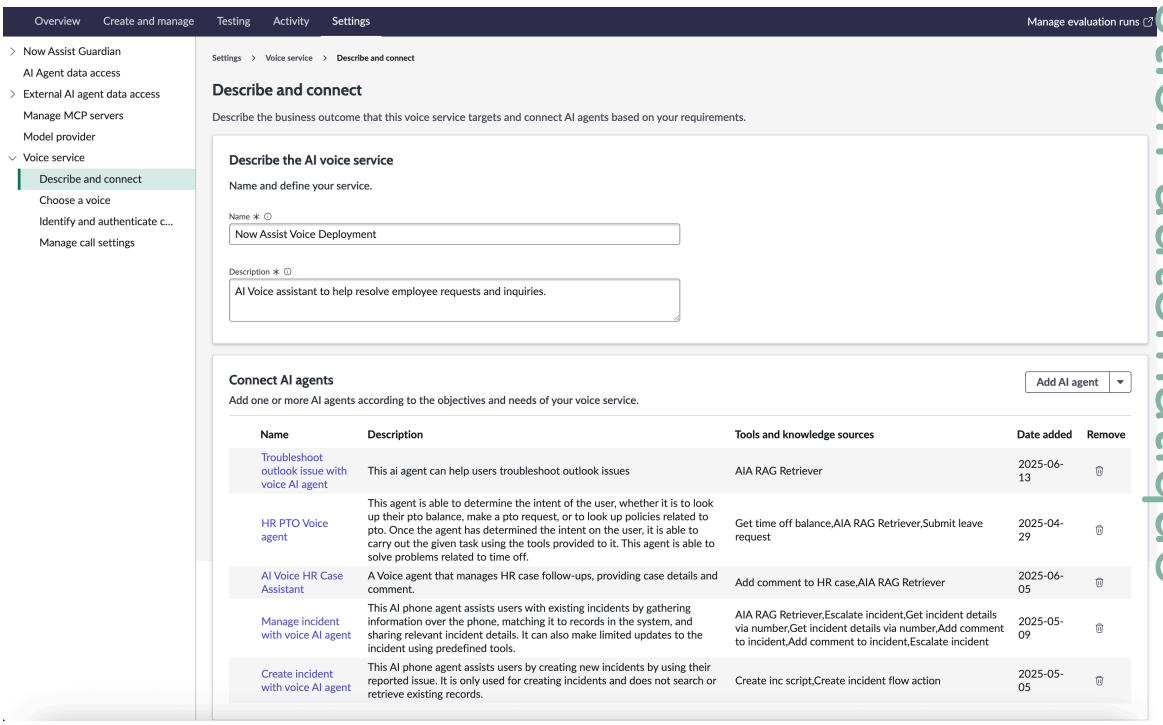
Rôle requis : sn_aia.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un service vocal IA permet des interactions vocales naturelles et conversationnelles entre les utilisateurs et les agents vocaux IA. Il utilise la synthèse vocale (STT), le grand modèle de langage (LLM) et la synthèse vocale (TTS) pour comprendre et répondre aux appelants en temps réel. Vous pouvez configurer un service vocal avec un message vocal et de bienvenue personnalisé, des options de secours et affecter des agents vocaux IA avec des instructions spécifiques de l'IA. Les options de secours incluent le transfert d'agent actif et la création de tickets.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Paramètres** > **Service vocal**.
2. Sur la page Décrire et connecter, modifiez le service vocal par défaut pour décrire le résultat commercial ciblé par votre service vocal et connectez des agents vocaux IA qui permettent d'atteindre les résultats.



   a. Décrivez votre service vocal en lui donnant un nom et une description uniques.

Décrire et connecter le formulaire

Champ	Description
Nom	Nom du service vocal. Attribuez un nom en fonction du résultat commercial ciblé par le service vocal.

Traduction automatique

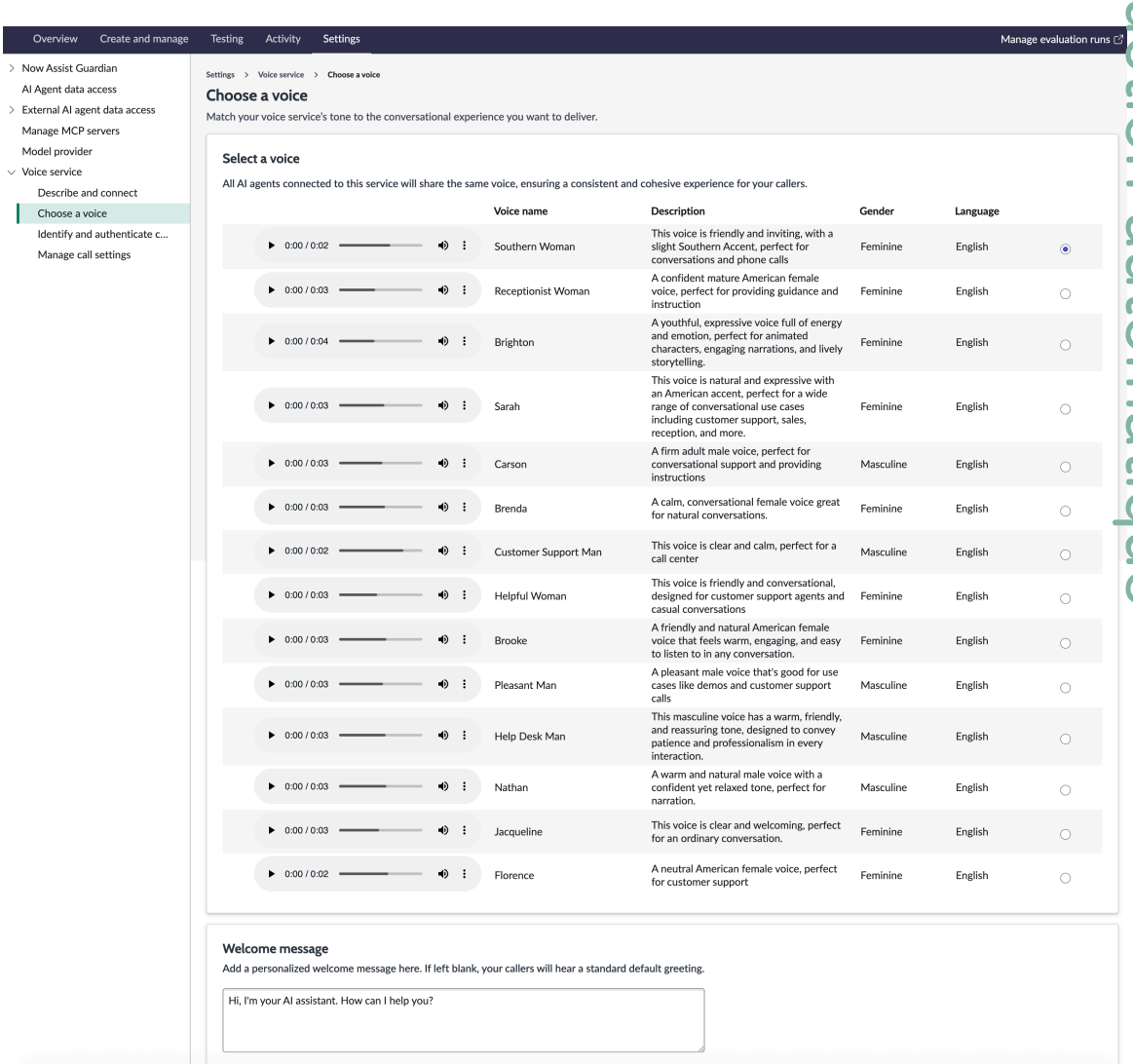
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Par exemple : Centre de services RH
Description	Bref résumé des résultats commerciaux ciblés par votre service vocal. Exemple pour le centre de services RH : Centre de services RH pour aider à résoudre les demandes et les demandes des employés.

b. Ajoutez un ou plusieurs agents vocaux IA au service vocal en sélectionnant **Ajouter un agent IA**.

> **Remarque :**
> Le service vocal utilise les agents vocaux AI pour exécuter des instructions IA pour le workflow agentique. Vous pouvez également créer un agent vocal IA à la volée en sélectionnant **Créer un nouvel agent IA**. Consultez Créer un agent vocal AI pour plus d'informations.

3. Choisissez une voix.



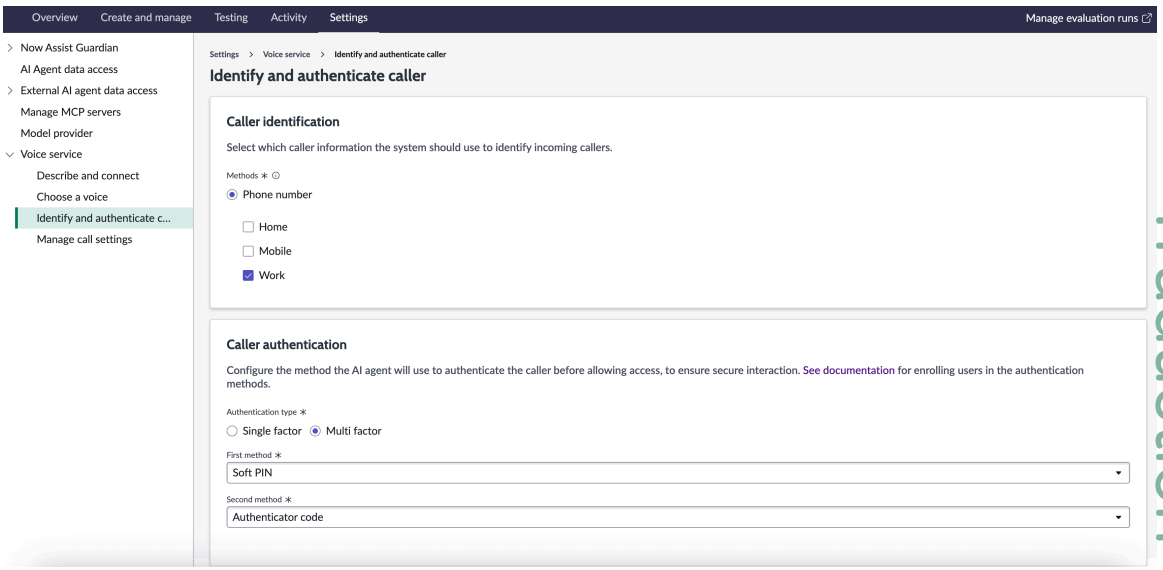
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez une voix qui convient le mieux à l'expérience conversationnelle que vous souhaitez offrir via le service vocal.
Prévisualisez les échantillons de voix pour déterminer la voix et le ton appropriés. Tous les agents vocaux IA connectés au service vocal partagent la même voix.

b. Ajoutez un message de bienvenue personnalisé pour accueillir les appelants qui appellent dans le service vocal.

4. Identifiez et authentifiez l'appelant.



a. Sélectionnez la méthode utilisée pour identifier l'appelant au début de l'appel.
Les informations fournies par l'appelant sont mises en correspondance avec les enregistrements système pour identifier l'appelant.

b. Permettez à l'appelant d'accéder à des agents vocaux IA spécifiques en sélectionnant le type d'authentification et les méthodes utilisées.

- Authentification à facteur unique : utilise soit un code PIN logiciel, soit un code d'authentificateur pour authentifier l'utilisateur.
- Authentification multifacteur : utilise soit le code PIN logiciel, soit le code d'authentificateur comme authentification primaire, et le code PIN logiciel, l'authentificateur ou le code SMS comme authentification secondaire.

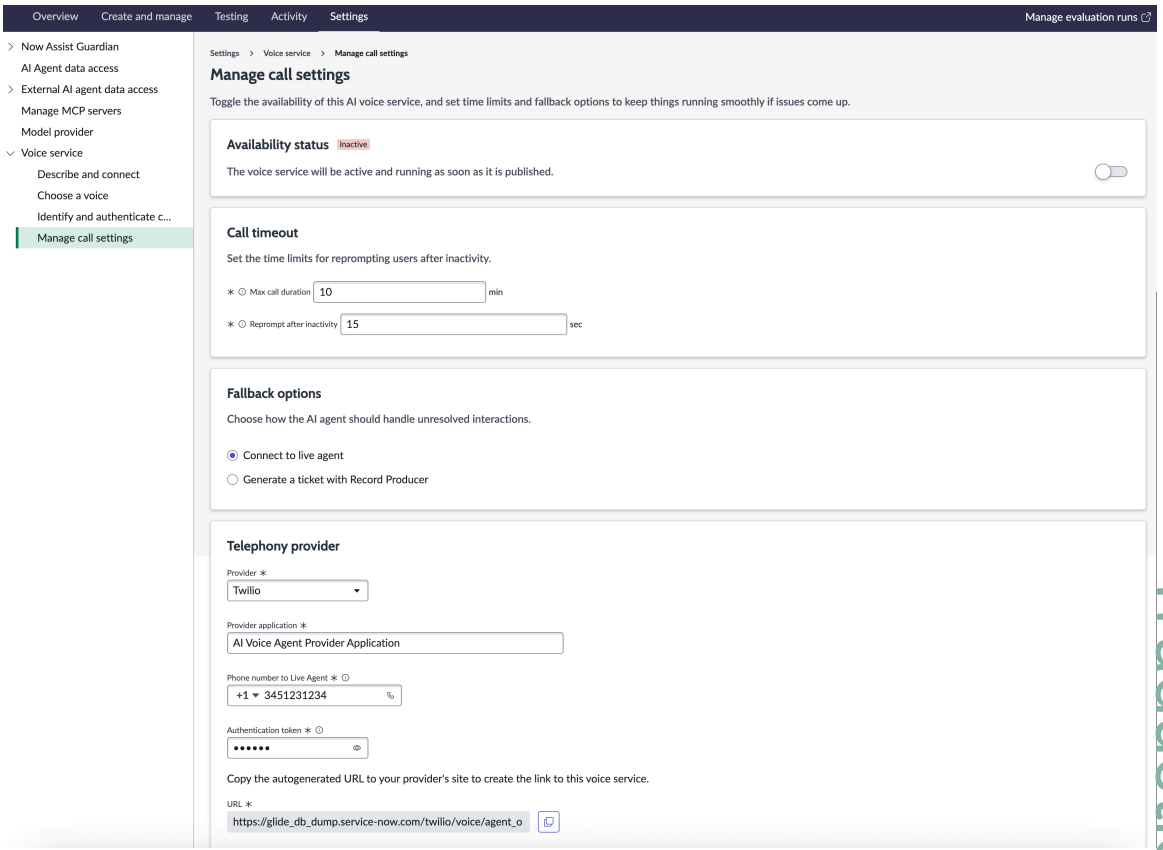
Remarque :
Les méthodes d'authentification prises en charge sont préconfigurées dans le cadre de l'enregistrement Now Assist pour processus d'authentification vocale. Ajoutez les méthodes d'authentification requises à partir de l'onglet Vérifications de l'enregistrement de processus Now Assist pour authentification vocale. L'authentification par code PIN est ajoutée par défaut. Assurez-vous de basculer vers le périmètre de l'application Now Assist pour les fonctions vocales pour ajouter les méthodes d'authentification.

Pour inscrire vos utilisateurs aux méthodes d'authentification, reportez-vous à la section Enrolling in the Password Reset application to reset your password .

5. Gérez les paramètres d'appel pour une expérience fluide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



a. Définissez la disponibilité du service vocal à l'aide du bouton bascule État de disponibilité.
Vous pouvez choisir de désactiver le service vocal pour les utilisateurs jusqu'à ce que vous ajoutiez des agents vocaux AI et testiez le service vocal.

b. Définissez les limites de temps pour la durée de l'appel et la réinvite des utilisateurs après inactivité.

- Définissez la durée maximale d'appel pour déclencher un comportement de secours lorsque l'appel atteint cette limite.
- Définissez la durée d'inactivité après laquelle l'utilisateur est de nouveau invité à répondre. S'il n'y a toujours pas de réponse, l'appel est interrompu.

c. Définissez des options de secours pour acheminer l'appel vers un agent actif ou créer un ticket.

- Lorsque **l'option Se connecter à l'agent actif** est sélectionnée, elle redirige l'appelant vers un agent actif. Vous devez configurer le transfert d'agent actif pour votre fournisseur CCaaS (Contact Center as a Service) séparément.
- Lorsque cette option **est sélectionnée, générer un ticket avec l'option Créateur d'enregistrement** crée un ticket pour un suivi ultérieur.

> **Remarque :**
> Si vous choisissez d'utiliser la génération d'un ticket avec le créateur d'enregistrement comme option de secours, vous devez garder les champs du créateur d'enregistrement simples et courts afin d'optimiser l'expérience utilisateur pour le canal téléphonique. Par exemple, une brève description, une description et un champ facultatif pour le numéro de rappel devraient suffire.

d. Intégrez un fournisseur CCaaS pour alimenter le service vocal.
Pour plus d'informations, consultez Intégration du service vocal aux fournisseurs CCaaS.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un agent vocal AI

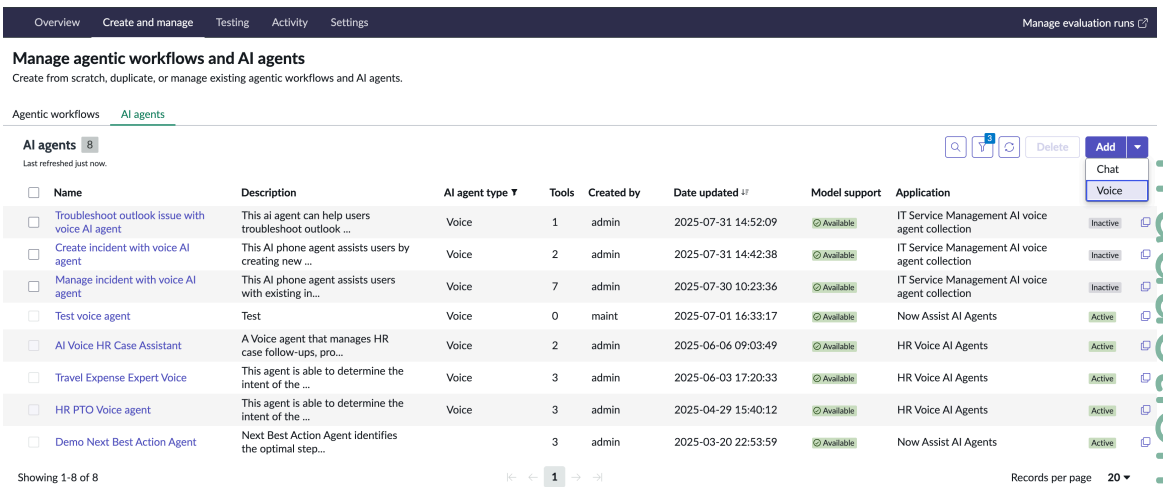
Créer un agent vocal IA dans le Studio d'agents IA pour résoudre des tickets, des incidents ou des tâches via le canal téléphonique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_aia_admin

Procédure

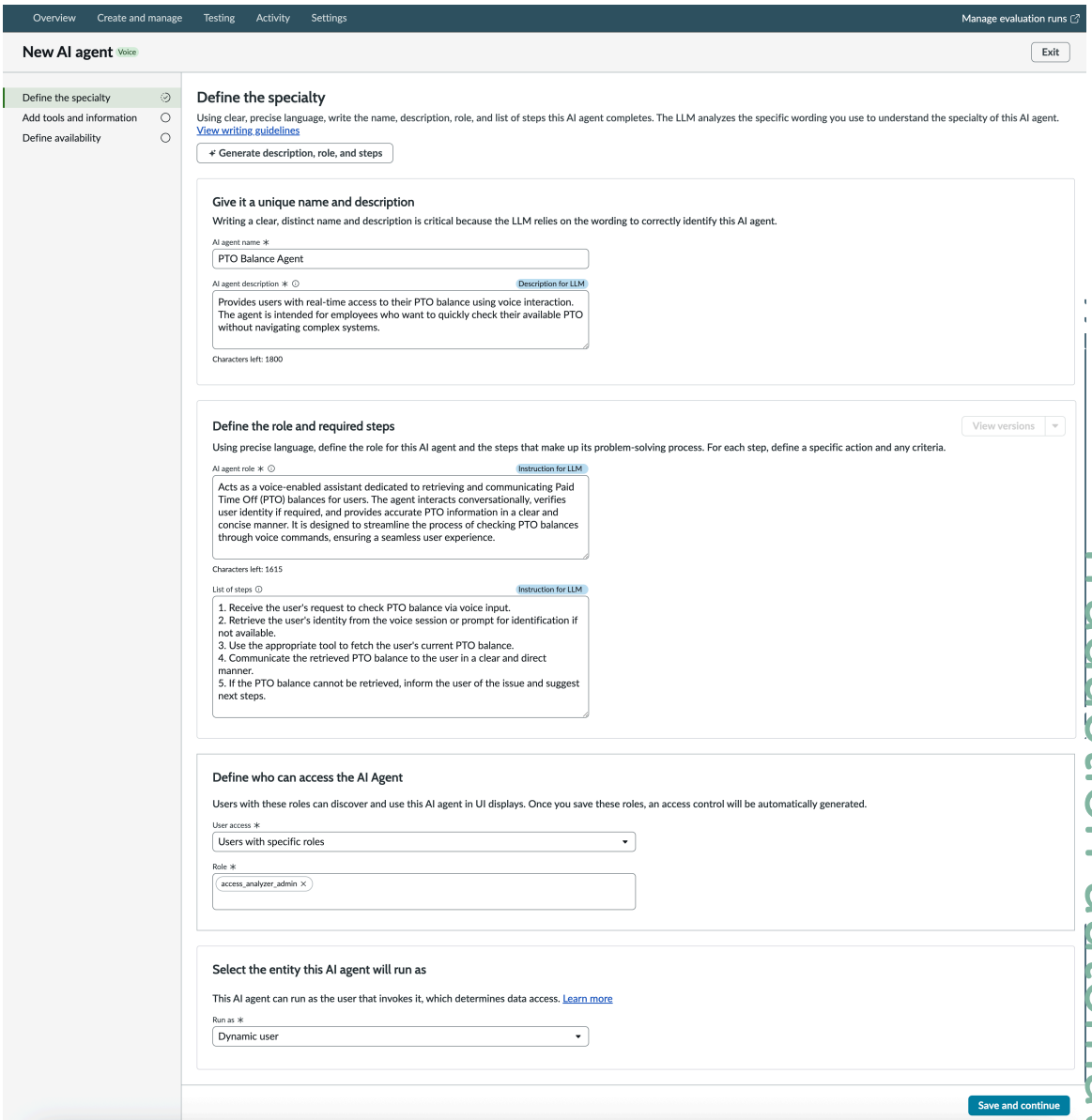
1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer** et sélectionnez l'onglet **Agents IA** .
2. Dans la liste déroulante Ajouter, sélectionnez Voix pour créer un agent vocal AI.



3. Sur la page Nouvel agent IA, décrivez votre agent IA et fournissez des instructions sur la manière dont vous souhaitez que votre agent IA effectue ses tâches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
Plus vous fournissez de détails, plus votre agent IA peut effectuer des opérations avec précision.

Dans la fenêtre contextuelle Création d'agent Now Assist IA, sélectionnez **Utiliser Now Assist** pour générer une description et des instructions avec Now Assist. Si vous fournissez la description de ce que vous souhaitez que l'agent fasse, vous pouvez sélectionner **Générer** pour écrire le nom, la description, le rôle d'agent IA et les champs d'instructions pour vous. Vous pouvez modifier ces champs une fois le texte généré ou réessayer avec de nouvelles instructions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Décrivez votre agent IA en lui donnant un nom et une description uniques.

Donner un nom unique et un formulaire de description

Champ	Description
Nom de l'agent IA	Nom de l’agent IA. Attribuez un nom en fonction du résultat que vous souhaitez que votre agent IA obtienne. Par exemple : gestionnaire d’incidents.
Description de l'agent IA	Bref résumé de ce que votre agent IA peut faire de manière autonome. Décrivez toutes les activités que vous souhaitez que votre agent IA effectue tout en résolvant votre workflow agentique. Exemple pour le gestionnaire d’incidents : l’agent IA du gestionnaire d’incidents assiste les utilisateurs avec des incidents existants en recueillant des informations par téléphone, en les faisant correspondre aux enregistrements du système et en partageant les détails pertinents des incidents. Il peut également effectuer des mises à jour limitées de l’incident à l’aide d’outils préconfigurés.

b. Définissez le rôle et les étapes nécessaires pour que l’agent IA puisse effectuer sa tâche.

Remarque :
L’agent IA utilise ces informations pour adapter ses réponses et ses actions.

Formulaire Définir le rôle et les étapes requises

Champ	Description
Rôle d’agent IA	Options et responsabilités de votre agent IA. Les rôles permettent à votre agent IA d’effectuer les actions requises. Exemple pour le gestionnaire d’incidents : vous êtes un agent IA dont le but est de communiquer les détails des incidents et d’apporter des modifications à ces incidents pour les utilisateurs qui appellent, à condition qu’ils correspondent à l’appelant pour ces incidents. Vous avez accès à des outils qui peuvent récupérer quelques champs pour les incidents, les commentaires et escalader l’urgence. Ne procédez à la collecte d’informations et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	à l'exécution de l'outil que si l'utilisateur et l'appelant répertoriés sur l'incident correspondent.
Liste des étapes	Étapes que l'agent IA doit suivre dans l'exercice de son rôle. **Remarque :** Les instructions sont envoyées au grand modèle de langage (LLM). Exemple pour le gestionnaire d'incidents : les incidents sont des enregistrements permettant de suivre les problèmes et de mettre à jour leur résolution via un ensemble d'écritures de journal. Votre objectif est d'agir en tant que gestionnaire d'incidents. Si l'utilisateur fournit un numéro d'incident, vérifiez l'identité de l'appelant avant de partager les détails autorisés. Si aucun nombre n'est fourni, faites correspondre les incidents à l'aide de la description brève et confirmez avec l'utilisateur. Autoriser les mises à jour uniquement si l'utilisateur correspond à l'appelant. Proposez un transfert d'agent actif si l'utilisateur n'est pas satisfait. Pour résoudre un incident : **i.** Vérifiez le numéro de l'appelant. **ii.** Recherchez les enregistrements d'incidents associés à l'utilisateur. **iii.** Tenez compte du contexte et de la relation entre les différents points de données. **iv.** Si l'utilisateur fournit un numéro d'incident, vérifiez son identité par rapport au champ de l'appelant avant de partager les détails autorisés. Ne procédez aux mises à jour ou aux modifications qu'une fois l'identité de l'appelant vérifiée. **v.** Si aucun numéro d'incident n'est fourni, effectuez une recherche à l'aide de la description brève, répertoriez les incidents correspondants avec de brefs résumés et confirmez celui que les utilisateurs souhaitent explorer plus avant. **vi.** Partagez uniquement les champs autorisés (par exemple, numéro

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	d'incident, appelant, dates, urgence, état, description brève, commentaires). Résumez les commentaires s'il y en a plus de cinq et notifiez l'utilisateur si un champ est vide ou restreint. **vii.** Si l'utilisateur n'est pas satisfait, proposez le transfert à un agent actif. Mettez fin à la conversation poliment s'ils sont satisfaits ou après un transfert.

Suivez ces directives pour rédiger des instructions efficaces :

- Définissez le rôle de l'agent IA :
  - Énoncez clairement la fonction principale de l'agent IA en une ou deux phrases.
  - Exemple : l'agent IA agit en tant qu'assistant du service client.
- Spécialités d'aperçu :
  - Spécifiez les domaines ou les tâches clés que l'agent IA gère.
  - Exemple : Spécialisé dans le traitement des demandes et la résolution des problèmes des clients.
- Identifiez le problème d'entreprise :
  - Articulez le défi commercial spécifique que l'agent IA doit relever.
  - Exemple : Réduire les temps d'attente des clients de 50 %.
- Décrivez le workflow agentique :
  - Fournissez un bref scénario de la façon dont l'agent IA doit être utilisé.
  - Exemple : automatisation des réponses à des requêtes courantes et escalade de problèmes complexes vers des agents humains.
- Soyez concis et clair :
  - Utilisez un langage simple et direct.
  - Évitez le jargon et les termes techniques.
  - Exemple : l'agent IA aide les clients à trouver rapidement des réponses.
- Fournissez des étapes exploitables :
  - Incluez des instructions spécifiques sur la façon de configurer et d'utiliser l'agent IA.
  - Exemple : Étape 1 : définissez les types de demandes traitées par l'agent IA. Étape 2 : Intégrez l'agent IA à la plateforme de service clientèle.
- Inclure des exemples :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Fournissez des exemples concrets pour illustrer le fonctionnement de l'agent IA.
- Exemple : par exemple, l'agent IA peut répondre automatiquement aux questions sur l'état de la commande.

- Mettre l'accent sur les résultats :
  - Mettez l'accent sur les avantages et les résultats de l'utilisation de l'agent IA.
  - Exemple : l'utilisation de l'agent IA permet d'accélérer les délais de résolution et d'améliorer les scores de satisfaction des clients.

En suivant ces directives générales, vous pouvez créer des instructions d'invite claires et efficaces qui vous permettent d'utiliser les agents IA à leur plein potentiel. Pour plus d'informations et d'exemples, consultez Directives générales pour la création d'agents IA et de workflows agentiques.

c. Définissez qui peut accéder à l'agent IA.

Définir qui peut accéder au formulaire de l'agent IA

Accès de l'utilisateur	Les utilisateurs qui peuvent découvrir et utiliser l'agent IA. ▪ Tout utilisateur authentifié : un utilisateur connecté peut accéder à l'agent IA. ▪ Utilisateurs avec des rôles spécifiques : les utilisateurs auxquels des rôles spécifiques sont affectés peuvent accéder à l'agent IA. La sélection de cette option vous permet de sélectionner les rôles dans la liste déroulante Rôle. ▪ Public : tout le monde peut accéder à l'agent IA, même sans se connecter.
Rôle	Les rôles qui ont accès à l'agent IA. Sélectionnez un ou plusieurs rôles dans la liste déroulante pour autoriser l'accès à l'agent IA uniquement aux utilisateurs disposant des rôles sélectionnés. Une liste de contrôle d'accès (ACL) est générée automatiquement une fois que vous avez enregistré les rôles. Les ACL sont utilisées pour déterminer qui a accès à l'agent IA. Consultez Implémenter le contrôle d'accès pour la sécurité dans les agents IA pour plus d'informations.

d. Sélectionnez l'entité sous laquelle l'agent IA s'exécute.
L'agent IA peut s'exécuter en tant qu'utilisateur qui l'invoque. Les ACL de l'utilisateur déterminent les données accessibles à l'agent IA. La sélection par défaut est Utilisateur dynamique, c'est-à-dire l'utilisateur qui transmet ses rôles à l'agent IA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
Vous êtes dirigé vers la page Ajouter des outils et des informations.

4. Équipez votre agent IA des outils nécessaires pour remplir son rôle en sélectionnant une ou plusieurs tols dans la liste déroulante Ajouter un outil.

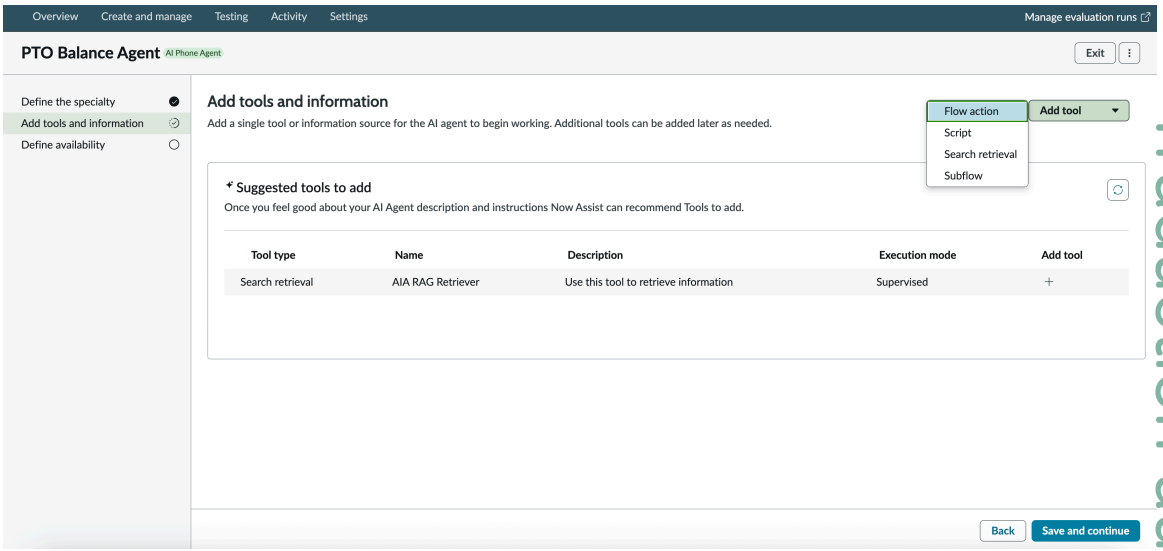
Formulaire Ajouter des outils et des informations

Champ	Description
Ajouter un outil	Outils et sources de données supplémentaires que vous pouvez fournir à votre agent IA pour accomplir son rôle. Sélectionnez **Recommander des outils** pour Now Assist suggérer les outils nécessaires à l'agent IA pour effectuer les tâches pour lesquelles il a été conçu. Now Assist suggère des outils en fonction de la description et des instructions de l'agent IA données dans la section précédente. Vous pouvez ajouter les outils suggérés ou Now Assist les sélectionner manuellement dans la liste déroulante Ajouter un outil. Vous devez ajouter au moins un outil pour continuer à configurer votre agent IA, mais vous pouvez également ajouter d'autres outils à votre agent IA. Le type d'entrée et de sortie de données pour les outils doit être une chaîne pour une expérience vocale optimale. Les outils suivants sont disponibles pour les callbots AI : ○ Action de flux : processus automatisés personnalisés dans votre système que vous pouvez ajouter à votre agent IA. Exemple pour l'agent gestionnaire des incidents : Extraire les détails de l'incident. ○ Script : scripts et API modifiables que vous pouvez ajouter à votre agent IA. ○ Récupération de recherche : processus de récupération d'informations dans votre système que vous pouvez ajouter à votre agent IA.

Traduction automatique

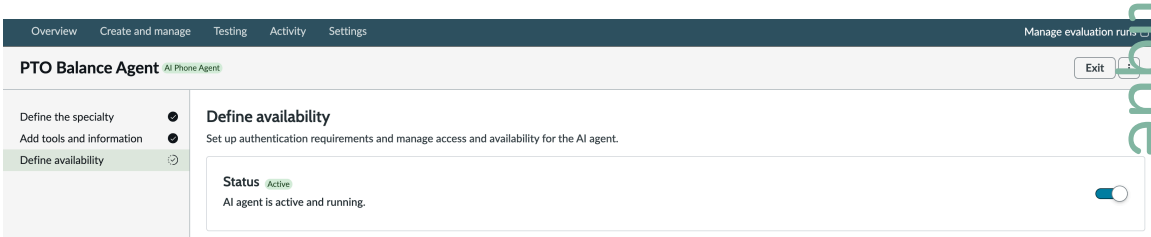
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Créez un profil de recherche dédié qui inclut uniquement les articles de la base de connaissances pour les agents vocaux IA afin de réduire la portée de la recherche et de minimiser la latence. ○ Flux secondaire : flux automatisés dans votre système que vous pouvez ajouter à votre agent IA.



5. Définissez la disponibilité de votre agent vocal AI.

a. Activez l'agent IA en activant **l'état**.



6. Terminez la configuration en sélectionnant **Terminé** ou vérifiez une étape précédente en sélectionnant **Retour**.

Configurer l'authentification des messages pour les communications entrantes

Configurez m essage authentication pour l'application du fournisseur d'agent IA vocal au lieu de l'authentification de base ou OAuth. L'authentification du message implique la configuration de jetons statiques ou de hachage, la configuration de l'authentification du fournisseur et la définition de l'identité du canal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Configurez le jeton en effectuant l'une des opérations suivantes, en fonction du type de jeton :
   - Jeton statique :
     a. Accédez à **Tout**, puis saisissez `token_verification.list` dans le filtre de navigation.
     b. Sélectionnez **Nouveau**.
     c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de vérifications de jetons

Champ	Description
Nom	Nom du jeton d'authentification, par exemple `jeton vocal AI`.
Description	Description du jeton d'authentification, tel que `jeton d'authentification d'agent vocal`.
Jeton	Jetond'authentification utilisé pour authentifier l'application du fournisseur. Entrez le jeton d'authentification que vous avez généré à l'aide d'un langage de script ou de programmation général, ou sélectionnez le lien connexe **Générer un jeton de sécurité** .

     d. Sélectionnez **Soumettre**.
   - Jeton de hachage :
     a. Accédez à **Tout**, puis saisissez `hash_message_verification.list` dans le filtre de navigation.
     b. Sélectionnez **Nouveau**.
     c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de vérification du message de hachage

Champs	Description
Nom	Nom du jeton d'authentification, par exemple `jeton vocal AI`.
Description	Description du jeton d'authentification, tel que `jeton d'authentification d'agent vocal`.
Clé secrète	Jeton d'authentification (chaîne aléatoire).

     d. Sélectionnez **Soumettre**.
2. Configurez l'authentification du fournisseur pour l'authentification basée sur les jetons.
   a. Accédez à **Tout**, puis saisissez `message_auth.list` dans le filtre de navigation.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'authentification de message

Champ	Description
Nom	Nom de l'authentification du message, par exemple jeton vocal IA.
Fournisseur	Nom du fournisseur, par exemple, fournisseur de services vocaux IA.
Nom du groupe	Non requis.
Portail de services	Non requis.
Vérification du message entrant	Sélectionnez le jeton statique ou le jeton de message de hachage que vous avez créé.
Création de message sortant	Sélectionnez le jeton statique ou le jeton de message de hachage que vous avez créé.
Jeton de service sortant	Ce champ n'est pas pris en charge.

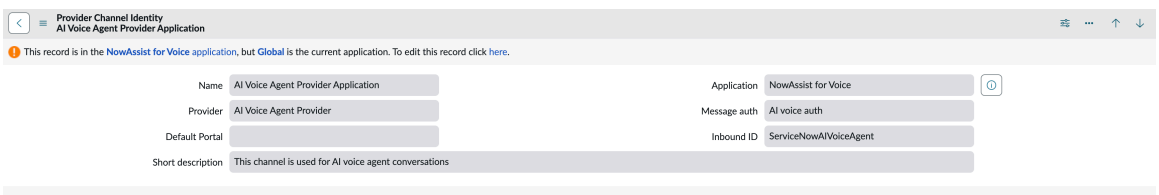
d. Sélectionnez **Soumettre**.

3. Définissez l'identité du canal.

a. Accédez à **Tous**, puis saisissez sys_cs_provider_application.list dans le filtre de navigation.

b. Sélectionnez l'enregistrement Application du **fournisseur d'agent vocal IA** pour l'ouvrir.
Si vous souhaitez utiliser une application existante ou créer une nouvelle application de fournisseur, assurez-vous de mettre à jour la configuration existante en fonction des valeurs mentionnées dans Configuration requise pour les agents IA vocaux avant de continuer.

c. Dans le formulaire Identité du canal du fournisseur, localisez le champ **Authentification du message** et sélectionnez l'authentification du message que vous avez configurée précédemment.



d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Intégration du service vocal aux fournisseurs CCaaS

Permettez aux utilisateurs d'obtenir une assistance vocale de la part d'agents ServiceNow d'IA vocal en intégrant ServiceNow le service vocal à des fournisseurs CCaaS (Centre de contact en tant que service) tiers pris en charge.

Intégrer ServiceNow le Twilio service vocal au service vocal

Permettez aux utilisateurs d'obtenir l'assistance des agents vocaux IA en intégrant ServiceNow le service vocal AI au Twilio service vocal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

ServiceNow Le service vocal AI utilise le jeton d'authentification de votre Twilio compte pour se connecter au Twilio service vocal. Pour obtenir le jeton d'authentification, procédez comme suit.

1. Inscrivez-vous ou connectez-vous à la Twilio console d'administration.
2. Accédez à la **Tableau de bord du compte** > **Informations sur le compte**.
3. Copiez votre SID de compte et votre jeton d'authentification.

Rôle requis : sn_aia.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Paramètres**.
2. Développez Service vocal dans le menu de navigation et sélectionnez **Gérer les paramètres d'appel.**
3. Renseignez les champs de la section Fournisseur de téléphonie du formulaire.

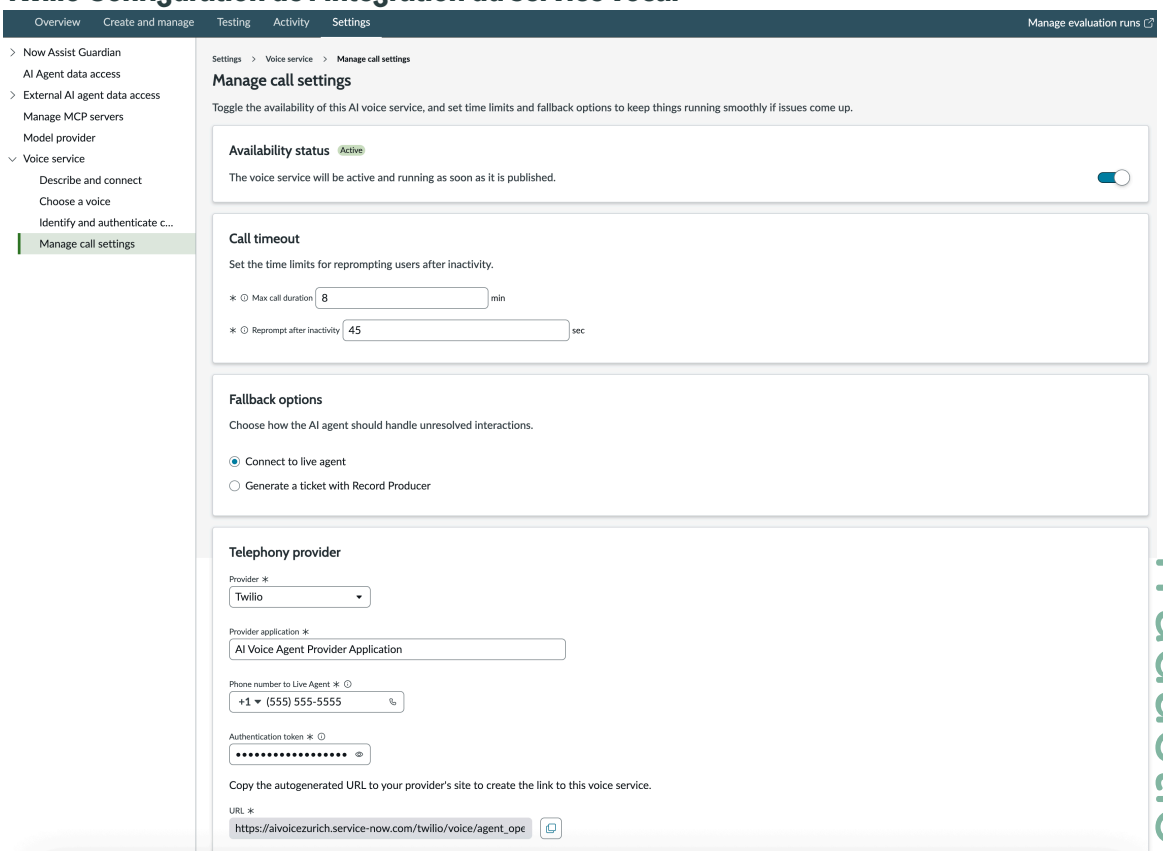
Intégrer les champs du formulaire Fournisseur de téléphonie

Champ	Description
Fournisseur	Le nom du fournisseur de téléphonie. Sélectionnez cette option Twilio pour intégrer votre Twilio service vocal au ServiceNow service vocal IA.
Application du fournisseur	L'application du fournisseur agit comme un pont entre Twilio le service vocal et ServiceNow le service vocal IA. Sélectionnez **l'application du fournisseur d'agent vocal AI**, qui est préconfigurée dans le système de base. Si vous souhaitez utiliser une application de fournisseur existante ou en créer une nouvelle, assurez-vous de mettre à jour la configuration existante en fonction des valeurs mentionnées dans Configuration requise pour les agents IA vocaux avant de continuer.
Numéro de téléphone vers l'agent actif	Numéro de téléphone permettant de connecter l'appelant à un agent actif, si nécessaire. Cette option n'est affichée que lorsque vous sélectionnez **Se connecter à l'agent actif** dans les options de secours.
Jetons d'authentification	Jeton d'authentification pour connecter le ServiceNow® service vocal à votre Twilio service vocal. Entrez le jeton d'authentification que vous avez collecté précédemment.
URL	URL générée automatiquement pour connecter Twilio le service vocal au ServiceNow® service vocal. Copiez l'URL pour une utilisation ultérieure.

Traduction automatique

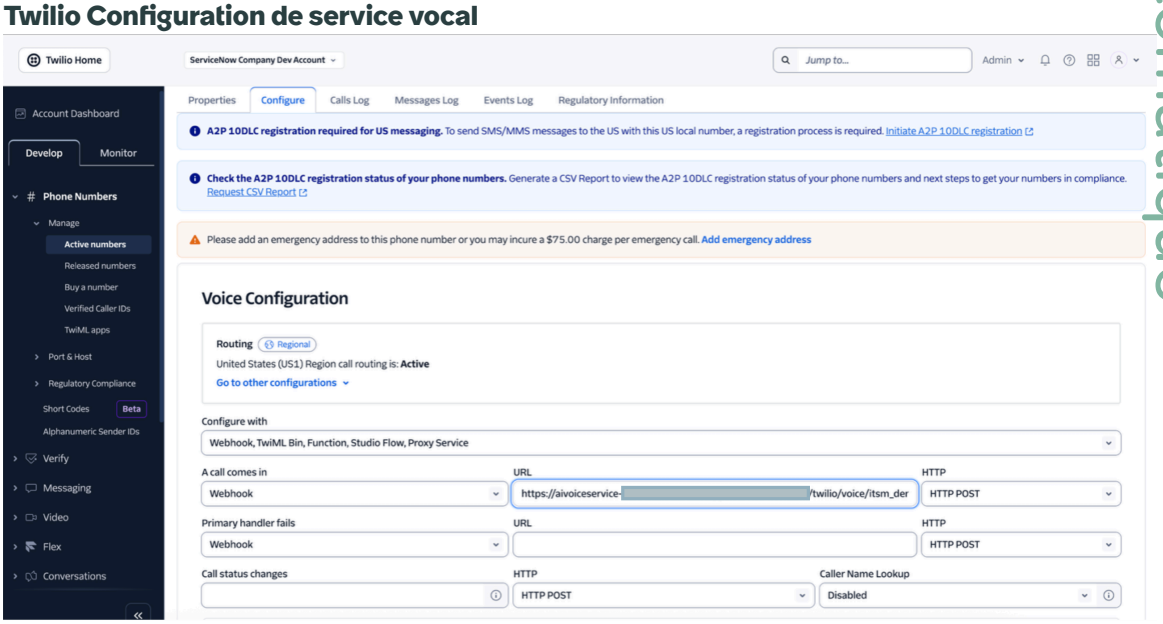
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Twilio Configuration de l'intégration du service vocal



4. Dans la console, accédez à la Twilio configuration de votre numéro acheté et définissez l'URL copiée précédemment comme URL Webhook.

Twilio Configuration de service vocal



Intégrer ServiceNow le service vocal au service Genesys Cloud

Permettez aux utilisateurs d'obtenir l'assistance des agents IA vocaux en intégrant ServiceNow le service vocal au service Genesys Cloud.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Soyez conscient des limites et des politiques de limitation de Genesys Audio Connector. Pour plus d'informations, consultez Limites de taux d'organisation et Limites de taux d'API de plateforme .
- Assurez-vous d'héberger l'instance ServiceNow dans une région identique ou plus proche de la région où le service Genesys Cloud est hébergé pour minimiser la latence.
- Téléchargez et installez les applications Expérience unifiée à partir de Genesys : Core et Expérience unifiée à partir de Genesys Store.
- Configurer l'authentification des messages pour les communications entrantes

Rôle requis : sn_aia.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez une intégration Genesys Cloud pour vous connecter au ServiceNow service vocal.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Paramètres**.
2. Développez Service vocal et sélectionnez **Gérer les paramètres d'appel.**
3. Renseignez les champs de la section Fournisseur de téléphonie du formulaire.

Intégrer les champs du formulaire Fournisseur de téléphonie

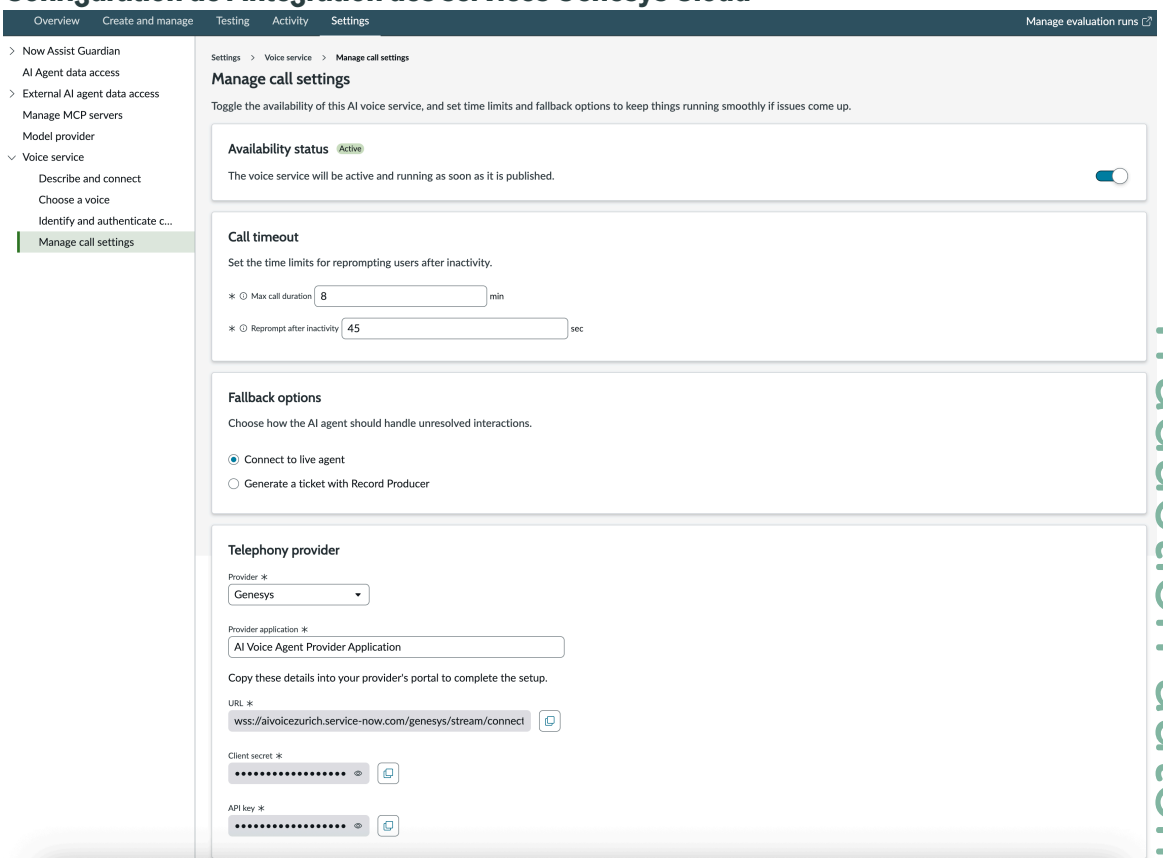
Champ	Description
Fournisseur	Le nom du fournisseur de téléphonie. Sélectionnez Genesys pour intégrer votre service Genesys Cloud au ServiceNow service vocal AI.
Application du fournisseur	L'application du fournisseur agit comme un pont entre le service Genesys Cloud et ServiceNow le service vocal AI. Sélectionnez **l'application du fournisseur d'agent vocal AI**, qui est préconfigurée dans le système de base. Si vous souhaitez utiliser une application existante ou en créer une nouvelle, assurez-vous de mettre à jour la configuration existante en fonction des valeurs mentionnées dans Configuration requise pour les agents IA vocaux avant de continuer.
URL	URL générée automatiquement pour connecter le service Genesys Cloud au ServiceNow service vocal. Copiez l'URL pour une utilisation ultérieure.
Clé API	Clé API permettant de connecter ServiceNow le service vocal à votre service Genesys Cloud. Copiez la clé API pour une utilisation ultérieure.
Secret client	Secret client codé en Base64 utilisé pour fournir un accès sécurisé aux ressources requises. Copiez le secret client pour une utilisation ultérieure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Pour plus d'informations sur le secret client et la clé API, consultez Authentification client .

Configuration de l'intégration des services Genesys Cloud



4. Créez une intégration de connecteur audio.

a. Accédez à la console d'administration de Genesys Cloud.

b. Sur la page Intégrations, choisissez**Ajouter une nouvelle intégration**.

c. Sélectionnez **Connecteur audio** comme type d'intégration, puis sélectionnez **Installer**.

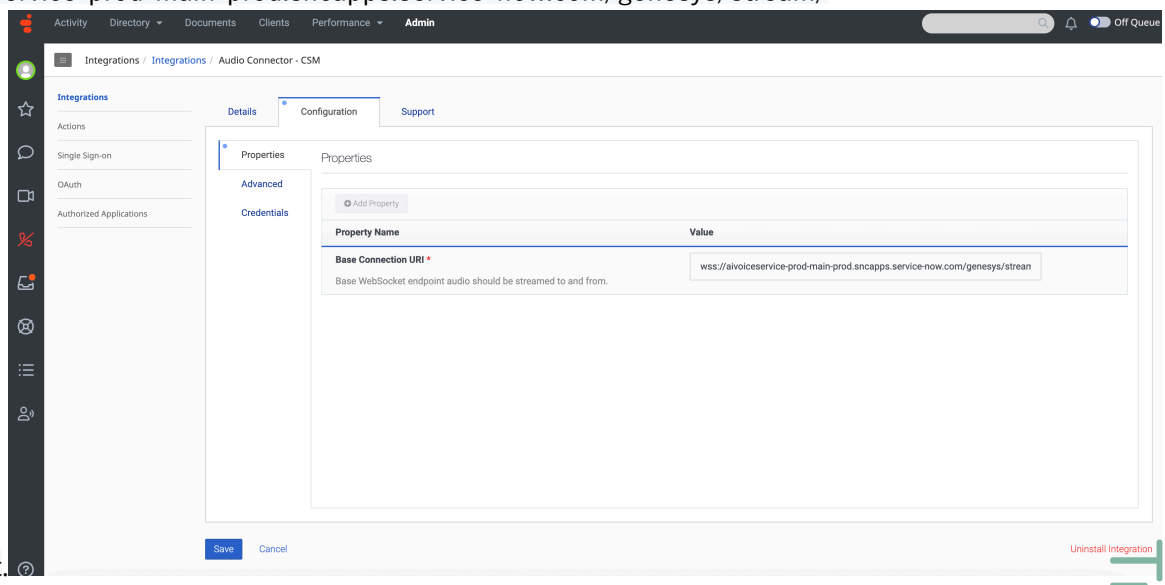
d. Dans l'onglet Détails, nommez l'intégration, par exemple, Connecteur audio - Voix.

e. Dans l'onglet **Configuration** , sélectionnez**Propriétés** et ajoutez l'URL générée automatiquement obtenue lors de la création ServiceNow de l'intégration du service vocal pour Genesys Cloud dans le champ URI de connexion de base.
Entrez uniquement la première partie de l'URL générée automatiquement.
Voici un exemple d'URL à entrer dans l'URI de connexion de base : `wss://`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

aivoiceservice-prod-main-prod.sncapps.service-now.com/genesys/stream/ connect.



f. Sélectionnez **Informations d'identification**, puis ajoutez la clé API et le secret client obtenus lors de l'intégration du ServiceNow service vocal pour Genesys Cloud.

g. Sélectionnez **Enregistrer**.

5. Structurer le flux d'appels entrants

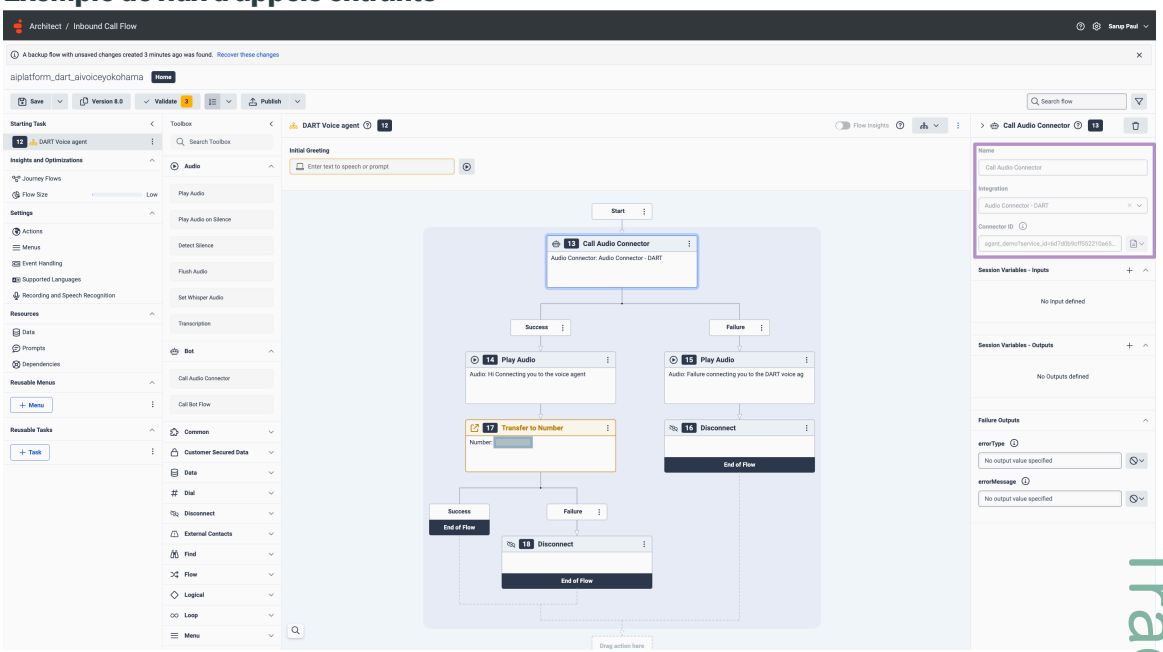
a. Accédez à Architecte sur la console d'administration Genesys Cloud et concevez le flux d'appels entrants en fonction de vos besoins.

> **Remarque :**
>
> Dans le champ **ID du connecteur** , entrez uniquement la partie URL contenant les paramètres de requête de l'URL générée automatiquement obtenue lors de la création ServiceNow de l'intégration du service vocal pour Genesys Cloud. Par exemple, `/agent_demo ? voice_servicec_id=6d7d0b9cff552210a65afffffffff79&instance_name=aivoice&voice_service_auth=basic-auth`.
>
> Si vous avez l'intention d'utiliser le transfert d'agent actif comme option de secours, ajoutez la logique de transfert dans le flux d'appel et validez le flux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de flux d'appels entrants



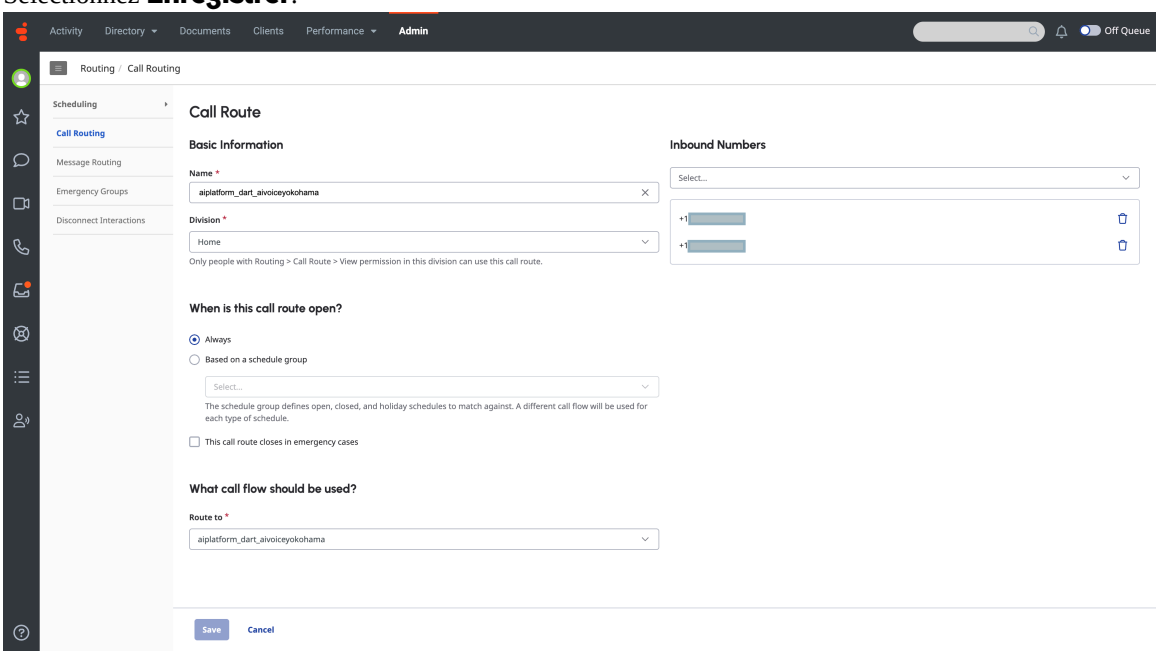
b. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer et **Publier** pour publier le flux d'appel.

6. Configurez l'acheminement des appels.

a. Accédez à l'acheminement des appels sur la console d'administration Genesys Cloud et créez un acheminement d'appel.
Pour plus d'informations sur la création d'un routage de flux d'appel, consultez Ajouter un itinéraire d'appel .

b. Affectez le flux d'appels entrants que vous avez créé précédemment à l'itinéraire d'appel.

c. Sélectionnez **Enregistrer**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Affecter un numéro de téléphone à l'itinéraire d'appel.

a. Accédez à la téléphonie sur la console d'administration Genesys Cloud et sélectionnez les numéros DID.

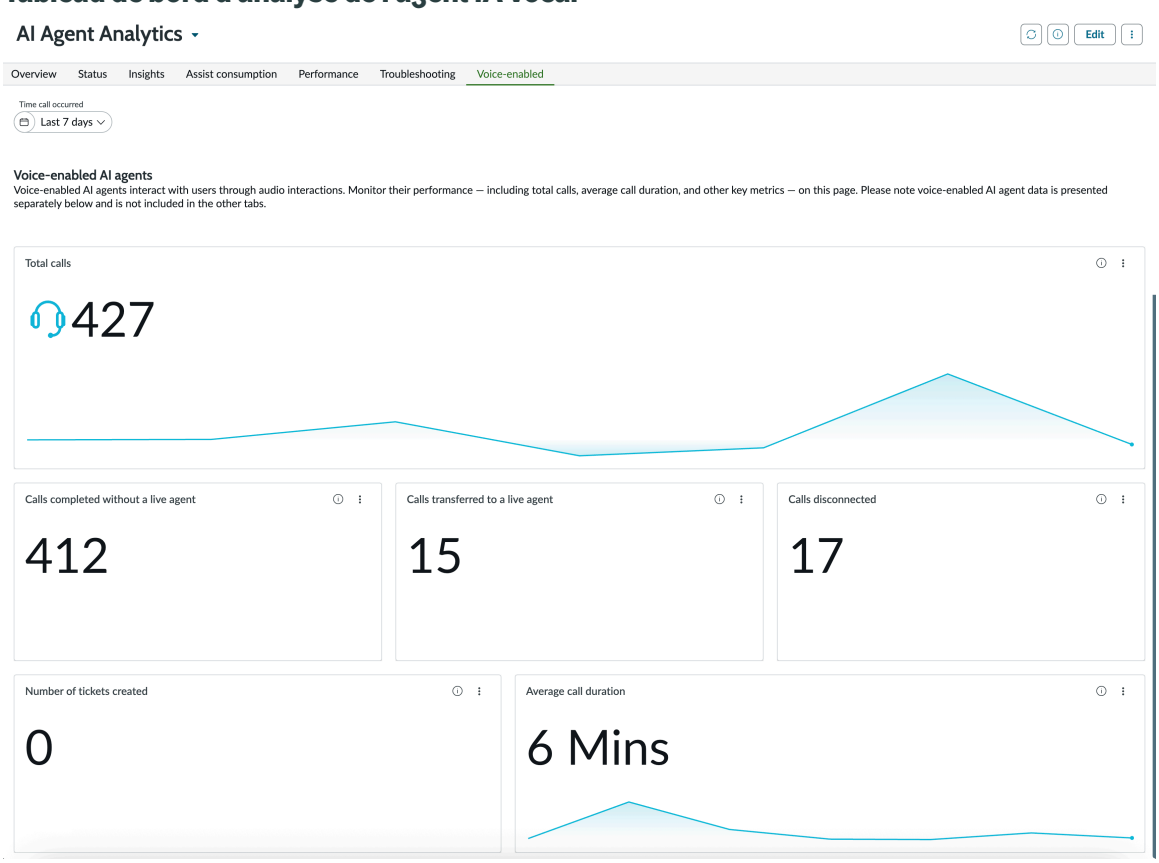
b. Sélectionnez un numéro DID et affectez-le à l'itinéraire d'appel créé précédemment.

Tableau de bord d'analyse de l'agent IA vocal

Le tableau de bord d'analyse de l'agent vocal IA vous aide à surveiller les mesures d'utilisation et de performance des agents vocaux AI.

Le tableau de bord permet aux administrateurs de l'IA desurveiller les volumes d'appels, les voies de résolution et les résultats d'assistance dans les interactions vocales.

Tableau de bord d'analyse de l'agent IA vocal



Traduction automatique

Rôles ServiceNow AI Platform requis

Pour afficher le tableau de bord d'analyse de l'agent IA virtuel, vous devez installer le module d'extension Now Assist for Voice et disposer du rôle Viewer [sn_aia.viewer] ou Admin [sn_aia.admin].

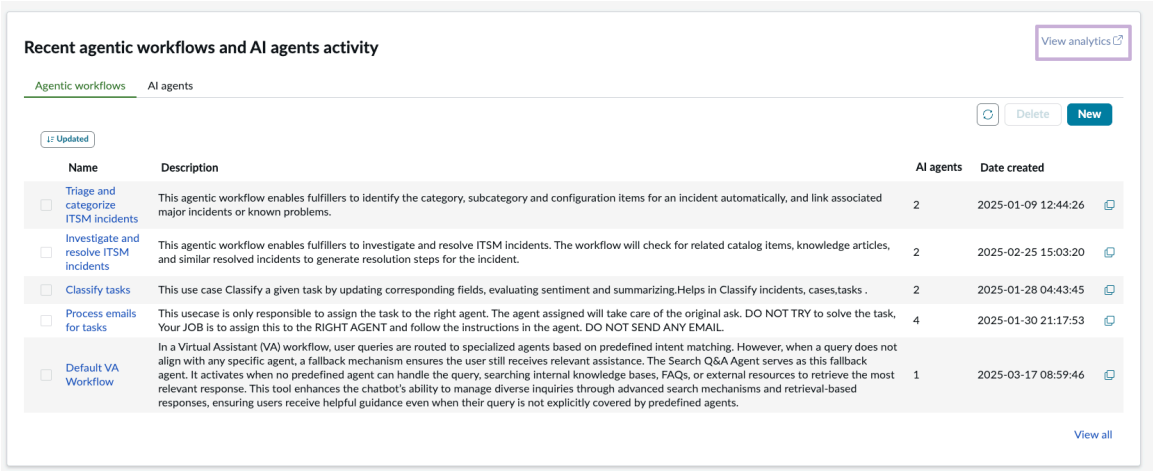
Accéder au tableau de bord d'analyse de l'agent IA vocal

Pour afficher le tableau de bord, accédez à **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Analyse** et sélectionnez l'onglet **Fonctions vocales** .

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir de la page de Studio d'agents IA vue d'ensemble. Accédez à la section Workflows agentiques récents et activité des agents IA, sélectionnez le lien **Afficher l'analyse** , puis sélectionnez l'onglet **Fonctions vocales** .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'accueil du studio d'agent IA avec raccourci vers le tableau de bord d'analyse



Visualisations de données sur le tableau de bord d'analyse de l'agent vocal

Le tableau de bord d'analyse de l'agent IA virtuel comprend les visualisations suivantes. Utilisez le filtre Heure à laquelle l'appel s'est produit pour définir la plage de dates pour l'analyse. Pour en savoir plus sur les sources d'indicateurs et les calculs qui sous-tendent les mesures, reportez-vous à la rubrique Référence de l'agent IA virtuel.

Nombre total d'appels

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre total d'appels gérés par les agents IA au cours de la plage de dates sélectionnée. Le nombre total d'appels dans une plage de dates reflète l'utilisation et l'adoption globales. L'augmentation des volumes d'appels sur des périodes consécutives suggère un fort engagement et une dépendance aux agents IA pour le support client.

Widget Nombre total d'appels



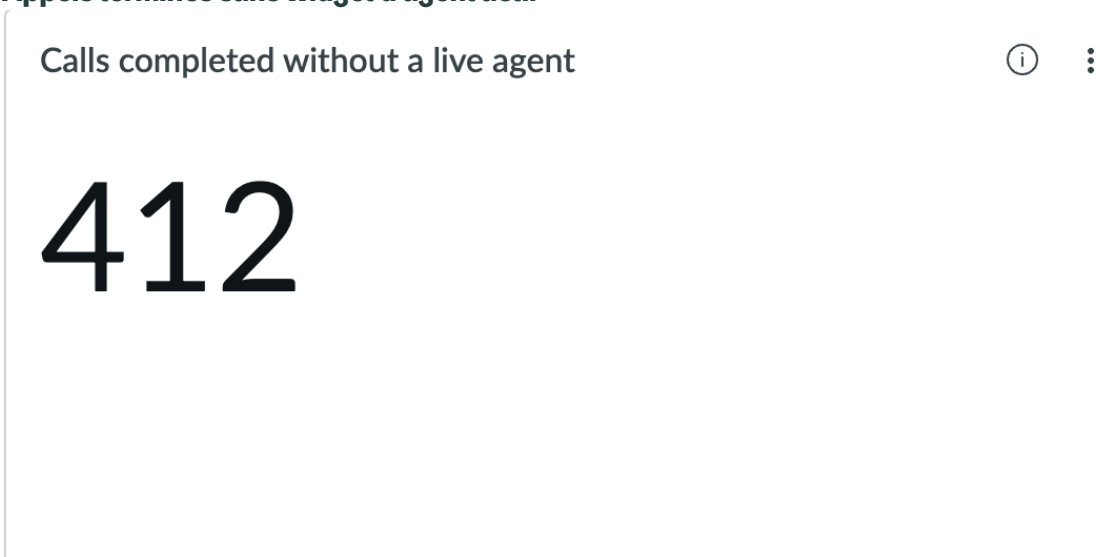
Appels terminés sans agent actif

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre d'appels qui ont été terminés par l'agent IA sans escalade vers un agent actif. Les appels étaient soit auto-résolus par l'IA, soit un ticket était créé pour les actions de suivi, éliminant ainsi le besoin d'assistance d'un agent en direct. Un nombre élevé par rapport au nombre total d'appels met en évidence l'efficacité des agents IA dans le traitement des requêtes des utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

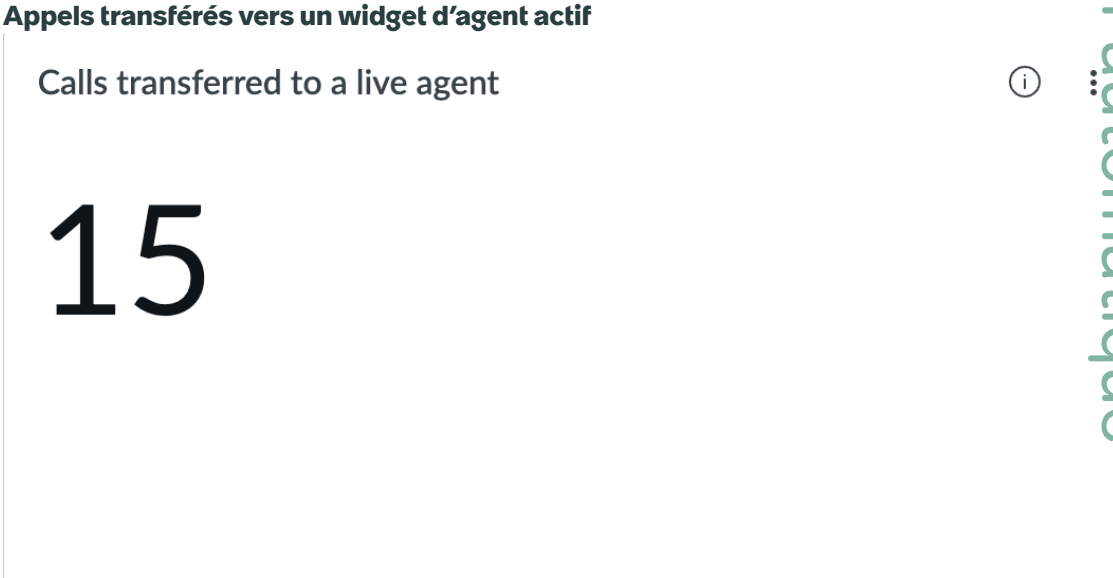
Appels terminés sans widget d'agent actif



Appels transférés à un agent actif

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre d'appels pour lesquels l'agent IA n'a pas été en mesure de résoudre la requête utilisateur et l'appel a été transféré à un agent actif. Un nombre faible par rapport aux appels effectués sans l'assistance d'un agent en direct met en évidence l'efficacité des agents IA dans le traitement des requêtes des utilisateurs. Un nombre élevé indique des escalades fréquentes, utile pour identifier des requêtes complexes ou des lacunes dans les options de l'IA.

Appels transférés vers un widget d'agent actif



Appels déconnectés

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre d'appels qui ont été déconnectés avant la fin de l'appel. Les appels déconnectés comprennent les appels abandonnés par l'appelant et les appels terminés par le service vocal en raison de l'absence de réponse de l'appelant au-delà d'un temps d'attente configuré. Un nombre élevé indique des problèmes potentiels de gestion des appels ou de satisfaction de l'utilisateur, qui nécessitent une enquête plus approfondie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

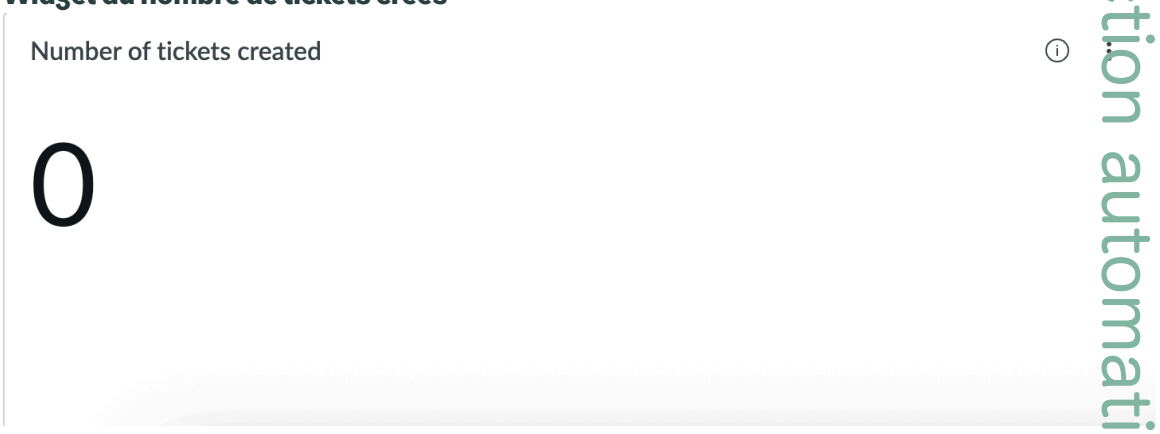
Appelle le widget déconnecté



Nombre de tickets créés

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre d'enregistrements d'interaction, par exemple, incidents, tickets, créés pour une action de suivi après la fin de l'appel.

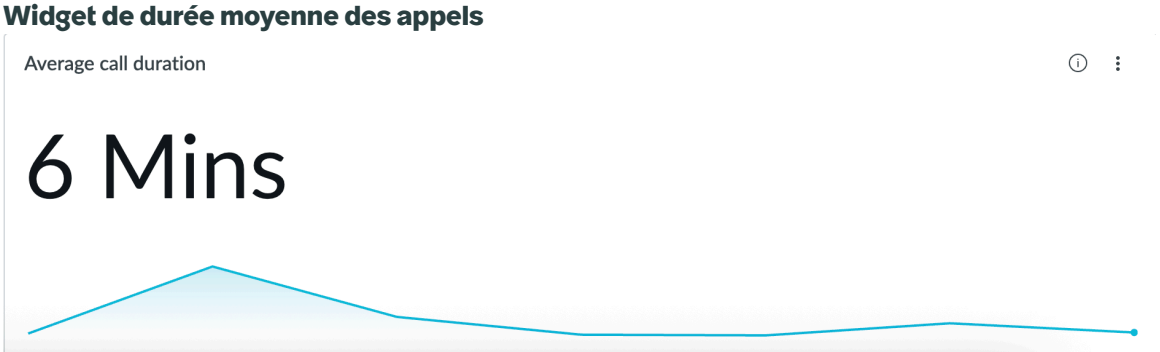
Widget du nombre de tickets créés



Durée moyenne des appels

Cette zone du tableau de bord affiche la durée moyenne des appels entre l'utilisateur et l'agent IA, avant la fin de l'appel ou son transfert à un agent actif. Des durées moyennes plus courtes peuvent indiquer des résolutions rapides, tandis que des durées plus longues peuvent suggérer des requêtes utilisateur complexes ou des domaines dans lesquels les agents IA pourraient être optimisés pour une gestion plus rapide.

Widget de durée moyenne des appels



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence de l'agent IA virtuel

Informations de référence pour les agents IA vocaux.

Attributs de l'agent IA Voice

Les attributs d'agent IA vocal vous permettent de configurer la fonctionnalité d'authentification pour les agents IA vocaux. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables** et recherchez Now Assist la table Attributs de configuration de déploiement pour afficher les attributs.

La table suivante répertorie les attributs associés à la configuration de l'agent IA vocal.

Attribut	Description
voice_max_retries	Le nombre maximal de nouvelles tentatives autorisées pour une authentification réussie avant que le compte d'utilisateur ne soit verrouillé. La valeur par défaut est de 3.
voice_minutes_account_is_locked	Nombre de minutes pendant lesquelles le compte d'utilisateur est verrouillé, après le nombre maximal de nouvelles tentatives. La valeur par défaut est 1 440 minutes.

Propriétés système de l'agent IA Voice

La table suivante contient les propriétés système pour configurer les agents IA vocaux.

Propriété	Description
sn_aia.enable_voice_agent_setup	Propriété système permettant d'activer les agents IA vocaux. Définissez la valeur de la propriété sur vrai pour activer les agents IA vocaux sur l'instance.

Configuration requise pour les agents IA vocaux

La table suivante capture les configurations requises sur votre instance pour prendre en charge les agents IA vocaux. Ces configurations ne sont nécessaires que si vous utilisez un canal de messagerie, un canal de fournisseur et une identité de canal de fournisseur existants ou si vous en créez un existant ou si vous en créez un nouveau pour les agents vocaux IA.

Champ	Valeur
Canal de messagerie	
Type	Téléphone
Synchrones	Vrai
Canal du fournisseur	
Action attributs du fournisseur	sn_va_as_service.agent_virtuel__bot_à_bot_fournisseur_attributs
Flux secondaire de l'expéditeur	sn_va_as_service.agent_virtuel__bot_à_bot_action_contextuelle
Action contextuelle	sn_va_as_service.agent_virtuel__bot_à_bot_action_contextuelle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
Autoriser la liaison de compte	Vrai
Type de liaison de compte	Question de vérification
Action de lien automatique	sn_va_as_service.agent_virtuel__bot_à_bot_auto_link_account
Mappages de contrôles enrichis	
Type de contrôle	Action par défaut
Action du transformateur sortant	sn_va_as_service.agent_virtuel__bot_à_bot_action_outbound_transforme
Identité du canal du fournisseur	
Authentification de message	Nom de l'authentification de message que vous avez créée dans le cadre de .
Propriétés d'identité du fournisseur	
allow_storing_history_in_ongoing_conversation	Vrai

Détails des indicateurs d'analyse d'agent IA Voice

La table suivante mappe les visualisations aux sources d'indicateurs et le calcul qui sous-tend les mesures affichées dans le tableau de bord.

Détails de l'indicateur d'analyse de l'agent IA vocal

Visualisatio	Type d'indicateur	Table source de l'indicateur	Calcul	Répartitions disponibles	Fréquence	Unité	Précision
Nombre total d'appels	Automatisé		Nombre de tous les appels vocaux	Aucun	Quotidien	nº	0
Appels terminés sans agent actif	Automatisé		Nombre d'appels vocaux où Messagerie instantanée d'agent = faux	Aucun	Quotidien	nº	0
Appels transférés à un agent actif	Automatisé		Nombre d'appels vocaux où Messagerie instantanée d'agent = vrai	Aucun	Quotidien	nº	0
Appels déconnectés	Automatisé		Nombre d'appels vocaux où État=Fermé Abandonné	Aucun	Quotidien	nº	0

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails de l'indicateur d'analyse de l'agent IA vocal (suite)

Visualisation	Type d'indicateur	Table source de l'indicateur	Calcul	Répartitions disponibles	Fréquence	Unité	Précision
Nombre de tickets créés	Automatisé		Nombre d'enregistrements connexes d'interaction où Messagerie instantanée d'agent = faux, Interaction Agent virtuel = vrai et Type d'interaction = Téléphone et Interaction AI Voice = vrai	Aucun	Quotidien	nº	0
Durée moyenne des appels	Formule		[[Agent IA : durée cumulée des appels]] / [[Agents IA : nombre total d'appels]]	Aucun	Quotidien	Minutes	0

Évaluer un workflow agentique

Évaluez un workflow agentique par rapport à un ensemble de données de votre choix pour surveiller les performances et les évaluer par rapport à différents points de référence.

https://player.vimeo.com/video/1076149291?h=648f0dfc45&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Avant de commencer

Les exécutions d'évaluation nécessitent des données du journal d'exécution du workflow agentique que vous souhaitez évaluer. Pour un nouveau workflow agentique, vous pouvez créer des journaux d'exécution en testant dans Studio d'agents IA. Pour plus d'informations sur le test des workflows agentiques, reportez-vous à la section Tester un workflow agentique.

Pour plus d'informations sur la mise en route des évaluations agentiques, voir Directives générales pour les exécutions d'évaluation agentique.

Rôle requis : sn_aia.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

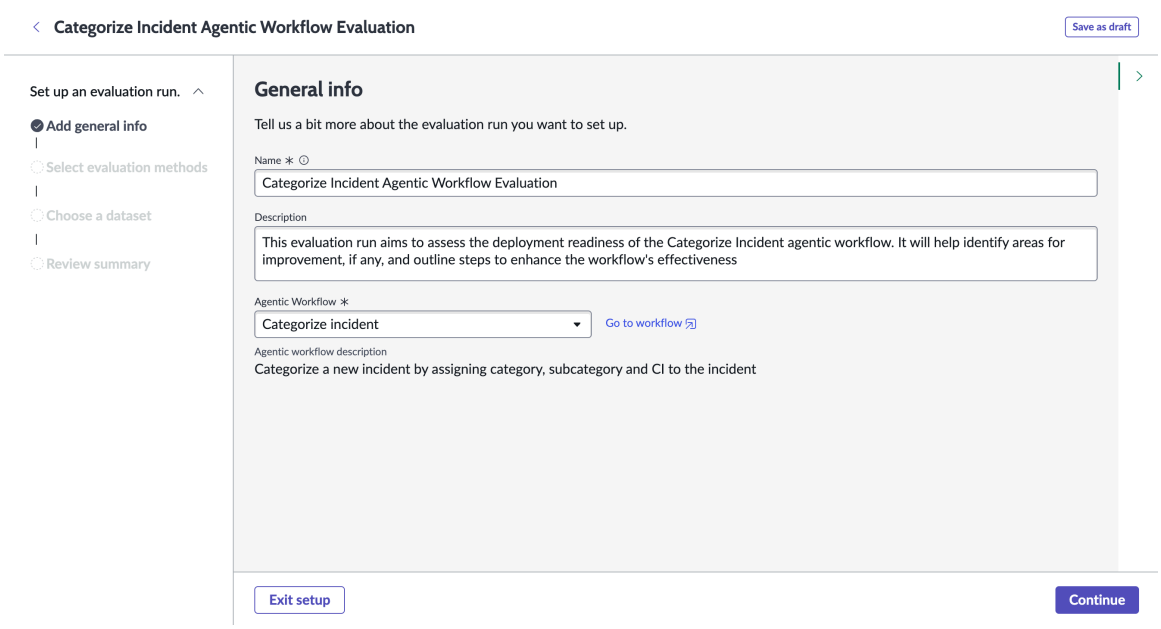
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Kit de compétences Now Assist** > **Évaluations agentiques**.

   Vous pouvez également commencer à partir de la page de test du Studio d'agents IA fichier . Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Test en cours**. Sélectionnez un workflow agentique, puis sélectionnez **Configurer l'exécution de l'évaluation**. Une fenêtre modale apparaît pour vous demander si vous souhaitez être redirigé vers le kit de Now Assist compétences. Sélectionnez **Ouvrir le kit de compétences**. Vous serez redirigé vers le fichier Configuration guidée.

2. Sur la page d'accueil des évaluations, sélectionnez **Nouvelle exécution d'évaluation** pour commencer la configuration guidée.

3. Dans l'étape Ajouter des informations générales, ajoutez un nom et sélectionnez le workflow agentique que vous souhaitez évaluer.



4. Sélectionnez **Continuer** pour passer à l'étape suivante.

   Chaque fois que vous naviguez dans une étape, l'exécution de l'évaluation est enregistrée automatiquement en tant que brouillon. À tout moment, vous pouvez sélectionner **Enregistrer comme brouillon**.

   Si vous souhaitez quitter la configuration guidée, vous pouvez sélectionner **Quitter la configuration**. Vous êtes redirigé vers la page Évaluations agentiques.

   - Si vous sélectionnez **Enregistrer et quitter**, l'exécution de `Draft`l'évaluation apparaît dans la liste sur la page Évaluations agentiques avec l'état .
   - Si vous sélectionnez **Abandonner et quitter**, le brouillon de l'exécution de l'évaluation est supprimé.

5. Sélectionnez votre méthode d'évaluation.

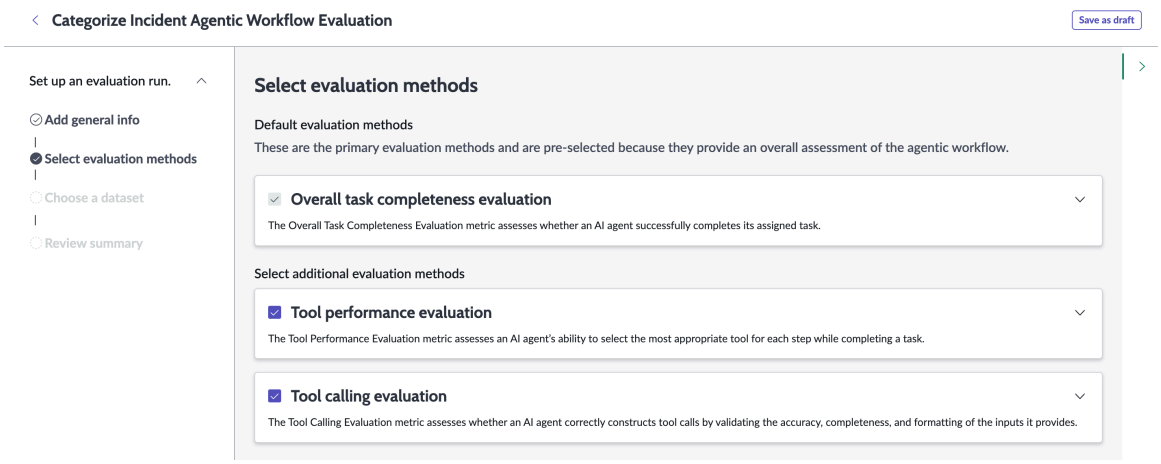
   L'évaluation de l'exhaustivité globale de la tâche est sélectionnée par défaut. L'exécution de plusieurs méthodes d'évaluation à la fois peut aider à fournir une vue d'ensemble plus complète des performances du workflow agentique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour afficher plus d'informations sur chaque plan, vous pouvez développer la carte pour chaque plan d'évaluation en sélectionnant l'icône chevron (icône 

Toutes les mesures personnalisées que vous avez publiées s'affichent également sous forme d'options. Si vous ne voyez pas votre mesure personnalisée, assurez-vous qu'elle est publiée. Pour plus d'informations, consultez Créer une mesure personnalisée .



6. Choisissez votre ensemble de données.

   a. Sélectionnez un ensemble de données existant ou créez le vôtre.

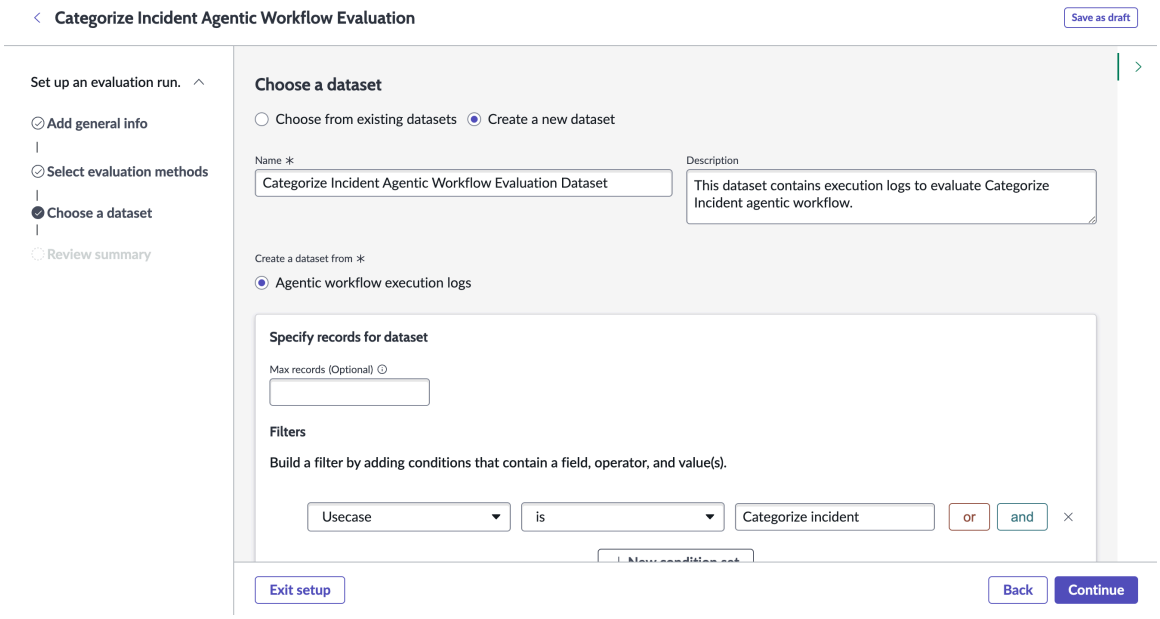
   b. Pour créer un ensemble de données, remplissez le formulaire.

Formulaire Choisir un ensemble de données

Nom de champ	Description
Nom	Nom de l'ensemble de données.
Description	Description générale de l'ensemble de données et de son objectif prévu.
Nombre maximal d'enregistrements (facultatif)	Nombre maximal d'enregistrements dans l'ensemble de données sur lequel vous souhaitez exécuter l'évaluation. S'il y a plus d'enregistrements dans l'ensemble de données que le nombre maximal d'enregistrements, tous les enregistrements dépassant le nombre maximal d'enregistrements seront ignorés pour cette exécution d'évaluation.
Filtres	Conditions permettant de réduire les enregistrements du journal d'exécution de l'IA que vous souhaitez inclure dans l'ensemble de données. Par défaut, le workflow agentique que vous évaluez est sélectionné en tant que condition de filtre.

Traduction automatique

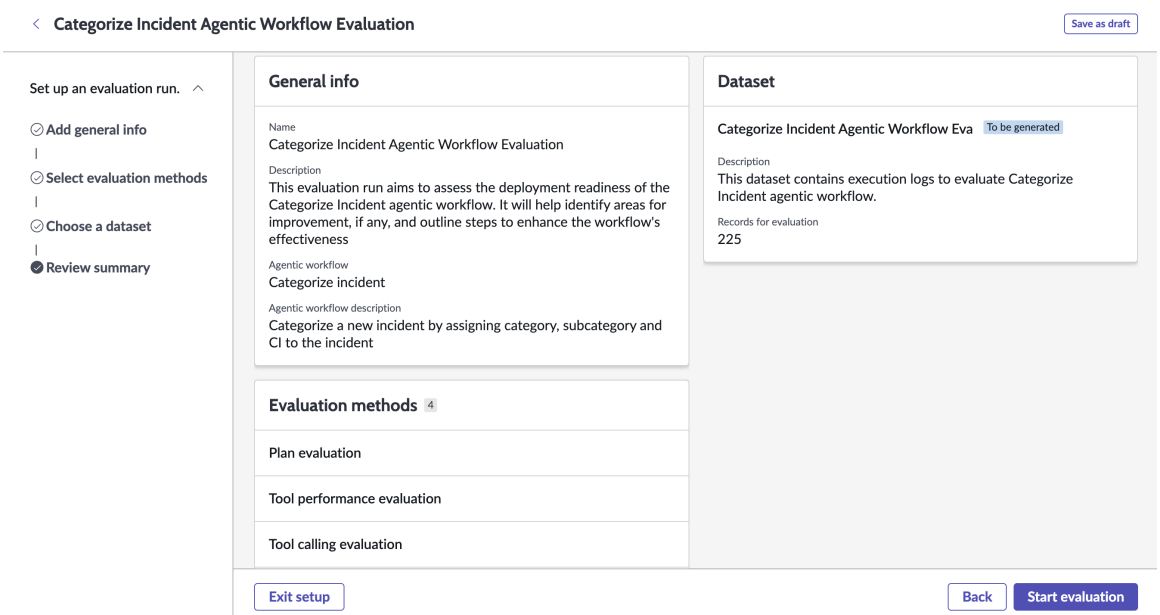
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



c. Sélectionnez **Voir l'aperçu** pour afficher une liste des enregistrements en fonction des conditions que vous avez spécifiées.
Vous pouvez affiner davantage les enregistrements en ne sélectionnant que certains des enregistrements dans la liste d'aperçu. Les enregistrements non sélectionnés ne seront pas inclus dans l'ensemble de données.

7. Passez en revue les détails de l'évaluation agentique à la dernière étape de la configuration guidée.

Si vous remarquez un endroit où vous souhaitez apporter des modifications, vous pouvez sélectionner **Retour** pour accéder à une étape précédente ou sélectionner l'étape dans la barre latérale.



8. Sélectionnez **Démarrer l'évaluation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Votre exécution d'évaluation s'exécute. La durée nécessaire à une exécution d'évaluation varie, mais une fois terminée, vous pouvez sélectionner l'évaluation sur la page Évaluations agentiques pour afficher les résultats.

Pour plus d'informations sur les mesures sur la page des résultats, consultez Résultats de l'exécution de l'évaluation agentique.

Créer une mesure personnalisée pour évaluer les workflows agentiques

Créez une mesure personnalisée pour évaluer les workflows agentiques afin de tester les résultats par rapport aux réponses attendues.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_aia.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les mesures personnalisées vous permettent de choisir de mesurer l'efficacité de votre workflow agentique. Vous pouvez créer des mesures personnalisées qui s'appliquent à un ou plusieurs workflows agentiques. Une fois créées, vous pouvez sélectionner des mesures personnalisées dans la configuration guidée pour les évaluations agentiques. Vous pouvez sélectionner les deux mesures personnalisées ou les mesures installées avec les applications Now Assist, ou l'une d'elles. Voici quelques exemples de mesures personnalisées :

- Tester qu'une certaine phrase figure dans la réponse
- Mesure de la longueur d'une réponse pour tester la verbosité
- (Autres exemples)

Lors de l'écriture du script, vous avez accès à la sortie d'un outil d'analyse. Cet outil d'analyse [etc.].

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Kit de compétences Now Assist** > **Évaluations agentiques**.
2. Accédez à l'onglet Mesures d'évaluation et sélectionnez **Créer une mesure**.
3. Dans l'étape **Informations générales** , saisissez un nom et une brève description pour votre mesure personnalisée.

   Vous pouvez naviguer entre les étapes de la configuration guidée à l'aide des boutons **Continuer** et **Retour** . Après avoir entré un nom pour votre métrique personnalisée, vous pouvez passer directement à l'écriture de votre script en sélectionnant **Passer à l'éditeur de script**. Vous pouvez renseigner les détails ultérieurement à partir de l'onglet Paramètres des mesures de l'éditeur de script.

4. **Facultatif :** Dans l'étape Détails de la **mesure** , ajoutez des informations sur la mesure de l'évaluation, son fonctionnement et son format de sortie.

   (Optional) Si vous sélectionnez **Utiliser ce contenu**, les détails que vous fournissez sont affichés ainsi que l'option de la configuration guidée pour une exécution d'évaluation agentique.

   Vous n'avez pas besoin de fournir de détails, mais vous avez la possibilité de fournir des informations et un contexte utiles pour faciliter le processus de développement de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

mesures personnalisées. Vous pouvez également ajouter des détails de mesures à partir de l'onglet **Paramètres des mesures** de l'éditeur de script.

5. Après avoir examiné vos informations de mesure à l'étape **Résumé** de la configuration guidée, sélectionnez **Terminer la configuration** pour être redirigé vers l'éditeur de script.
6. **Facultatif :** Ajoutez des entrées de mesures.

   (Optional) Par défaut, l'enregistrement du plan d'exécution sys_id est inclus en tant qu'entrée de mesure.

   L'outil d'analyse vous permet d'accéder au contenu du journal du plan d'exécution sans avoir à analyser vous-même le contenu XML ou JSON. Vous pouvez accéder aux sorties de l'outil d'analyse à l'aide de tool.output.

   a. Dans la section Entrées de mesures, sélectionnez l'icône plus pour ouvrir la fenêtre modale Ajouter une entrée de mesure.

   b. Renseignez le formulaire.

Champ	Description
Saisir datatype	Sélecteur déroulant permettant de choisir le type et le format de données de l'entrée
Nom	Nom court et convivial pour l'entrée
Description	Description de l'entrée. Vous pouvez afficher la description de n'importe quelle entrée en la sélectionnant dans la section Entrées de mesures de l'éditeur de script.
Valeurs	Valeurs d'entrée par défaut utilisées pour tester votre script dans l'éditeur de script
Obligatoire	Détermine si la fourniture de l'entrée est nécessaire pour l'exécution de l'évaluation

   c. Sélectionnez **Ajouter**.

7. Écrivez votre métrique basée sur un script.

   Le bloc de code par défaut de l'éditeur de script contient du code commenté qui peut vous guider tout au long du processus d'écriture de script.

   À tout moment, vous pouvez sélectionner le **modèle de sortie de mesure** pour voir le code nécessaire pour que la sortie s'affiche correctement lors de l'examen des résultats de l'exécution de l'évaluation dans le kit de compétences. Ce contenu est également inclus dans le bloc de code par défaut lors de la première ouverture de l'éditeur de script. Si nécessaire, vous pouvez copier le modèle et le coller dans le script. Assurez-vous de changer les valeurs en résultats de votre mesure personnalisée.

   Vous pouvez consulter les détails de la mesure personnalisée à partir de la configuration guidée dans l'onglet Paramètres des mesures.

   Lorsque vous avez apporté des modifications, vous pouvez sélectionner le bouton **Enregistrer** pour enregistrer vos modifications.

> **Important :**
> Même si vous enregistrez, la mesure n'est pas disponible pour être utilisée dans les exécutions d'évaluation agentique tant que vous ne l'avez pas publiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Sélectionnez **Exécuter le test** pour ouvrir la fenêtre modale Exécuter le test, saisissez vos entrées de test de mesure et exécutez le test.

   Après avoir exécuté au moins un test, vous pouvez examiner la réponse et la demande de l'exécution globale et de l'outil d'analyse.

   Une fois que vous avez exécuté au moins un test, vous pouvez sélectionner le bouton déroulant **Exécuter le test** et sélectionner **Historique des tests d'exécution** pour ouvrir une nouvelle barre latérale avec les résultats des tests passés. Vous pouvez filtrer les exécutions de test par l'utilisateur qui a exécuté le test.

9. Sélectionnez **Publier la mesure** pour enregistrer votre script et activer la mesure.

   Avant la publication, assurez-vous que votre sortie correspond au modèle de sortie de mesure. Si ce n'est pas le cas, votre mesure peut ne pas fonctionner comme prévu ou ne pas s'afficher correctement sur la page des résultats de l'exécution de l'évaluation.

Résultats
Vous disposez d'une nouvelle mesure personnalisée qui peut être utilisée pour évaluer les workflows agentiques.

Que faire ensuite
Exécutez une exécution d'évaluation et sélectionnez votre mesure personnalisée dans la configuration guidée. Voir Évaluer un workflow agentique pour plus d'informations sur l'exécution d'une exécution d'évaluation.

Si votre mesure personnalisée n'apparaît pas dans la configuration guidée pour une exécution d'évaluation, assurez-vous de l'avoir publiée.

Outil d'analyse d'évaluation agentique

Utilisez les sorties de l'outil d'analyse d'évaluation agentique dans vos scripts pour personnaliser les métriques afin de personnaliser les critères pour des workflows agentiques efficaces.

Vue d'ensemble de l'outil d'analyseur

L'outil analyseur d'évaluation agentique extrait les données d'exécution structurées des journaux d'exécution d'un workflow ou d'un agent agentique. Vous pouvez utiliser les informations recueillies par l'outil pour créer des métriques personnalisées qui utilisent des scripts pour évaluer les workflows agentiques.

L'outil d'analyse renvoie des données d'exécution de workflow agentique structurées dans l'objet `output.payload` , qui contiennent les éléments suivants :

- `executionInputs`: objet JSON qui contient des informations sur la configuration initiale du workflow, telles que les noms et les instructions des agents et des outils, ainsi que l'énoncé initial de l'utilisateur
- `executionOutputs`: objet JSON avec des actions d'agent IA et des résultats d'exécution d'outils
- `executionMessages`: un tableau d'objets JSON du flux de conversation orienté utilisateur et des réponses système
- `executionPlanDetails`: objet JSON contenant des métadonnées d'exécution, telles que l'état, le sys_ids et les valeurs de configuration

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
{
    "output": {
     "payload": {
      "executionInputs": { ... },
      "executionOutputs": { ... },
      "executionMessages": [ ... ],
      "executionPlanDetails": { ... }
     }
    }
   }
```

Accéder à la sortie de l'outil d'analyse

Pour afficher la sortie complète de l'outil d'analyseur à des fins de test et de développement, procédez comme suit.

- Accédez à la vue Éditeur de script dans votre configuration guidée des mesures personnalisées.
- Sélectionnez **Exécuter le test**.
- Attendez la fin du test.
- Affichez la sortie JSON complète dans la section Outils des résultats du test.

L'examen de la sortie de l'outil d'analyse avant de concevoir votre mesure personnalisée vous permet d'inspecter la structure des données avant d'implémenter une logique spécifique.

Structure des données executionInputs

L'attribut executionInputs contient un objet JSON dont la structure est la suivante :

```
"executionInputs": {
 "agenticWorkflow": "(name of agentic workflow)",
 "description": "(descriptions for agentic workflow)",
 "instructions": "(list of steps for agentic workflow)",
 "utterance": "(initial user utterance)",
 "agents": [
  {
   "name": "(AI agent name)",
   "instructions": "(list of steps for AI agent)",
   "tools": [
    {
     "name": "(tool name)",
     "description": "(tool description)",
     "executionMode": "(execution mode, either Autonomous or Supervised)",
     "inputs": { ... }
    },
    { ... }, ...
   ]
  },
  { ... }, ...
 ]
}
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Structure des données executionOutputs

L'attribut executionOutputs contient un objet JSON dont la structure est la suivante :

```
"executionOutputs": {
 "agents": [
  {
   "name": "(AI agent name)",
   "subTask": { ... },
   "tools": [
    {
     "name": "(tool name)",
     "inputs": { ... },
     "output": { ... }
    }
   ]
  },
  { ... }, ...
 ]
}
```

Structure des données executionMessages

L'attribut executionOutputs contient un tableau d'objets JSON ayant la structure suivante :

```
"executionMessages": [
 {
  "role": "(Message sender, either 'agent' or 'user')",
   "message": "(Content of message)",
   "order": "(Sequence number indicating order of message in the conversation)"
  },
  { ... }, ...
]
```

Structure des données executionPlanDetails

L'attribut executionPlanDetails contient un objet JSON dont la structure est la suivante :

```
"executionPlanDetails": {
    "state": "(Current execution status)",
    "runType": "(Type of execution)",
    "conversationId": "(sys_id of conversation)",
    "relatedTask": "(sys_id of the associated task or record)",
    "relatedTaskTable": "(Table name where the related task is stored)",
    "context": { ... } (May be null)
    "builtInTools": [ { ... } ]
    }
```

Cette section fournit des métadonnées d'exécution pour suivre les performances du workflow, déboguer les problèmes et corréler les exécutions avec des tâches ou des conversations spécifiques.

Les possibilités de runType sont les suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- API
- Messagerie instantanée
- Évaluation
- Test en cours
- Déclencheur

Utilisation de la sortie de l'outil d'analyse dans les scripts de mesures

Les données de l'outil d'analyse sont disponibles dans votre script de mesure via le *context* paramètre. Accédez aux données structurées à l'aide du code suivant :

```
// Access the parser tool output from context
var parserToolOutput = context['AgenticExecutionParserTool.output'];
if (typeof parserToolOutput == "string") {
 parserToolOutput = JSON.parse(parserToolOutput);
}
var parserToolPayload = parserToolOutput.payload;
var parserToolStatus = parserToolOutput.status;

// Extract individual sections from payload
var inputs = parserToolPayload.executionInputs;
var outputs = parserToolPayload.executionOutputs;
var messages = parserToolPayload.executionMessages;
var planDetails = parserToolPayload.executionPlanDetails;
```

Directives générales pour les exécutions d'évaluation de workflow agentique

Découvrez les exécutions d'évaluation agentique et différentes recommandations pour évaluer vos workflows agentiques par rapport à des ensembles de données afin de vérifier l'achèvement, les performances et l'exécution de l'outil.

Vue d'ensemble des exécutions d'évaluation agentique

Les exécutions d'évaluation des workflows agentiques évaluent les exécutions de workflow agentiques pour différentes mesures, telles que l'achèvement des tâches, les performances et l'exécution de l'outil. Vous pouvez créer des jeux de données à l'aide de journaux pour les workflows agentiques.

Quand exécuter des évaluations agentiques

Exécuter après avoir collecté suffisamment de données.

Les exécutions d'évaluation sont mesurées par rapport aux journaux de l'activité du workflow agentique sur votre instance.

Exécutez des évaluations agentiques lorsque vous apportez des changements importants.

Après avoir mis à jour le workflow agentique, vous pouvez exécuter une exécution d'évaluation agentique pour suivre l'efficacité de la nouvelle version.

Choisir une méthode d'évaluation

Passez en revue les options de méthode d'évaluation.

L'évaluation Configuration guidée agentique fournit des informations sur chaque méthode d'évaluation, y compris ce qu'elles mesurent et comment elles fonctionnent. Vous pouvez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

également consulter les questions courantes dans la barre latérale pour obtenir des réponses sur les mesures disponibles.

Utilisez plusieurs méthodes d'évaluation à la fois.

Le choix de plusieurs méthodes d'évaluation peut fournir une meilleure image globale des performances du workflow agentique.

Création d'un jeu de données

Utilisez des filtres pour cibler les bonnes données.

Ajoutez des filtres aux journaux d'exécution pour contrôler exactement par rapport à quoi vous mesurez votre workflow agentique. Filtrez différents délais pour vérifier que vous mesurez la dernière version d'un workflow. Vous pouvez sélectionner **Voir l'aperçu** pour afficher une liste des enregistrements. Vous pouvez également utiliser les cases à cocher pour sélectionner des enregistrements individuels par rapport auxquels effectuer la mesure.

Exemples d'utilisation d'agents IA

Passez en revue les différentes façons dont vous pouvez tirer parti de l'application Now Assist Agents IA dans les workflows agentiques sur l'ensemble de la plateforme.

Résoudre un incident

Aidez vos agents actifs à résoudre un incident plus rapidement avec Now Assist des agents IA à l'aide du Now Assist panneau.

https://player.vimeo.com/video/1098087911?h=d89ede16f9&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incidents** > **Affecté à vous** et ouvrez un incident que vous souhaitez résoudre.
   Lorsque vous ouvrez un incident, l'application Now Assist vérifie si un plan est disponible à l'aide d'agents IA et affiche que Now Assist dispose d'un plan pour résoudre INCXXXXXXX. Ouvrez le panneau Now Assist pour afficher le plan. message dans une bannière.

   Remarque :
   Vous pouvez sélectionner la bannière et accéder directement à la conversation sur le Now Assist panneau pour terminer la tâche.

2. Ouvrez le Now Assist panneau à l'aide de Now Assist
   Now Assist Fournit les étapes de résolution de l'incident.
3. Dans le Now Assist panneau, entrez Oui.
   Lorsque l'agent actif entre Oui, il peut poursuivre avec le plan d'exécution proposé par les Now Assist agents IA. L'agent actif vérifie la conversation et ajoute d'autres entrées, si nécessaire, pour résoudre l'incident.

Examiner et mettre à jour les tickets avec l'agent IA de statut du ticket

Examinez l'état de vos tickets et effectuez des actions de ticket standard, telles que l'ajout de commentaires, à l'aide de l'agent IA de statut du ticket dans Now Assist .Agent virtuel

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : par défaut, tout utilisateur authentifié ayant accès au portail pour lequel l'agent IA d'état du ticket est activé peut accéder à l'agent IA. Des rôles supplémentaires peuvent être requis en fonction de la configuration de votre administrateur.

Procédure

1. Accédez à votre Portail de services et ouvrez Agent virtuel pour commencer une nouvelle conversation.

   Selon la configuration, vous pouvez également accéder à cet agent IA dans le Now Assist panneau ou Microsoft Teams avec myBot.

2. Saisissez l'un des énoncés suivants :
   - Pouvez-vous répertorier tous les tickets ouverts que j'ai créés ?
   - Quel est l'état actuel de mon incident INC001 ?
   - Ajouter un commentaire à INC001 « J'ai besoin de votre aide pour corriger cette demande dès que possible. S'il vous plaît, donnez la priorité à cela."
   - Pouvez-vous vérifier l'avancement le plus récent de ma demande la plus récente ?
3. Répondez à toutes les questions de suivi.

Résultats

L'agent IA de statut du ticket a utilisé divers outils pour vérifier et mettre à jour vos tickets.

Now Assist Référence des agents IA

Trouvez plus d'informations sur les rôles d'utilisateur, les tables et les différentes propriétés installées dans Now Assist les agents IA.

Now Assist Rôles des agents IA

Les rôles suivants sont installés avec Now Assist AI Agents avec une application compatible Now Assist .

Rôles nécessaires pour configurer ou surveiller les agents IA

Rôle	Description
Administrateur d'agent IA [sn_aia_admin]	Administrateur de l'application. Un utilisateur disposant du rôle sn_aia_admin peut créer, lire, mettre à jour et supprimer des enregistrements.
Visionneuse d'agent IA [sn_aia_viewer]	Accès en lecture seule à l'application. Un utilisateur disposant du rôle sn_aia_viewer dispose d'un accès en lecture et aux rapports sur toutes les tables.

Now Assist Propriétés système des agents IA

Voici les propriétés système qui définissent les valeurs et le comportement par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système à utiliser pour configurer les agents IA

Propriété	Description
sn_aia.agent_llm_provider	Définit le fournisseur de service LLM (grand modèle de langage) pour les agents IA. Valeur par défaut : **azure_openai**.
sn_aia.agent_tool_supported_data_types	Définit une liste séparée par des virgules des types de données pris en charge pour les outils utilisés par les agents pour le spoke Centre d'intégration. Chaque valeur correspond au champ de nom des enregistrements de la table Classes de champs [sys_glide_object].
sn_aia.analytics_dashboard_sysid	Fournit la sys_id du tableau de bord d'analyse des agents IA. read_roles : sn_aia.admin et sn_aia.viewer
sn_aia.continuous_communicator_output_limit	Définit le nombre maximal de sorties continues que l'agent d'orchestration IA peut déclencher pour montrer aux utilisateurs. Valeur par défaut : **3**
sn_aia.continuous_tool_execution_limit	Définit le nombre maximal d'utilisations consécutives pour le même outil. Valeur par défaut : **7**
sn_aia.enable_usecase_tool_execution_mode_override	Permet d'exécuter des workflows agentiques de manière entièrement autonome, en remplaçant tout outil non automatisé du workflow agentique. Valeur par défaut : **faux**
sn_aia.ltm.category.auto_create	Active les catégories générées par l'IA si aucune catégorie correspondante n'existe. Valeur par défaut : **faux**
sn_aia.ltm.enable_long_term_memory	Active la mémoire à long terme pour les agents IA. Toutes les interactions précédentes de l'utilisateur sont utilisées comme contexte pour le LLM. Valeur par défaut : **faux**
sn_aia.maximum_agent_tools	Définit le nombre maximal d'outils qui peuvent être affectés à un agent IA. Valeur par défaut : **20**
sn_aia.max_scheduled_trigger_query	Définit le nombre d'enregistrements traités lorsqu'un déclencheur planifié est détecté. Valeur par défaut : **10**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système à utiliser pour configurer les agents IA (suite)

Propriété	Description
	Write_role : administrateur
sn_aia.mid_skill_switch_enabled	Active le changement de compétence intermédiaire. Valeur par défaut : **faux**
sn_aia.react_failure_retry_max_limit	Définit le nombre maximal de nouvelles tentatives en cas d'échec d'exécution. Valeur par défaut : **3**
sn_nowassist_va.router_redirect_va_agentic	Détermine la découverte de l'agent IA dans Agent virtuel. Si la valeur est définie sur *NEVER*, Agent virtuel continue questions-réponses sans IA agentique. Valeur par défaut : *ROUTER_DECISION*
com.glide.cs.dynamic.capability.timeout	Définit le délai d'expiration du descripteur d'expertise AIA. Valeur par défaut : **180**. Write_role : administrateur.
sn_aia.enable_follow_up	Permet aux utilisateurs de poursuivre la conversation avec des suivis une fois l'exécution du workflow agentique terminée. Valeur par défaut : **vrai**.
sn_aia.follow_up_message	Définit un message de suivi envoyé une fois l'exécution terminée. Valeur par défaut : **Comment puis-je encore vous aider ?**
sn_aia.allow_context_sharing	Active le partage de la mémoire à court terme, ce qui permet au contexte de persister tout au long de l'exécution au sein de la même conversation. Valeur par défaut : **true**
sn_aia.agent_strategy_choice_enabled	Permet d'afficher la stratégie de raisonnement LLM dans l'écran de configuration de l'agent. Valeur par défaut : **false**
sn_aia.context_sharing_strategy	Cette propriété définit la stratégie à utiliser pour stocker la mémoire à court terme d'une exécution. Valeur par défaut : **summarise**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système à utiliser pour configurer les agents IA (suite)

Propriété	Description
sn_aia.enable_agent_tool_input_value_overrides	Vous permet de remplacer la valeur d'entrée de l'outil d'agent. Valeur par défaut : **vrai**.
sn_aia.follow_up_qna_failure_limit	Définit la limite de fin d'exécution si le nombre de questions et réponses consécutives n'est pas disponible dans le suivi. Valeur par défaut : **1**.
sn_aia.ltm.use_memory_for_ai_agent	Active la mémoire à long terme pour les interactions avec l'agent IA. Lorsque cette option est activée, les mémoires utilisateur stockées sont utilisées lors des interactions avec l'agent IA. Valeur par défaut : **vrai.**
sn_aia.quick_mode_failure_retry_max_limit	Définit une limite maximale de nouvelles tentatives en cas d'échec de l'exécution du mode rapide. Valeur par défaut : **3**.
sn_aia.données_contexte_utilisateur	Définit une liste séparée par des virgules de données contextuelles utilisateur à utiliser avec les agents IA. La liste est utilisée pour sélectionner les données disponibles de l'API du graphe de connaissances : getUserContext. Liste des informations utilisateur disponibles : • Profil • responsable • Subordonnés • actifs Les informations utilisateur peuvent également être personnalisées en remplaçant la méthode `getUserContext` via `UserContextUtil`. Si elle est personnalisée, la propriété doit définir la liste des clés séparées par des virgules générée par la méthode `getUserContext` personnalisée. Valeur par défaut : **profil**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Now Assist Tables d'agents IA installées

Les tables suivantes sont installées pour que Now Assist les agents IA fonctionnent comme prévu :

Tables utilisées pour configurer les agents IA

Table	Description
Workflows agentiques [sn_aia_usecase]	Liste des workflows agentiques configurés.
Agents IA [sn_aia_agent]	Liste des agents IA configurés.
Outils [sn_aia_tool]	Liste des outils utilisés par un agent IA.
Stratégies [sn_aia_strategy]	Liste des stratégies utilisées par un agent IA.
Équipes [sn_aia_team]	Équipe qui est un groupe d'agents répertoriés.
Membres de l'équipe [sn_aia_team_member]	Liste des équipes mappées à un agent.
Outils d'agents [sn_aia_agent_tool_m2m]	Liste d'outils mappés à un agent IA.
Agent IA : configurations des déclencheurs [sn_aia_trigger_configuration]	Liste des déclencheurs créés pour un workflow agentique.
Tâches d'exécution [sn_aia_execution_task]	Liste des tâches par ID de plan d'exécution.
Messages [/sn_aia_message]	Liste des messages enregistrés dans les conversations de l'agent IA à destination et en provenance des utilisateurs humains.
Exécutions des outils [sn_aia_tools_execution]	Liste des outils exécutés par l'ID du plan. **Remarque :** Les enregistrements de la table Exécutions des outils expirent et deviennent indisponibles après une période de 13 mois.
Plans d'exécution [sn_aia_execution_plan]	Liste des exécutions de plans par ID de conversation.
Outils d'agents [sn_aia_agent_tool_m2m]	Liste des outils et maximum d'exécutions automatiques.
Configurations des agents IA [sn_aia_agent_config]	Liste des agents IA actifs configurés pour l'expertise dans laquelle ils seront utilisés.
Propriétés de l'agent [sn_aia_property]	Liste des enregistrements créés pour masquer les citations spécifiques aux agents IA et aux workflows agentiques.
Métadonnées de l'IA générative M2M [sn_aia_gen_ai_m2m]	Liste des métadonnées de l'IA générative et nombre maximal d'exécutions automatiques. Gère le mappage entre les métadonnées du journal de l'IA générative sn_aia_execution_task et de l'IA générative. Si deux appels de grand modèle de langage (LLM) sont effectués vers le sn_aia_execution_task, la table sn_aia_gen_ai_m2m dispose de deux enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables utilisées pour configurer les agents IA (suite)

Table	Description
Mesures de rapport [sn_aia_report_metric]	Liste des mesures du rapport.

Tableau de bord d'analyse de l'agent IA

Suivez l'utilisation de l'agent IA et le gain d'efficacité sur votre instance grâce au tableau de bord Analyse de l'agent IA. Le tableau de bord peut révéler des tendances dans la façon dont les agents IA sont utilisés pour améliorer le délai de résolution et le nombre de tâches fermées.

Rôles ServiceNow AI Platform requis

Pour utiliser le tableau de bord d'analyse d'agent IA, vous devez disposer du rôle sn_aia.viewer ou sn_aia.admin.

Si vous souhaitez modifier le tableau de bord, vous devez le dupliquer et appliquer les modifications à la copie. Vous pouvez rediriger la page Analyse du Studio d'agent IA vers le nouveau tableau de bord en remplaçant le sys_id de tableau de bord dans la propriété `sn_aia.analytics_dashboard_sysid`système.

Accéder au tableau de bord d'analyse d'agent IA

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Analyse**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir de la page de Studio d'agents IA vue d'ensemble. Accédez à la section Workflows agentiques récents et activité des agents IA et sélectionnez le lien **Afficher l'analyse** .

Indicateurs

La plupart des indicateurs sont mis à jour quotidiennement. Les indicateurs de latence sont mis à jour toutes les 15 minutes.

Une fois que vous avez installé Now Assist les agents IA, vous pouvez collecter les données initiales en exécutant la tâche de collecte de données historiques [Now Assist Agents IA]. Les autres tâches de collecte de données, collecte de données quotidienne [Now Assist Agents IA] et [Now Assist Agents IA] Collecte de données périodique », mettent à jour les indicateurs.

Indicateurs automatisés pour les agents IA

Nom	Description
Latence du workflow agentique	Temps nécessaire pour qu'un workflow agentique se termine.
Plan d'exécution de l'agent IA Latence P90	Temps nécessaire pour que 90 % des plans d'exécution d'agent IA dans un système soient traités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs automatisés pour les agents IA

(suite)

Nom	Description
Plan d'exécution de l'agent IA Latence P95	Temps nécessaire pour que 95 % des plans d'exécution d'agents IA dans un système soient traités.
Plan d'exécution de l'agent IA Latence P99	Temps nécessaire pour que 99 % des plans d'exécution d'agents IA dans un système soient traités.
Latence des agents IA	Temps nécessaire pour qu'un agent IA soit traité dans un système.
Tous les workflows agentiques	Nombre total de workflows agentiques créés avant aujourd'hui.
Tous les agents IA	Nombre total d'agents IA créés avant aujourd'hui.
Tous les outils	Nombre total d'outils créés avant aujourd'hui.
Latence LLM P90	Temps nécessaire pour que 90 % des demandes LLM dans un système soient traitées.
Latence LLM P95	Temps nécessaire pour que 95 % des demandes LLM dans un système soient traitées.
Latence LLM P99	Temps nécessaire pour que 95 % des demandes LLM dans un système soient traitées.
Nombre de tâches fermées	Nombre total de tâches fermées.
Nombre de tâches fermées avec l'assistant d'agent IA	Nombre total de tâches fermées aujourd'hui qui ont été fermées avec des workflows agentiques ou des agents IA.
Durée cumulée des tâches fermées	Temps total nécessaire pour fermer les tâches.
Durée cumulée des tâches fermées avec l'assistant d'agent IA	Temps total nécessaire pour fermer aujourd'hui des tâches qui ont été fermées avec des workflows agentiques ou des agents IA.
Latence P90 de l'exécution de l'outil	Temps nécessaire pour que 90 % des exécutions d'outils dans un système soient traitées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs automatisés pour les agents IA

(suite)

Nom	Description
Latence P95 de l'exécution de l'outil	Temps nécessaire pour que 95 % des exécutions d'outils dans un système soient traitées.
Latence P99 de l'exécution de l'outil	Temps nécessaire pour que 99 % des exécutions d'outils dans un système soient traitées.
Latence de l'outil	Temps nécessaire pour qu'un outil soit traité dans un système.
Nombre total de conversations CS	Nombre total de conversations dans le panneau Now Assist ou l'Agent virtuel.
Nombre total de plans d'exécution	Nombre total de plans d'exécution créés par les workflows agentiques et les agents IA aujourd'hui.
Nombre total de tâches d'exécution	Nombre total de tâches exécutées par les workflows agentiques et les agents IA aujourd'hui.
Nombre total d'exécutions d'outils	Nombre total d'exécutions d'outils dans des workflows agentiques et des agents IA aujourd'hui.
Plan d'exécution du cas d'utilisation Latence P90	Temps nécessaire pour que 90 % des workflows agentiques d'un système soient traités.
Plan d'exécution du cas d'utilisation Latence P95	Temps nécessaire pour que 95 % des workflows agentiques d'un système soient traités.
Plan d'exécution du cas d'utilisation Latence P99	Temps nécessaire pour que 99 % des workflows agentiques dans un système soient traités.

Indicateurs de formule pour les agents IA

Nom	Description
% de conversations avec un agent IA ou un workflow agentique défini	Nombre de conversations dans le panneau Now Assist ou Agent virtuel avec un workflow agentique ou agentique IA défini, divisé par le nombre total de conversations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs de formule pour les agents IA

(suite)

Nom	Description
Délai moyen de fermeture d'une tâche	Délai moyen nécessaire pour qu'une tâche passe de la création à la clôture.
Délai moyen de fermeture d'une tâche avec l'assistant d'agent IA	Temps moyen nécessaire pour qu'une tâche passe de la création à la fermeture avec un workflow agentique ou un agent IA impliqué.
Gain d'efficacité	Pourcentage de gain d'efficacité en comparant le temps moyen nécessaire pour fermer une tâche avec l'assistant d'agent IA à une tâche fermée sans l'assistant d'agent IA.
Pourcentage de tâches fermées à l'aide d'agents IA	Nombre de tâches fermées à l'aide d'agents IA et de workflows agentiques divisé par le nombre total de tâches.

Répartitions

Différentes répartitions vous permettent de diviser les données différemment pour suivre des aspects spécifiques de l'utilisation de l'agent IA. Toutes les répartitions ne sont pas disponibles pour tous les indicateurs.

- Workflow agentique
- Agent IA
- État d'exécution de l'agent IA
- Mesure de latence
- Outil
- Mesure de latence de l'outil

Filtres

Vous pouvez filtrer des données pour examiner un sous-ensemble de tendances. La table suivante répertorie les filtres disponibles sur le tableau de bord d'analyse d'agent IA.

Filtres sur les pages du tableau de bord d'analyse d'agent IA

Page	Filtres disponibles
Statut	Heures de création
Aperçus	• Heures de création • Workflow agentique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Filtres sur les pages du tableau de bord d'analyse d'agent IA (suite)

Page	Filtres disponibles
	• Agent IA • Type d'agent IA
Assistance consommation	• Heures de création • Workflow agentique • Agent IA • Type d'agent IA
Performances	• Heures de création • Workflow agentique • Agent IA • Type d'agent IA • Outil
Dépannage	Heures de création

Visualisations des données

Les visualisations sont des éléments graphiques qui peuvent être utilisés pour afficher les tendances des données, les pourcentages et les scores. Le tableau de bord d'analyse d'agent IA comprend les visualisations suivantes.

Visualisations de données sur la page de vue d'ensemble du tableau de bord d'analyse d'agent IA

Titre	Type	Description
CSAT moyen déduit pour les agents IA au cours des 7 derniers jours	Tableau de résultats	Score généré par l'IA estimant ce qu'un client évaluerait la réponse de l'IA. 1 étant l'utilisateur est extrêmement insatisfait et 5 étant l'utilisateur est extrêmement satisfait de l'interaction.
Tâches d'exécution au cours des 7 derniers jours	Graphique à secteurs	Tâches d'exécution divisées par état (Réussite, En cours, Annulé, Mis en file d'attente).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisations de données sur la page de vue d'ensemble du tableau de bord d'analyse d'agent IA (suite)

Titre	Type	Description
Erreurs de l'agent IA au cours des 90 derniers jours	Graphique linéaire	Nombre d'erreurs observées par les agents IA au cours des 90 derniers jours, réparties par semaine.
Type d'outil de l'agent IA	Graphique à secteurs	Outils divisés par type. Exemple : script, action de flux, flux secondaire, etc.
Mode d'exécution de l'outil d'agent IA	Graphique à secteurs	Outils divisés par mode d'exécution autonome ou supervisé.
Plans d'exécution au cours des 7 derniers jours	Graphique à secteurs	Plans d'exécution divisés par état (Terminé, Terminé, Terminé ou En cours)
Exécutions de l'agent IA	Liste	Liste des exécutions d'agents IA. La liste est divisée par agent IA et statut d'exécution de l'agent IA. Les colonnes s'étendent sur plusieurs semaines, et il y a des pourcentages de changement et des lignes de tendance comparant la semaine en cours à la semaine précédente.
Nombre de workflows agentiques	ligne de tendance	Nombre total de workflows agentiques. Les workflows agentiques créés au cours du dernier jour et une ligne de tendance sont affichés.
Nombre d'agents IA	ligne de tendance	Nombre total d'agents IA. Les agents IA créés au cours du dernier jour et une ligne de tendance sont affichées.
Nombre d'outils	ligne de tendance	Nombre total d'outils. Les outils créés au cours du dernier jour et une ligne de tendance sont affichés.
Plans d'exécution de l'agent IA	Liste	Liste des plans d'exécution de l'agent IA. La liste est ventilée par workflow agentique. Les colonnes s'étendent sur plusieurs semaines, et il y a des pourcentages de changement et des lignes de tendance comparant la semaine en cours à la semaine précédente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisations de données sur la page d'état du tableau de bord d'analyse d'agent IA

Titre	Type	Description
Plans d'exécution de l'agent IA	Cartes de score	Quatre cartes de score, une pour chaque état de plan d'exécution (prêt, en cours en cours, terminé et terminé).
Exécutions de l'agent IA	Cartes de score	Quatre cartes de score, une pour chaque état de plan d'exécution (En cours en ce moment, Terminé, Réussi et Erreurs/Annulé).
Exécutions de l'outil/ l'agent IA	Liste	Liste des exécutions d'agents et d'outils IA. La liste est ventilée par agent et outil IA, et il existe des colonnes pour chaque état (Annulé, En cours, Mis en file d'attente et Réussite).

Visualisations de données sur la page de valeur du tableau de bord d'analyse d'agent IA

Titre	Type	Description
Tâches fermées à l'aide d'agents IA	ligne de tendance	Pourcentage de tâches fermées à l'aide d'agents IA. La ligne de tendance s'affiche.
Gain d'efficacité de fermeture de tâche grâce aux agents IA	ligne de tendance	Pourcentage d'efficacité gagnée avec les workflows agentiques et les agents IA. La ligne de tendance s'affiche.
Délai moyen de clôture assisté par des agents IA	ligne de tendance	Délai moyen nécessaire pour qu'une tâche passe de la création à la fermeture avec l'implication d'un agent IA ou d'un workflow agentique. La ligne de tendance s'affiche.
CSAT déduit des agents IA	Tableau de résultats	Score CSAT estimé calculé à l'aide de l'IA en fonction de la qualité subjective des réponses des agents IA. 1 étant l'utilisateur est extrêmement insatisfait et 5 étant l'utilisateur est extrêmement satisfait de l'interaction.
Session déduite CSAT	Tableau de résultats	Score CSAT estimé calculé à l'aide de l'IA en fonction des interactions de session globales d'un utilisateur. 1 étant l'utilisateur est extrêmement insatisfait et 5 étant l'utilisateur est extrêmement satisfait de l'interaction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisations de données sur la page de valeur du tableau de bord d'analyse d'agent IA (suite)

Titre	Type	Description
Transferts et escalades à l'aide d'agents IA	Histogramme	Score estimé à l'aide de l'IA qui indique si l'utilisateur a demandé une escalade ou s'il y a eu un transfert vers un autre agent IA ou humain.
Effort de l'utilisateur requis avec les agents IA	Histogramme	Nombre de scores générés par l'IA qui mesure le temps et l'énergie que les utilisateurs ont dû consacrer lors de leur interaction avec un agent IA. Les valeurs sont sur une échelle de 3 points : faible, moyen et élevé.
Prochaines étapes recommandées par l'agent IA	Histogramme	Nombre de scores générés par l'IA qui indiquent si l'agent IA a récapitulé le résultat et fourni des instructions ou des conseils clairs sur ce que le client doit faire ensuite, le cas échéant. Les valeurs sont sur une échelle de 3 points : faible, moyen et élevé.
L'agent IA a résolu la demande des utilisateurs	Tableau de résultats	Score généré par l'IA qui indique si l'agent IA a résolu la demande de l'utilisateur. Les valeurs peuvent être oui, non ou inconnu.
Frustration des utilisateurs vis-à-vis des agents IA	Histogramme	Score généré par l'IA qui indique si l'utilisateur a exprimé sa frustration à un moment donné de la conversation.
Empathie de l'agent IA	Tableau de résultats	Un score généré par l'IA qui indique si l'agent IA a fait preuve d'empathie et d'amitié. Les valeurs sont sur une échelle de 3 points : faible, moyen et élevé.
Confusion de l'utilisateur ou de l'agent IA	Histogramme	Nombre de scores générés par l'IA qui indiquent si l'utilisateur ou l'agent IA est confus à tout moment de la conversation.
10 principaux workflows agentiques avec le CSAT de session le plus élevé	Histogramme	10 premiers workflows agentiques par score CSAT le plus élevé.
10 derniers workflows agentiques avec	Histogramme	10 derniers workflows agentiques par score CSAT.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisations de données sur la page de valeur du tableau de bord d'analyse d'agent IA (suite)

Titre	Type	Description
le CSAT de session le plus élevé		
10 premiers agents IA avec le CSAT de session le plus élevé	Histogramme	10 premiers agents IA par score CSAT le plus élevé.
10 derniers agents IA avec le CSAT de session le plus élevé	Histogramme	Les 10 derniers agents IA par score CSAT.
Conversations quotidiennes de l'agent IA	ligne de tendance	Nombre total de conversations d'agent IA dans le panneau Now Assist ou Agent virtuel. La ligne de tendance s'affiche.
% de conversations utilisant des agents IA	ligne de tendance	Pourcentage de conversations d'agent IA dans le panneau Now Assist ou Agent virtuel qui ont utilisé des workflows agentiques ou des agents IA. La ligne de tendance s'affiche.
Indicateurs de prise en charge du gain d'efficacité	Liste	Liste des indicateurs. La liste est ventilée par indicateur. Les colonnes s'étendent sur une période donnée.

Visualisations de données sur la page de consommation de l'assistant de tableau de bord d'analyse d'agent IA

Titre	Type	Description
Somme des assistants d'agent IA	Tableau de résultats	Nombre total d'assistants utilisés sur l'instance pour les agents IA et les workflows agentiques.
Somme des assistants d'agent IA par un tiers	Graphique à secteurs	Totaux et pourcentages de passes décisives divisés par niveau. Une assistance est marquée comme petite jusqu'à ce que le nombre d'exécutions d'outils dépasse 20.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisations de données sur la page de consommation de l'assistant de tableau de bord d'analyse d'agent IA (suite)

Titre	Type	Description
Nombre d'exécutions d'agents IA par niveau d'assistance.	Graphique à secteurs	Nombre de niveaux d'assistance pour les agents IA et les workflows agentiques. Une assistance est marquée comme petite jusqu'à ce que le nombre d'exécutions d'outils dépasse 20.
10 principaux workflows agentiques consommant des assistances	Graphique à secteurs	Pourcentages d'assistances consommées parmi les 10 principaux workflows agentiques consommant des assistances.
Somme des assistants d'agents IA	Histogramme	Nombre total d'assistants utilisés par les agents IA répartis par jour.
Nombre d'exécutions d'agents IA par niveau d'assistance	Histogramme	Nombre d'assistants utilisés par les agents IA répartis par niveau d'assistance et par jour.
Nombre d'exécutions d'agents IA par workflow agentique	Histogramme	Nombre d'assistants utilisés par les agents IA répartis par workflow agentique.
Somme des assistants d'agent IA par agent IA	Histogramme	Nombre d'assistants utilisés par les agents IA répartis par agent IA.
Nombre moyen d'exécutions d'outils par workflow agentique	Liste	Nombre d'outils exécutés par un workflow agentique, répartis par workflow agentique et par jour.
Nombre moyen d'exécutions d'outils par niveau d'assistance	Liste	Nombre d'outils exécutés par un workflow agentique, répartis par niveau d'assistance et par jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisations de données sur la page des performances du tableau de bord d'analyse d'agent IA

Titre	Type	Description
Latence du workflow agentique P90	Tableau de résultats	Durée en secondes de 90 % des workflows agentiques dans un système à traiter.
Latence du workflow agentique P95	Tableau de résultats	Durée en secondes de 95 % des workflows agentiques dans un système à traiter.
Latence du workflow agentique P99	Tableau de résultats	Durée en secondes de 99 % des workflows agentiques dans un système à traiter.
Nombre total de workflows agentiques exécutés par heure	Histogramme	Visualisation de l'heure de la journée à laquelle les workflows agentiques ont été exécutés par heure.
Nombre total d'erreurs de workflows agentiques par heure	Histogramme	Visualisation de l'heure de la journée à laquelle les workflows agentiques ont été exécutés et ont connu une erreur par heure.
Latence du workflow agentique	Graphique en courbes	Latence du workflow agentique dans le temps. Utilise trois indicateurs différents : P90 suit les 90 % des exécutions les plus rapides, P95 suit les 95 % des exécutions les plus rapides et P99 suit les 99 % des exécutions les plus rapides.
Latence du workflow agentique (moyenne hebdomadaire)	Graphique en courbes	Latence du workflow agentique dans le temps. Utilise trois indicateurs différents : P90 suit les 90 % des exécutions les plus rapides, P95 suit les 95 % des exécutions les plus rapides et P99 suit les 99 % des exécutions les plus rapides.
Latence du workflow agentique (moyenne quotidienne)	Table	Latence moyenne du workflow agentique aujourd'hui. Chaque ligne est un workflow agentique et chaque colonne est une mesure de latence différente. Utilise trois indicateurs différents : P90 suit les 90 % des exécutions les plus rapides, P95 suit les 95 % des exécutions les plus rapides et P99 suit les 99 % des exécutions les plus rapides.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisations de données sur la page des performances du tableau de bord d'analyse d'agent IA (suite)

Titre	Type	Description
Latence des agents IA P90	Tableau de résultats	Durée en secondes de 90 % des exécutions d'agents IA dans un système à traiter.
Latence des agents IA P95	Tableau de résultats	Durée en secondes de 95 % des exécutions d'agents IA dans un système à traiter.
Latence des agents IA P99	Tableau de résultats	Durée en secondes de 99 % des exécutions d'agents IA dans un système à traiter.
Nombre total d'agents IA exécutés par heure	Histogramme	Visualisation de l'heure de la journée à laquelle les exécutions de l'agent IA ont été exécutées par heure.
Nombre total d'erreurs d'agent IA par heure	Histogramme	Visualisation de l'heure de la journée à laquelle les exécutions de l'agent IA ont été exécutées et ont connu une erreur par heure.
Latence des agents IA	Graphique en courbes	Latence de l'agent IA dans le filtre temporel. Utilise trois indicateurs différents : P90 suit les 90 % des exécutions les plus rapides, P95 suit les 95 % des exécutions les plus rapides et P99 suit les 99 % des exécutions les plus rapides.
Latence de l'agent IA (moyenne hebdomadaire)	Graphique en courbes	Latence de l'agent IA dans le temps et par semaine. Utilise trois indicateurs différents : P90 suit les 90 % des exécutions les plus rapides, P95 suit les 95 % des exécutions les plus rapides et P99 suit les 99 % des exécutions les plus rapides.
Latence de l'agent IA (moyenne quotidienne)	Table	Latence moyenne de l'agent IA aujourd'hui. Chaque ligne est un agent IA et chaque colonne est une mesure de latence différente. Utilise trois indicateurs différents : P90 suit les 90 % des exécutions les plus rapides, P95 suit les 95 % des exécutions les plus rapides et P99 suit les 99 % des exécutions les plus rapides.
Latence de l'outil P90	Tableau de résultats	Durée en secondes de 90 % des exécutions d'outils dans un système à traiter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisations de données sur la page des performances du tableau de bord d'analyse d'agent IA (suite)

Titre	Type	Description
Latence de l'outil P95	Tableau de résultats	Durée en secondes de 95 % des exécutions d'outils dans un système à traiter.
Latence de l'outil P99	Tableau de résultats	Durée en secondes de 99 % des exécutions d'outils dans un système à traiter.
Nombre total d'outils exécutés par heure	Histogramme	Visualisation de l'heure de la journée à laquelle les exécutions d'outils ont été exécutées par heure.
Nombre total d'erreurs d'outils par heure	Histogramme	Visualisation de l'heure de la journée à laquelle les exécutions d'outils ont été exécutées et ont connu une erreur par heure.
Latence de l'outil	Graphique en courbes	Latence de l'outil dans le filtre temporel. Utilise trois indicateurs différents : P90 suit les 90 % des exécutions les plus rapides, P95 suit les 95 % des exécutions les plus rapides et P99 suit les 99 % des exécutions les plus rapides.
Latence de l'outil (moyenne hebdomadaire)	Graphique en courbes	Latence de l'outil dans le temps et par semaine. Utilise trois indicateurs différents : P90 suit les 90 % des exécutions les plus rapides, P95 suit les 95 % des exécutions les plus rapides et P99 suit les 99 % des exécutions les plus rapides.
Latence de l'outil (moyenne quotidienne)	Table	Latence moyenne de l'outil aujourd'hui. Chaque ligne est un outil et chaque colonne est une mesure de latence différente. Utilise trois indicateurs différents : P90 suit les 90 % des exécutions les plus rapides, P95 suit les 95 % des exécutions les plus rapides et P99 suit les 99 % des exécutions les plus rapides.
Latence LLM P90	Tableau de résultats	Durée en secondes du traitement de 90 % des demandes LLM dans un système.
Latence LLM P95	Tableau de résultats	Durée en secondes de 95 % des demandes LLM dans un système à traiter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisations de données sur la page des performances du tableau de bord d'analyse d'agent IA (suite)

Titre	Type	Description
Latence LLM P99	Tableau de résultats	Durée en secondes de traitement de 99 % des demandes LLM dans un système.
Latence LLM	Graphique en courbes	Latence de l'outil dans le filtre temporel. Utilise trois indicateurs différents : P90 suit les 90 % des exécutions les plus rapides, P95 suit les 95 % des exécutions les plus rapides et P99 suit les 99 % des exécutions les plus rapides.
Latence LLM (moyenne hebdomadaire)	Graphique en courbes	Latence de l'outil dans le temps et par semaine. Utilise trois indicateurs différents : P90 suit les 90 % des exécutions les plus rapides, P95 suit les 95 % des exécutions les plus rapides et P99 suit les 99 % des exécutions les plus rapides.
Appels LLM par heure	Histogramme	Visualisation de l'heure à laquelle les appels LLM de la journée ont été effectués par heure.
Erreurs LLM par heure	Histogramme	Visualisation de l'heure à laquelle les appels LLM de la journée ont été effectués et ont connu une erreur par heure.

Visualisations de données sur la page de dépannage du tableau de bord d'analyse d'agent IA

Nom	Type	Description
Erreurs du workflow agentique	Liste	Liste des erreurs de workflow agentique.

Traduction automatique

Résultats de l'exécution de l'évaluation agentique

Découvrez les exécutions d'évaluation agentique et la signification des différents scores d'évaluation à partir de la page des résultats de l'évaluation agentique.

Vue d'ensemble des évaluations agentiques

Les évaluations agentiques mesurent dans quelle mesure les workflows agentiques atteignent leurs objectifs. Un modèle de service Now LLM juge le workflow agentique en fonction des journaux d'exécution de ce workflow agentique. La page des résultats d'une exécution d'évaluation affiche plusieurs mesures et scores mesurant l'achèvement des tâches et l'utilisation des outils.

Si vous exécutez une évaluation globale de l'achèvement de la tâche, la page des résultats affiche les actions recommandées pour le workflow. Les actions recommandées vous

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

donnent des suggestions de déploiement ou d'amélioration pour vous assurer que les workflows agentiques que vous déployez fonctionnent à la hauteur de vos normes.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'agent IA et d'autres analyses, vous pouvez consulter le tableau de bord d'analyse de l'agent IA dans le Studio d'agents IA.

Vue d'ensemble des résultats de l'évaluation

Pour chaque méthode d'évaluation que vous exécutez, la page des résultats affiche un score global pour le workflow agentique avec un pourcentage d'évaluations d'enregistrements réussies et une étiquette Excellent, Bon, Modéré ou Médiocre. Vous pouvez modifier les seuils de mesure pour chaque étiquette en sélectionnant **Personnaliser les seuils de mesure**.

Résultats de l'exécution de l'évaluation de l'exhaustivité de la tâche globale

Étiquette	Description	Action recommandée	Seuil par défaut
Excellent	Les tâches ont toujours été exécutées à un niveau élevé. Le workflow agentique fonctionne bien.	Procédez en toute confiance	90%–100%
Bien	La plupart des tâches ont été exécutées avec succès, mais certaines incohérences dans les performances suggèrent des domaines à améliorer.	Déployer avec prudence	70%–89%
Modéré	Un nombre important de tâches n'étaient pas entièrement terminées. Les performances sont inférieures au niveau souhaité.	Enquêter sur les causes premières d'une mauvaise exécution des tâches	50%–69%
Médiocre	Le workflow agentique échoue systématiquement à accomplir les tâches de manière adéquate. Des problèmes majeurs sont présents.	Ne pas déployer	0%–49%

Scores de mesures d'enregistrements individuels

Les évaluations sont exécutées par rapport aux tables de journal des exécutions de workflow agentique. Chaque enregistrement est noté individuellement pour chaque plan d'évaluation que vous exécutez. Les évaluations des dossiers individuels sont notées en fonction des mesures suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Scores de mesure de l'enregistrement d'exhaustivité de la tâche globale

La mesure d'achèvement global de la tâche évalue si un agent IA termine avec succès la tâche qui lui a été affectée. Il évalue les journaux d'exécution de l'agent, en s'assurant que toutes les étapes requises ont été prises et que la tâche a été accomplie de manière logique et efficace.

Numéro	Score	Description
3	Réussi	La tâche principale était entièrement terminée. Toutes les sous-tâches ont été résolues et les étapes ont suivi une séquence logique sans erreurs critiques.
2	Partiellement réussi	La tâche était partiellement terminée. Certaines sous-tâches restent non résolues ou des inefficacités ont affecté le processus.
1	En échec	La tâche n'a pas été terminée. Des sous-tâches critiques ont été abandonnées ou non résolues ou l'exécution a échoué entièrement.

Scores de mesures d'enregistrement des performances de l'outil

La mesure d'évaluation des performances de l'outil évalue la capacité d'un agent IA à sélectionner l'outil le plus approprié pour chaque étape lors de l'exécution d'une tâche.

Numéro	Score	Description
1	Vrai	Le bon outil a été choisi pour l'action dans le plan.
0	Faux	Le bon outil n'a pas été choisi.

Enregistrements d'appels d'outils scores de mesures

La mesure d'évaluation de l'appel d'outil évalue si un agent IA construit correctement les appels d'outils en validant l'exactitude, l'exhaustivité et le formatage des entrées qu'il fournit.

Numéro	Score	Description
1	Vrai	L'exhaustivité de la clé d'entrée, l'exhaustivité de la valeur d'entrée et l'exhaustivité du format d'entrée ont été réussies.
0	Faux	Un ou plusieurs des éléments Exhaustivité de la clé d'entrée, Exhaustivité des valeurs d'entrée ou Exhaustivité du format d'entrée n'ont pas réussi.

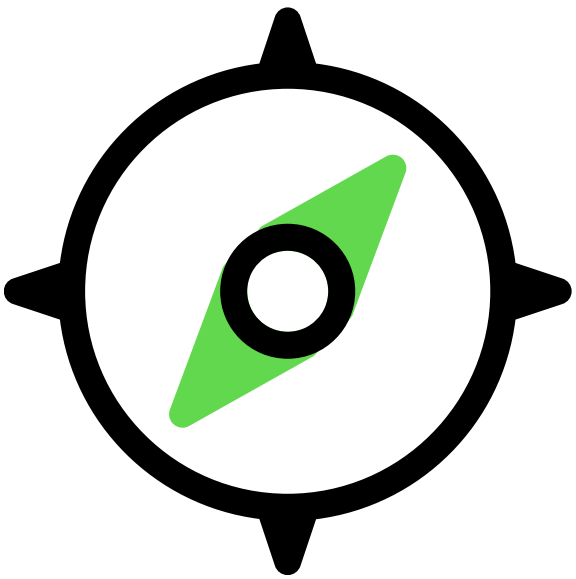
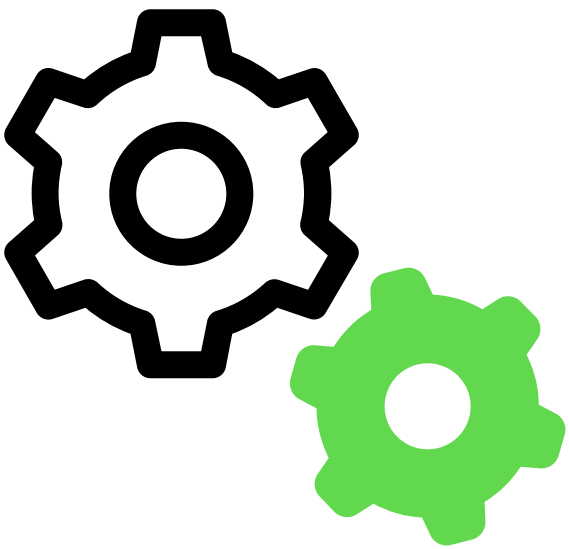
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Client Model Context Protocol

Le ServiceNow® Client Model Context Protocol (Client MCP) vous permet d'accéder aux outils du protocole de contexte de modèle hébergés en externe et publiés à l'aide d'un serveur MCP dans le ServiceNow® Studio d'agents IA.

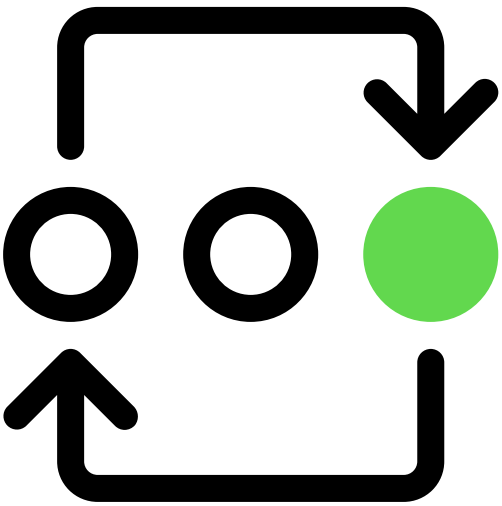
Premiers pas

Explorer	Configurer
	
En savoir plus Client MCP	Configurer le client du protocole de contexte de modèle dans Studio d'agents IA

Traduction automatique

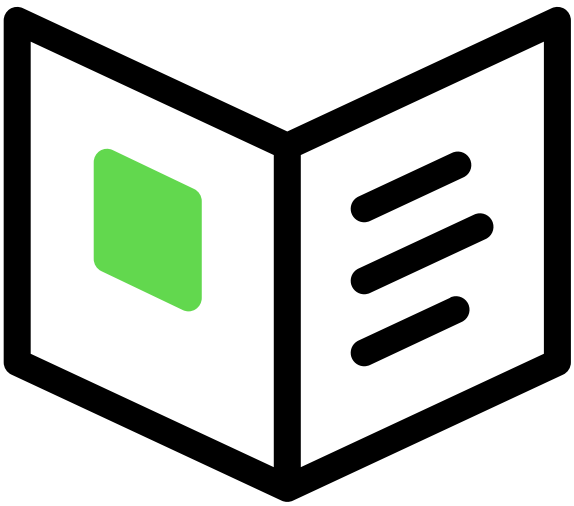
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter un serveur MCP dans Studio d'agents IA



Ajouter des serveurs MCP dans Studio d'agents IA

Référence



En savoir plus sur les rôles d’utilisateur, les tables et les propriétés dans Client MCP

Traduction automatique

Important :

- Tous les fournisseurs de modèles ne sont pas disponibles pour les clients ayant des SKU dans le pays, et certains produits/fonctionnalités Now Assist ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans le pays. Pour plus d’informations, consultez l’article KB1584492 dans la base de connaissances Now Support. Assurez-vous de vérifier les mises à jour de disponibilité des fournisseurs de modèles dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l’IRAP en Australie, les clients auto-hébergés ou dans d’autres environnements restreints. Pour en savoir plus, consultez l'article KB0743854 dans la Now Support Base de connaissances. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement disponibles que pour les clients dans certaines régions. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n’y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d’utilisation. Pour atténuer ces problèmes, il est de votre responsabilité de tester et d’évaluer l’exactitude, le préjudice et la pertinence de votre utilisation de cette application pour votre cas d’utilisation, d’utiliser une supervision humaine des résultats et de vous abstenir de vous fier uniquement aux résultats générés par l’IA à des fins de prise de décision. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous acceptez de respecter la politique d'utilisation acceptable de l'IA de ServiceNow, qui peut être mise à jour par ServiceNow.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre portail de conformité CORE.

Collecte de données

ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans le Now Assist Page Se désabonner.

Pour plus d'informations, consultez le Now Assist documentation.

Explorer Client Model Context Protocol

Le protocole MCP (Model Context Protocol) est un protocole client-serveur standardisé qui permet aux applications d'IA de découvrir et d'interagir de manière transparente avec des outils, des sources de données et des services externes. MCP facilite la communication entre une application hôte d'IA comme Studio d'agents IA, une Client MCP application intégrée dans l'hôte et un ou plusieurs serveurs MCP qui exposent des fonctionnalités spécifiques telles que des outils.

Terminologie de Client Model Context Protocol

- **Hôte MCP** : environnement d'application IA dans lequel les tâches sont lancées.
- **Client MCP** : gère la communication entre l'hôte et les serveurs MCP, en gérant les demandes et les réponses.

  L'architecture Client MCP permet aux agents IA d'étendre leurs capacités en invoquant dynamiquement des systèmes externes, ce qui permet des tâches telles que l'accès aux API, aux bases de données ou aux systèmes de fichiers de manière standard.
- **Serveur MCP** : fournit des fonctionnalités externes en exposant des outils que les agents IA peuvent utiliser.
- **Outils MCP** : outils externes exposés par les serveurs MCP à être utilisés par les agents IA.

Pourquoi utiliser MCP tools

Les outils MCP permettent une intégration transparente pour :

- Connectez votre agent IA à une grande variété d'outils externes avec une configuration minimale.
- Ajoutez plusieurs outils MCP à un agent IA pour effectuer un plus large éventail de tâches.
- Examinez et modifiez les paramètres d'entrée de l'outil selon vos besoins avant d'enregistrer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Client Model Context Protocol

Configurez le Client MCP pour exécuter des workflows agentiques avec des agents IA et des outils mappés.

La configuration Client MCP vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Incorporer des outils externes dans les agents IA basés sur ServiceNow.
- Accédez aux outils proposés sur les serveurs MCP externes.
- Intégrez Client MCP au Studio d'agents IA fichier .

En configurant des serveurs MCP, les agents IA de votre environnement peuvent exploiter efficacement des outils externes, améliorant ainsi leur capacité à effectuer des tâches complexes avec des informations à jour.

Installer Client Model Context Protocol

Installez l'application Client MCP sur votre ServiceNow instance pour activer l'utilisation des outils du serveur MCP dans les agents IA.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_mcp_client.admin

Vérifiez que vous :

- Installez le module d'extension Contrôleur d'IA générative [com.sn.generative.ai] pour utiliser le Client MCP fichier .

> **Remarque :**
> L'installation du module d'extension Contrôleur d'IA générative [com.sn.generative.ai] active les Studio d'agents IA et sur Client MCP votre instance.

- Activez l'expérience de l'outil MCP dans votre instance en définissant la `sn_aia.enable_mcp_tool` propriété système sur **vrai**.

> **Remarque :**
> ServiceNow prend en charge la version de protocole 2025-03-26 des serveurs MCP pour le client MCP.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez le Client Model Context Protocol module d'extension [sn_mcp_client] pour le trouver.

Ajout d'un serveur MCP dans Studio d'agents IA

Un serveur MCP héberge les API et les outils requis par une application d'IA, ce qui lui permet de recevoir et de traiter les appels des clients MCP pour régir le trafic entrant et promouvoir un accès sécurisé et efficace aux outils. L'ajout d'un serveur MCP dans le vous aide à tirer parti du protocole de contexte de modèle en tant qu'outil Studio d'agents IA dans un agent IA.

La connexion d'un Studio d'agents IA serveur MCP au simplifie le processus d'intégration, ce qui facilite la détection et l'appel des services. Cette connexion améliore la sécurité et la gouvernance, offrant une expérience de configuration simplifiée aux administrateurs.

L'ajout d'un serveur MCP nécessite l'ajout d'un serveur MCP dans le Studio d'agents IA. Vous pouvez ajouter un serveur MCP avec l'une des options d'authentification suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. **OAuth 2.1** : permet d'ajouter un serveur MCP avec un code d'authentification. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un serveur MCP avec OAuth 2.1.
2. **Clé API** : permet d'ajouter un serveur MCP avec une clé API. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un serveur MCP avec la clé API.
3. **Autres** : permet d'ajouter manuellement un serveur MCP en sélectionnant un enregistrement d'alias de connexion et d'informations d'identification. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un serveur MCP avec un alias de connexion et d'informations d'identification.

Remarque :
Vous devez authentifier les utilisateurs avec le serveur MCP pour ajouter l'outil MCP à un agent IA et sans authentification préalable, vous ne pouvez pas ajouter les serveurs MCP.

Ajouter un serveur MCP avec OAuth 2.1

Ajoutez un serveur MCP avec OAuth 2.1 dans le Studio d'agents IA.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_mcp_client.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
OAuth est la méthode habituelle pour authentifier les serveurs MCP. Si votre serveur MCP le prend en charge, choisissez OAuth 2.1 dans la méthode d'authentification.

Procédure

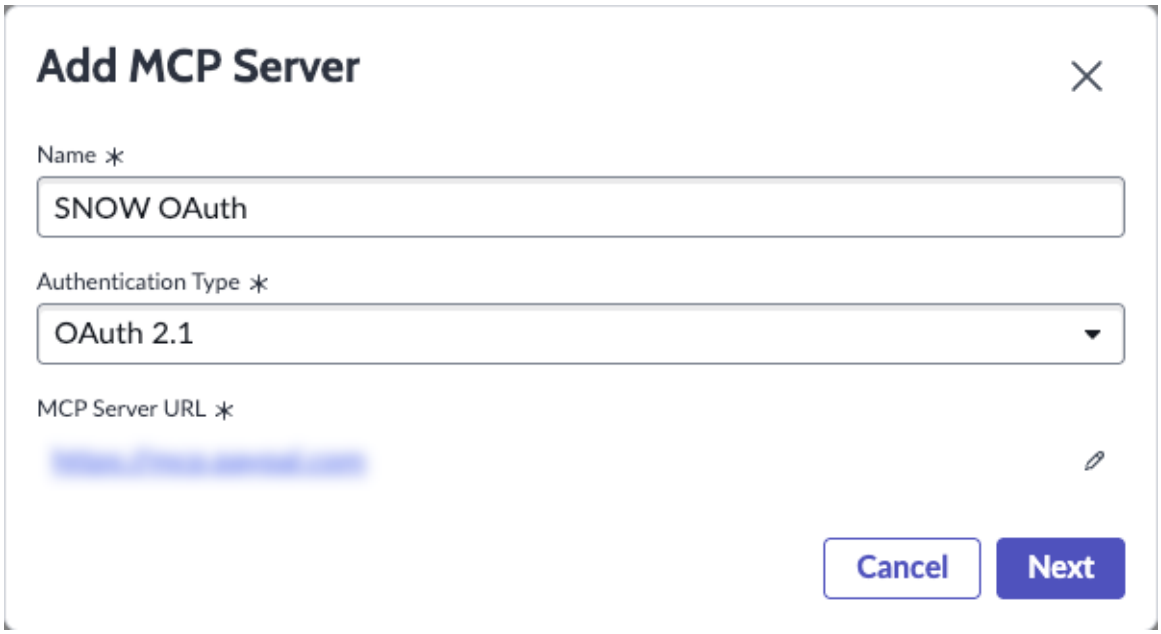
1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Paramètres**.
2. Accédez à **Gérer les serveurs MCP** et sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Ajouter un serveur MCP

Champ	Description
Nom	Nom de votre serveur MCP.
Type d'authentification	Le type d'authentification auquel vous souhaitez ajouter votre serveur MCP. Sélectionnez **OAuth 2.1**.
URL du serveur MCP	Adresse Web de votre serveur MCP.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Sélectionnez **Suivant**.
   Le formulaire s'étend avec les détails de l'inscription.
5. Renseignez les champs suivants du formulaire :

   L'inscription dynamique du client remplit automatiquement les données dans les champs de formulaire.

   Remarque :
   Si l'inscription dynamique est prise en charge par le serveur MCP, vous serez invité à confirmer le type d'attribution et d'autres entrées. Si l'inscription dynamique n'est pas prise en charge, vous pouvez continuer avec la méthode d'inscription manuelle à l'étape 6.

Inscription dynamique du client

Champ	Description
Type d'attribution	La façon dont vous souhaitez obtenir un jeton d'accès pour accéder aux ressources protégées. L'une des deux options suivantes est utilisée ici avec les données renseignées automatiquement. ○ **Code d'autorisation** : code généré par le système qui est utilisé pour accorder l'accès à une application ou à une ressource. ○ **Informations d'identification du client** : jeton d'accès fourni par l'administrateur pour accéder directement à l'application.
Méthode d'authentification du jeton	Jeton unique accordé pour accéder aux ressources. Sélectionnez la valeur dans la liste déroulante.

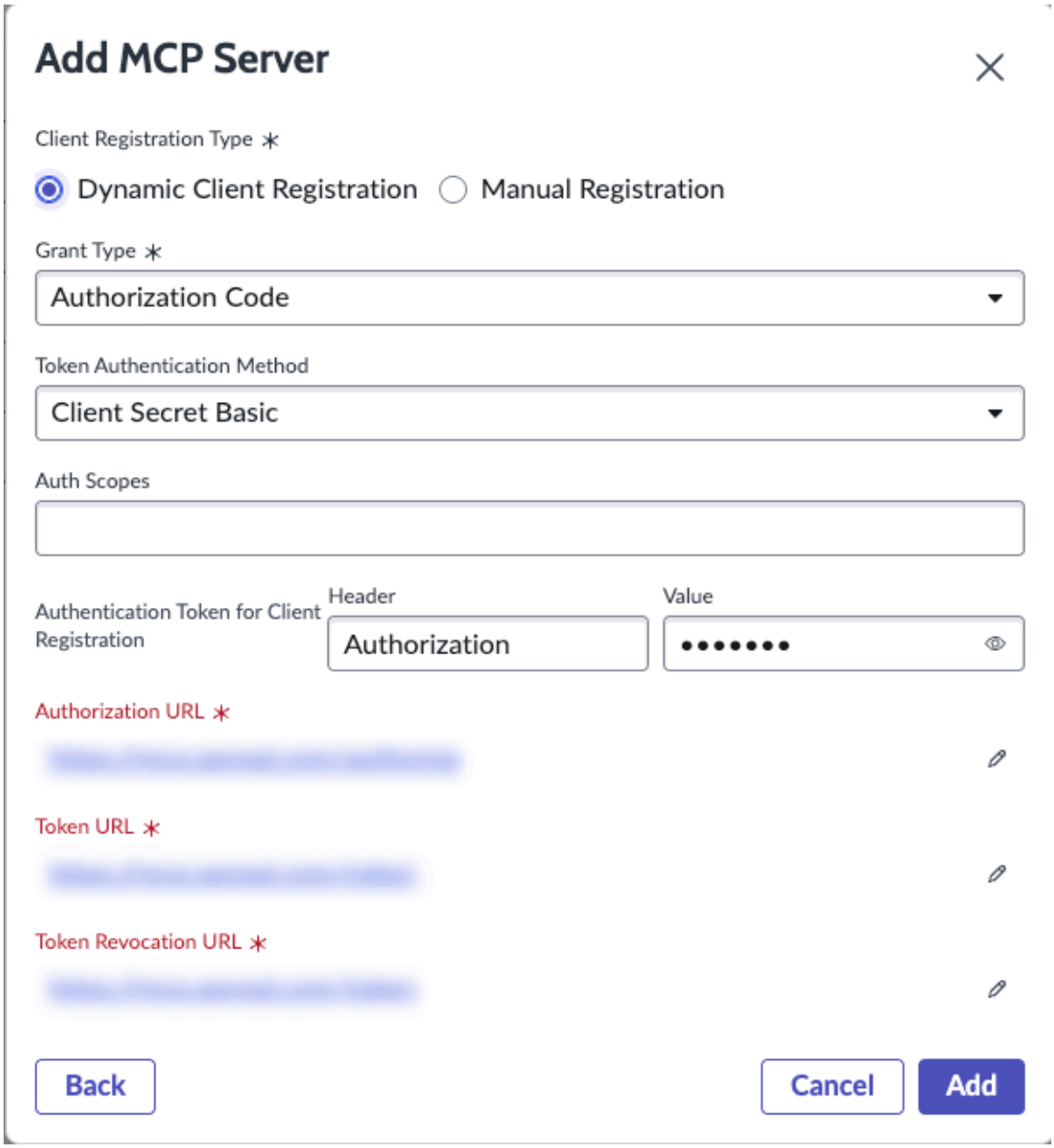
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Périmètres d'authentification	Définissez les autorisations spécifiques pour une application. **Remarque :** Les champs d’application d’authentification doivent être séparés par des virgules.
Jeton d'authentification pour l'inscription du client	Jeton d’authentification utilisé pour vérifier l’identité du client et lui accorder l’autorisation de s’inscrire avec un jeton d’autorisation. Indiquez les valeurs suivantes : ○ **En-tête** : en-tête d’autorisation. ○ **Valeur** : mot de passe d’authentification.
URL d'autorisation	Adresse Web de votre serveur pour l’autorisation directe.
URL de jeton	Adresse Web contenant le jeton.
URL de révocation du jeton	Adresse Web pour révoquer le jeton précédemment fourni.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le serveur MCP avec inscription client dynamique est ajouté en tant qu'alias de connexion et d'informations d'identification simple.

6. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Remarque :

- Si votre serveur MCP ne prend pas en charge l'enregistrement dynamique des clients, vous pouvez enregistrer manuellement le client OAuth pour les agents IA dans votre serveur MCP et mettre à jour les détails de ces clients dans Studio d'agents IA.
- L'inscription manuelle du client ne remplit pas automatiquement les données dans les champs de formulaire et doit être fournie manuellement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Inscription manuelle

Champ	Description
Type d'attribution	La façon dont vous souhaitez obtenir un jeton d'accès pour accéder aux ressources protégées. Vous pouvez sélectionner l'une des deux options suivantes : ○ **Code d'autorisation** : code généré par le système qui est utilisé pour créer un réseau d'accès à une application ou à une ressource. ○ **Informations d'identification du client** : jeton d'accès fourni par l'administrateur pour accéder directement à l'application.
Méthode d'authentification du jeton	Jeton unique accordé pour accéder aux ressources. Sélectionnez la valeur dans la liste déroulante.
ID client	ID unique à des fins d'authentification et d'autorisation.
Secret client	Informations d'identification uniques utilisées pour l'authentification.
Périmètres d'authentification	Définissez les autorisations spécifiques pour une application. **Remarque :** Les champs d'application d'authentification doivent être séparés par des virgules.
Jeton d'authentification pour l'inscription du client	Jeton d'authentification utilisé pour vérifier l'identité du client et lui accorder l'autorisation de s'inscrire avec un jeton d'autorisation. Indiquez les valeurs suivantes : ○ **En-tête** : en-tête d'autorisation. ○ **Valeur** : mot de passe d'authentification.
URL d'autorisation	Adresse Web de votre serveur pour l'autorisation directe.
URL de jeton	Adresse Web contenant le jeton.
URL de révocation du jeton	Adresse Web pour révoquer le jeton précédemment fourni.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Sélectionnez **Ajouter**.
   Sélectionner Ajouter vous dirige vers l'enregistrement du serveur MCP où vous devez l'authentifier pour ajouter un outil MCP à un agent IA.
8. Sélectionnez **Authentifier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sélectionner Authentifier vous dirige vers la page Autorisation tierce où vous devez sélectionner un espace de travail et sélectionner **Autoriser**.

> **Remarque :**
> Lorsque les jetons d'accès ou d'actualisation OAuth ne sont pas disponibles, vous devez authentifier la configuration OAuth sur l'enregistrement du serveur MCP pour l'ajouter en tant qu'outil à un agent IA.

Ajouter un serveur MCP avec la clé API

Ajouter un serveur MCP avec une clé API dans le Studio d'agents IA.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_mcp_client.admin

Procédure

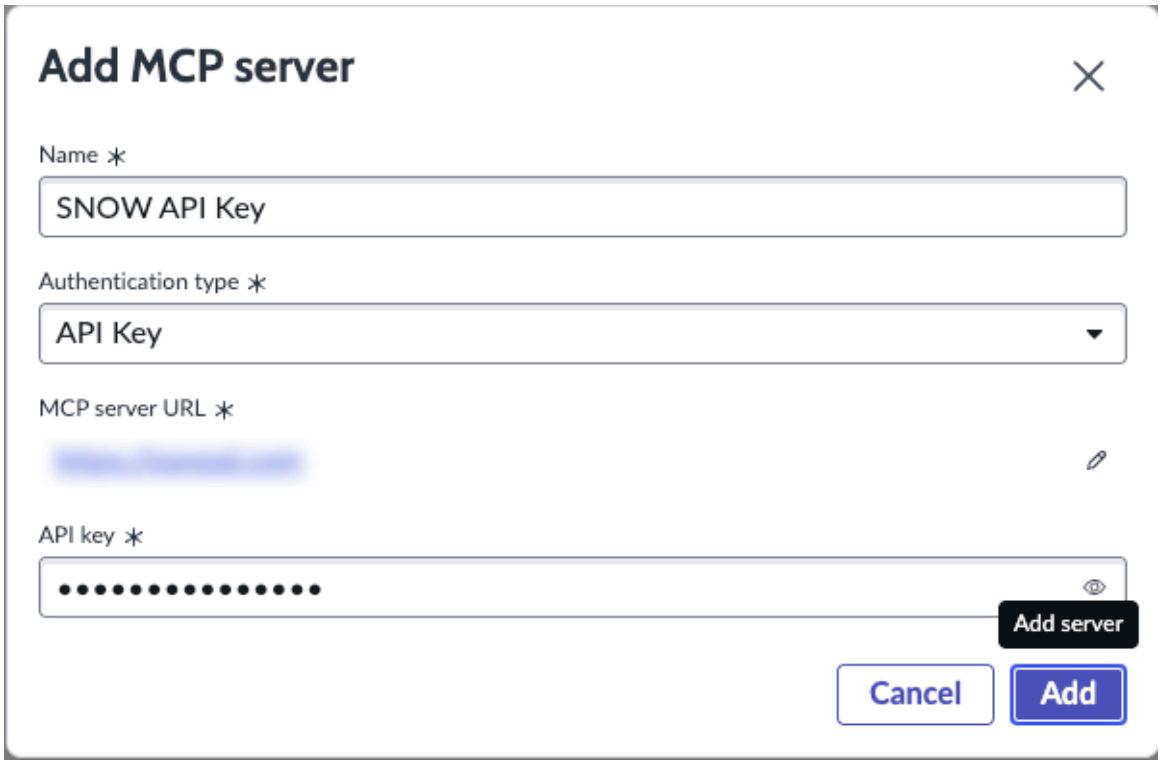
1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Paramètres**.
2. Accédez à **Gérer les serveurs MCP** et sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Ajouter un serveur MCP

Champ	Description
Nom	Nom de votre serveur MCP.
Type d'authentification	Le type d'authentification auquel vous souhaitez ajouter votre serveur MCP. Sélectionnez **Clé API**.
URL du serveur MCP	Adresse Web de votre serveur MCP.
Clé API	Code ou mot de passe unique permettant d'identifier et d'authentifier l'utilisateur ou l'application lors de l'accès à l'API. **Remarque :** La clé API ajoute un alias de connexion dynamiquement au moment de l'exécution et effectue un mappage avec le serveur MCP.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Sélectionnez **Ajouter**.

Résultats
Un serveur MCP portant le nom que vous avez fourni apparaît dans la liste des serveurs MCP.

Ajouter un serveur MCP avec un alias de connexion et d'informations d'identification

Ajoutez un serveur MCP en sélectionnant un enregistrement d'alias de connexion et d'informations d'identification.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_mcp_client.admin
- Vérifiez qu'un enregistrement d'alias de connexion et d'informations d'identification est créé avant d'ajouter un serveur MCP avec Autres en option.

  Pour plus d'informations, consultez Create a Connection & Credential alias .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour utiliser les méthodes d'authentification non prises en charge dans le serveur MCP, vous pouvez utiliser la méthode d'alias de connexion et d'informations d'identification pour créer l'alias manuellement, puis le mettre à jour dans le serveur MCP. Pour utiliser la méthode d'authentification basée sur OAuth, créez d'abord le profil d'entité OAuth, puis créez l'alias de connexion et d'informations d'identification. Pour les autres méthodes d'authentification telles que la clé API, l'authentification de base, les informations d'identification AWS, les informations d'identification SSH, créez directement l'alias de connexion et d'informations d'identification.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Paramètres**.
2. Accédez à **Gérer les serveurs MCP** et sélectionnez **Nouveau**.

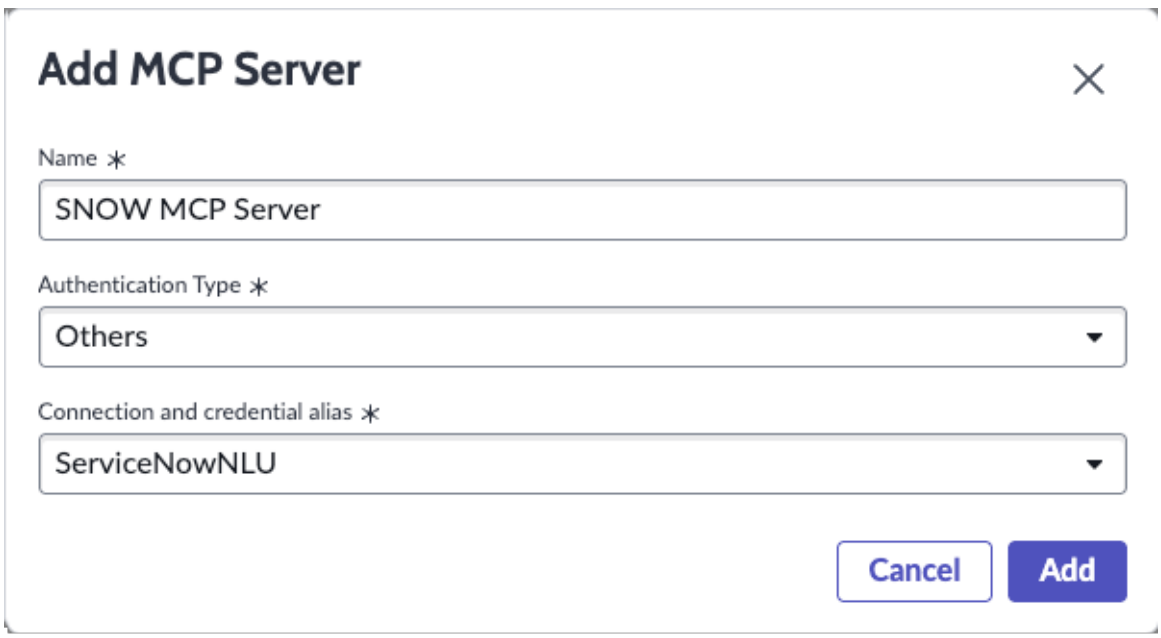
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Remplissez les champs du formulaire.

Ajouter un serveur MCP

Champ	Description
Nom	Nom de votre serveur MCP.
Type d'authentification	Le type d’authentification auquel vous souhaitez ajouter votre serveur MCP. **Sélectionnez Autres**.
Alias de connexion et d'informations d'identification	Sélectionnez un enregistrement d’alias de connexion et d’informations d’identification à mapper avec votre serveur MCP.



4. Sélectionnez **Ajouter**.

Remarque :
Authentifiez le serveur MCP si le message qui vous l’exige s’affiche.

Résultats
Un serveur MCP portant le nom que vous avez fourni apparaît dans la liste des serveurs MCP.

Ajouter un protocole de contexte de modèle à un agent IA

Ajoutez un outil de protocole de contexte de modèle à un agent IA afin Studio d'agents IA que vos utilisateurs puissent accéder au serveur MCP.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_aia.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer** > **Agents IA**.
2. Ouvrez l'agent IA auquel vous souhaitez ajouter un outil de protocole de contexte de modèle et accédez à la section Ajouter des outils et des informations.
3. Dans la liste déroulante Ajouter un outil, sélectionnez **Outil serveur MCP**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Ajouter un outil de protocole de contexte de modèle

Champ	Description
Sélectionner un serveur de protocole de contexte de modèle	Serveur de protocole de contexte du modèle que vous souhaitez ajouter à l'outil. **Remarque :** Vérifiez que le serveur MCP est authentifié avant d'ajouter l'outil MCP à un agent IA. Si le serveur MCP n'est pas authentifié, vous recevez un message d'erreur : « L'authentification est nécessaire pour afficher les outils. Ouvrez l'enregistrement du serveur MCP pour vous authentifier.
Sélectionner un outil	L'outil que vous souhaitez ajouter à partir du serveur de protocole de contexte de modèle.
Nom	Nom de l'outil de protocole de contexte de modèle.
Outil et description	Description du protocole de contexte de modèle et de ce qu'il va faire pour aider votre agent IA. **Remarque :** Cette description est envoyée au LLM (LLM).
Mode d'exécution	Mode d'exécution pour l'outil de protocole de contexte de modèle que vous avez sélectionné : ○ **Supervisé** : les entrées de votre agent actif sont requises lors de l'exécution de cet outil de protocole de contexte de modèle pendant l'exécution de l'agent IA. ○ **Autonome** : ne nécessite aucune entrée de votre agent actif pendant l'exécution de cet outil de protocole de contexte de modèle pendant l'exécution de l'agent IA.
Afficher la sortie	Autorisation d'afficher la sortie de l'exécution dans le Now Assist panneau ou dans Agent virtuel: ○ **Oui** ○ **Non**
Traitement du message	Message à afficher aux utilisateurs lorsque l'outil est en cours d'exécution.
Stratégie de transformation de la sortie	Style de présentation des résultats par le LLM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Aucun ○ Concis ○ Paragraphe ○ Détaillé ○ Personnalisé

5. Sélectionnez **Ajouter**.
   Un outil de protocole de contexte de modèle est ajouté dans la liste Outils de protocole de contexte de modèle de la page Ajouter des outils et des informations.

Tester un agent IA

Analysez les performances d'un agent IA auquel un outil de protocole de contexte de modèle a été ajouté pour vérifier qu'il fonctionne comme vous l'avez défini.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_aia.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir créé un agent IA et un protocole de contexte de modèle en tant qu'outil, testez-le pour voir s'il fonctionne comme vous l'avez défini. Recherchez l'agent IA que vous souhaitez tester et sélectionnez la version dans la liste déroulante Version, puis fournissez une tâche avec un résumé concis et un numéro de référence dans le champ **Tâche** pour commencer à tester l'agent IA.

Procédure

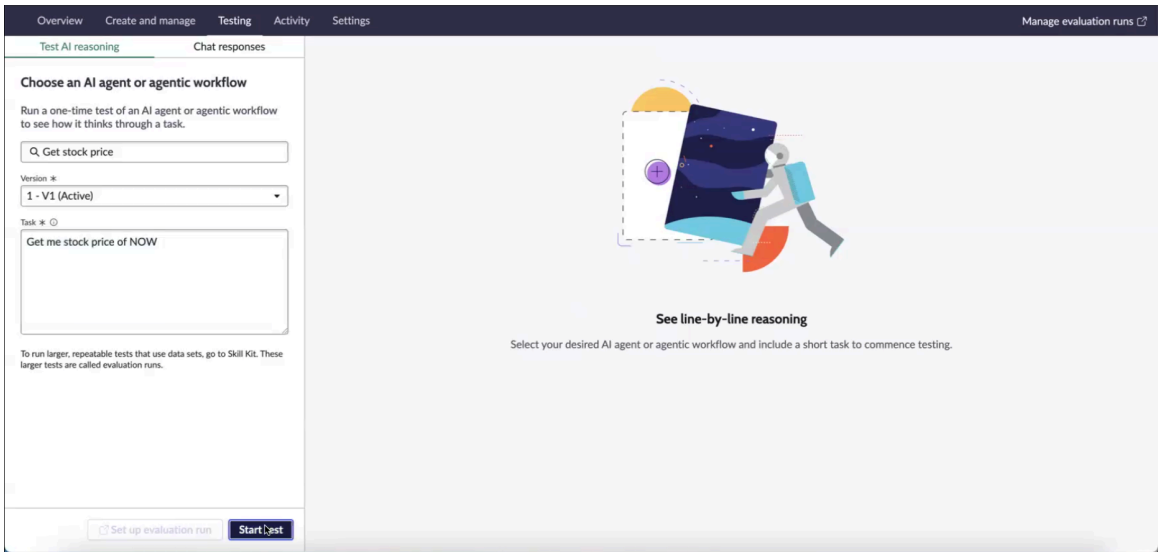
1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Test en cours**.
2. Dans l'onglet **Tester le raisonnement IA** , utilisez la barre de recherche pour rechercher et sélectionner l'agent IA que vous souhaitez tester.
3. Dans la liste déroulante Version, sélectionnez la version de l'agent IA.
4. Dans le champ **Tâche** , fournissez un résumé concis de la tâche à accomplir.

   Remarque :
   Dans le résumé de la tâche, incluez un numéro de référence ou un enregistrement spécifique pour obtenir de meilleurs résultats lors de vos tests.

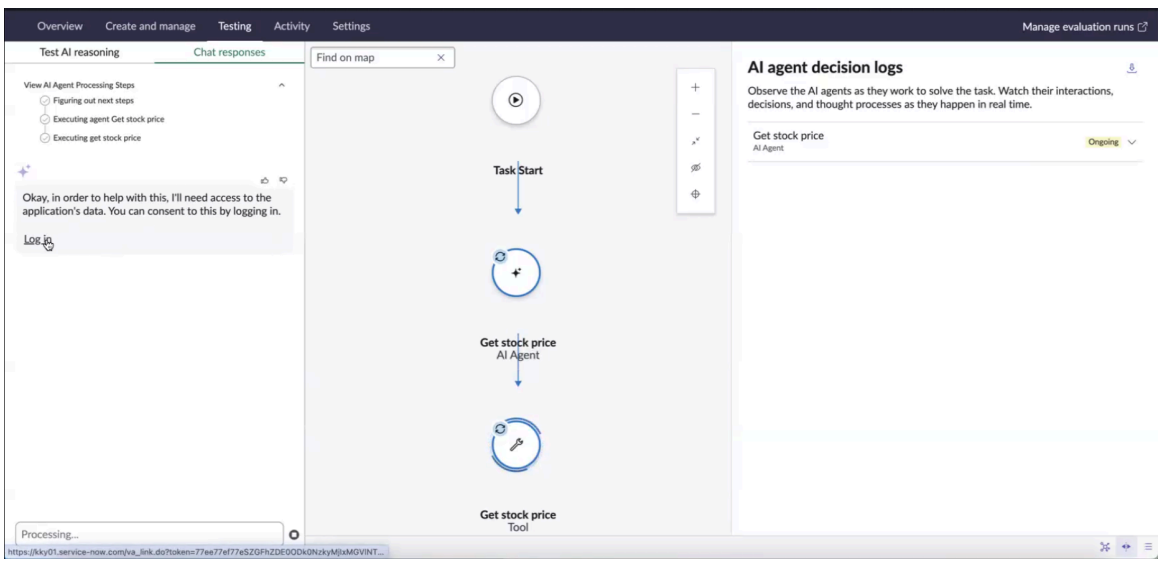
5. Sélectionnez **Démarrer le test**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Vous êtes dirigé vers l'onglet Réponses de la **messagerie instantanée** , où vous pouvez voir Now Assist l'exécution des opérations de test de l'agent IA.



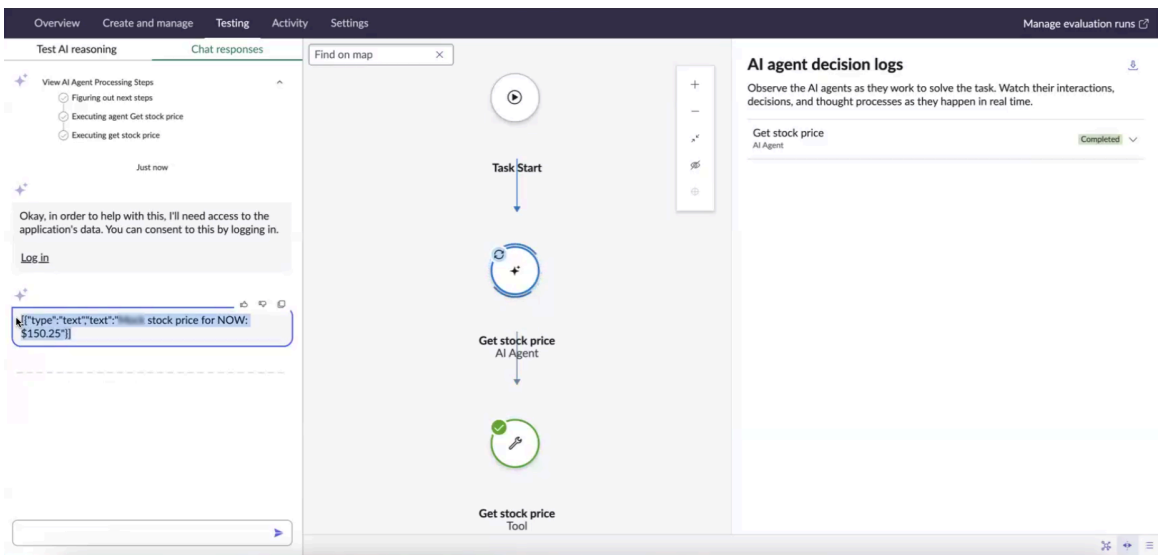
6. Sélectionnez **Se connecter** et authentifier le serveur MCP pour terminer le test.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- La connexion ne sera visible que si le serveur n'est pas authentifié.
- L'activation de l'accès au serveur MCP actualise l'ensemble de la page de test et reprend le test dans l'onglet Réponses de messagerie instantanée. Le jeton OAuth utilisé pour l'authentification est enregistré dans la table des informations d'identification OAuth [oauth_credential].



Protocole de contexte de modèle Référence client

Trouvez plus d'informations sur les rôles d'utilisateur, les tables et les différentes propriétés installées avec l'application Client Model Context Protocol .

Client MCP Rôles

Les rôles suivants sont installés avec le module d'extension Client Model Context Protocol [sn_mcp_client].

Rôles utilisés dans Client MCP

Rôle	Description
Administrateur client MCP [sn_mcp_client.admin]	Administrateur de l'application. Un utilisateur disposant du rôle sn_mcp-client.admin peut créer, lire, mettre à jour et supprimer des enregistrements. **Remarque :** Le rôle sn_aia.admin contient le rôle sn_mcp_client.admin, un héritage de rôle lors de l'activation du module d'extension.
Visionneuse de client MCP [sn_mcp_client.viewer]	Accès en lecture seule à l'application. Un utilisateur disposant du rôle sn_mcp_client.viewer a un accès en lecture et aux rapports sur toutes les tables.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles utilisés dans Client MCP (suite)

Rôle	Description
	Remarque : Le rôle sn_aia.viewer contient le rôle sn_mcp_client.viewer, un héritage de rôle lors de l'activation du module d'extension.

Propriétés système Client MCP

Les propriétés système suivantes sont installées avec le module d'extension Client Model Context Protocol [sn_mcp_client].

Propriétés système utilisées pour configurer Client MCP

Propriété système	Description
sn_aia.enable_mcp_tool	Active l'accès à l'outil Client MCP sur votre ServiceNow instance. Valeur par défaut : **faux**

Client MCP tables

Les tables suivantes sont installées par défaut avec l'installation du module d'extension Client Model Context Protocol [sn_mcp_client].

Tables utilisées pour la configuration Client MCP

Table	Description
Journaux d'exécution MCP [sn_mcp_execution_logs]	Répertorie la demande et la réponse, la méthode (appel d'outil ou liste d'outils) qui a été exécutée avec la session mappée. La table des journaux d'exécution aide également au débogage et indique s'il y a des erreurs.
Client MCP Mappages de sessions de serveur[sn_mcp_client_server_session_mapping]	Répertorie les sessions mappées au serveur en fonction de la prise en charge des options.
Contextes du modèle Segments de protocoles [sn_mcp_server]	Répertorie les serveurs MCP.

[store-future: BEGIN review]

Agents web IA Now Assist

Now Assist Agent Web IA est une interface de messagerie instantanée et de navigateur qui s'exécute dans une instance ServiceNow pour vous aider à effectuer des tâches complexes ou répétitives dans les ServiceNow AI Platform propriétés et d'autres propriétés tierces. Il « voit » et « interagit » avec l'interface ServiceNow comme vous le feriez (en cliquant, en tapant et en faisant défiler) pour exécuter des actions en votre nom.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble des agents Web

Now Assist Les agents Web IA sont un type d'agent IA, invoqué par Orchestrator. Cependant, contrairement aux autres agents IA, Now Assist les agents Web IA restent sur le navigateur et n'utilisent pas d'API, de scripts ou d'autres logiques back-end préconfigurées. Ils fonctionnent comme des assistants interactifs et visibles qui imitent la pensée critique humaine et la prise de décision par le biais d'actions d'interface utilisateur. Indiquez simplement à un agent Web ce dont vous avez besoin, de la mise à jour des rôles d'utilisateur à la planification de la maintenance, et il gère le travail pour vous, de manière transparente et en arrière-plan. Il effectue des tâches de la même manière que les humains qui interagissent avec l'interface utilisateur : comprendre visuellement les écrans, inspecter les éléments de l'interface utilisateur, puis raisonner pour déterminer les prochaines étapes.

Important :

- Tous les fournisseurs de modèles ne sont pas disponibles pour les clients ayant des SKU dans le pays, et certains produits/fonctionnalités Now Assist ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans le pays. Pour plus d'informations, consultez l'article KB1584492 dans la base de connaissances Now Support. Assurez-vous de vérifier les mises à jour de disponibilité des fournisseurs de modèles dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints. Pour en savoir plus, consultez l'article KB0743854 dans la Now Support Base de connaissances. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement disponibles que pour les clients dans certaines régions. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

Now Assist Utilisateurs de l'agent web IA

Now Assist Les agents Web IA sont destinés à tous les utilisateurs qui doivent effectuer des tâches dans des applications d'entreprise et qui souhaitent ancrer les workflows et les données sur la ServiceNow plateforme. Les demandeurs, les prestataires, les créateurs et les administrateurs peuvent tirer parti des cas d'utilisation.

Les utilisateurs doivent télécharger et installer une extension de Google Chrome navigateur localement, et la configurer pour se connecter à une instance cible ServiceNow . (pour en savoir plus, consultez Installer l'extension de navigateur pour les agents Web IA Now Assist) ; Sur l'instance ServiceNow , un administrateur doit configurer au moins un workflow impliquant un agent Web. (pour en savoir plus, consultez Configurer un workflow pour un agent Web IA Now Assist) ;

Utiliser l'agent Now Assist Web IA

Les utilisateurs peuvent accéder aux Now Assist agents Web IA à partir du Now Assist panneau. L'agent Web fournit des mises à jour sur son processus dans la messagerie instantanée du panneau. En tant qu'option pour l'utilisateur, l'agent Web peut également fournir des captures d'écran périodiques des sites Web externes sur lesquels il navigue.

Lorsqu'un site web externe nécessite une connexion, l'agent web en informe l'utilisateur dans la messagerie instantanée. L'utilisateur passe au site Web externe dans l'onglet de navigateur séparé, fournit ses informations d'identification, puis revient au Now Assist panneau.

Lorsque la messagerie instantanée est fermée, l'utilisateur a la possibilité de supprimer le journal de messagerie instantanée, y compris les captures d'écran.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation Now Assist des agents Web IA, consultez :

- Installer l'extension de navigateur pour les agents Web IA Now Assist
- Configurer les sites web autorisés pour les agents web IA Now Assist
- Configurer un workflow pour un agent Web IA Now Assist
- Tester un agent Web ou un Now Assist workflow IA
- Utilisation d'un agent web IA Now Assist dans le panneau Now Assist
- Supprimer un journal de messagerie instantanée d'agent Now Assist Web IA

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n'y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d'utilisation. Pour atténuer ces problèmes, il est de votre responsabilité de tester et d'évaluer l'exactitude, le préjudice et la pertinence de votre utilisation de cette application pour votre cas d'utilisation, d'utiliser une supervision humaine des résultats et de vous abstenir de vous fier uniquement aux résultats générés par l'IA à des fins de prise de décision. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure. Vous acceptez de respecter la politique d'utilisation acceptable de l'IA de ServiceNow , qui peut être mise à jour par ServiceNow.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre portail de conformité CORE .

Collecte de données

ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans le Now Assist Page Se désabonner.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Installer l'extension de navigateur pour les agents Web IA Now Assist

Démarrez avec un Now Assist agent Web IA en téléchargeant et en installant l'extension de navigateur **ServiceNow Web Automation** localement. L'extension de navigateur permet à l'agent Web d'interagir avec des sites Web externes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Votre administrateur système doit configurer au moins un Now Assist agent Web IA dans l'instance à laquelle ServiceNow® vous prévoyez de vous connecter.
- Confirmez l'URL (nom d'hôte) de votre ServiceNow instance. Par exemple : https://<nom-instance>.service-now.com/. Cette URL est nécessaire pour vous connecter à l'instance ServiceNow et à son Now Assist agent web IA.
- Rôle requis : aucun. Vous devez disposer des autorisations nécessaires pour télécharger et installer des extensions de navigateur dans votre Google Chrome navigateur.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À l'aide de l'extension ServiceNow de navigateur Web Automation, un Now Assist agent Web IA ouvre un onglet de navigateur pour naviguer vers des sites web tiers. Chaque utilisateur qui souhaite invoquer un Now Assist agent Web IA doit installer l'extension de navigateur localement, sur son Google Chrome navigateur.

Téléchargez et installez l'extension à partir de la Google Chrome boutique en ligne avec la procédure suivante.

Procédure

1. Téléchargez l'extension du navigateur à partir de la Google Chrome boutique en ligne en sélectionnant https://chromewebstore.google.com/detail/servicenow-rpa-chrome-ext/bnaofpgjajbimmicdiipemhmheafhgkb **Ajouter à Chrome**.
2. Dans la barre d'adresse de votre Google Chrome navigateur, saisissez chrome://extensions/.
3. Sur la page **Extensions** , terminez l'installation en activant le **commutateur du mode Développeur** , puis en sélectionnant **Charger décompressé**.
   Laissez **le mode développeur** activé. Ce paramètre est nécessaire pour que l'agent Web interagisse avec des sites Web externes.
4. **Facultatif :** Épinglez l'icône de cette extension à la barre de menus du navigateur en ouvrant **Gérer les extensions** dans Google Chrome, en localisant *ServiceNow* **Automatisation Web**, puis en sélectionnant **Épingler à la barre d'outils** dans les détails de l'extension.
5. Ouvrez l'extension *ServiceNow* **Web Automation** en utilisant l'icône Now Assist si vous l'avez épinglée à la barre de menus du navigateur.
6. Dans le champ **Saisir l'URL** de votre instance de l'extension, saisissez le nom d'hôte de l'instance ServiceNow à laquelle vous souhaitez vous connecter, au format https://<nom-instance>.service-now.com/, puis enregistrez.
7. Connectez-vous à l'instance que vous avez configurée en utilisant votre procédure de connexion habituelle.

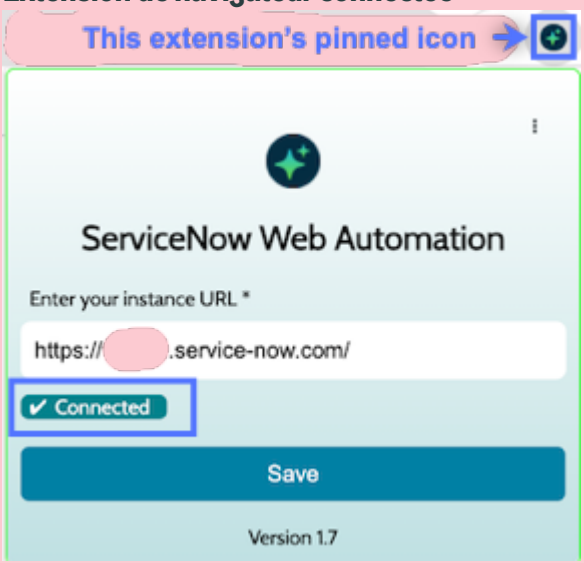
   Remarque :
   Si des fenêtres de navigateur étaient déjà ouvertes sur l'instance, vous devrez peut-être recharger les fenêtres pour vous connecter correctement à l'extension de navigateur.

8. Assurez-vous que le message de confirmation s'affiche dans l'extension du navigateur : **Connecté**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Extension de navigateur connectée



9. Sélectionnez **Enregistrer** dans l'extension du navigateur pour conserver l'URL de l'instance.

Que faire ensuite

Après l'installation, la configuration et la connexion de l'extension de navigateur, vous êtes prêt à utiliser un Now Assist agent Web IA. Pour obtenir des instructions détaillées, reportez-vous à la section Utilisation d'un agent web IA Now Assist dans le panneau Now Assist.

Lorsque vous vous déconnectez de l'instance, le message **Déconnecté** s'affiche dans l'extension du navigateur. En outre, ce message s'affiche lorsqu'une fenêtre de navigateur de votre instance est inactive. L'extension doit être connectée pour utiliser un Now Assist agent Web IA.

Pour vous connecter à AI Now Assist Web Agent sur une autre instance : dans l'extension *ServiceNow* **Web Automation** , mettez à jour le nom d'hôte dans le champ **Saisissez l'URL de votre instance**, puis sélectionnez **Enregistrer**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurer les sites web autorisés pour les agents web IA Now Assist

Spécifiez une liste de sites web que Now Assist les agents Web IA sont autorisés à ouvrir. Seuls les sites web figurant sur la liste autorisée peuvent être consultés par les agents Web.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de votre application sur Now Assist Agent Web IA.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Now Assist Les agents Web IA effectuent des tâches sur des sites Web tiers en réponse aux demandes de vos utilisateurs. Vous pouvez contrôler les sites web que votre agent web peut visiter en mettant à jour une propriété système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

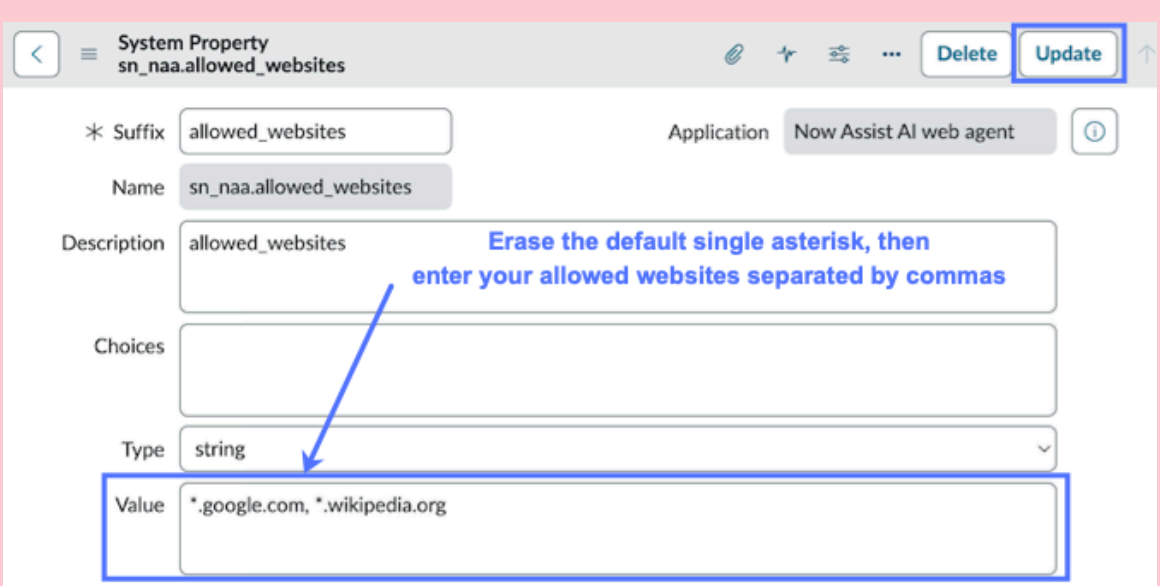
Initialement, cette propriété système permet d'accéder à tous les sites web, avec un seul astérisque (*) comme valeur par défaut. Lorsque vous saisissez une liste de sites autorisés, les actions de l'agent Web sont limitées aux seuls sites de la liste.

Remarque :
L'agent Now Assist Web IA vérifie son accès à Internet en ouvrant Google d'abord . Si l'agent Web n'est pas autorisé à s'ouvrir Google, il ne peut pas poursuivre sa tâche. Assurez-vous d'inclure `google.com` ou `*.google.com` dans la liste autorisée.

Lors de la configuration d'une liste d'autorisation, incluez les sites web de votre organisation. Impliquez vos parties prenantes pour déterminer quels sites Web doivent être autorisés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Toutes les propriétés** [sys_properties.liste].
2. Dans la colonne **Nom** , recherchez la *`sn_naa.allowed_websites`* propriété et ouvrez son enregistrement.
3. Dans le champ **Valeur** de l'enregistrement, effacez l'astérisque unique (*) et saisissez les sites web que vous souhaitez autoriser, conformément aux instructions suivantes.
   - Séparez les sites web à l'aide de virgules (liste séparée par des virgules).
   - Entrez des sites web en tant que noms d'hôte sans protocole, tels que `example.com`.
   - Autorisez tous les sous-domaines d'un site Web en utilisant un astérisque. Le format `*.example.com` permet abc.example.com, xyz.example.com, etc.
   - Assurez-vous d'inclure l'accès à Google en saisissant `google.com` ou `*.google.com`.



4. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer vos changements et tester pour confirmer.
   Pour plus d'informations sur les tests, reportez-vous à Tester un agent Web ou un Now Assist workflow IA.

Résultats

La liste d'autorisation est mise en œuvre immédiatement. Vos Now Assist agents Web IA ne peuvent accéder qu'aux sites Web de la liste, et les autres sites Web sont restreints.

Si vos utilisateurs font une demande à un site Web qui ne figure pas sur la liste autorisée, le système arrête l'action et affiche un message d'erreur tel que Une erreur s'est produite lors du traitement de la demande (la formulation exacte peut varier).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurer un workflow pour un agent Web IA Now Assist

Mettez un Now Assist agent IA Web à la disposition de vos utilisateurs en lui configurant un workflow.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de votre application sur **Agent web IA Now Assist**.

Rôle requis : sn_aia.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

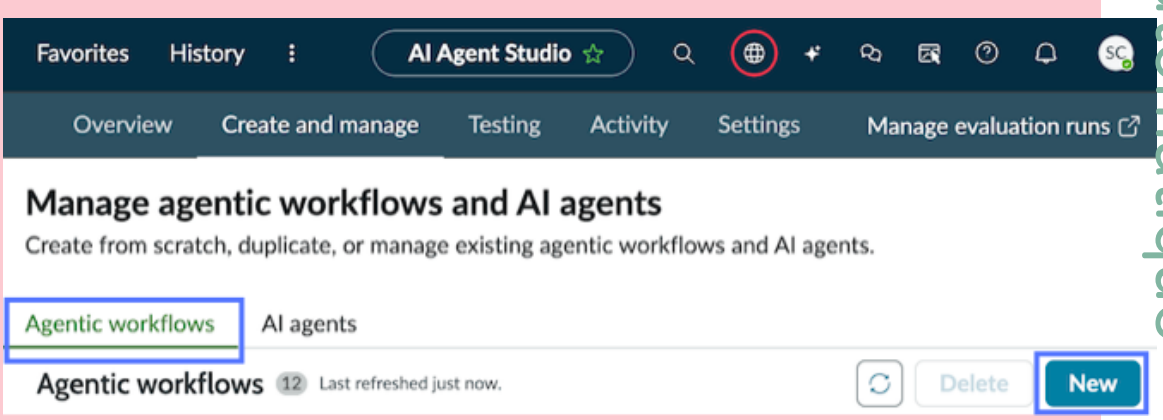
Un agent web nommé **Web Automation Agent** est fourni par défaut lorsque vous installez Now Assist AI Web Agents. Créez un workflow référençant cet agent Web afin que vos utilisateurs puissent trouver et utiliser le workflow dans le Now Assist panneau.

Assurez-vous que la messagerie instantanée améliorée est disponible dans le Now Assist panneau. Le volet **d'affichage Web** n'est disponible que lorsque la messagerie instantanée améliorée est activée. Pour en savoir plus, voir Messagerie instantanée améliorée.

Pour en savoir plus sur Studio d'agent IA, reportez-vous à la section Créer un agent IA.

Procédure

1. Confirmez que vous êtes dans le périmètre de l'application Agent web IA Now Assist et accédez à **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer**.
2. Sélectionnez l'onglet **Workflows agentiques** .

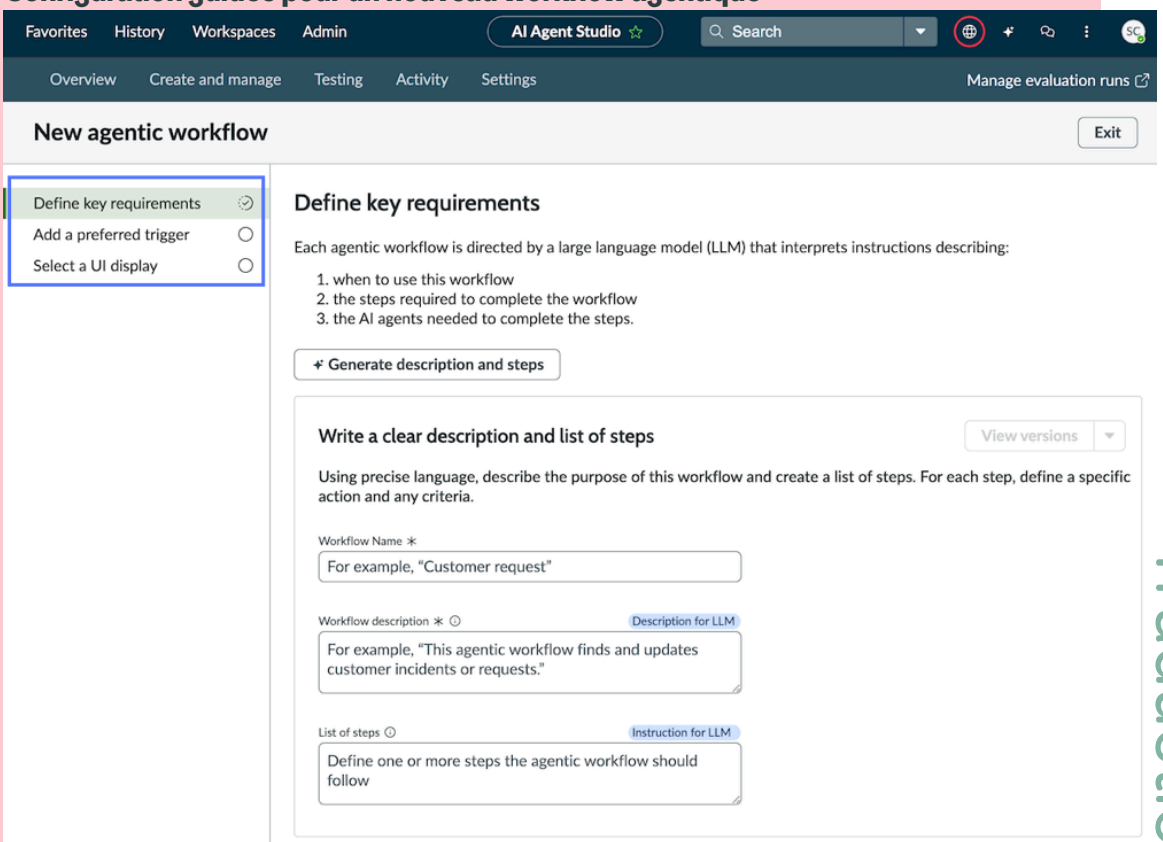


3. Sélectionnez **Nouveau** pour ouvrir une configuration guidée en trois étapes.

Traduction automatique

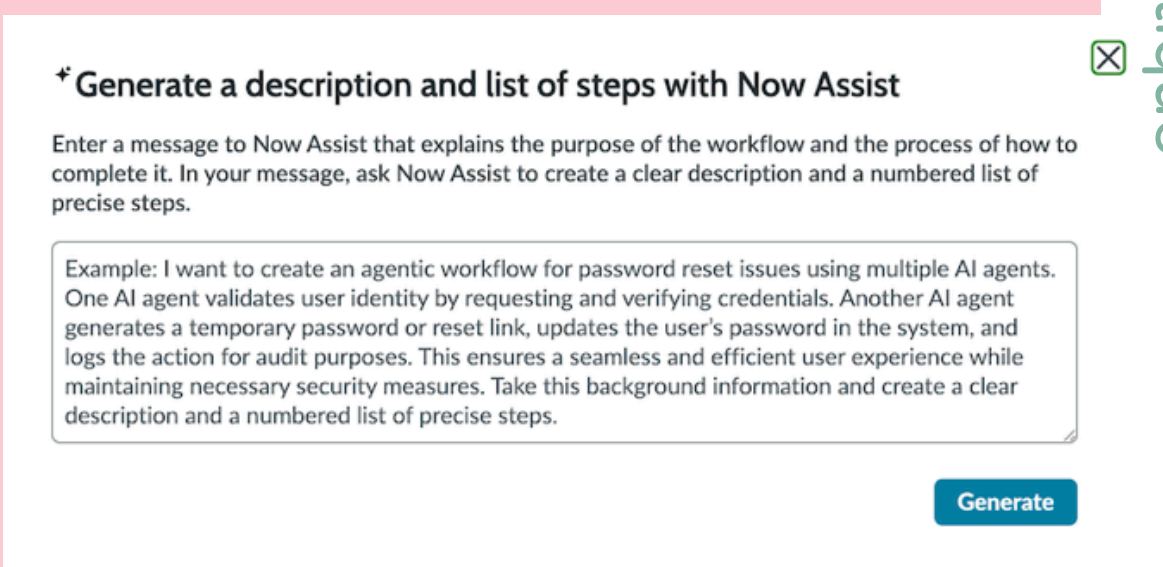
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration guidée pour un nouveau workflow agentique



4. À l'étape **Définir les exigences clés** de la configuration guidée, renseignez les champs, puis sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

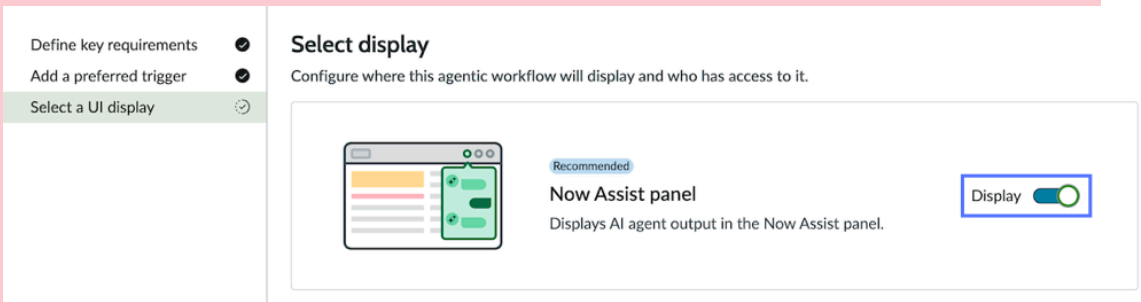
5. **Facultatif :** À l'étape Définir les exigences clés : sélectionnez **Générer une description et les étapes** pour ouvrir un modal dans lequel Now Assist peut aider à rédiger des instructions pour le LLM, en fonction du texte que vous entrez.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. À l'étape **Ajouter un déclencheur préféré** de la configuration guidée, ne définissez pas de déclencheur (laissez ce champ vide), puis sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
7. À l'étape **Sélectionner un affichage de l'interface utilisateur** de la configuration guidée, basculez le Now Assist panneau sur Affichage, puis sélectionnez **Enregistrer et tester**.



Résultats

Le workflow que vous avez créé devient disponible dans le Now Assist panneau pour les utilisateurs que vous avez désignés.

Vous êtes dirigé vers l'onglet **Test** du Studio d'agent IA. Pour en savoir plus sur les tests, reportez-vous à la section Tester un agent Web ou un Now Assist workflow IA.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Tester un agent Web ou un Now Assist workflow IA

Testez un agent web ou un Now Assist workflow IA dans Studio d'agent IA pour évaluer ses performances.

Avant de commencer

- Vérifiez que l'extension *ServiceNow* **de navigateur Web Automation** affiche actuellement **Connecté** à votre ServiceNow® instance. Toutes les fenêtres du navigateur de votre instance doivent être actives et connectées. Pour plus d'informations, consultez Installer l'extension de navigateur pour les agents Web IA Now Assist.
- Assurez-vous que la messagerie instantanée améliorée est disponible dans le Now Assist panneau. Le volet d'affichage Web n'est disponible que lorsque la messagerie instantanée améliorée est activée. Pour en savoir plus, voir Messagerie instantanée améliorée.
- L'agent Now Assist Web IA vérifie son accès à Internet en ouvrant d'abord le site Web principal Google . Si vous avez implémenté une liste d'autorisation, assurez-vous que google.com est autorisée. Pour plus d'informations, reportez-vous à Configurer les sites web autorisés pour les agents web IA Now Assist.
- Rôle requis : sn_aia.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'administrateur d'agent IA, vous pouvez exécuter des tests manuels d'agents Web IA Now Assist dans le Studio d'agent IA en fournissant une tâche ou une demande dans le module Test. Les tests incluent l'expérience utilisateur telle qu'elle est vue dans le Now Assist panneau, ainsi que des informations supplémentaires pour les administrateurs. Ces informations sont fournies dans une vue fractionnée dans la vue Nœud :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La carte de processus IA affiche un diagramme de l'orchestration de l'agent.
- Les journaux de décision de l'agent IA fournissent des rapports sur le raisonnement de l'agent Web pendant qu'il traite votre demande.

L'IA générative n'étant pas déterministe, essayez plusieurs exécutions de test d'une tâche. Les réponses et les résultats de l'agent Web peuvent varier d'une exécution de test à l'autre. Vos exécutions de tests sont répertoriées dans l'onglet **Activité** du Studio d'agent IA.

Procédure

1. Confirmez que l'extension du navigateur affiche **Connecté**, puis dans votre instance, accédez à **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Test en cours**.
   Le module Test s'ouvre sur l'onglet **Tester le raisonnement de l'IA** .
2. Dans l'onglet **Tester le raisonnement de l'IA** , renseignez les champs.

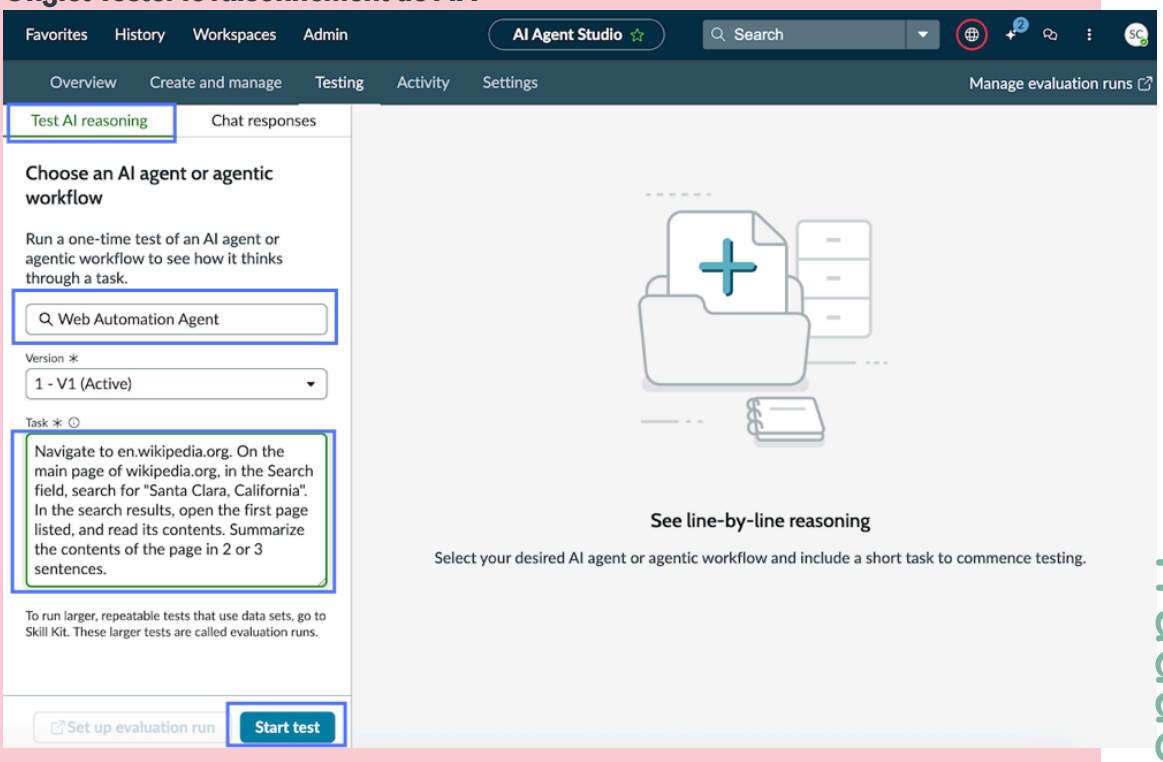
Tester les champs de raisonnement de l'IA

Champ	Description
Rechercher	Vous pouvez tester un agent ou un workflow. Entrez Agent d'automatisation Web ou le nom du workflow que vous avez configuré.
Version	(Facultatif) Ce champ renseigne automatiquement la version active la plus récente de votre élément de recherche, mais vous pouvez basculer vers une autre version active à partir de la liste déroulante.
Tâche	Saisissez une demande typique de vos utilisateurs et de leurs besoins. Exemples de tâches : ○ Pouvez-vous trouver la meilleure cafetière sur amazon.com ? ○ Pouvez-vous trouver la dernière facture de invoiceninja.com ? ○ Accédez à https://www.accuweather.com/. Dans le champ Rechercher, saisissez « code postal 95054 » et recherchez. Dans les résultats de la recherche, ouvrez la première page. Trouvez la température actuelle en degrés Fahrenheit et dites-moi la température. ○ Accédez à en.wikipedia.org. Sur la page principale de wikipedia.org, dans le champ Rechercher, recherchez « Santa Clara, California ». Dans les résultats de la recherche, ouvrez la première page répertoriée et lisez son contenu. Résumez le contenu de la page en 2 ou 3 phrases.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Tester le raisonnement de l'IA

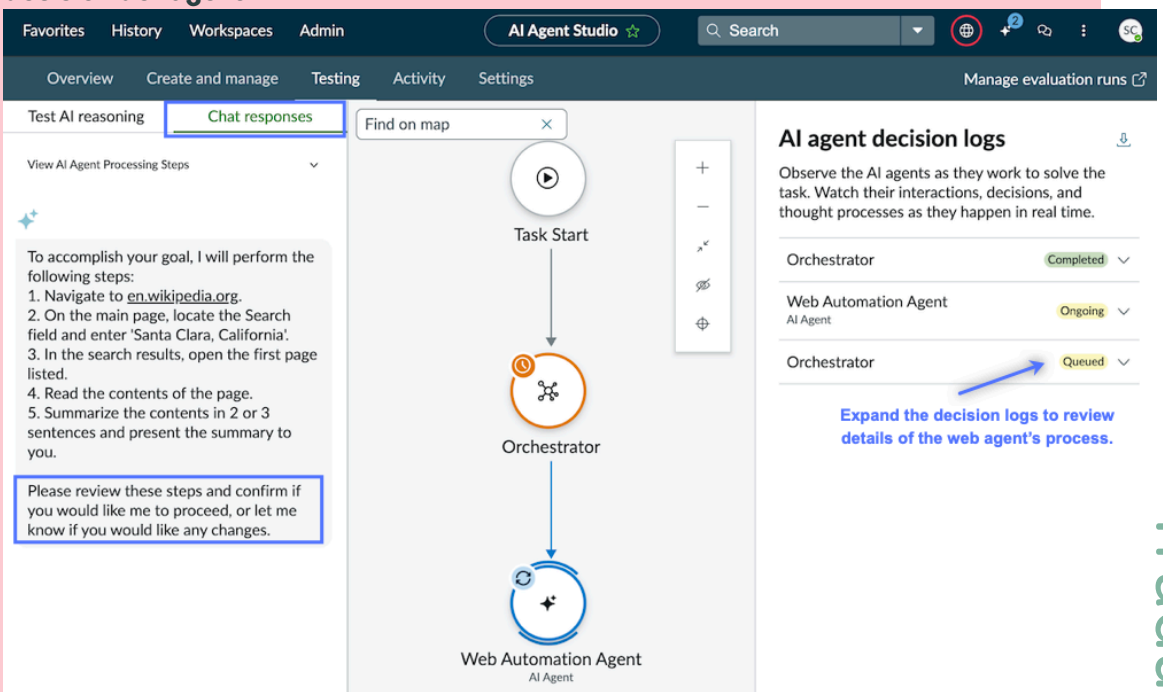


3. Sélectionnez **Démarrer le test**.
   - Vous êtes dirigé vers l'onglet Réponses de messagerie **instantanée** . Ici, vous pouvez interagir avec l'agent Web comme un utilisateur le fait dans Now Assist le panneau.
   - Initialement, la vue de carte de nœud affiche également la **carte de processus IA** (un diagramme de l'orchestration de l'agent) et **les journaux de décision de l'agent IA**.
   - Sous **Afficher les étapes de traitement de l'agent IA**, l'agent Web imprime un plan d'exécution avec des étapes numérotées et demande votre confirmation. Vous devez fournir une confirmation pour que l'agent Web puisse avancer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Réponses de messagerie instantanée et vue de nœud avec journaux de décision de l'agent IA

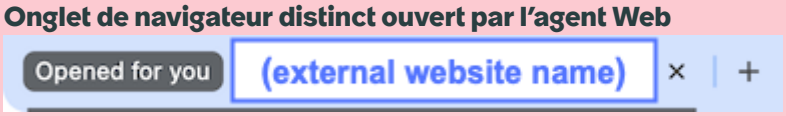


4. Passez en revue le plan proposé dans l'onglet Réponses à la **messagerie instantanée** , puis entrez Poursuivre ou Approuver si vous êtes convaincu que l'agent Web a compris votre demande.
5. **Facultatif :** Si vous n'êtes pas satisfait du plan de l'agent Web, essayez de reformuler votre demande.

> **Remarque :**
> Le système peut afficher une erreur concernant une configuration d'installation si l'extension ServiceNow de navigateur Web Automation est déconnectée. Assurez-vous que l'extension du navigateur affiche **Connecté** en actualisant les fenêtres du navigateur.

6. Surveillez le processus de l'agent web dans Studio d'agent IA pendant que l'agent Web ouvre un onglet de navigateur simultané sur votre site web cible, intitulé « Ouvert pour vous ».

Onglet de navigateur distinct ouvert par l'agent Web

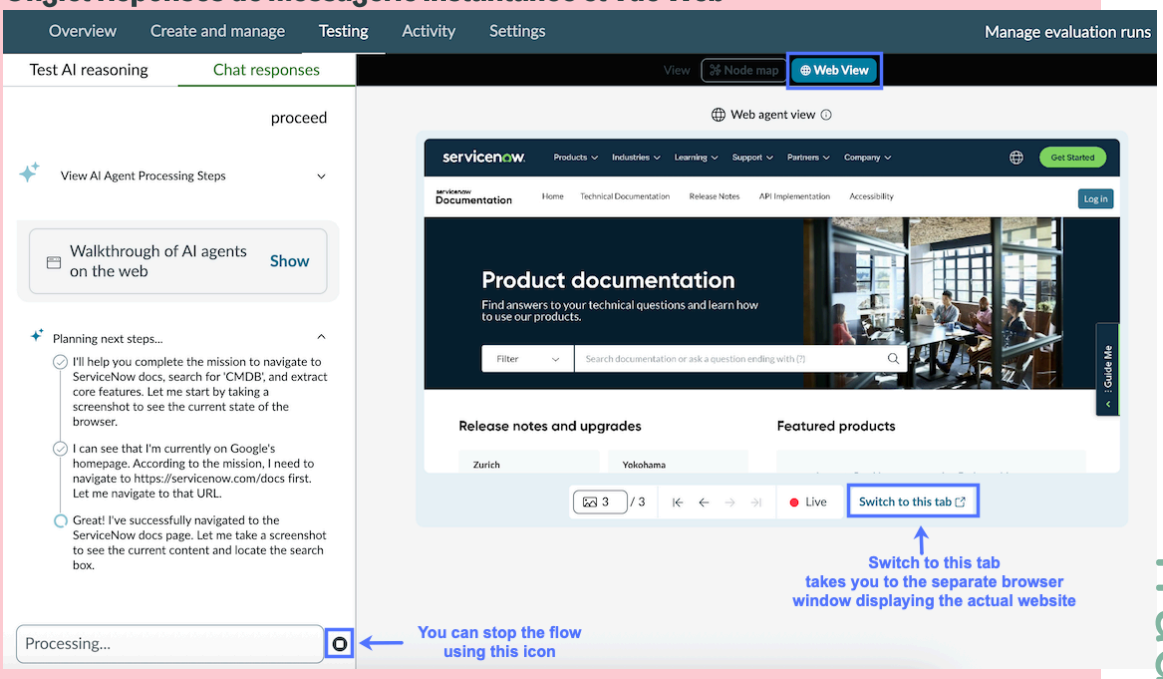


Lorsque l'agent Web commence à naviguer vers le site Web, la **vue Web** s'ouvre automatiquement pour afficher des captures d'écran périodiques. (Vos utilisateurs peuvent afficher la vue Web dans Now Assist le panneau en sélectionnant Afficher lors **de la procédure pas à pas des agents IA sur la carte Web**).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Réponses de messagerie instantanée et vue Web



7. **Facultatif :** Si un site web nécessite une connexion, l'agent web vous en informe dans les réponses de messagerie instantanée pour saisir vos informations d'identification : ouvrez l'onglet distinct du navigateur sur votre site web, connectez-vous si nécessaire, puis revenez à la fenêtre Studio d'agent IA.
   Pour ouvrir l'onglet de navigateur distinct, vous pouvez sélectionner **Basculer vers cet onglet** à partir de la vue Web ou sélectionner directement l'onglet de navigateur intitulé Ouvert pour vous.

Résultats

Lorsque le test est terminé :

- L'agent Web affiche un résumé du résultat dans le volet Réponses de la **messagerie instantanée** . Il s'agit du résultat qui est fourni à vos utilisateurs lorsqu'ils sont dans Now Assist le panneau.
- L'agent Web ferme l'onglet de navigateur distinct pour accéder au site Web externe.
- L'affichage Web revient automatiquement à l'affichage Nœud, où un nœud de **fin** est affiché dans la carte de processus IA.
- Les journaux de décision de l'agent IA affichent tous **Terminé**. Vous pouvez consulter les rapports du processus de raisonnement en développant les sections du journal de décision.

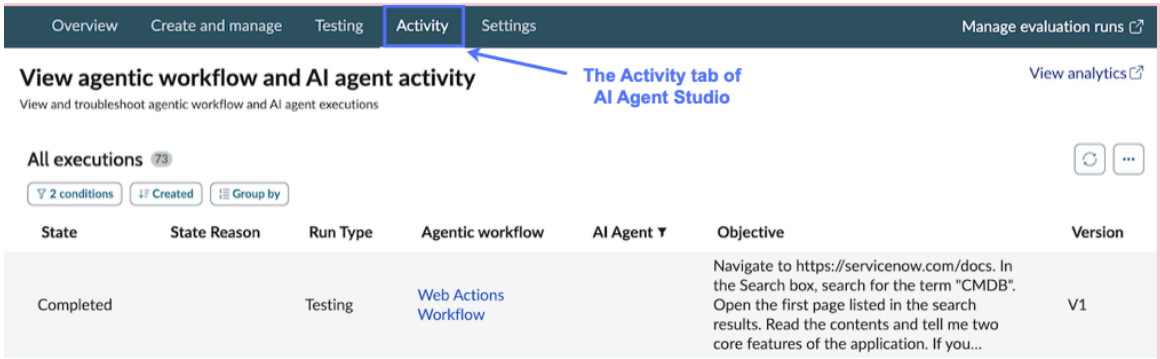
Pour le test, vous n'avez pas besoin d'entrer une remarque finale, telle que « merci », dans le chat. (En cas d'utilisation réelle dans Now Assist le panneau, une remarque de clôture aide l'agent Web à comprendre l'intention de l'utilisateur).

Que faire ensuite

Affichez des informations sur vos exécutions de tests dans l'onglet **Activité** du Studio d'agent IA. L'exécution du test le plus récent se trouve en haut de la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Vos utilisateurs peuvent accéder à votre Now Assist agent Web IA à l'aide du Now Assist panneau. Pour plus d'informations, reportez-vous à Utilisation d'un agent web IA Now Assist dans le panneau Now Assist.

Information associée

Tester un workflow agentique

Tester un agent IA

[End]

[store-future: BEGIN review]

Utilisation d'un agent web IA Now Assist dans le panneau Now Assist

Accédez à un Now Assist agent Web IA à l'aide du Now Assist panneau. Utilisez l'agent Web pour effectuer une tâche en arrière-plan sur un site Web externe.

Avant de commencer

- L'extension *ServiceNow* **de navigateur Web Automation** doit être installée dans votre Google Chrome local. Pour plus d'informations, reportez-vous à Installer l'extension de navigateur pour les agents Web IA Now Assist.
- Confirmez le nom du workflow qui utilise Now Assist Agent Web IA. Vous devrez peut-être sélectionner ce workflow par son nom dans le Now Assist panneau. Votre ServiceNow administrateur a configuré ce workflow.
- Rôle requis : vous devez faire partie d'un groupe d'utilisateurs ou d'un rôle auquel l'accès aux Now Assist agents Web IA a été accordé. Contactez votre ServiceNow administrateur pour demander l'accès.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un Now Assist agent Web IA peut effectuer une tâche pour vous sur un site Web tiers. L'agent Web ouvre le site Web dans un onglet de navigateur distinct en arrière-plan et vous signale ses actions dans Now Assist un panneau. Au cours du processus, le site Web peut exiger des informations d'identification pour une connexion ou l'acceptation des conditions. Dans de tels cas, l'agent Web vous demande de passer temporairement à la fenêtre du navigateur du site Web afin que vous puissiez saisir les informations requises.

Vous pouvez commencer à utiliser un Now Assist agent Web IA à partir du Now Assist panneau lorsque votre extension *ServiceNow* **de navigateur Automatisation Web** est connectée à votre instance.

Voici des conseils pour rédiger des demandes réussies pour le LLM :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Assurez-vous de fournir l'URL de votre site Web cible, en utilisant le format https://www.example.com ou example.com.
- Clarifiez votre demande. Spécifiez votre objectif.
- Énumérez les étapes à suivre pour atteindre l'objectif, si possible.

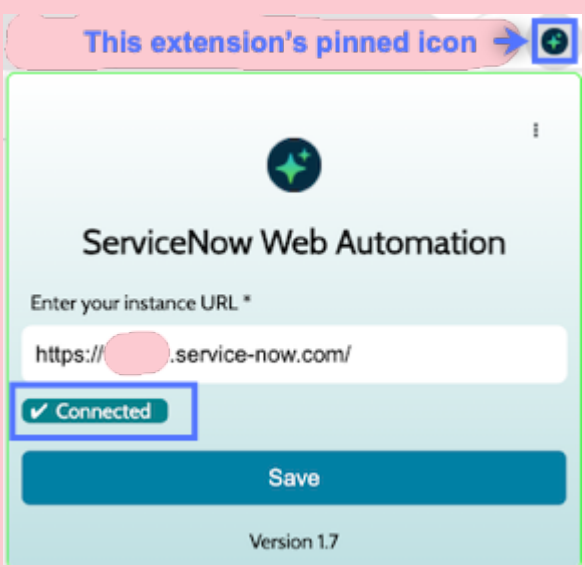
Exemples de tâches que vous pouvez demander :

- Pouvez-vous trouver la meilleure cafetière sur amazon.com ?
- Pouvez-vous trouver la dernière facture de invoiceninja.com ?
- Accédez à https://www.accuweather.com/. Dans le champ Rechercher, saisissez « code postal 95054 » et recherchez. Dans les résultats de la recherche, ouvrez la première page. Trouvez la température actuelle en degrés Fahrenheit et dites-moi la température.
- Accédez à en.wikipedia.org. Sur la page principale de wikipedia.org, dans le champ Rechercher, recherchez « Santa Clara, California ». Dans les résultats de la recherche, ouvrez la première page répertoriée et lisez son contenu. Résumez le contenu de la page en 2 ou 3 phrases.

Dans vos conversations avec les agents Web, la formulation réelle des questions et des réponses peut être différente des exemples suivants. Pour plus d'informations sur le Now Assist panneau, reportez-vous à la section Panneau Now Assist.

Procédure

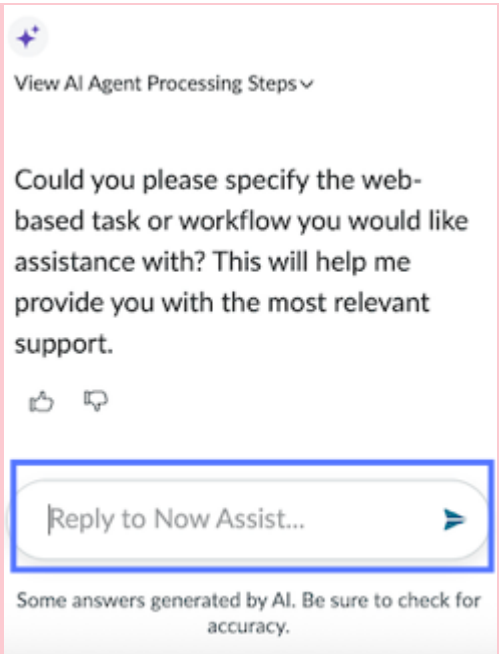
1. Connectez-vous à votre ServiceNow instance et confirmez que toutes les fenêtres ouvertes sur l'instance sont actives.
2. Ouvrez *ServiceNow* **l'extension de votre navigateur Web Automation** pour confirmer qu'elle affiche **Connecté**.
   L'extension de navigateur peut être ouverte à partir du menu Extensions dans Google Chrome, ou sélectionnez l'icône de l'extension si vous l'avez épinglée au menu.



3. Dans l'instance configurée dans l'extension du navigateur, ouvrez le panneau à l'aide de Now Assist son icône .
   Now Assist vous accueille et vous demande comment il peut vous aider.
4. Parmi les options disponibles, sélectionnez le nom du workflow qui utilise un Now Assist agent Web IA.
   Now Assist Le panneau vous demande des détails sur votre demande.

Traduction automatique

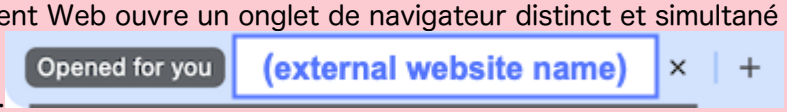
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



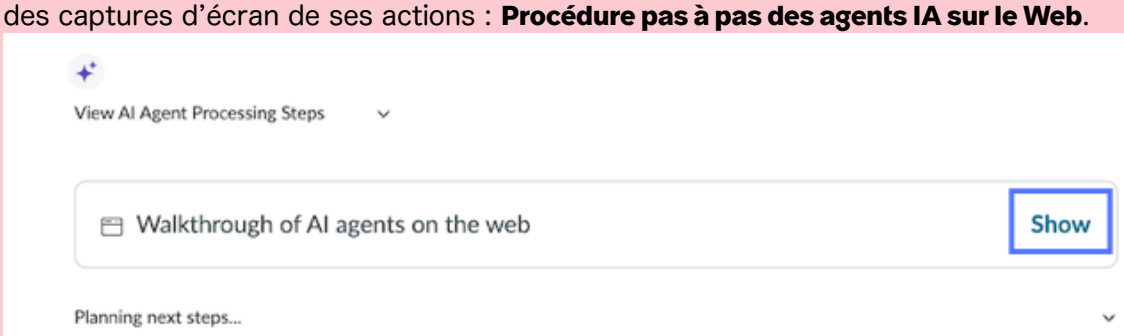
5. Dans le champ **Répondre à** *Now Assist* , saisissez les détails de la tâche que vous souhaitez que l'agent Web exécute pour vous.
6. L'agent web propose un plan d'exécution et vous demande votre confirmation ; Entrez Poursuivre ou Approuver si le plan semble correct.
   Une fois que vous avez donné votre approbation, l'agent Web commence à exécuter son plan. Il fournit des mises à jour sur son processus dans le Now Assist panneau.
7. **Facultatif :** Si vous n'êtes pas satisfait du plan de l'agent Web, essayez de reformuler votre demande.

> **Remarque :**
> Si une erreur de configuration se produit, vérifiez l'extension de navigateur *ServiceNow* **Web Automation** . Si l'extension du navigateur affiche **Déconnecté**, essayez d'actualiser toutes les fenêtres du navigateur sur votre instance pour vous assurer qu'elles sont actives.

8. Surveillez les mises à jour de l'agent Web dans Now Assist le panneau.
   Vous pouvez voir ce qui suit :
   - L'agent Web ouvre un onglet de navigateur distinct et simultané vers le site Web tiers.



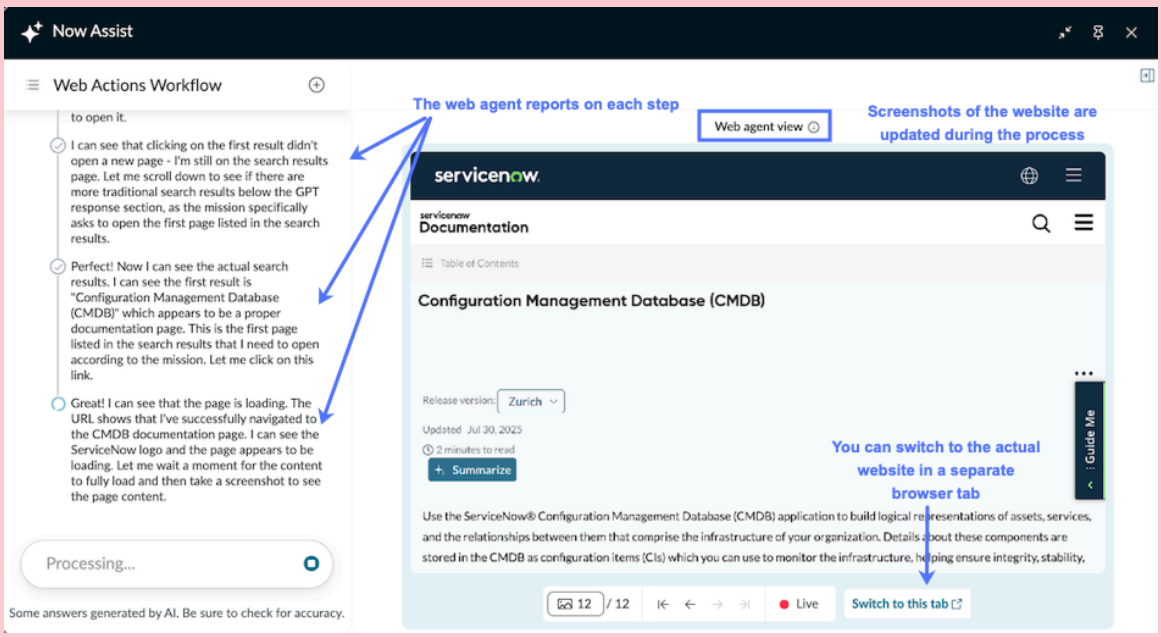
   - Sous **Afficher les étapes de traitement de l'agent IA**, le panneau propose d'afficher des captures d'écran de ses actions : **Procédure pas à pas des agents IA sur le Web**.



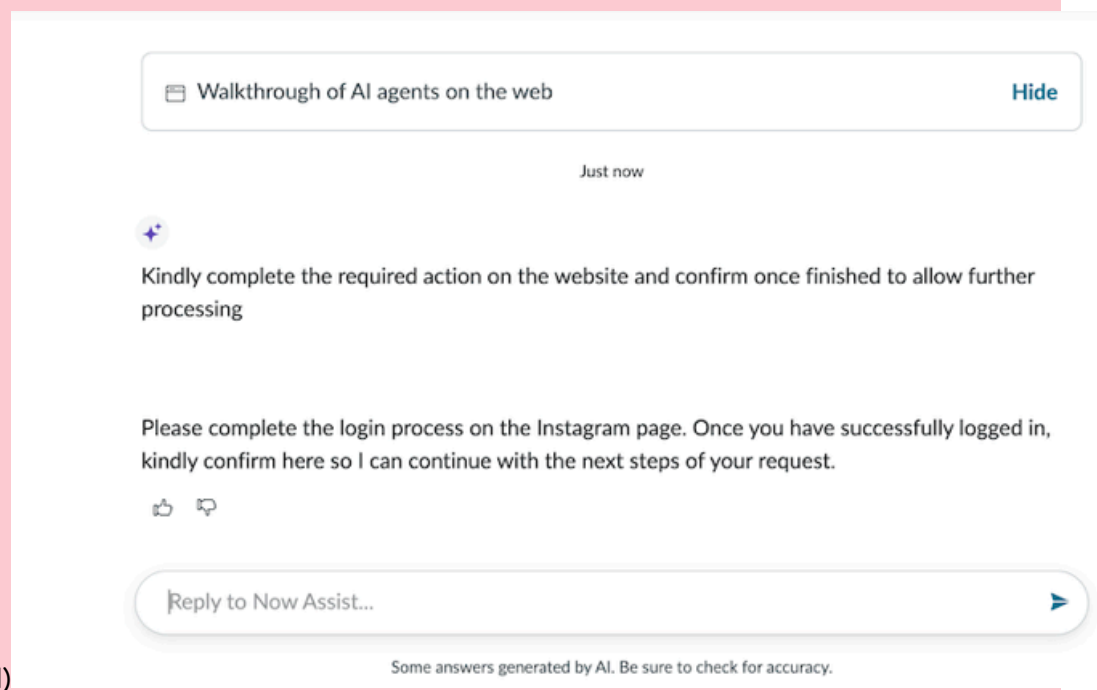
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Facultatif : Pour afficher les captures d'écran du site web pendant le traitement par l'agent web, sélectionnez **Afficher** la procédure pas à pas des agents IA sur le web.
Le Now Assist panneau se développe et ouvre un volet **d'affichage Web** sur Canvas.



10. Facultatif : Si l'agent Web vous avise que le site Web nécessite une connexion ou une entente sur les modalités, passez à l'onglet **Ouvert pour vous** dans le navigateur pour entrer directement les informations.



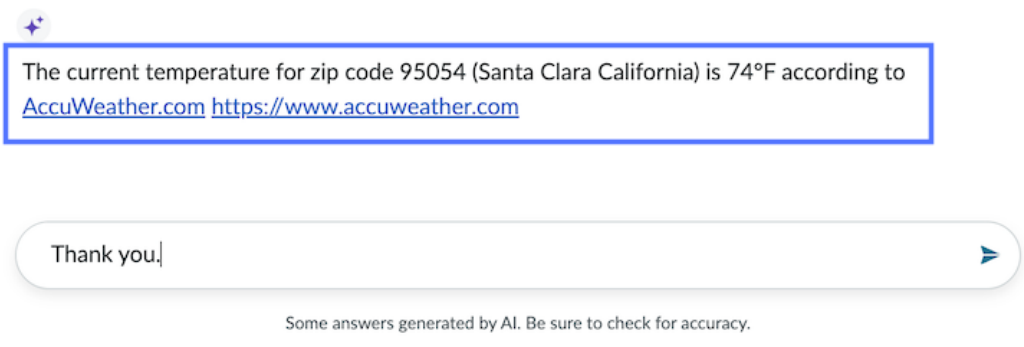
(Optional)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Revenez au Now Assist panneau de votre instance lorsque vous avez terminé la connexion. Dans **Réponse à** *`Now Assist`*, confirmez que vous êtes prêt à continuer.

11. Lorsque l'agent Web renvoie des résultats satisfaisants dans Now Assist la messagerie instantanée de panel, saisissez une conclusion telle que « merci » pour signaler à l'agent Web que la tâche est terminée.



Résultats
L'agent Web ferme l'onglet de navigateur distinct pour accéder au site Web externe. Votre messagerie instantanée est déplacée vers la section Terminé du Now Assist panneau.

Que faire ensuite
Vous pouvez supprimer le journal de messagerie instantanée dans Now Assist le panneau. Pour obtenir des instructions détaillées, reportez-vous à la section Supprimer un journal de messagerie instantanée d'agent Now Assist Web IA.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Supprimer un journal de messagerie instantanée d'agent Now Assist Web IA

Après avoir fermé une session d'agent Web, vous pouvez supprimer sa messagerie instantanée. La suppression de votre journal de messagerie instantanée efface définitivement l'historique de discussion de cette session, y compris les captures d'écran.

Avant de commencer

- Fermez au moins une interaction avec un Now Assist agent Web IA. Les messageries instantanées actives ne peuvent pas être supprimées.
- Rôle requis : aucun. Seul l'utilisateur qui a ouvert la session d'agent Web peut supprimer la messagerie instantanée de la session.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous interagissez avec un Now Assist agent Web IA, le texte de votre conversation avec l'agent Web est enregistré dans un journal de messagerie instantanée. Les captures d'écran prises pendant la session sont également enregistrées dans le chat.

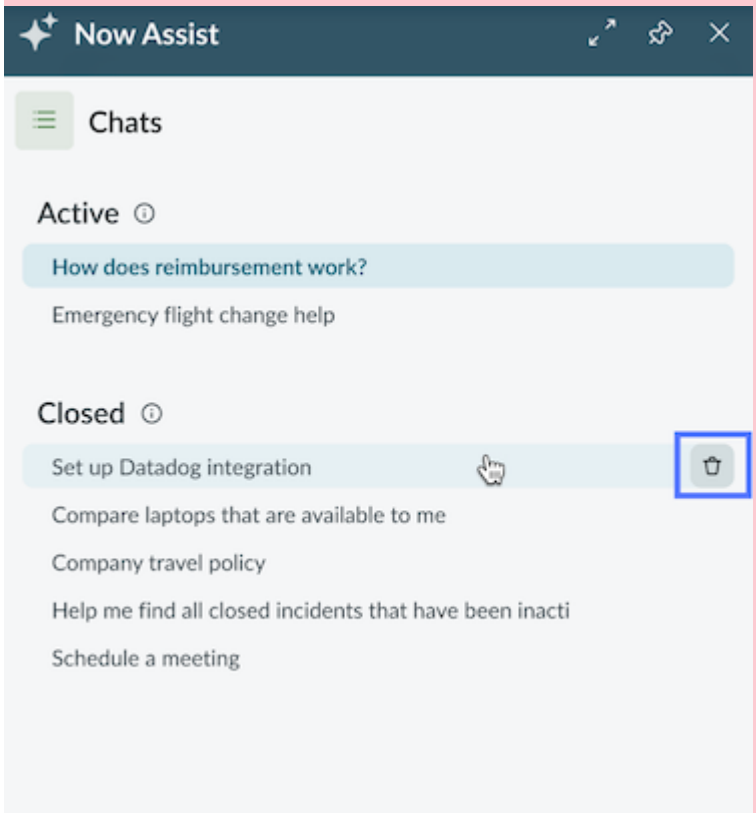
Lorsqu'il s'exécute dans Now Assist le panneau, le volet de **vue de l'agent Web** affiche l'avertissement suivant à partir de l'icône ⓘ d'informations du titre :

Les captures d'écran sont capturées par le système. Vous pouvez supprimer le journal de la messagerie instantanée si des informations sensibles ont été capturées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois votre session de messagerie instantanée fermée, son titre est répertorié dans votre Now Assist panneau sous la section **Fermé** . Une icône de suppression s'affiche lorsque vous placez le curseur sur le titre de la messagerie instantanée.



Examinez votre journal de messagerie instantanée en sélectionnant son titre. Utilisez la procédure suivante si vous décidez de supprimer définitivement votre journal de messagerie instantanée de l'historique de messagerie instantanée.

Procédure

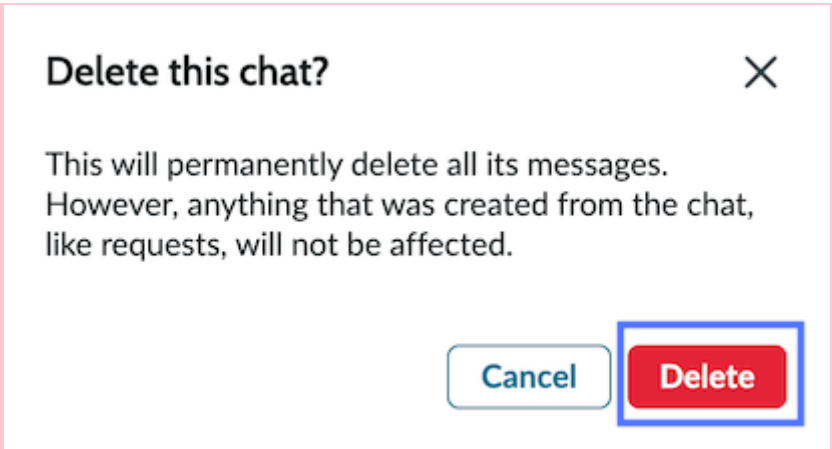
1. Dans le Now Assist panneau, accédez à *Now Assist* > **Messageries instantanées** > **Fermé**.
   Vous devrez peut-être sélectionner l'icône de menu contextuel dans le Now Assist panneau pour afficher la liste des chats fermés.
2. Localisez le titre de votre session d'agent Web et passez votre curseur dessus.

> **Remarque :**
> Le titre de votre messagerie instantanée peut par défaut être le nom du workflow utilisé avec l'agent Now Assist Web IA. Le titre de la messagerie instantanée a été affiché sous forme de bannière pendant l'exécution de la session.

3. Sélectionnez l'icône de suppression qui s'est affichée lorsque vous avez placé le curseur sur le titre de la session.
   Une boîte de dialogue s'affiche avec la question **Supprimer cette messagerie instantanée ?**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Sélectionnez **Supprimer** pour supprimer définitivement la messagerie instantanée ou **Annuler** pour conserver le journal de la messagerie instantanée.

Résultats
L'historique des conversations instantanées et ses captures d'écran sont supprimés du système.

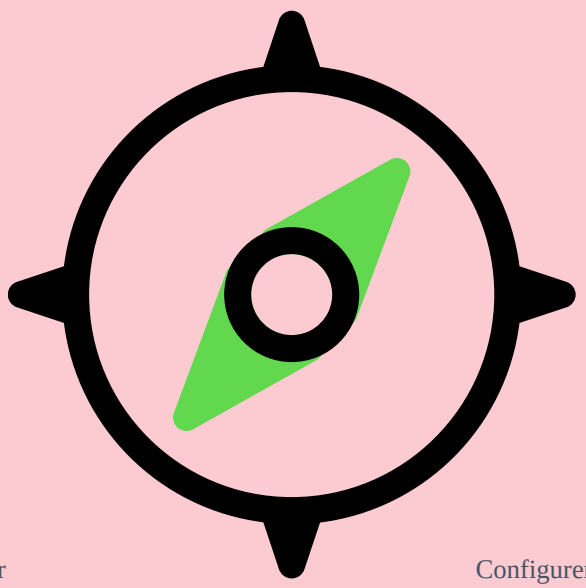
[End]

[store-future: BEGIN review]

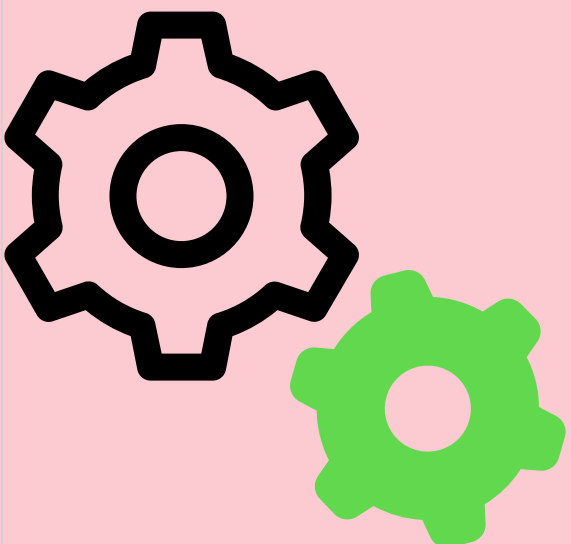
Menu contextuel Now Assist

Menu contextuel Now Assist aide les agents à créer et à modifier du contenu écrit et rationalise leurs tâches d'écriture.

Premiers pas



Explorer le menu contextuel Now Assist

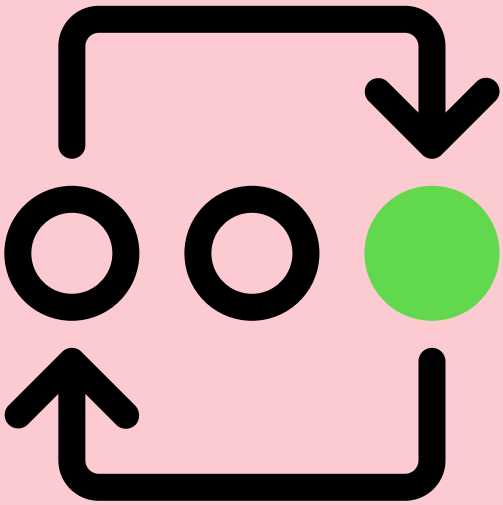


Configurer et configurez Menu contextuel Now Assist.

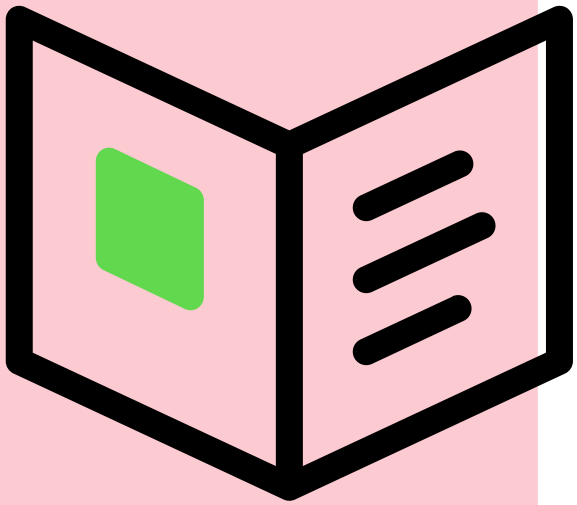
Explorer Personnalisez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Intégrer



Référence

Ressources utiles

Voici quelques ServiceNow ressources qui peuvent vous fournir des informations utiles :

ServiceNow Community

Communauté ServiceNow

Centre de réussite client

Customer Success Center

Promoteur

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Partenaire

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

https://www.servicenow.com

ServiceNow Store

https://www.servicenow.com

Soutien

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- https://support.servicenow.com/now
- Portail d'erreurs connues

"?>

Vidéo

Regarder

[End]

Kit de données Now Assist

Utilisez cette propriété ServiceNow®Kit de données Now Assist pour ajouter des jeux de données à un catalogue de données. Les données organisées permettent ServiceNow SDK le développement et l'évaluation des compétences en IA.

https://player.vimeo.com/video/1088497625?h=40305c5af0&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Premiers pas

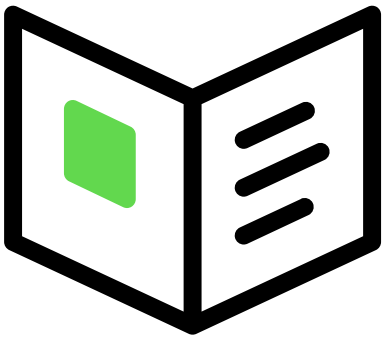
Kit de données Now AssistKit de données Now Assist



En savoir	Configurer	Utiliser Kit de données Now Assist
plus sur la façon de Kit de données Now Assist créer des ensembles de données personnalisés	Configurer Kit de données Now Assist pour les invites et les compétences	Kit de données Now Assist Utiliser pour créer des jeux de données à ajouter à des collections de données

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Référence

Informations de référence pour

Kit de données Now Assist

Traduction automatique

Important :
Certains produits/fonctionnalités Now Assist ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints. Pour en savoir plus, consultez l'article KB0743854 dans la Now Support Base de connaissances. Consultez les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

Important :
Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement disponibles que pour les clients dans certaines régions. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d’autres ressources pour Kit de données Now Assist dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n’y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d’utilisation. Pour atténuer ces problèmes, il est de votre responsabilité de tester et d’évaluer l’exactitude, le préjudice et la pertinence de votre utilisation de cette application pour votre cas d’utilisation, d’utiliser une supervision humaine des résultats et de vous abstenir de vous fier uniquement aux résultats générés par l’IA à des fins de prise de décision. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure. Vous acceptez de respecter la politique d’utilisation acceptable de l’IA de ServiceNow , qui peut être mise à jour par ServiceNow.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre portail de conformité CORE .

Collecte de données

ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans le Now Assist Page Se désabonner.

Explorer Kit de données Now Assist

Le Kit de données Now Assist module d'extension vous Now Assist permet d'ajouter des jeux de données à un catalogue de données et de créer des collections à utiliser dans ServiceNow SDK.

Vue d'ensemble de Kit de données Now Assist

Si les compétences du système Now Assist de base ne correspondent pas à vos besoins, vous pouvez les utiliser Kit de données Now Assist pour créer des ensembles de données personnalisés et des collections de données qui peuvent être utilisés pour Kit de compétences Now Assist l'évaluation.

Kit de données Now Assist utilisateurs

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Praticien de l'IA	Les praticiens de l'IA gèrent la création d'ensembles de données dans Kit de données Now Assist. Ils développent et évaluent des compétences et d'autres solutions techniques pour divers cas d'utilisation.
Analyste	Les analystes confirment la qualité des données pour le développement et l'évaluation de l'IA. Ils travaillent avec des praticiens de l'IA pour suivre les directives de conservation des données définies pour des cas d'utilisation spécifiques de l'IA.

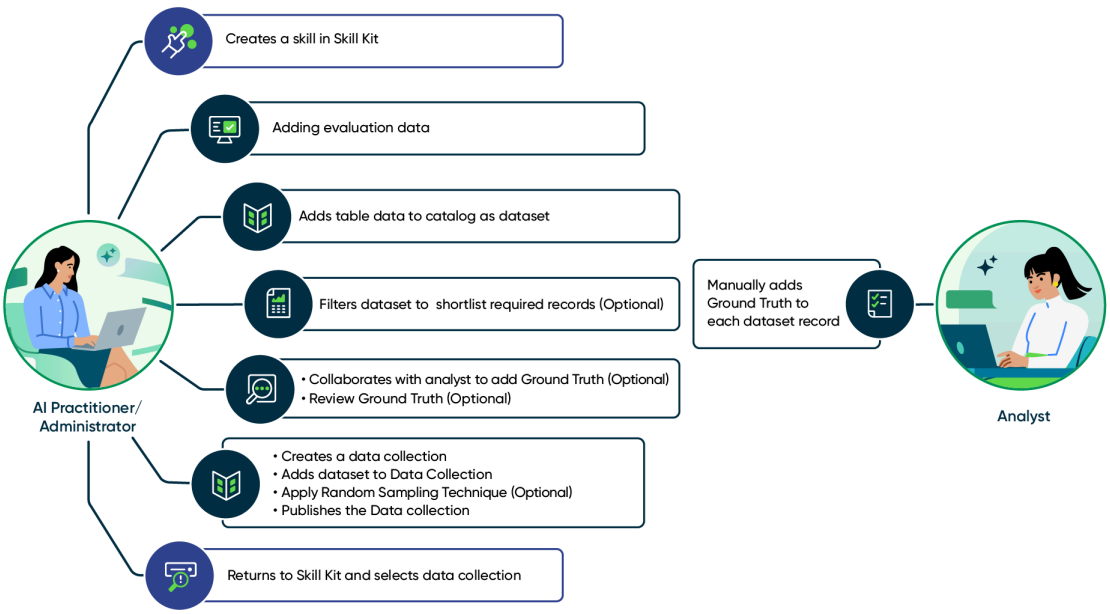
Workflow Kit de données Now Assist

Le diagramme suivant montre le parcours utilisateur pour Kit de données Now Assist.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Parcours utilisateur pour Kit de données Now Assist



1. Créer une compétence dans Kit de compétences Now Assist
2. Créer un jeu de données d'évaluation dans Kit de données Now Assist
3. Ajouter des données de table au catalogue en tant qu'ensemble de données
4. Créer une collection de données
5. Ajouter l'ensemble de données
6. Publier la collecte de données
7. Revenir à la collecte de données à utiliser dans l'outil d'évaluation Kit de compétences Now Assist et la sélectionner
8. Exécutez l'évaluation et examinez les résultats pour voir si vous devez itérer sur l'invite.
9. Publier la compétence

Kit de données Now Assist avantages

Kit de données Now Assist avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Ajout d'ensembles de données à un catalogue de données.	Ajouter un ensemble de données	Développeur IA
Créez des jeux de données plus petits à partir de jeux de données existants.	Créer un jeu de données dérivé	Développeur IA
Fusionnez plusieurs ensembles de données et créez une collection utilisable par Kit de compétences Now Assist.	Activer une compétence	Développeur IA

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Kit de compétences Now Assist, consultez :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Configurer Kit de compétences Now Assist
- Utiliser Kit de compétences Now Assist

Configurer Kit de données Now Assist

Configurez les invites et les compétences pour Kit de données Now Assist.

Vue d'ensemble de la configuration

1. Créer une compétence

   Créer une compétence dans Kit de compétences Now Assist.

2. Configurer les paramètres de déploiement des compétences

   Configurez les paramètres de déploiement de la compétence que vous créez. Les paramètres de déploiement vous permettent de choisir l'emplacement où l'administrateur peut trouver la compétence dans Administrateur Now Assist.

Installer Kit de données Now Assist

Installez Kit de données Now Assist pour créer des ensembles de données pour une collection de données.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_data_kit.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Dans la section Applications du magasin, sélectionnez Kit de données Now Assist.
3. Sélectionnez **Installer**.

Utiliser Kit de données Now Assist

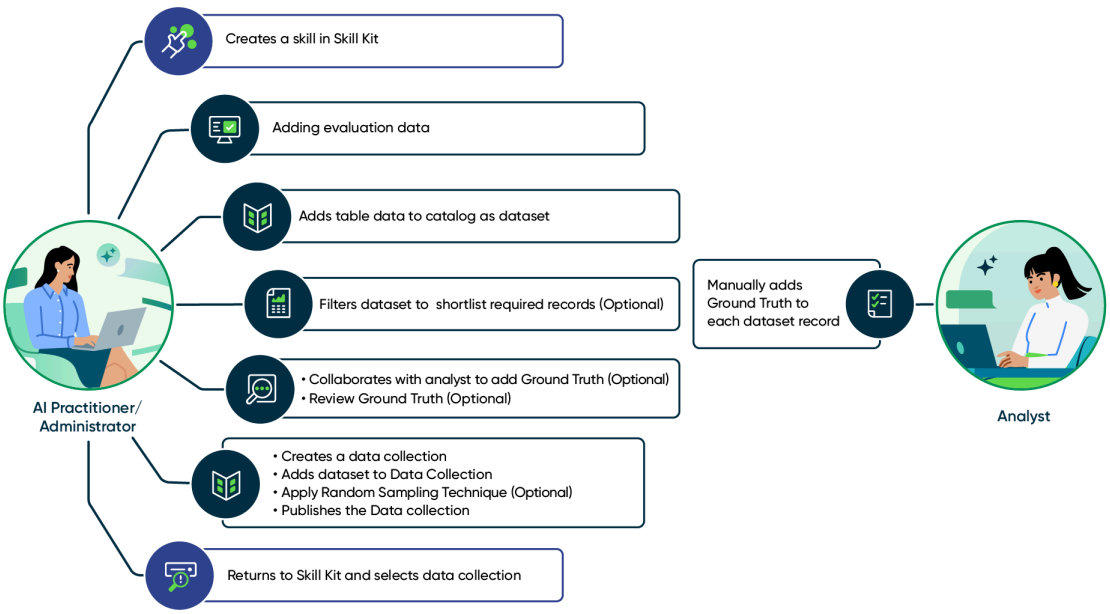
Utilisez cette fonction Kit de données Now Assist pour ajouter des jeux de données à un catalogue de données afin de créer des collections à utiliser dans ServiceNow SDK.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d’ensemble de Kit de données Now Assist

Kit de données Now Assist Flux de travail



1. Créer une compétence

   Créez une compétence personnalisée pour Now Assist. La création d’une compétence personnalisée vous permet d’avoir une plus grande flexibilité avec les options de l’IA Now Assist générative.

2. Configurer les paramètres de déploiement des compétences

   Configurez les paramètres de déploiement de la compétence que vous créez. Les paramètres de déploiement vous permettent de choisir l’emplacement où l’administrateur peut trouver la compétence dans Administrateur Now Assist.

3. Accédez au **kit de données Now Assist** pour Ajouter un ensemble de données.

Ajouter un ensemble de données

Ajoutez les données d’une table à un catalogue de données en tant qu’ensemble de données via l’IA générative à l’aide de l’application Kit de données Now Assist . L’ajout d’un ensemble de données est requis pour créer et publier une collection de données.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_data_kit.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Kit de données Now Assist* > **Accueil**.
2. Accédez à Détecter les jeux de données, puis sélectionnez **Démarrer**.
3. Dans l’onglet **Jeux de données**, sélectionnez **Nouveau**.
4. Sélectionnez l’emplacement à partir duquel conserver les données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Je vais importer des données à partir de la table d'instance
- Je vais importer des données à partir de mon ordinateur

5. Dans le formulaire Choisir des données, sélectionnez la table et les colonnes.
6. **Facultatif :** Sélectionnez **Ajouter une colonne via un scripting** si certaines colonnes, telles que des notes de travail ou des commentaires, ne sont pas stockées dans la table.
   Il s'agit d'un exemple de script pour l'ajout de notes de travail.

```
(function generate(current) {
   //Current is the Gliderecord object of current record.
   // //Sample script for adding worknotes
   // var gr = new GlideRecord("sys_journal_field");
   // gr.addQuery('name', current.getTableName());
   // gr.addQuery('element_id', current.getUniqueValue());
   // gr.query();
   // var records = [];
   // while (gr.next()) {
   //     var obj = {
   //         "value": gr.getValue("value"),
   //         "type": gr.getValue("element"),
   //         "created": gr.getValue("sys_created_on"),
   //         "created_by": gr.getValue("sys_created_by")
   //     };
   //     records.push(obj);
   // }
   // return records;
})(current);
```

7. Sélectionnez **Modifier la condition de filtre**.
8. Examinez les enregistrements et sélectionnez **Continuer**.
9. Remplissez les champs du formulaire.

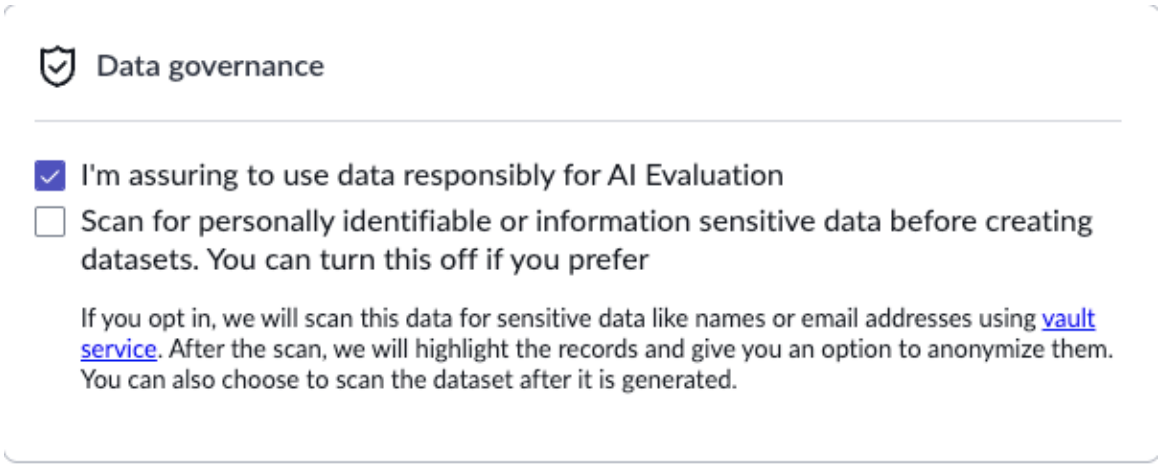
Formulaire Ajouter des informations sur l'ensemble de données

Champ	Description
Nom du jeu de données	Nom de l'ensemble de données.
Description du jeu de données	Description de l'ensemble de données.

10. Ajoutez des balises pour identifier le jeu de données.
11. Accédez à la section Gouvernance des données et cochez chaque case.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Je m'assure d'utiliser les données de manière responsable pour l'évaluation de l'IA
- Recherchez les données personnellement identifiables ou sensibles avant de créer des ensembles de données. Vous pouvez désactiver cette option si vous préférez.

Remarque :
Si vous vous abonnez, vos données sont analysées à la recherche de données sensibles telles que les noms ou les adresses e-mail à l'aide du service de coffre-fort . Après l'analyse, les enregistrements seront mis en surbrillance et vous donneront la possibilité de les anonymiser. Vous pouvez également choisir d'analyser le jeu de données après sa génération.

12. Sélectionnez **Générer un ensemble de données**.
    Le jeu de données est ajouté aux actifs de données.

Que faire ensuite
Une fois votre jeu de données ajouté au catalogue de données, vous pouvez choisir de créer un jeu de données plus petit en créant un jeu de données dérivé ou en ajoutant une vérité fondée à votre jeu de données existant. Pour plus d'informations, voir Créer un jeu de données dérivé ou Ajouter une vérité fondée à chaque enregistrement d'ensemble de données.

Créer un jeu de données dérivé

Créez un jeu de données plus petit à partir d'un jeu de données existant grâce à l'IA générative à l'aide de l'application Kit de données Now Assist . Un jeu de données dérivé vous permet de choisir un jeu de données plus petit.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_data_kit.admin

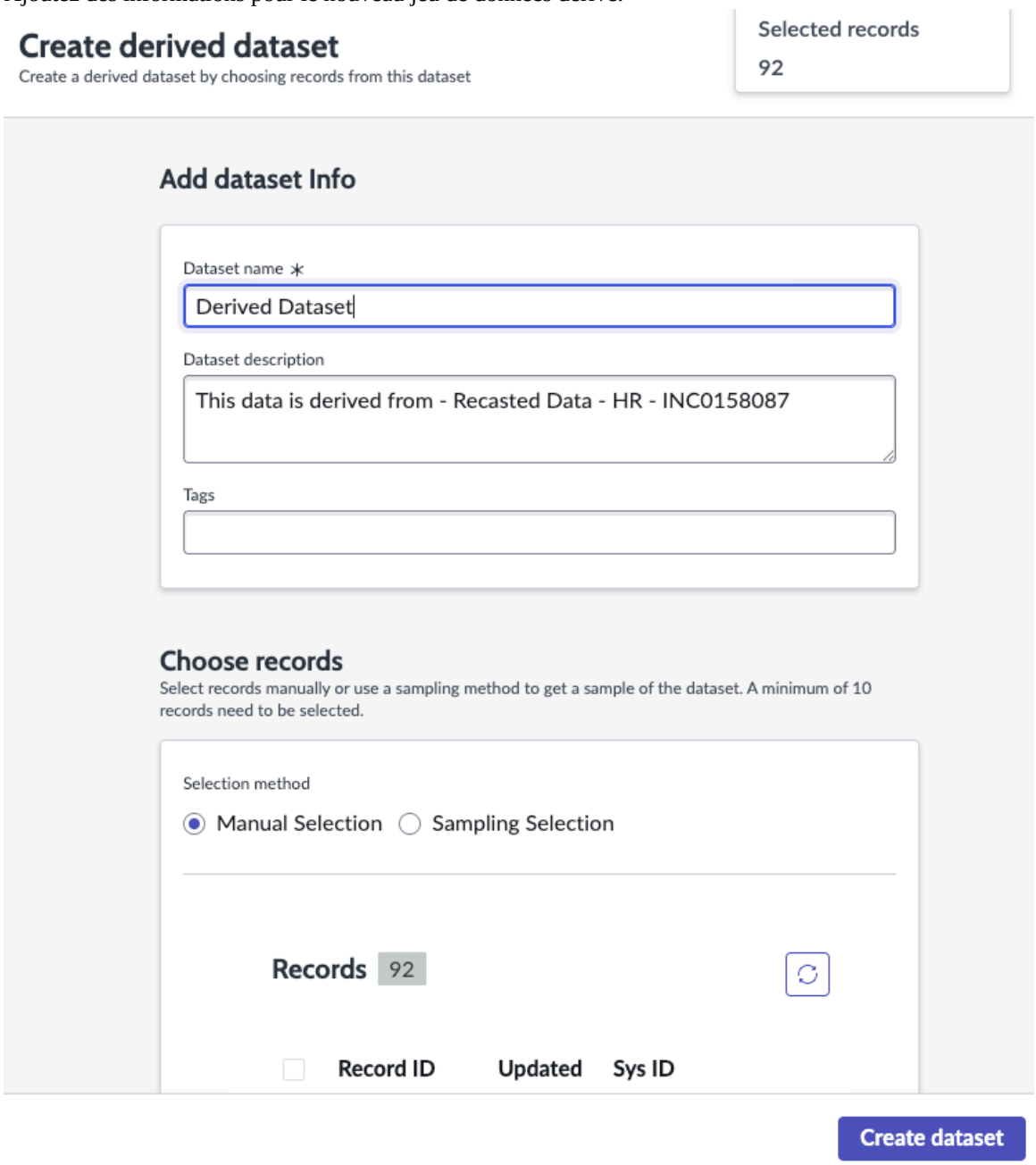
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Après avoir ajouté un jeu de données au catalogue de données, vous pouvez créer un jeu de données plus petit ou un jeu de données dérivé à partir de la page Créer un jeu de données dérivé.

Procédure
1. Sélectionnez le jeu de données dans lequel vous souhaitez créer un jeu de données dérivé.
2. Select **Créer un jeu de données dérivé.**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Ajoutez des informations pour le nouveau jeu de données dérivé.



Traduction automatique

Formulaire Informations sur le jeu de données dérivé

Champ	Description
Nom du jeu de données	Nom de l’ensemble de données.
Description du jeu de données	Description de l’ensemble de données.
Balises	Balises pour identifier l’ensemble de données.

4. Accédez à la section Choisir des enregistrements et sélectionnez une méthode de sélection de données pour votre utilisateur.
Vous pouvez sélectionner des enregistrements manuellement ou utiliser une méthode d’échantillonnage pour choisir les données. Si vous sélectionnez une sélection d’échantillonnage, utilisez le menu déroulant, puis entrez un nombre dans la zone de taille d’échantillon.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez **Exécuter**.
6. Prévisualisez les résultats de l'enregistrement et sélectionnez **Créer un ensemble de données**.
   Le jeu de données dérivé est ajouté au catalogue de données en tant que jeu de données distinct.

Que faire ensuite
Une fois le jeu de données dérivé terminé, vous pouvez ajouter la vérité fondée.

Générer des données synthétiques

Créez des données synthétiques avec un exemple d'ensemble de données et une invite via l'IA générative à l'aide de l'application Kit de données Now Assist . Vous pouvez utiliser des données synthétiques pour créer une formation pour un modèle de test ou un ensemble de données d'évaluation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_data_kit.admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Kit de données Now Assist** > **Accueil**.
2. Sélectionnez l'onglet **Jeux de données synthétiques** .
3. Sélectionnez **Générer un ensemble de données**.
4. Choisissez la façon dont vous souhaitez générer les données.

Manière de générer des données synthétiques

Fonction de message REST	Description
Utiliser un générateur par défaut	Le générateur de données par défaut crée des enregistrements plats basés sur un schéma fixe avec des fichiers tels que le nom, la description et la description brève. En fournissant quelques exemples, le modèle apprend la structure et génère des données cohérentes et réalistes, ce qui le rend adapté aux cas d'utilisation typiques. Ces configurations peuvent également être enregistrées en tant que modèles pour une réutilisation facile.
Utiliser un générateur personnalisé	Le générateur de données personnalisé vous permet de définir vos champs gagnés ou d'en ajouter de nouveaux à un ensemble de données existant. En décrivant ce que chaque colonne représente et en donnant quelques exemples, le modèle peut générer des données riches, spécifiques au domaine, adaptées à vos besoins, couvrant un large éventail de cas d'utilisation. **Remarque :** Pour utiliser un générateur personnalisé, reportez-vous à la section Créer et utiliser un générateur de données personnalisé.

5. Sur la page Ajouter des informations sur la tâche, renseignez les champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

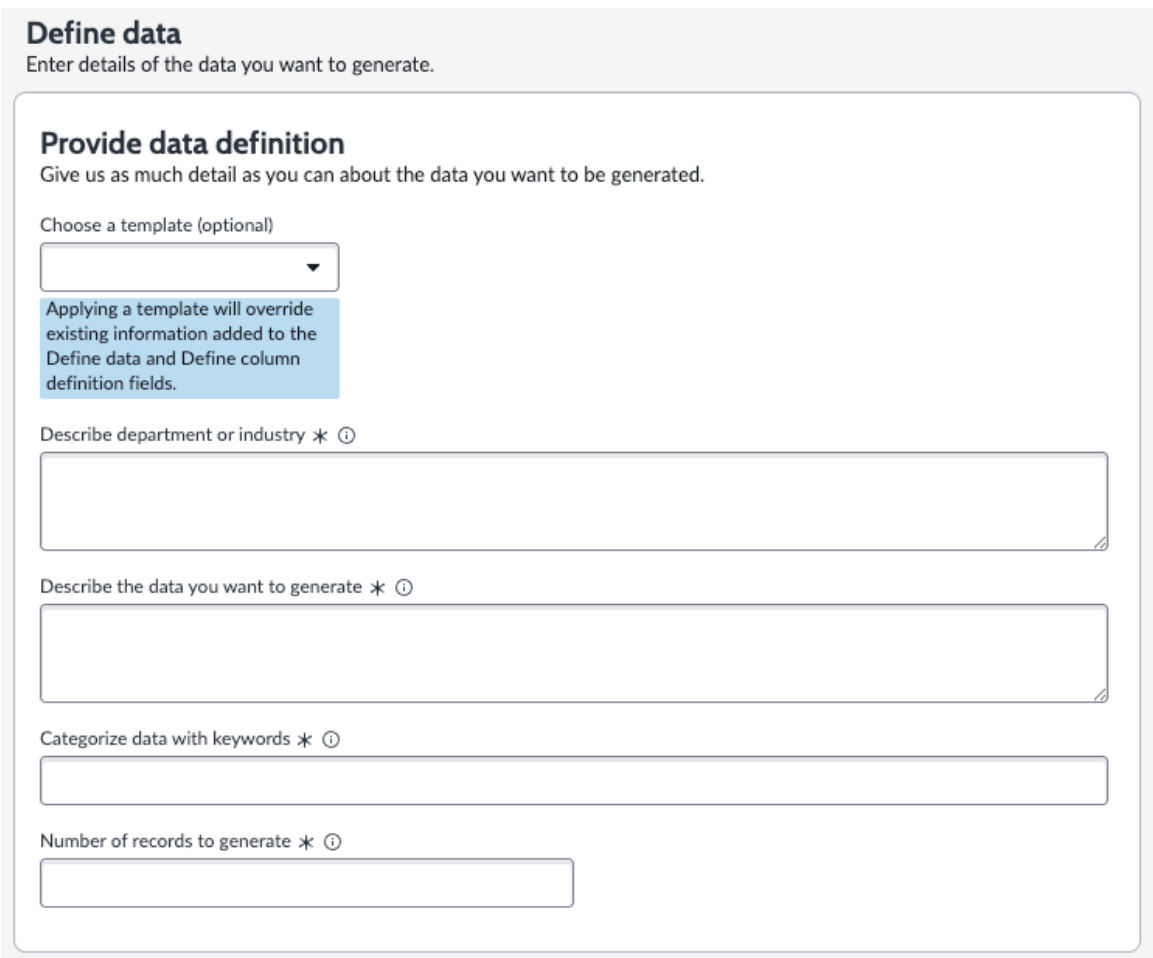
Formulaire Ajouter des informations sur la tâche

Champ	Description
Nom de la tâche	Nom des données générées.

6. Accédez à **Définir les données** .
7. **Facultatif :** Sélectionnez un modèle.

Modèles de données synthétiques

Modèle	Description
Élément de catalogue	Catalogue de services est une interface conviviale qui permet aux utilisateurs finaux de parcourir, demander et gérer les services et produits proposés par l'organisation, rationalisant ainsi le libre-service et améliorant l'efficacité opérationnelle.
Données d'incident	La gestion des services de technologie de l'information est une fonction métier qui implique la gestion des services et des processus IT pour répondre efficacement aux besoins opérationnels.



8. [store-future: BEGIN review] Sélectionnez la langue pour la génération de données. [End]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Renseignez les champs restants du formulaire.

Définir le formulaire de données

Champ	Description
Nom	Département ou secteur d'activité auquel les données appartiennent.
Type	Données que vous souhaitez générer.
Catégorie	Données qui ont été catégorisées par mots clés.
Nombre	Nombre d'enregistrements à générer.

Remarque :
Si vous disposez d'exemples de données, vous pouvez accéder à Sélectionner les exemples de données pour améliorer la précision des données générées. Si vous n'avez pas d'exemples de données, consultez l'aide intégrée au produit pour obtenir des conseils.

10. Sélectionnez **Continuer**.
11. Ajoutez vos exemples de données en accédant à Définir des colonnes pour générer des données.
Les colonnes sont remplies lorsque vous ajoutez les exemples de données. Si aucun exemple de données n'est disponible, vous devez remplir manuellement les colonnes avec des données.
12. Sélectionnez **Continuer**.
13. **Facultatif :** Ajoutez des règles supplémentaires pour améliorer les données générées.
14. Sélectionnez le nombre d'enregistrements à générer pour le test.
15. Sélectionnez **Génération de démarrage**.

[store-future: BEGIN review]

Créer et utiliser un générateur de données personnalisé

Le générateur de données personnalisé vous permet de définir vos champs gagnés ou d'en ajouter de nouveaux à un ensemble de données existant. En décrivant ce que chaque colonne représente et en donnant quelques exemples, le modèle peut générer des données riches, spécifiques au domaine, adaptées à vos besoins, couvrant un large éventail de cas d'utilisation.

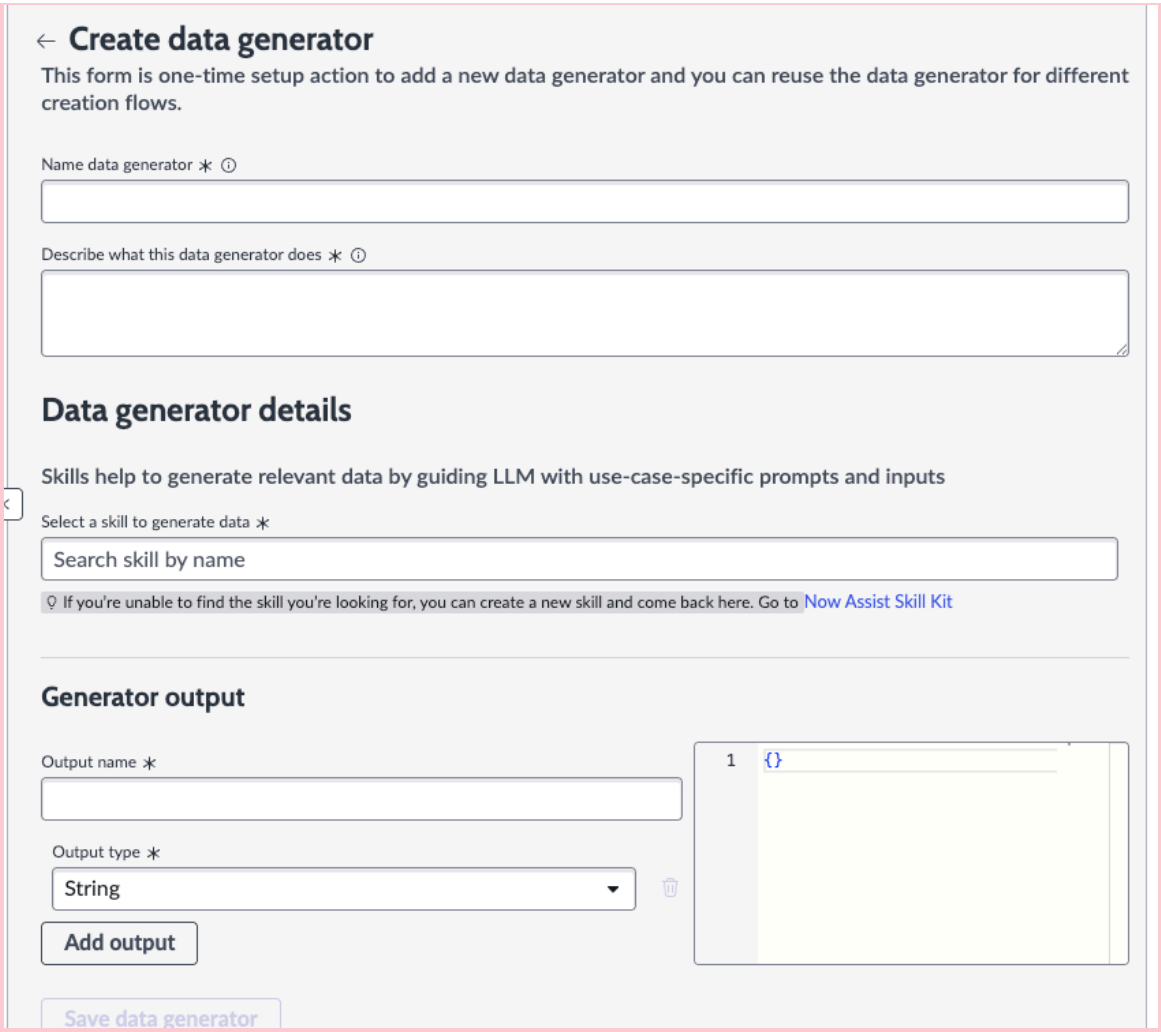
Avant de commencer
Rôle requis : sn_data_kit.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Kit de données Now Assist** > **Accueil**.
2. Sélectionnez l'onglet **Jeux de données synthétiques** .
3. Sélectionnez **Générer un ensemble de données**.
4. Sélectionnez **Utiliser un générateur personnalisé**.
5. Nommez votre ensemble de données.
6. Sélectionnez un générateur personnalisé que vous avez déjà créé ou sélectionnez **Créer un générateur personnalisé**.
7. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Formulaire Créer un générateur de données

Champ	Description
Nommer le générateur de données	Le nom du générateur de données.
Décrivez ce que fait ce générateur de données	Description de ce que le générateur de données va faire.
Sélectionner une compétence pour générer les données	Une compétence de cette compétence utilisera le générateur de Kit de compétences Now Assist données.
Nom de la sortie	Nom de la sortie du générateur de données.
Type de sortie	○ Chaîne ○ Booléen ○ Numéro

8. Sélectionnez **Enregistrer le générateur de données** , puis sélectionnez **Suivant**.
9. Sélectionnez le générateur de données personnalisé que vous avez créé.
10. Sélectionnez **Suivant**.
11. Sélectionnez un ensemble de données auquel ajouter des données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

12. Mappez les entrées de la compétence aux colonnes de l'ensemble de données que vous avez sélectionné en choisissant une valeur d'ensemble de données pour chaque entrée.
13. Sélectionnez **Suivant**.
14. Générez un aperçu.
    Le générateur choisit au hasard cinq enregistrements dans le jeu de données et génère un aperçu.
15. Sélectionnez **Passer en revue le résumé**.
16. Sélectionnez **Démarrer la génération**.

[End]

Sélectionner les exemples de données

Ajoutez les exemples de données disponibles pour améliorer la précision et la pertinence des données générées dans l'application Kit de données Now Assist . Les exemples de données peuvent être conservés, ajoutés à la collection de données ou publiés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_data_kit.admin

Procédure

1. Accédez à la **Sélectionner les exemples de données**.
2. Dans la fenêtre contextuelle Sélectionner une table et des colonnes, sélectionnez un ensemble de données existant dans le champ Collecte de données.
3. Accédez à la **Continuer** pour sélectionner jusqu'à trois enregistrements.
   Les données sont renseignées dans les différentes colonnes.
4. Entrez les descriptions pour chaque colonne pour laquelle vous souhaitez générer les données.
   Décrivez les colonnes pour que le grand modèle de langage (LLM) génère des valeurs en conséquence.
5. Définissez le commutateur de la colonne clé sur une colonne.
   La colonne clé est requise et utilisée comme base de référence pour créer les données dans les autres colonnes.
6. Accédez à la **Génération des tests** pour prévisualiser un petit nombre d'enregistrements avant de générer un ensemble de données complet.
   Lors de la prévisualisation d'un petit nombre d'enregistrements, vous pouvez effectuer des ajustements avant de générer un ensemble de données complet.
7. Sélectionnez les enregistrements à générer pour le test.
8. Sélectionnez **Démarrer le test**.
   La page des résultats de la génération de données d'aperçu s'affiche. Si vous souhaitez des résultats plus précis, sélectionnez **Définir les données** ou **Sélectionner un exemple de données** pour mettre à jour les critères.
9. Si vous êtes satisfait des résultats de l'aperçu, sélectionnez **Démarrer la génération** pour toutes les données.
   Les données générées sont terminées.

Définir des colonnes pour générer des données

Fournissez des définitions détaillées pour prévisualiser un test pour chaque colonne pour laquelle vous souhaitez que les données génèrent les résultats.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_data_kit.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour des données de meilleure qualité, utilisez moins de 20 colonnes.

Procédure

1. Entrez une description pour chaque colonne pour laquelle vous souhaitez générer des données.
   Décrivez les colonnes pour que le grand modèle de langage (LLM) génère des valeurs en conséquence. Cette description peut inclure une plage et toutes les règles ou limitations à prendre en compte.
2. Activez une colonne en tant que colonne clé.
   La colonne clé est requise et utilisée comme base de référence pour créer des données dans d'autres colonnes.
3. Sélectionnez **Continuer**.
   La page de génération des tests s'ouvre.
4. Accédez à la **génération des tests** pour prévisualiser un petit nombre d'enregistrements avant de générer un ensemble de données complet.
5. Sélectionnez les enregistrements à générer pour le test.
6. Sélectionnez **Démarrer le test**.
   La page des résultats de la génération de données d'aperçu s'affiche. Si vous souhaitez des résultats plus précis, accédez à **Définir des données** ou **Sélectionner un exemple de données** pour mettre à jour les critères.
7. Sélectionnez **Génération de démarrage**.
   Les données générées sont terminées.

Ajouter une vérité fondée à chaque enregistrement d'ensemble de données

Ajoutez une vérité fondée, c'est-à-dire les données du monde réel utilisées pour former et tester les modèles d'IA à chaque enregistrement d'ensemble de données. Vous pouvez effectuer cette tâche à l'aide de l'application Kit de données Now Assist .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_data_kit.admin, sn_data_kit.analyst

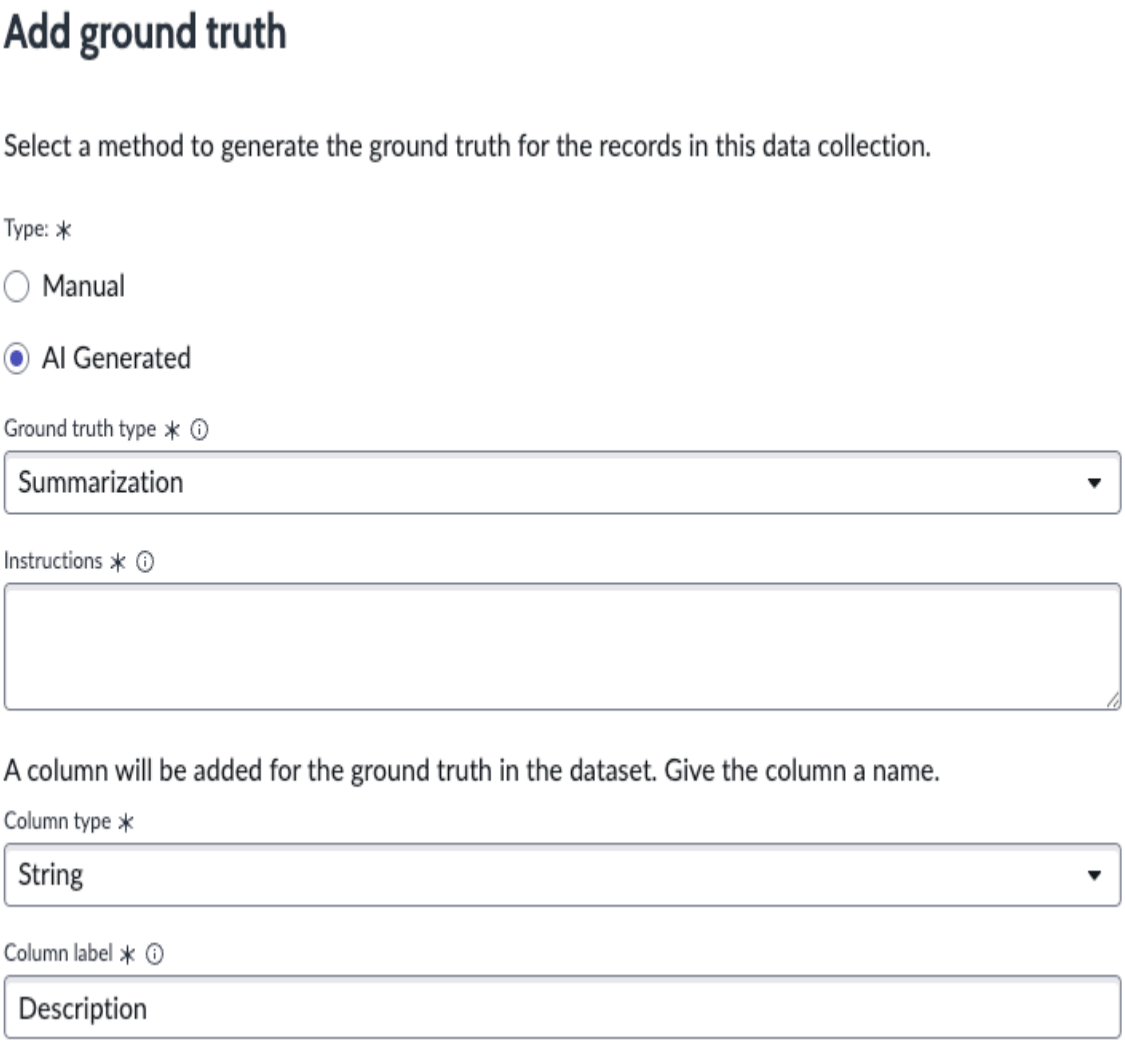
Procédure

1. Après avoir créé un ensemble de données, sélectionnez **Créer des directives de vérité fondée**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

[store-future: BEGIN



review] [End]

Formulaire Ajouter des informations sur la vérité fondée

Champ	Description
Type	○ Manuel ○ [store-future: BEGIN review]Généré par l'IA[End]
Type de vérité fondée	○ Synthèse ○ Génération de contenu ○ Autre
Instructions	Directives pour les étiqueteurs et les linguistes qui ajoutent manuellement la vérité terrain. [store-future: BEGIN review]Si vous sélectionnez Généré par l'IA, les informations du formulaire sont transmises au LLM pour générer la vérité fondée.[End]
Type de colonne	Si vous avez choisi Vérité fondée générée par l'IA, sélectionnez le type de colonne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Chaîne ○ Numéro ○ JSON
Étiquette de colonne	Nom de la colonne qui est ajoutée pour la vérité fondée dans l'ensemble de données.

3. Sélectionnez **Confirmer**.
   Une nouvelle page détaillée d'enregistrement s'ouvre.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire d'informations sur les détails de l'enregistrement

Champ	Description
Étiquette de formulaire	Numéro d'enregistrement d'incident.
État	Heure de création de l'enregistrement.
Synthèse	Saisie manuelle de la vérité du terrain.

Vous pouvez entrer manuellement la vérité fondée et l'évaluer. Ces options apparaissent dans une colonne distincte dans l'enregistrement de l'ensemble de données.

5. Sélectionnez **Enregistrer et Suivant**
   La colonne de la vérité fondée est ajoutée dans une colonne distincte dans l'ensemble de données. Utilisez la fenêtre contextuelle Ajouter à la collecte de données pour combiner des enregistrements similaires provenant de différents ensembles de données.
6. Ajoutez le jeu de données à une collection existante en sélectionnant **Ajouter à la collection de données**.
   a. Saisissez le nom de la collecte de données, sa description, sa catégorie de collecte de données et les balises pertinentes.
   b. Pour créer une nouvelle collection de données, faites glisser la barre de basculement.
7. Sélectionnez **Suivant**.
   Une nouvelle page de collecte de données s'affiche.
8. Sélectionnez le formulaire Choisir des colonnes, puis sélectionnez les colonnes que vous souhaitez ajouter à la collection de données.
9. Sélectionnez le formulaire Choisir des enregistrements et sélectionnez à nouveau la façon dont vous souhaitez échantillonner le jeu de données (manuellement ou méthode d'échantillonnage).
   Pour obtenir un échantillon aléatoire, sélectionnez **Exécuter** pour prévisualiser l'enregistrement. Choisissez une méthode d'échantillonnage, puis sélectionnez **Exécuter** pour prévisualiser l'enregistrement.
   Les enregistrements sélectionnés sont ajoutés à la collection de données.
10. Sélectionnez la collection de données pour prévisualiser les enregistrements.
11. Sélectionnez**Publier** pour rendre les données disponibles pour validation.
    Lorsque vous publiez une collection, les données gèlent la conservation et rendent l'ensemble de données disponible pour utilisation via ServiceNow SDK.
12. Sélectionnez **Confirmer** pour rendre votre collection disponible.
    La collecte de données est publiée et disponible pour Mobile SDK évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les aperçus des données

Vous pouvez afficher des aperçus de données pour vérifier l'exhaustivité et la distribution de vos données générées.

Avant de commencer

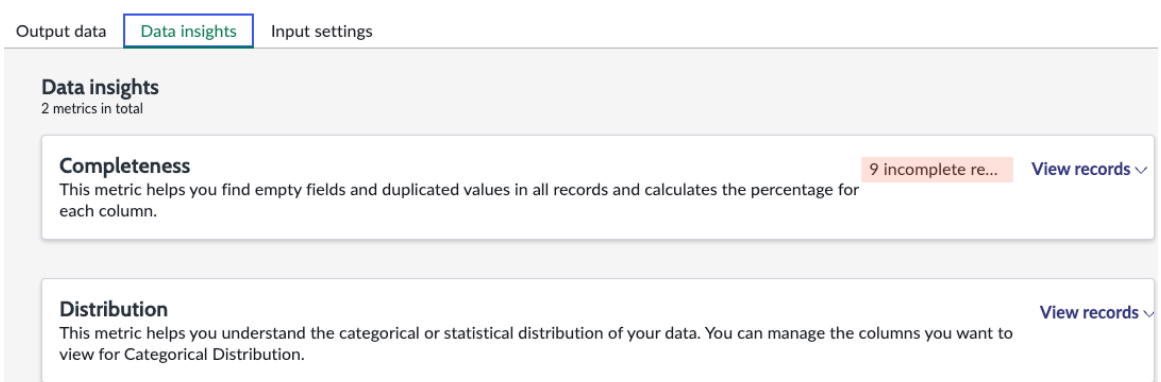
Rôle requis : sn_data_kit.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Kit de données Now Assist** > **Accueil**.
2. Dans la section Générer des données, sélectionnez **Démarrer maintenant**.
3. Sélectionnez la tâche de données générées pour laquelle vous souhaitez afficher les aperçus de données.
4. Sélectionnez l'onglet **Aperçus des données** .
5. Sélectionnez **Afficher les enregistrements** pour afficher les enregistrements associés à chaque mesure.

Mesures d'aperçu des données

Mesure	Description
Exhaustivité	Cette mesure vous aide à trouver des champs vides et des valeurs dupliquées dans tous les enregistrements et calcule le pourcentage pour chaque colonne.
Distribution	Cette mesure vous aide à comprendre la distribution catégorique ou statistique de vos données. Vous pouvez gérer les colonnes que vous souhaitez afficher pour la distribution catégorielle.



Rechercher et nettoyer les données sensibles

Vous pouvez analyser vos ensembles de données à la recherche de données sensibles, telles que les informations personnelles identifiables (PII). Si vous trouvez des données sensibles, vous pouvez les nettoyer de vos ensembles de données.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Modules d'extension requis : sn_data_discovery, sn_dp_store_app com.glide.data_privacy.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Kit de données Now Assist** > **Accueil**.
2. Dans la section Découvrir les jeux de données, sélectionnez **Premiers pas**.
3. Sélectionnez l'ensemble de données que vous souhaitez analyser pour rechercher des données sensibles.
4. Sélectionnez **Analyser les données**.
5. Si votre ensemble de données contient des données sensibles, sélectionnez **Nettoyer les données** pour les supprimer.
   Vous pouvez également afficher les enregistrements qui contiennent des données sensibles en affichant l'onglet Aperçus des données. Pour en savoir plus, consultez Afficher les aperçus des données.

Référence Kit de données Now Assist

Rubriques de référence pour Kit de données Now Assist.

Kit de données Now Assist Rôles (sn_data_kit.analyste)

Cet utilisateur peut modifier et enregistrer la vérité fondée dans Kit de données Now Assist. Ce rôle a un accès en lecture seule dans Kit de données Now Assist.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Kit de données Now Assist Rôles (sn_data_kit.admin)

Cet utilisateur peut créer, mettre à jour et publier des jeux de données dans Kit de données Now Assist. L'utilisation Kit de données Now Assist de ce rôle est obligatoire.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Traduction automatique

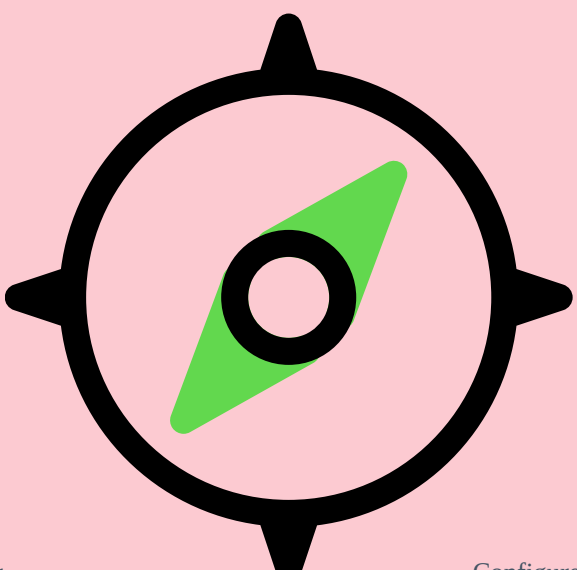
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

[store-future: BEGIN review]

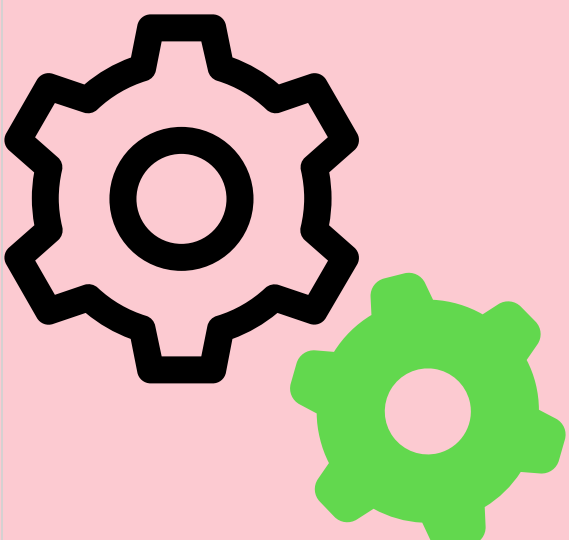
Menu contextuel Now Assist

Menu contextuel Now Assist aide les agents à créer et à modifier du contenu écrit et rationalise leurs tâches d'écriture.

Premiers pas

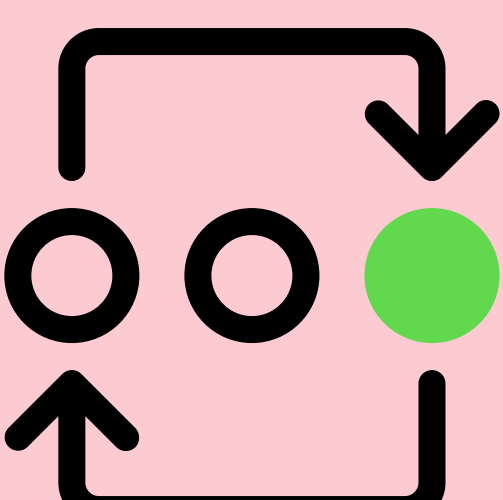


Explorer le menu contextuel Now Assist

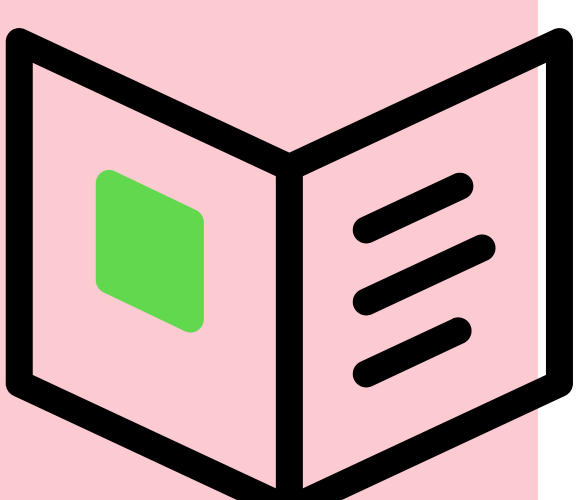


Configurez Explorer et configurez Menu contextuel Now Assist.

Personnalisez



Intégrer



Référence

Ressources utiles

Voici quelques ServiceNow ressources qui peuvent vous fournir des informations utiles :

ServiceNow Community

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Communauté ServiceNow

Centre de réussite client

Customer Success Center

Promoteur

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Partenaire

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

https://www.servicenow.com

ServiceNow Store

https://www.servicenow.com

Soutien

- https://support.servicenow.com/now
- Portail d'erreurs connues

"?>

Vidéo

Regarder

[End]

Kit de compétences Now Assist

Utilisez cette option ServiceNow® Kit de compétences Now Assist pour créer et publier des invites et des compétences personnalisées pour Now Assist. La création de compétences et d'invites personnalisées vous permet d'avoir une plus grande flexibilité avec Now Assist les options de l'IA générative de .

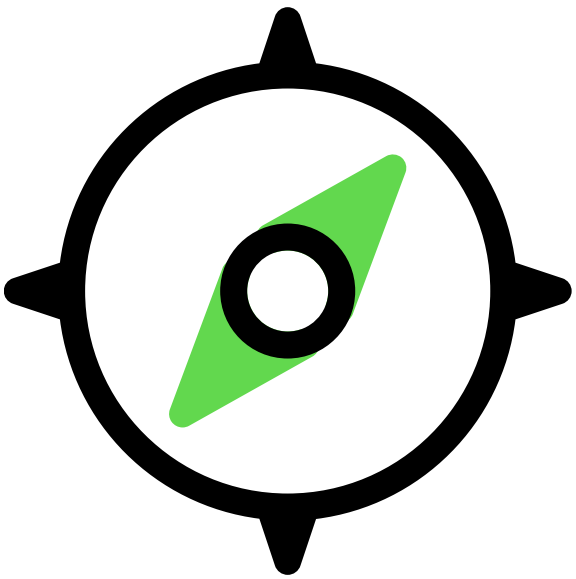
https://player.vimeo.com/video/985874233?h=2ccc18794b&badge=0&autopause=0&app_id=58479

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

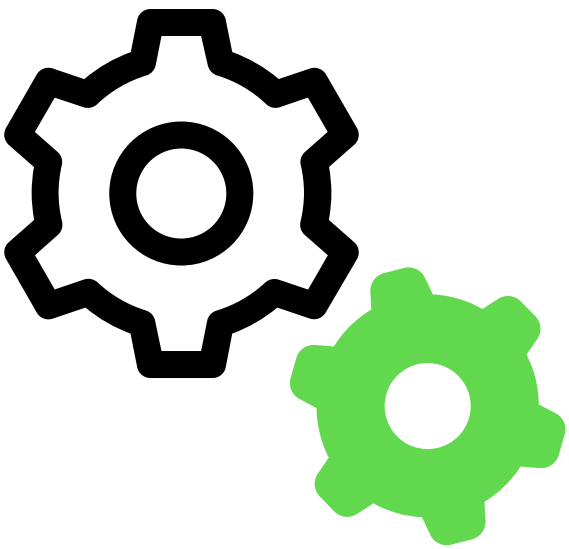
Premiers pas

Explorer



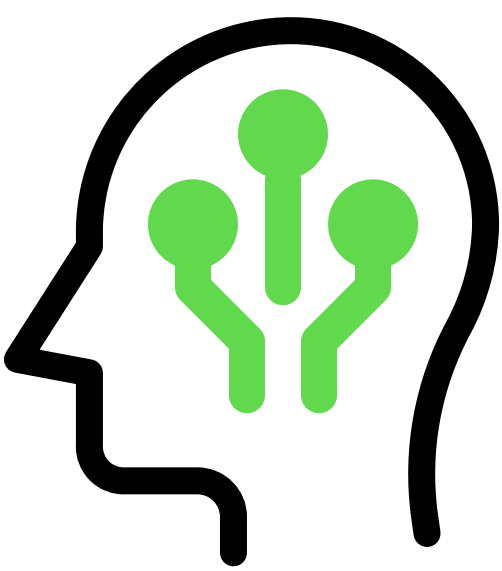
En savoir plus sur les invites efficaces et leur création.

Configurer



Configurez les Kit de compétences Now Assist paramètres d'invite et de déploiement.

Utiliser



Permet Kit de compétences Now Assist de créer des compétences personnalisées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

- Tous les fournisseurs de modèles ne sont pas disponibles pour les clients ayant des SKU dans le pays, et certains produits/fonctionnalités Now Assist ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans le pays. Pour plus d'informations, consultez l'article KB1584492 dans la base de connaissances Now Support. Assurez-vous de vérifier les mises à jour de disponibilité des fournisseurs de modèles dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints. Pour en savoir plus, consultez l'article KB0743854 dans la Now Support Base de connaissances. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement disponibles que pour les clients dans certaines régions. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d'autres ressources pour Kit de compétences Now Assist dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n'y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d'utilisation. Pour atténuer ces problèmes, il est de votre responsabilité de tester et d'évaluer l'exactitude, le préjudice et la pertinence de votre utilisation de cette application pour votre cas d'utilisation, d'utiliser une supervision humaine des résultats et de vous abstenir de vous fier uniquement aux résultats générés par l'IA à des fins de prise de décision. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure. Vous acceptez de respecter la politique d'utilisation acceptable de l'IA de ServiceNow, qui peut être mise à jour par ServiceNow.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre portail de conformité CORE .

Collecte de données

ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans le Now Assist Page Se désabonner.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer Kit de compétences Now Assist

Le Kit de compétences Now Assist module d'extension vous Now Assist permet de créer et d'activer des invites et des compétences personnalisées pour Now Assist.

Vue d'ensemble de Kit de compétences Now Assist

Si les compétences du système Now Assist de base ne correspondent pas à vos besoins, vous pouvez les utiliser Kit de compétences Now Assist pour créer des compétences personnalisées. Ces compétences personnalisées vous permettent d'avoir une plus grande flexibilité avec Now Assist les options d'IA générative de .

Obtenir Kit de compétences Now Assist

Pour utiliser Kit de compétences Now Assist, vous devez mettre à jour vos Now Assist modules d'extension dans le Application Manager . Par exemple, mettez à jour votre Now Assist pour ITSM module d'extension vers la Xanadu version.

Vous devez également affecter le rôle sn_skill_builder.admin à toute personne qui utilise Kit de compétences Now Assist.

Kit de compétences Now Assist utilisateurs

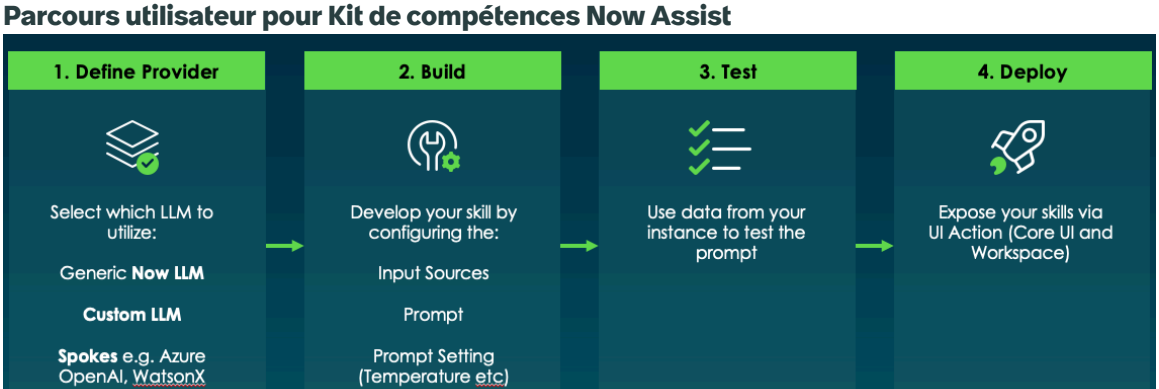
Utilisateurs Kit de compétences Now Assist

Utilisateur	Description
Développeur IA	Les développeurs IA gèrent le développement des compétences dans Kit de compétences Now Assist. Ils créent de nouvelles compétences, écrivent les invites et configurent les paramètres de compétences.
Now Assist administrateur	Now Assist Les administrateurs activent les compétences publiées.

Workflow Kit de compétences Now Assist

Le diagramme suivant montre le parcours utilisateur pour Kit de compétences Now Assist.

Parcours utilisateur pour Kit de compétences Now Assist



1. Définir le fournisseur

   Vous devez comprendre les avantages et les inconvénients potentiels de chaque grand modèle de langage (LLM) que vous envisagez d'utiliser.

2. Créer l'invite

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous devez connaître l'architecture de votre Now Assist instance et être en mesure de définir d'où proviennent les données d'entrée. Vous devez également avoir une compréhension des principes fondamentaux du LLM pour créer une invite efficace.

3. Tester l'invite

   Kit de compétences Now Assist vous permet de tester votre invite à partir de l'éditeur.

4. Déployer la compétence

   Kit de compétences Now Assist vous permet de déployer votre compétence vers le panneau Now Assist, le menu contextuel Now Assist, l'Agent virtuel, l'action de flux ou une action d'interface utilisateur.

Kit de compétences Now Assist avantages

Kit de compétences Now Assist vous permet de concevoir votre propre fonctionnalité d'IA générative personnalisée qui est ensuite facilement déployée dans la plateforme ServiceNow. Les compétences personnalisées peuvent être utilisées pour augmenter les workflows avec l'IA générative, permettant une efficacité et une efficience accrues.

Kit de compétences Now Assist avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Créez des solutions personnalisées en créant une compétence ou un workflow personnalisé.	Créer une compétence	Développeur IA
Créez et modifiez des invites pour les compétences et configurez l'emplacement d'où vous souhaitez importer des données pour augmenter votre invite.	Créer une invite	Développeur IA
Testez et itérez sur votre compétence avant de l'activer.	Tester une invite	Développeur IA

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Kit de compétences Now Assist, consultez :

- Configurer Kit de compétences Now Assist
- Utiliser Kit de compétences Now Assist

Directives générales pour Kit de compétences Now Assist

Des directives générales sont disponibles Kit de compétences Now Assist.

Kit de compétences Now Assist Vue d'ensemble des directives

Pensez au processus de création d'une compétence personnalisée comme ayant les phases suivantes :

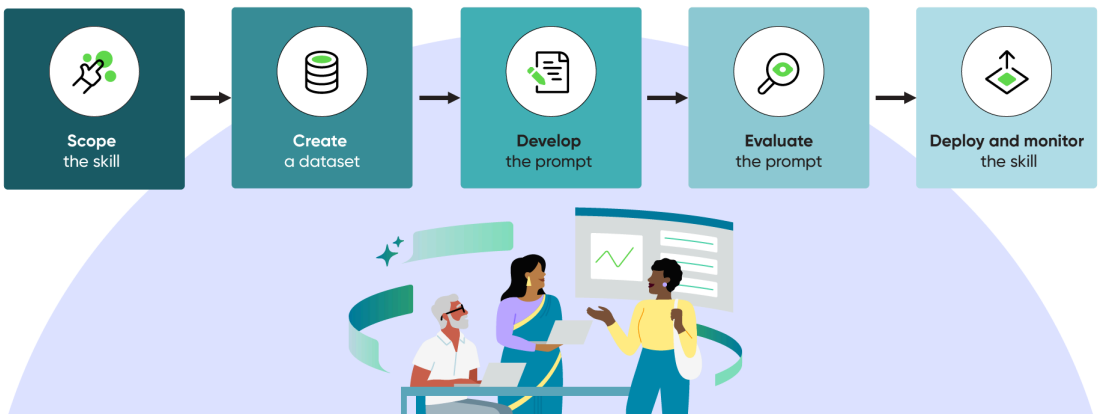
1. Définition du champ d'application de la compétence
2. Collecter des données et créer un ensemble de données
3. Développer l'invite

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Réalisation d’une évaluation du rendement
5. Déploiement et surveillance de la compétence

Les étapes de la création d’une compétence personnalisée



Vous devez adopter un état d’esprit axé sur les données lorsque vous développez une compétence. Un état d’esprit axé sur les données signifie mettre l’accent sur les décisions fondées sur des preuves et minimiser les spéculations sur la façon dont un grand modèle linguistique (LLM) peut interpréter la formulation spécifique d’une invite.

Kit de compétences Now Assist nécessite des compétences intermédiaires en ingénierie rapide. Si vous n’êtes pas développeur, vous devez vous équiper des connaissances pertinentes avant de travailler avec cet outil.

Vous trouverez des informations et des info-bulles utiles à de nombreux endroits dans le produit. Utilisez ces informations pour comprendre comment utiliser l’outil plus efficacement.

Pour s’assurer qu’il y a une séparation appropriée des tâches, un développeur ou un praticien de l’IA générative crée la compétence, puis la publie. Une fois la compétence publiée, un Administrateur Now Assist activera la compétence afin qu’elle s’affiche aux points de contact configurés et qu’elle soit disponible pour utilisation.

Définition du champ d’application de la compétence

La définition du champ d’application de la compétence avant de la créer permet de déterminer les exigences nécessaires pour la compétence et les résultats attendus.

Avant de commencer

Avant de commencer à créer une compétence personnalisée avec Kit de compétences Now Assist, vous devez d’abord passer en revue les compétences du système de base disponibles dans la Administrateur Now Assist console. Utilisez ces compétences préexistantes dans la mesure du possible.

Conditions préalables de l’utilisateur

Kit de compétences Now Assist est destiné à être utilisé par un développeur ou une personne ayant de l’expérience dans l’utilisation de l’IA générative. Étant donné que vous devez écrire le modèle d’invite initial, vous devez :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Connaître l'ingénierie rapide, notamment :
   - Être familier avec le développement et les tests de systèmes d'apprentissage machine.
   - Avoir des attentes éclairées sur le comportement et les capacités d'un grand modèle de langage (LLM) incité. Vous devez comprendre :
     - La nature fondamentalement probabiliste des LLM.
     - Ces performances peuvent varier considérablement d'un LLM à l'autre et d'une tâche cible à l'autre.
   - Avoir de l'expérience ou une formation en rédaction et en évaluation d'invites pour les LLM.
2. Avoir une compréhension approfondie du cas d'utilisation qu'ils essaient de résoudre et du profil pour lequel ils développent la compétence.

Conception

Avant de commencer à créer une compétence personnalisée, vous devez réfléchir à la conception globale et documenter les exigences. Considérez ce qui suit :

1. Que voulez-vous que la compétence fasse précisément ?
   - Quelles seront les entrées dans le modèle ?
   - Quelles doivent être les sorties du modèle ? (Contenu et format)
   - Qui utilisera la compétence ?
   - Comment pouvez-vous caractériser le succès ?
2. Que voulez-vous que le modèle fasse ?
   - Il est utile de réfléchir aux risques et aux inconvénients possibles de l'utilisation des sorties de l'IA générative afin de pouvoir essayer de vous en prémunir pendant le développement et les tests.
   - Il vaut la peine d'énumérer tous les comportements de modèle spécifiques (sorties LLM) qui seraient préjudiciables ou nuisibles dans votre cas d'utilisation spécifique.

Création d'un jeu de données à l'aide de Kit de compétences Now Assist

Utilisez ces directives pour créer un ensemble de données efficace. Avoir un ensemble de données efficace donne de meilleurs résultats pour votre invite.

Kit de compétences Now Assist Vue d'ensemble de la création de l'ensemble de données

Une approche axée sur les données pour le développement des compétences repose sur la collecte d'un ensemble de données de haute qualité pour développer et tester la compétence. Lorsque vous utilisez Kit de compétences Now Assist, vous pouvez également tirer parti des options existantes de pour ServiceNow AI Platform créer un jeu de données de haute qualité.

Lorsque vous collectez des données à cette fin, vous devez vous efforcer de créer des ensembles de données qui sont :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Représentant de l'environnement de déploiement prévu de la compétence. Les données doivent :
   - Cherchez à refléter la distribution attendue des entrées dans l'environnement de déploiement.
   - Capturez la variance le long de plusieurs axes identifiés, par exemple, la longueur d'entrée, l'urgence.
   - Incluez tous les exemples d'entrées connues pour être importantes pour le cas d'utilisation.
   - Considérez des cas limites (qui peuvent être rares) mais qui sont soupçonnés de causer des problèmes, par exemple, de longs exemples.
2. Dimensionné de manière appropriée pour l'appétence de l'équipe au risque.
   - Il est possible de développer et de déployer une compétence avec peu de données. Cependant, un manque de données crée plus d'incertitude quant aux performances de la compétence dans le déploiement.
   - Vous devez penser comme des statisticiens et produire des intervalles de confiance pour tous les scores de performance associés et inciter les comparaisons.
3. Isolé des données utilisées pour développer et écrire les invites.
   - Vous devez diviser les données collectées en ensembles de développement et de test. En fractionnant les données, vous protégez certaines données uniquement à des fins d'évaluation.
   - Si vous utilisez toutes les données pendant le processus d'élaboration de l'invite, votre évaluation finale de la compétence est biaisée, ce qui signifie qu'elle surestime les performances. Ce biais est dû à un phénomène connu sous le nom de surajustement rapide.

Développer l'invite

Utilisez les directives pour vous aider à créer une invite pour votre compétence. Une invite spécifique, claire et contextuelle donne de meilleurs résultats.

Vue d'ensemble du développement d'invite

En tant qu'ingénieur d'invite, vous devez prendre des décisions de développement en examinant les sorties du modèle qui sont générées en réponse à une invite appliquée à de nombreuses entrées différentes. Cependant, il existe encore certaines directives qui peuvent aider les utilisateurs à se lancer dans la conception d'invites.

1. Soyez précis

   Définissez clairement le résultat souhaité. Soyez précis sur la tâche que vous souhaitez que le modèle remplisse. Identifiez clairement les entrées que vous fournissez au modèle et spécifiez la sortie que vous attendez du modèle (y compris la mise en forme).

2. Inclure le bon contexte

   Fournir des informations générales et un contexte pertinents pour l'accomplissement de la tâche. Ces informations peuvent générer une réponse plus ciblée.

3. Utilisez un langage clair

   Utilisez un langage précis et sans ambiguïté lors de la rédaction de l'invite.

4. Inclure les démonstrations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si possible, essayez de fournir des exemples complets ou des démonstrations dans l'invite suivant les instructions pour illustrer ce que vous voulez que le modèle produise. Les démonstrations sont un moyen puissant d'augmenter la probabilité de générer un résultat souhaitable. Cependant, les performances changent en fonction des démonstrations sélectionnées.

5. Démarrez des variantes simples et testez

   Décomposez les tâches complexes en instructions plus petites et plus claires. Avoir une approche contrôlée et itérative. Expérimentez différentes structures.

Autres considérations

- Des différences subtiles dans la formulation peuvent entraîner des différences substantielles dans les performances. Essayer de raisonner sur la façon dont un grand modèle de langage (LLM) peut « interpréter » les instructions d'une invite ne vous mène pas loin. Le choix spécifique de formulation de l'invite qui fonctionne le mieux dépend du modèle sous-jacent et devrait idéalement être choisi en fonction des preuves (c'est-à-dire en examinant de nombreux résultats).
- Dans des contextes de données contraintes, vous devez développer de manière itérative plusieurs invites candidates à l'aide des données de développement, puis mesurer les performances de chaque invite candidate sur le jeu de tests, en choisissant la meilleure.

Évaluation de l'invite

L'évaluation de l'invite est un processus continu qui se produit pendant et après le développement et l'achèvement de l'invite.

Vue d'ensemble de l'évaluation de l'invite

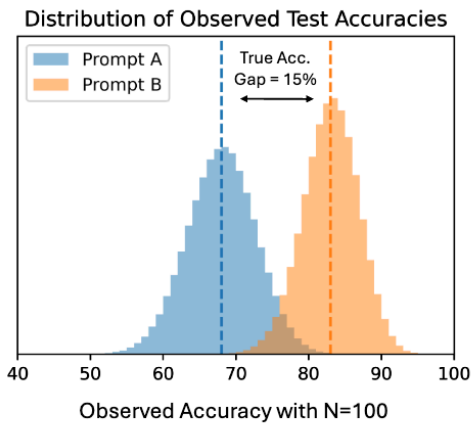
Pour déterminer l'efficacité de votre invite, vous devez évaluer des lots de données de test. Vous devez copier les réponses générées par le modèle et effectuer des évaluations en dehors de Kit de compétences Now Assist.

Pendant le développement d'invite

Une évaluation continue et improvisée doit avoir lieu parallèlement à l'élaboration de l'invite. Cette évaluation continue vous permet d'adapter l'invite en fonction des sorties de modèle observées. Il peut être tentant de tester une modification d'une invite par rapport à un ou deux exemples, cependant, pour éviter de réagir au bruit, vous devez examiner des lots plus importants et considérer la signification statistique des différences de performances que vous avez observées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Chance of Seeing Better Performance from the Worse of Two Prompts

Data used in evaluation	"True" Underlying Accuracy Gap 5%	10%	15%	20%
N=10	30%	21%	14%	9%
N=25	28%	16%	8%	3%
N=50	24%	10%	3%	0.6%
N=100	18%	4%	0.5%	0.02%
N=250	9%	0.4%	<0.01%	<0.001%
N=500	3%	0.01%	<0.001%	<0.0001%

The approximate probability of observing better performance from the less accurate prompt among two (2) candidates, tabulated as a function of the evaluation dataset size (N) and the "true" underlying accuracy gap between the prompts (as measured on "infinite" data).

Évaluation finale des performances

Avant de déployer une compétence, vous devez tester l'invite sur un lot représentatif de données qui a été isolé du processus de développement, c'est-à-dire des données de « test ». Vous souhaitez utiliser des données de test isolées en raison d'un phénomène connu sous le nom de surajustement d'invite. La modification itérative d'une invite en fonction des sorties du modèle générées sur les mêmes données que celles utilisées pour le test peut entraîner une surestimation significative des performances. Ce résultat est dû au fait que l'invite peut devenir trop spécialisée dans les exemples spécifiques utilisés dans le développement. Même si l'effet est généralement moins spectaculaire que ce qui se produit lors de l'ajustement des paramètres du modèle d'apprentissage automatique à un ensemble de données de test, il est ancré dans les mêmes principes sous-jacents et doit être évité.

Mesures d'évaluation

La sélection des bonnes mesures pour l'évaluation est une considération importante. La liste suivante fournit quelques approches, chacune pouvant être plus ou moins appropriée selon le cas d'utilisation.

- Évaluation basée sur la classification des générations courtes

  Cette approche nécessite des enregistrements étiquetés, et elle fonctionne mieux lorsque les étiquettes sont courtes et bien définies « bonnes réponses », par exemple, vrai ou faux, choix multiples ou sélection de catégorie. Dans ces cas, les sorties du modèle peuvent généralement être analysées et formatées, puis des mesures telles que la précision, le rappel, les scores F1, etc. peuvent être directement calculées.

- Évaluation des générations plus longues

  La plupart des cas d'utilisation de l'IA générative les plus intéressants nécessitent des générations de modèles plus longues, et il existe de nombreuses « bonnes réponses » possibles. Dans ces cas, le résultat peut être noté (par des évaluateurs humains) selon plusieurs axes différents, par exemple :

  - Fidélité

    Le texte généré est-il fidèle au contexte fourni dans l'invite de compétence ? (Le contraire de la fidélité est l'hallucination, c'est-à-dire que le modèle injecte des informations hors contexte.)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Exactitude

  Le texte généré est-il correct par rapport à l'instruction de compétence ?

- Serviabilité

  Le texte généré est-il utile par rapport à la tâche que la compétence souhaite accomplir ? (L'utilité est subjective, mais il est important d'essayer de mesurer. Pour le faire correctement, il faut une solide compréhension des besoins des personnes qui utiliseront finalement la compétence.)

- Maîtrise

  Le texte généré est-il grammaticalement correct ? A-t-il des fautes de frappe, des problèmes de cohérence, etc.

Remarque :
Il est utile de noter ces propriétés sur une échelle, comme 1-5, plutôt qu'avec oui ou non.

Déploiement et surveillance de la compétence

Après avoir évalué l'invite, vous pouvez déployer la compétence personnalisée et surveiller son efficacité.

Kit de compétences Now Assist Vue d'ensemble du déploiement et de la surveillance

Vous devez créer et évaluer la compétence dans une instance de sous-production. Une fois que vous êtes satisfait de l'évaluation finale des performances sur un lot de données de test en sous-production, vous pouvez commencer à déplacer une compétence vers le déploiement.

1. Identifiez les points de contact où les compétences peuvent être mises en évidence pour être disponibles à l'utilisateur final. Configurez les paramètres de déploiement en conséquence.
2. Effectuez des tests utilisateur de bout en bout en sous-production pendant un certain temps et avec différents utilisateurs et entrées.
3. Une fois les résultats acceptables, déployez la compétence dans l'instance de production.
4. Surveillez la compétence.

Exemple de cas d'utilisation pour Kit de compétences Now Assist

En tant que développeur IA, vous pouvez créer des compétences personnalisées avec Kit de compétences Now Assist. Pour cet exemple, créez une compétence personnalisée pour la synthèse d'incidents enfants.

En tant que développeur IA, vous devez créer une compétence pour la synthèse des incidents enfants. La création de cette compétence peut vous aider à organiser et à comprendre plusieurs incidents liés au même parent.

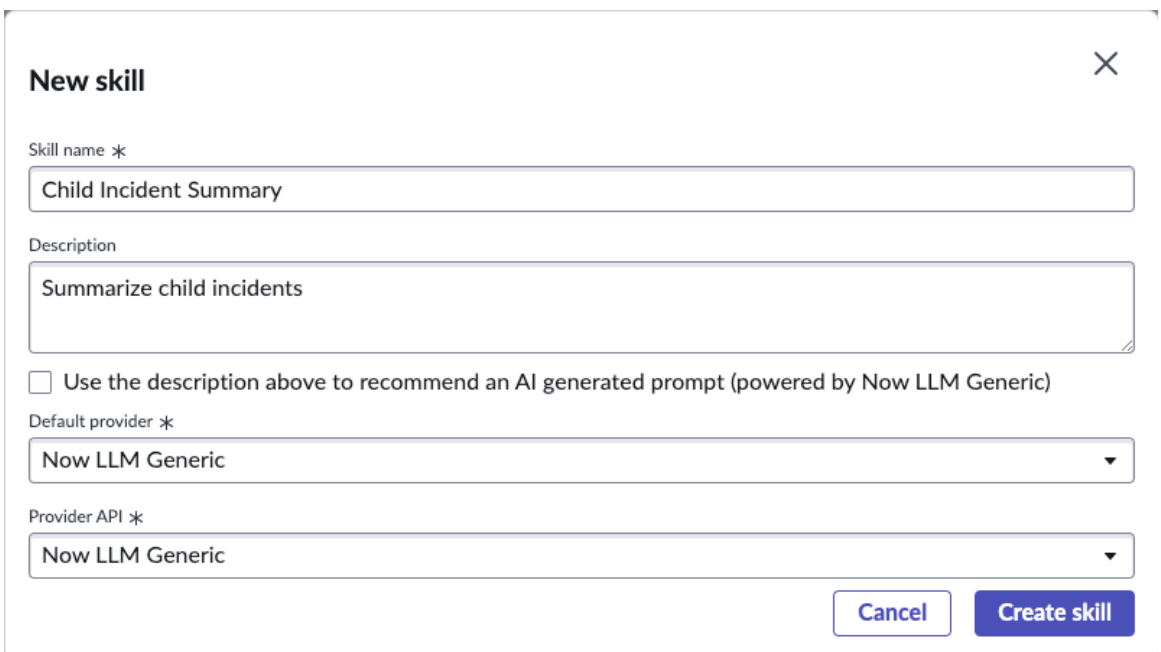
Créer et configurer la compétence

Pour créer la compétence :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Accédez à la **Tous** > **Kit de compétences Now Assist** > **Accueil**.
2. Sélectionnez **Créer une nouvelle compétence**.
3. Remplissez les champs du formulaire. Les informations suivantes sont utilisées pour remplir le formulaire de cet exemple :
   - Nom de la compétence : Synthèse des incidents enfants
   - Description : résumé des incidents enfants
   - Fournisseur par défaut : Now LLM générique
   - API du fournisseur : Now LLM générique



4. Sélectionnez **Créer une compétence**.

Après avoir créé la compétence, vous devez configurer les paramètres de celle-ci.

1. **Sélectionnez Configurations**.
2. Sélectionnez le modèle que vous souhaitez utiliser. Pour cet exemple, vous pouvez sélectionner llm_generic.
3. Sélectionnez une température comprise entre 0 et 1 pour déterminer le caractère aléatoire et créatif de la sortie, par exemple 0,2.

Développer l'invite

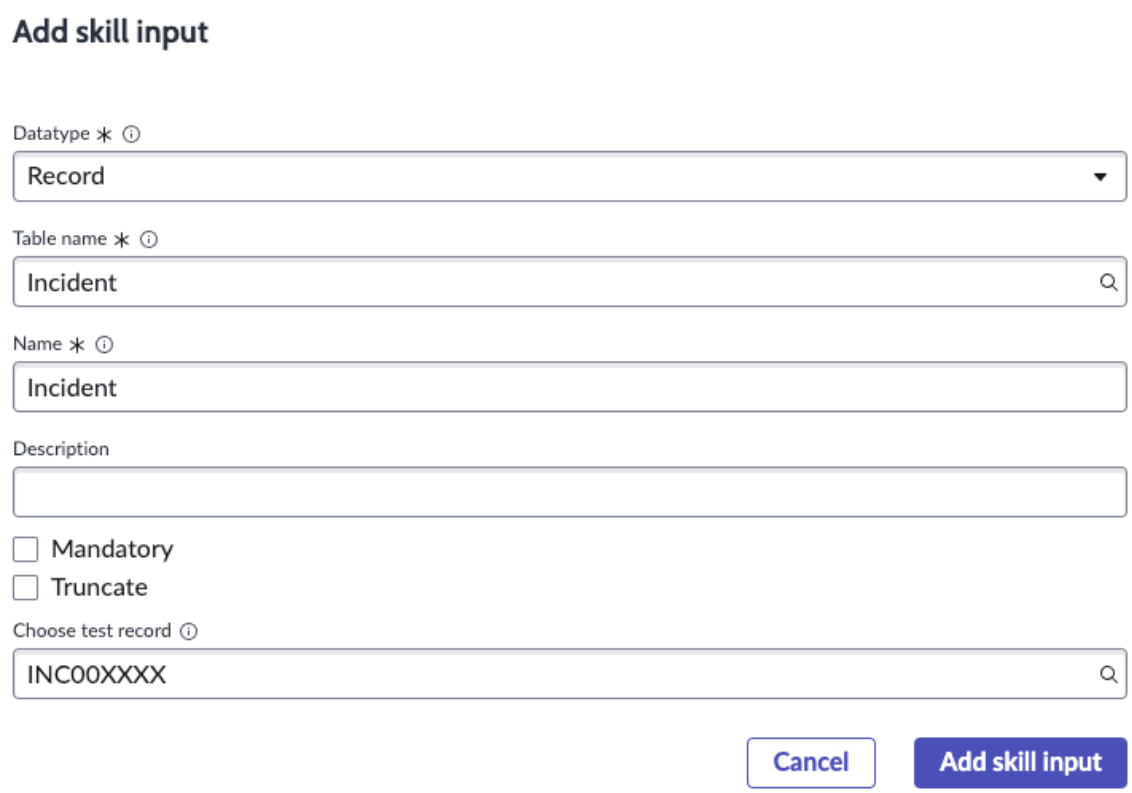
Une fois la compétence créée et les paramètres configurés, vous devez développer l'invite. Pour suivre cet exemple, vous pouvez utiliser l'invite suivante :

Vous êtes un représentant du service clientèle. Résumez les incidents enfants de l'incident parent ci-dessous. Le résumé doit contenir les principaux problèmes et l'impact sur tous les incidents enfants, en mettant en évidence les schémas, les problèmes récurrents ou les valeurs aberrantes importantes. Lors de la synthèse, veuillez tenir compte des éléments suivants : Description brève de l'incident parent : {{incident.short_description}} Description de l'incident parent : {{incident.description}} Voici les détails de l'incident enfant : {{ChildIncidents.output}}

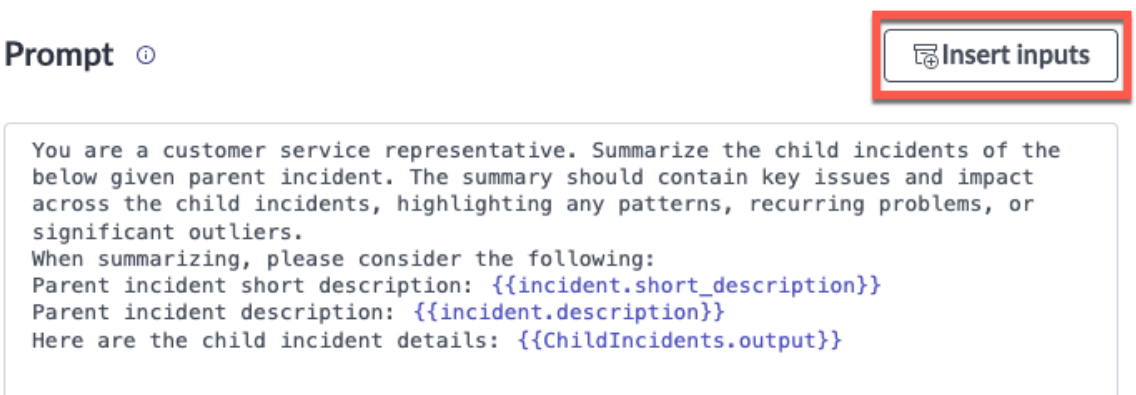
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sélectionnez les **entrées** pour la compétence. Pour cet exemple, l'enregistrement est sélectionné comme entrée.



Sélectionnez Insérer des entrées pour l'invite.



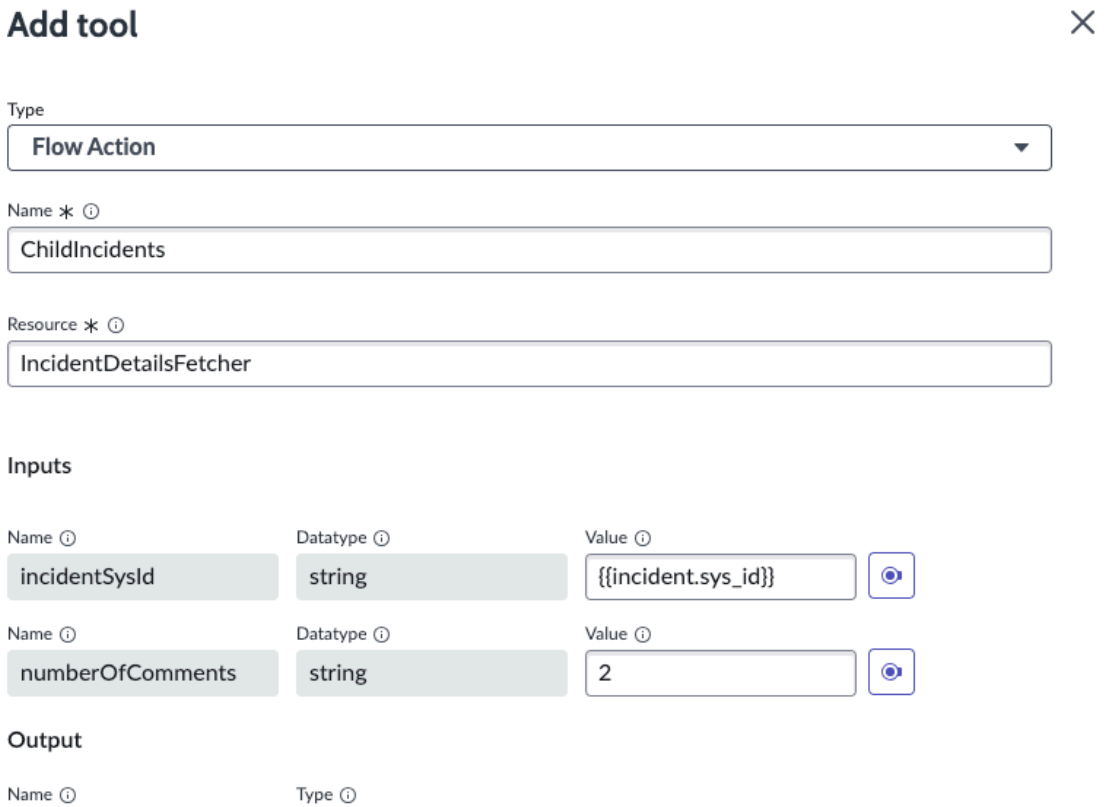
Pour cet exemple, l'élément suivant est utilisé :

Description brève de l'incident parent : {{incident.short_description}} Description de l'incident parent : {{incident.description}} Voici les détails de l'incident enfant : {{ChildIncidents.output}}

Sélectionnez les outils pour la compétence. Pour cet exemple, sélectionnez Action de flux et la ressource de flux IncidentDetailsFetcher.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Configurer les options de déploiement des compétences

L'étape suivante consiste à configurer les options de déploiement des compétences. Ces options vous permettent de choisir où trouver la compétence dans Administrateur Now Assist.

1. Sélectionnez l'onglet **Paramètres de compétence** .
2. **Sélectionnez Paramètres de déploiement**.
3. Activez l'administrateur pour activer la compétence en sélectionnant la case à cocher **Action d'interface**Interface utilisateur principale utilisateur.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Tester et publier la compétence

Il est important de tester votre invite de compétence pour vous assurer que le bon type de données est extrait.

1. Sélectionnez **Exécuter les tests**.
2. Choisissez un enregistrement ou un incident.
3. Sélectionnez **Exécuter le test**.

Regardez la réponse.

Pour voir les données qui ont été apportées à l'invite à partir de vos entrées de compétences et outils, vous pouvez consulter l'onglet d'invite ancrée.

Si tout semble correct, sélectionnez **Finaliser l'invite**. Une fois que vous avez finalisé l'invite et que vous êtes prêt à l'implémenter, sélectionnez **Publier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer la compétence

Une fois que vous avez testé, finalisé et publié votre compétence, un administrateur doit l'activer dans Administrateur Now Assist. Pour en savoir plus sur l'activation des compétences, reportez-vous à la section Activer une compétence.

Sécurité pour Kit de compétences Now Assist

Activez les contrôles de sécurité pour Now Assist les compétences et les compétences personnalisées via des listes de contrôle d'accès (ACL) et des identités des utilisateurs.

Listes de contrôle d'accès

Les listes de contrôle d'accès dans Kit de compétences Now Assist améliorent la sécurité des Now Assist compétences et sont définies pour déterminer les utilisateurs qui peuvent invoquer une compétence.

Configurer les ACL dans Kit de compétences Now Assist

Vous pouvez configurer des ACL lorsque Kit de compétences Now Assist vous créez ou modifiez une compétence ou lorsque vous activez une compétence à partir de la Administrateur Now Assist console.

ACL configurées dans Kit de compétences Now Assist pour sont `Allow-If` et basées sur les rôles.

La `Allow-If` logique accorde l'accès aux données ou aux ressources si l'une des conditions de l'ACL est remplie. L'autre type d'ACL est `Deny-Unless`. `Deny-Unless` Les ACL bloquent l'accès aux données ou aux ressources sauf si une condition est remplie, même s'il existe d'autres conditions telles que `Allow-If` les ACL qui accorderaient normalement l'accès à quelqu'un.

Il existe deux options possibles pour les ACL créées dans Kit de compétences Now Assist:

- `Any authenticated user`: accorde l'accès à tout utilisateur authentifié sur l'instance, quel que soit son rôle.
- `Select roles`: vous devez sélectionner les rôles qui accordent l'accès

Chaque compétence doit avoir sa propre ACL unique. Vous ne pouvez pas créer une compétence ou enregistrer les modifications apportées à une compétence sans ACL. Pour configurer une ACL pour une compétence, reportez-vous à la section Configurer les listes de contrôle d'accès pour une compétence.

Configurer Kit de compétences Now Assist

Configurez les invites et les compétences pour Kit de compétences Now Assist.

Vue d'ensemble de la configuration

Pour utiliser Kit de compétences Now Assist, vous devez mettre à jour vos Now Assist modules d'extension dans le Application Manager. Par exemple, mettez à jour votre Now Assist pour ITSM module d'extension vers la Xanadu version.

Une fois le module d'extension installé, la configuration d'une compétence dans Kit de compétences Now Assist. Tout d'abord, vous devez configurer la façon de déployer la compétence. Vous devez ensuite configurer l'invite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer une invite de compétence

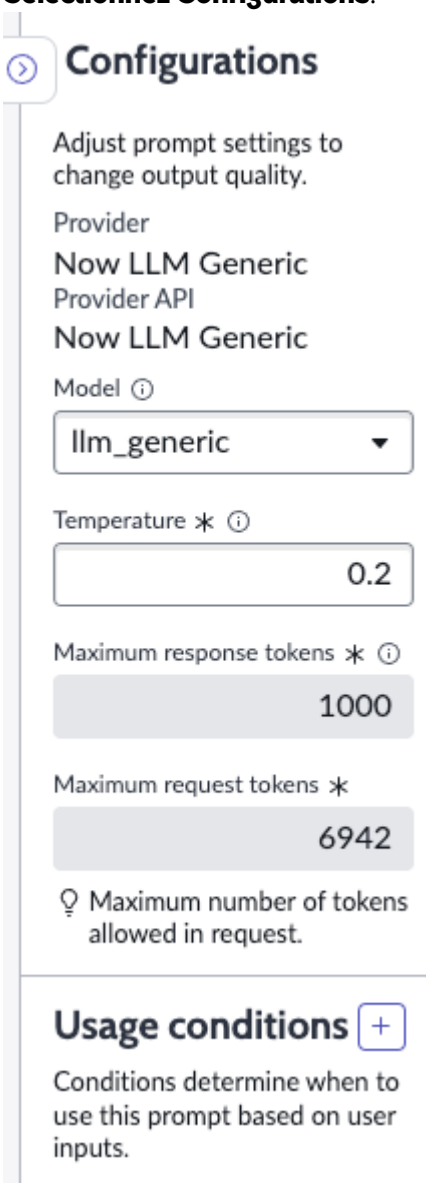
Configurez votre invite de compétence pour définir le modèle utilisé, ainsi que le caractère aléatoire et créatif de la réponse.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_skill_builder.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Kit de compétences Now Assist** > **Accueil**.
2. Sélectionnez la compétence que vous souhaitez configurer.
3. **Sélectionnez Configurations**.



4. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de configurations

Champ	Description
Modèle	Le modèle est le grand modèle de langage (LLM) que vous souhaitez utiliser pour l'invite.
Température	La température détermine le caractère aléatoire et créatif de la sortie. Plus la valeur est élevée, plus le caractère aléatoire est élevé. La valeur doit être comprise entre 0 et 1.
Jetons de réponse maximum	Le nombre maximum de jetons que le modèle peut renvoyer. Si vous utilisez Now LLM Service, la valeur maximale est 1 000.
Jetons de demande maximum	Le nombre maximum de jetons autorisés dans une demande.

5. Ajoutez **des conditions d'utilisation** pour déterminer quand utiliser l'invite.

Que faire ensuite

Une fois que vous avez configuré vos paramètres de compétence, vous pouvez tester vos compétences. Pour en savoir plus sur le test des compétences, reportez-vous à la section Tester une invite.

Configurer les paramètres de déploiement des compétences

Configurez les paramètres de déploiement de la compétence que vous créez. Les paramètres de déploiement vous permettent de choisir l'emplacement où l'administrateur peut trouver la compétence dans Administrateur Now Assist.

Avant de commencer

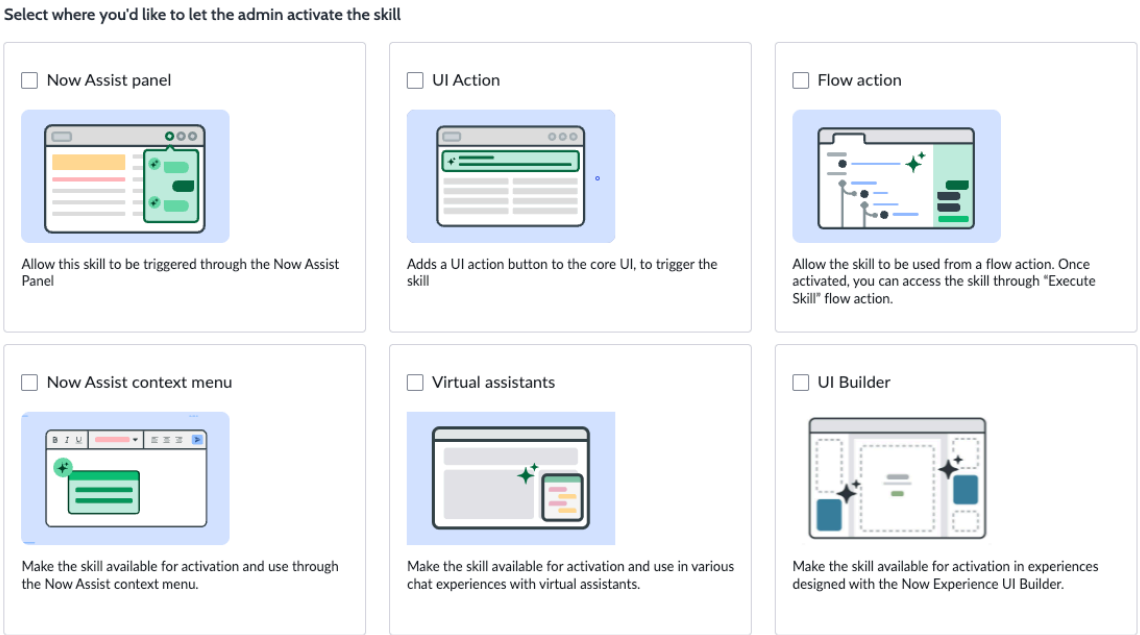
Rôle requis : sn_skill_builder.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Kit de compétences Now Assist** > **Accueil**.
2. Sélectionnez la compétence que vous souhaitez configurer.
3. Sélectionnez l'onglet **Paramètres de compétence** .
4. Sélectionnez **Informations générales**.
   Cette section affiche les informations que vous avez ajoutées lors de la création de la compétence. Vous pouvez modifier le nom et la description de la compétence ici.
5. **Sélectionnez Paramètres de déploiement**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Paramètres de déploiement

Champ	Description
Workflow	Catégorie de haut niveau à laquelle cette compétence appartient, telle que **Technologie**, **Employé**, **Créateur** ou **Plateforme**. Vous pouvez également sélectionner **Autre** si aucune des catégories ne convient. Le workflow que vous choisissez est l'endroit où la compétence apparaît dans la Administrateur Now Assist console.
Produit	Produit spécifique dans lequel cette compétence fonctionne, tel que ITSM, ITOM, Prestation de services RHAdministrateur Now Assist, .
Fonctionnalité	La fonctionnalité sur laquelle la compétence est utilisée, telle que Messagerie instantanée d'agent, Knowledge, Agent virtuel. Vous pouvez également définir une fonctionnalité personnalisée si nécessaire.
Nom	Nom de la fonctionnalité.
Description	Description de la fonctionnalité.

7. Sélectionnez l'emplacement à partir duquel vous souhaitez que l'administrateur active la compétence.
   - Panneau Now Assist
   - Action d'interface utilisateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Action de flux
- Menu contextuel Now Assist
- Assistant virtuel

  Pour en savoir plus sur Now Assist dans Agent virtuel, reportez-vous à la section Configuring assistants overview .

- Générateur d'IU

8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Après avoir configuré les paramètres de compétence, vous pouvez publier votre compétence. Pour en savoir plus sur les compétences en matière de publication, consultez Finaliser et publier une compétence

Exemple de déploiement avec Studio de workflow

En tant que développeur IA, vous pouvez déployer des compétences personnalisées avec de nombreuses intégrations, notamment Studio de workflow.

Déployer une compétence avec Studio de workflow

Avant de pouvoir déployer une compétence, vous devez procéder comme suit :

1. Créez la compétence.
2. Créez l'invite.

Pour déployer la compétence :

1. Accédez aux **paramètres de compétence**.
2. Sélectionnez **Paramètres de déploiement**.
3. Sélectionner un workflow.
4. Sélectionner un produit
5. Sélectionnez une fonctionnalité.
6. Sélectionnez l'emplacement à partir duquel vous souhaitez que l'administrateur active la compétence. Pour cet exemple, sélectionnez Studio de workflow.

Exécuter la compétence

Pour exécuter la compétence :

1. Finalisez et publiez la compétence.
2. Activez la compétence.
3. Accédez à Studio de workflow.
4. Ajoutez le Execute Skill action fichier .

Configurer les listes de contrôle d'accès pour une compétence

Vous devez définir une liste de contrôle d'accès (ACL) pour toutes les compétences. Une ACL vous permet de restreindre les personnes pouvant accéder à une compétence et l'exécuter aux seuls utilisateurs disposant du rôle approprié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous avez une compétence existante qui n'a pas d'ACL, l'exécution de la compétence n'est pas interrompue. Toutefois, si vous modifiez la compétence et que vous la republiez, vous devez ajouter une ACL.

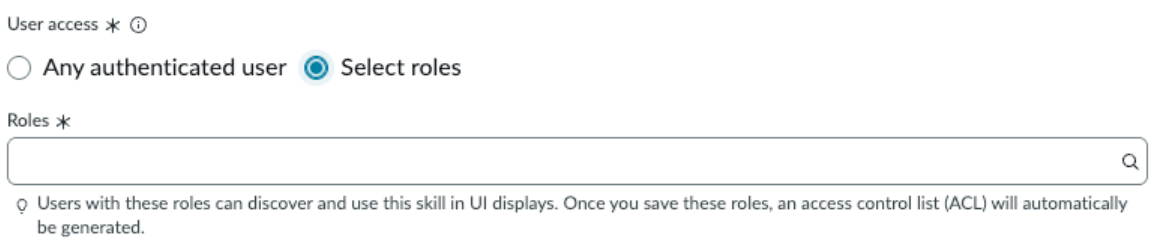
Si vous essayez d'exécuter une compétence alors que vous n'avez pas l'autorisation, vous voyez une erreur indiquant que vous n'êtes pas autorisé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_skill_builder.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Kit de compétences Now Assist** > **Accueil**.
   Une fenêtre modale apparaît pour expliquer les ACL. Vous pouvez sélectionner **OK** ou **Afficher les compétences sans ACL**.
2. Ajoutez un ACL à une compétence existante.
   a. Sélectionnez la compétence à laquelle vous souhaitez ajouter une ACL.
   b. Sélectionnez l'onglet **Paramètres de compétence** , puis Paramètres **d'accès**.
   c. Sélectionnez **Ajouter une ACL.**
   d. Sélectionnez une option.



Options pour les rôles ACL

Option	Description
Tout utilisateur authentifié	Tant qu'un utilisateur est connecté, il peut accéder à la compétence et l'exécuter.
Sélectionner des rôles	Sélectionnez les rôles qu'un utilisateur doit avoir pour exécuter la compétence. **Remarque :** Si vous sélectionnez plusieurs rôles, un utilisateur ne doit avoir qu'un seul des rôles pour exécuter la compétence.

   e. Sélectionnez **Appliquer**.
3. Ajoutez une ACL à une nouvelle compétence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Créer une compétence.

b. Dans la section **Accès utilisateur** , sélectionnez une option.

c. Continuez à créer la compétence.

Utiliser Kit de compétences Now Assist

Utilisez cette fonction Kit de compétences Now Assist pour créer et publier des invites et des compétences personnalisées pour Now Assist.

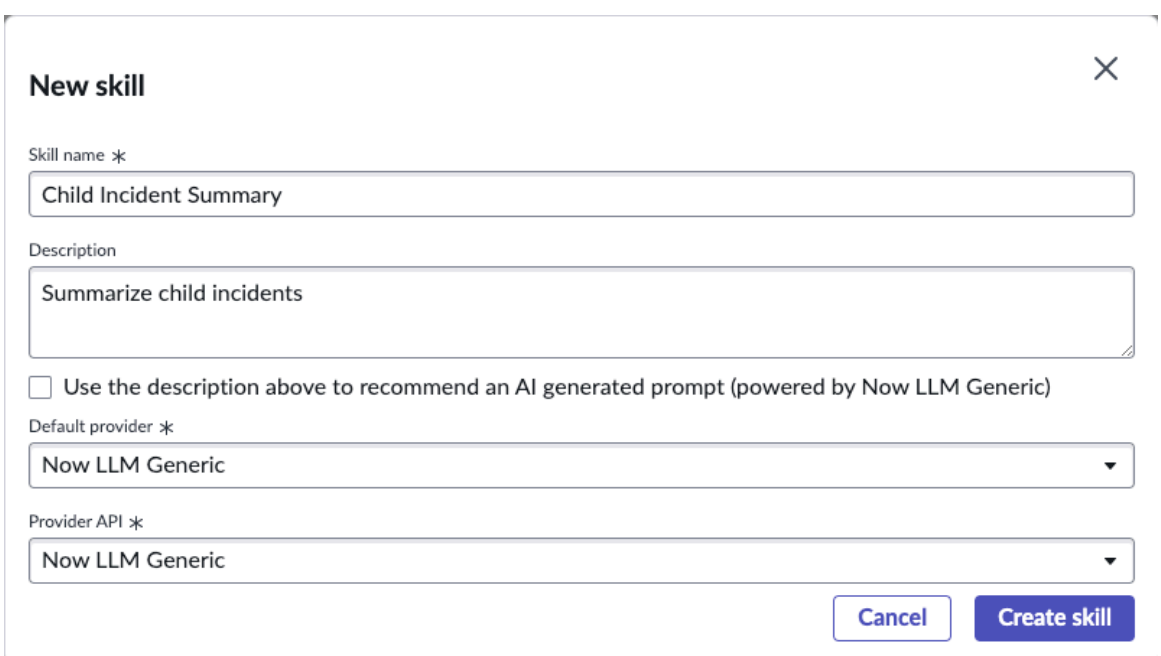
Créer une compétence

Créez une compétence personnalisée pour Now Assist. La création d'une compétence personnalisée vous permet d'avoir une plus grande flexibilité avec Now Assist les options de l'IA générative de .

Avant de commencer
Rôle requis : sn_skill_builder.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Kit de compétences Now Assist** > **Accueil**.
2. Sélectionnez **Créer une nouvelle compétence**.
3. Remplissez les champs du formulaire.



Formulaire Nouvelle compétence

Champ	Description
Nom de la compétence	Nom pour la compétence.
Description	Description de la compétence.
Fournisseur par défaut	Fournisseurs disponibles :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

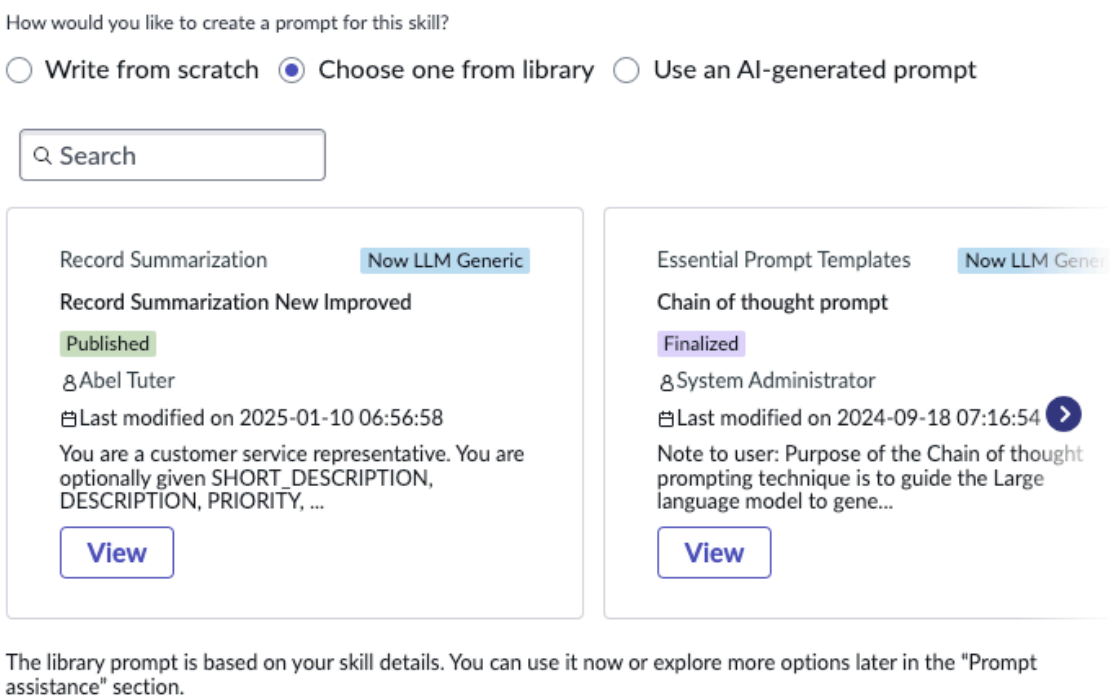
Champ	Description
	○ Now LLM Service ○ LLM externe Vous pouvez utiliser Now LLM Service, Azure OpenAIGoogle Gemini ou Anthropic Claude sur AWS comme fournisseur de modèle IA pour toutes les compétences et tous les Now Assist agents IA. Utiliser les contrôles de configuration dans Tour de contrôle IA pour définir les options disponibles, puis définir les préférences de niveau de compétence dans le Administrateur Now Assist consoler. Pour plus d'informations, consultez Modèles de langage volumineux sur le ServiceNow AI Platform. ▪ Spokes ▪ LLM personnalisé Pour plus d’informations sur la configuration d’un grand modèle de langage (LLM) personnalisé, consultez Configurer un connecteur LLM (Large Language Model) générique Spokes prédéfinis disponibles qui vous permettent de vous connecter à un LLM externe : ○ Spoke d'IA générative pour Microsoft Azure et OpenAI ○ Spoke par IA générative d'OpenAI ○ Aleph Alpha ○ WatsonX ○ Google Gemini (MakerSuite et Vertex AI) **Remarque :** Les spokes ne consomment Centre d'intégration pas de transactions. Les rayons consomment des assistances.
API du fournisseur	Fournisseur de l'API pour le LLM que vous avez choisi.
Accès de l'utilisateur	○ Tout utilisateur authentifié Tant qu’un utilisateur est connecté, il peut accéder à la compétence et l’exécuter. ○ Sélectionner des rôles

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Sélectionnez les rôles qu'un utilisateur doit avoir pour exécuter la compétence. **Remarque :** Si vous sélectionnez plusieurs rôles, un utilisateur ne doit avoir qu'un seul des rôles pour exécuter la compétence.

4. Sélectionnez la façon dont vous souhaitez créer l'invite pour la compétence.
   - Écrire à partir de zéro
   - Sélectionnez-en un à partir de la bibliothèque
     a. Recherchez l'invite que vous souhaitez utiliser.
     b. Sélectionnez Afficher.
     c. Sélectionnez Utiliser l'invite.
   - Utiliser une invite générée par l'IA



5. Sélectionnez **Suivant**.
6. **Facultatif :** Ajoutez des entrées et des sorties de compétences.
7. Sélectionnez **Accéder au résumé**.
8. Sélectionnez **Finish** (Terminer).

Que faire ensuite

Après avoir créé la compétence, vous devez la configurer. Pour en savoir plus sur la configuration d'une compétence, reportez-vous à la section Configurer une invite de compétence.

Si vous n'avez pas besoin de définir de configurations pour votre compétence, vous pouvez créer votre invite de compétence et vos outils. Pour en savoir plus, reportez-vous aux sections Créer une invite et Ajouter un outil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cloner et modifier une compétence ServiceNow

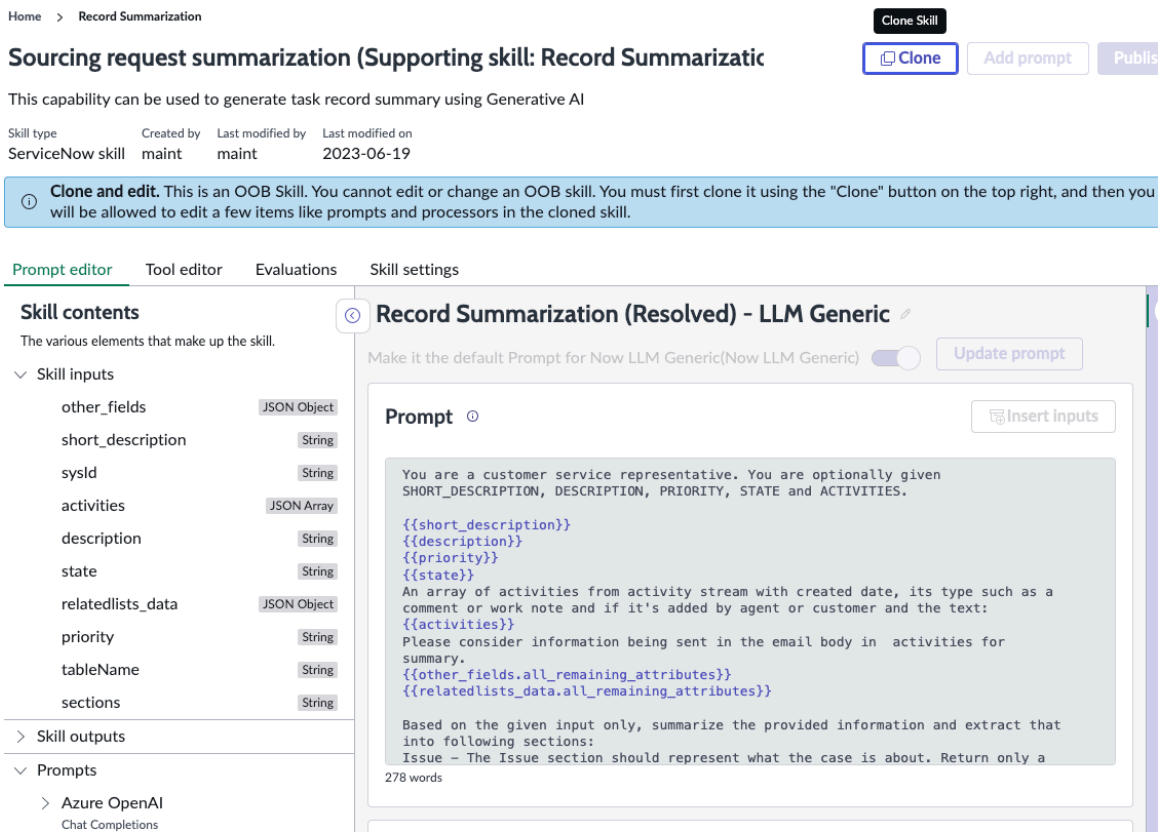
Les compétences éligibles fournies dans les applications Now Assist de ServiceNow peuvent être clonées dans le kit de compétences Now Assist afin que vous puissiez modifier l'invite ou changer le fournisseur de service IA. La modification de l'invite vous permet d'organiser la mise en forme et le contenu de la réponse LLM.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_skill_builder.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Kit de compétences Now Assist** > **Accueil**.
2. Sélectionner *`ServiceNow`* **des compétences**
3. Sélectionnez la *`ServiceNow`* compétence que vous souhaitez cloner.
4. Sélectionnez **Cloner**.



5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Cloner la compétence

Champ	Description
Nom de la compétence	Nom pour la compétence.
Description	Description de la compétence.
Fournisseur par défaut	Fournisseurs disponibles : ○ Now LLM Service ○ LLM externe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	▪ Spokes ▪ LLM personnalisé Pour plus d'informations sur la configuration d'un grand modèle de langage (LLM) personnalisé, consultez Configurer un connecteur LLM (Large Language Model) générique Spokes prédéfinis disponibles qui vous permettent de vous connecter à un LLM externe : ○ Spoke d'IA générative pour Microsoft Azure et OpenAI ○ Spoke par IA générative d'OpenAI ○ Aleph Alpha ○ WatsonX ○ Google Gemini (MakerSuite et Vertex AI) **Remarque :** Les spokes ne consomment Centre d'intégration pas de transactions. Les rayons consomment des assistances.
API du fournisseur	Fournisseur de l'API pour le LLM que vous avez choisi.

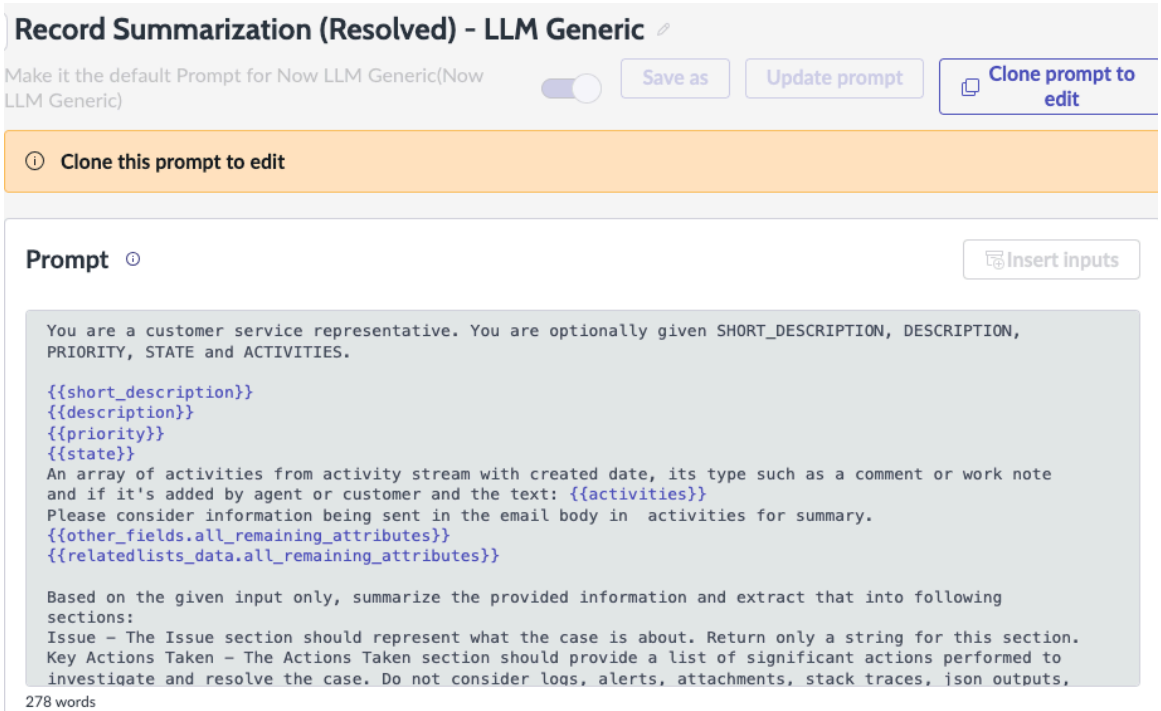
6. Sélectionnez **Cloner**.

Remarque : Lorsque vous clonez une compétence, vous ne pouvez pas modifier les entrées de compétences, les sorties de compétences, les outils ou les paramètres de déploiement.

7. **Facultatif :** Sélectionnez **Invite de clone** pour modifier l'invite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. Sélectionnez l'onglet **Paramètres de compétence** .
9. **Facultatif :** Modifiez le fournisseur par défaut en sélectionnant le bouton bascule.

Que faire ensuite

Créez votre invite de compétences. Pour en savoir plus sur la création d'une invite, reportez-vous à la section Créer une invite.

Après avoir cloné et modifié la compétence et l'invite, vous pouvez évaluer votre invite. Pour en savoir plus sur l'évaluation d'une invite, reportez-vous à la section Évaluer une invite.

Créer une invite

Après avoir créé une compétence personnalisée, créez une invite. La création d'une invite vous permet de choisir les entrées de compétence à utiliser, ainsi que le type d'outil.

Avant de commencer

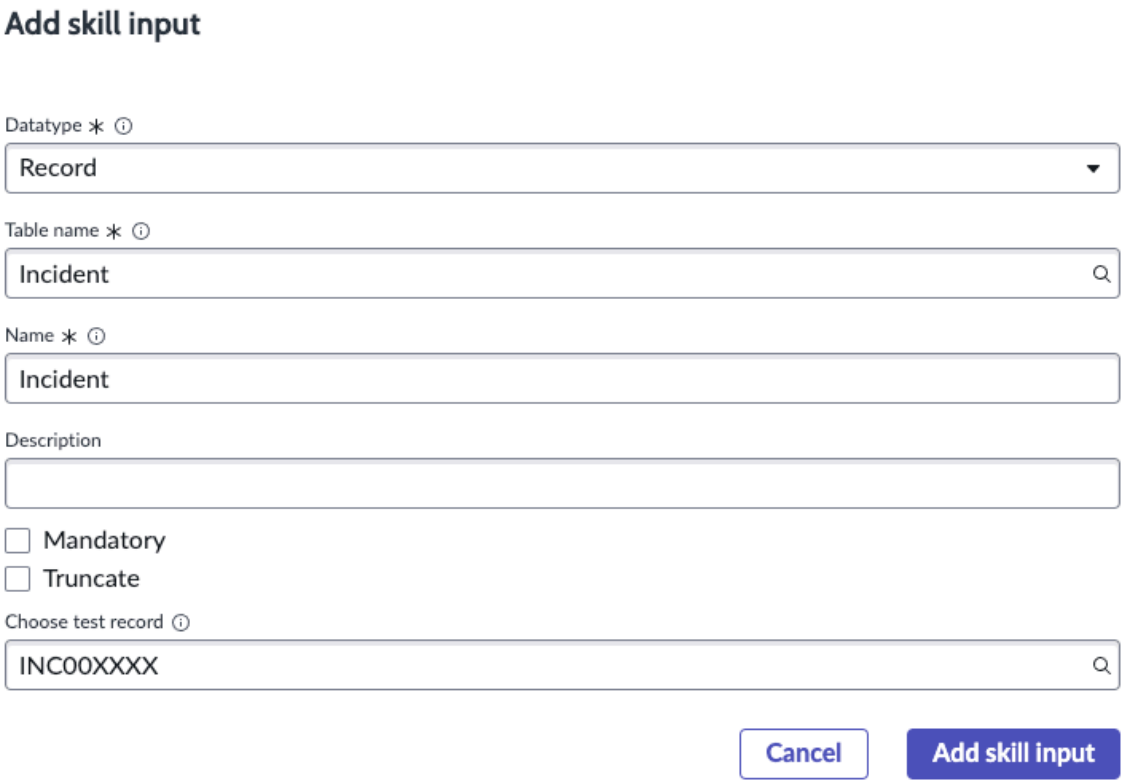
Rôle requis : sn_skill_builder.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Kit de compétences Now Assist** > **Accueil**.
2. Sélectionnez la compétence pour laquelle vous souhaitez créer une invite.
3. Sélectionnez l'icône Modifier (icône et nommez l'invite.
4. Écrivez l'invite.
5. **Sélectionnez Entrées de compétences**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Options d’entrée de compétences

Type d'entrée	Description
Datatype	○ Enregistrement ○ Chaîne ○ Numérique ○ Booléen ○ Tableau simple ○ Objet JSON ○ Tableau JSON
Nom	Nom pour l’entrée.
Description	Description de l’entrée.
Obligatoire	L’option Obligatoire signifie que vous devez fournir une valeur pour l’entrée lorsque vous exécutez la compétence.
Tronquer	L’option Tronquer signifie que, si votre invite est trop grande, le contexte de l’invite sera raccourci pour s’adapter à la longueur du contexte du modèle.
Pour les enregistrements	
Nom de la table	Nom pour la table.
Choisir un enregistrement de test	Enregistrement utilisé pour tester l’invite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type d'entrée	Description
Pour les chaînes, numérique. Booléen, tableau simple, objet JSON, tableau JSON	
Valeurs	Valeurs utilisées pour tester l'invite.

6. Sélectionnez **Ajouter une entrée de compétence**.
7. Sélectionnez **Insérer des entrées**.
   Les options d'entrée changent en fonction du type de données que vous choisissez.
8. Recherchez les entrées que vous souhaitez utiliser pour l'invite.
   Par exemple, vous pouvez rechercher la brève description ou la priorité de l'incident.
9. Si vous n'êtes pas prêt à finaliser l'invite et à publier la compétence, sélectionnez **Enregistrer** ou **Enregistrer sous**.

Que faire ensuite

Une fois que vous avez créé une invite, vous devez la tester. Pour en savoir plus sur le test de votre invite, reportez-vous à la section Tester une invite.

Ajouter un outil

Ajoutez et gérez visuellement des outils dans l'éditeur d'outils, y compris des branches de décision, pour exécuter différents outils pour votre compétence. L'ajout de branches de décision entre les outils vous permet de définir les conditions qui doivent être remplies pour qu'un outil s'exécute. Si aucune condition n'est remplie, l'étape de branche par défaut est exécutée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_skill_builder.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un outil est un utilitaire configuré pour convertir des entrées de compétences en sorties de compétences. Les sorties de l'outil peuvent être référencées dans un modèle d'invite pour introduire un contexte à une invite. L'entrée d'un outil peut être une entrée de compétence ou la sortie d'un autre outil.

Vous pouvez utiliser l'éditeur d'outils pour configurer des outils et les lier les uns aux autres.

Les nœuds de décision vous permettent d'exécuter différents outils, en fonction de la logique de la branche. Un nœud de décision peut contenir plusieurs branches, mais aura toujours besoin d'une branche par défaut.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Kit de compétences Now Assist** > **Accueil**.
2. Sélectionnez la compétence à laquelle vous souhaitez ajouter un outil.
3. Sélectionnez l'onglet **Éditeur d'outils** .
4. Sélectionnez l'icône (+) pour ajouter un nœud.
5. Sélectionnez le type de nœud que vous souhaitez ajouter.

Traduction automatique

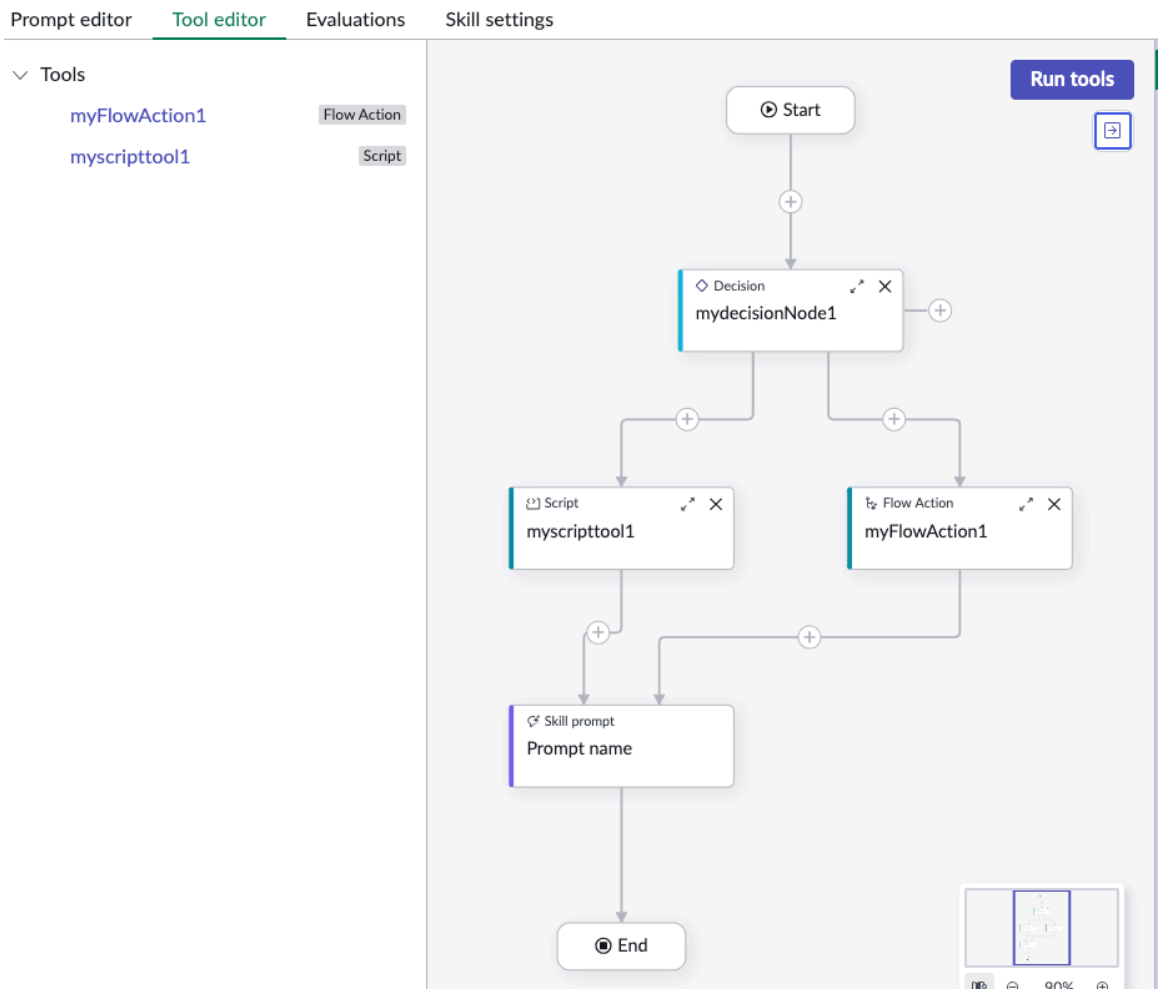
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter un nœud

Type de nœud	Étapes
Nœud d'outil Types d'outils : ○ Script ○ Flux secondaire ○ Action de flux ○ Récupérateur ○ Compétence ○ Recherche sur le Web ○ Intelligence prédictive	**a.** Sélectionnez un type d'outil. **b.** Nommez l'outil. **c.** Sélectionnez une condition.
Nœud de décision	**a.** Nommez le nœud. **b. Sélectionnez Ajouter une branche** **i.** Nommez la branche. **ii.** Sélectionnez un nœud de destination. **iii.** Définissez les conditions. **c.** Sélectionnez un nœud de destination.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Sélectionnez **Ajouter**.
7. Sélectionnez **Exécuter les outils** pour les tester.

Ajouter un récupérateur

Ajoutez un récupérateur à votre invite pour augmenter et ajouter du contexte à vos invites avec les résultats de Recherche IA.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_skill_builder.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'utilisation d'un récupérateur dans une compétence améliore la pertinence et la cohérence d'une réponse en extrayant des informations pertinentes d'une source, puis en les transmettant à un grand modèle de langage (LLM) pour créer le résultat final. Ce processus permet un flux conversationnel plus fluide et une meilleure évolutivité à mesure que les données augmentent, sans nécessiter d'ajustement fin du modèle.

Un récupérateur permet au chatbot d'accéder à des connaissances externes en récupérant des informations générales pertinentes, ce qui donne des réponses plus factuelles, plus approfondies et plus éclairées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Kit de compétences Now Assist** > **Accueil**.
2. Créez une nouvelle compétence ou sélectionnez la compétence à laquelle vous souhaitez ajouter un récupérateur.
3. Sélectionnez l'onglet **Éditeur d'outils** .
4. Sélectionnez l'icône (+) pour ajouter un nœud.
5. Sélectionnez **le nœud Outil**.
6. Sélectionnez **Récupérateur** dans le menu déroulant.
7. Sélectionnez **Configurer le récupérateur**.
8. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Ajouter un outil

Champ	Description
Nom	Nom du récupérateur.
Requête de recherche	Informations que vous souhaitez rechercher. Il peut s'agir de texte statique ou d'une entrée de compétence.
Type d'espace de recherche	○ Basé sur une table ○ Basé sur le profil de recherche
Profil de recherche	Un groupe de sources de recherche.
Sources de recherche	Tables qui ServiceNow ont été indexées et qui peuvent être utilisées pour la recherche.
Champs retournés	Les champs que vous souhaitez renvoyer à partir des sources de recherche et envoyer au grand modèle de langage (LLM).
Limite	Nombre maximal de résultats renvoyés.
Critères de recherche	○ Hybride ○ Sémantique ○ Mot clé **Remarque :** Si vous choisissez Hybride ou Sémantique, vous pouvez effectuer des sélections pour le découpage et le reclassement. Pour en savoir plus sur le découpage et le reclassement, reportez-vous à la section Mise en bloc et reclassement du récupérateur.

9. Sélectionnez **Suivant**.
10. Sélectionnez un modèle d'incorporation.
    Pour en savoir plus sur les modèles d'incorporation, reportez-vous à la section Configuring an external or custom embedding model .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

11. Si vous avez sélectionné des critères de recherche **hybrides** ou **sémantiques** , sélectionnez un index sémantique.
    Un index sémantique vous permet de rechercher des données en fonction de leur signification contextuelle.
12. **Facultatif :** Si vous avez sélectionné **Critères de recherche hybride** ou **sémantique** , sélectionnez **Avancé** pour modifier le seuil de correspondance des documents.
    Le seuil de correspondance de document est le seuil de la correspondance sémantique. La valeur par défaut est 0. Vous pouvez entrer n'importe quelle valeur comprise entre 0 et 1. Vous pouvez obtenir des résultats plus précis avec une valeur plus élevée.
13. Sélectionnez **Suivant**.

> **Remarque :**
> Si vous avez sélectionné **des critères de recherche hybrides** ou **sémantiques** , reportez-vous à la section Mise en bloc et reclassement du récupérateur pour terminer la configuration de votre récupérateur.

14. Examinez les informations de l'outil de récupération.
15. Sélectionnez **Ajouter un outil**.

Mise en bloc et reclassement du récupérateur

Lorsque vous créez une invite de compétence qui utilise un récupérateur, vous pouvez utiliser le découpage et le reclassement pour améliorer la précision et la pertinence de vos réponses.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_skill_builder.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour configurer les options de mise en bloc et de reclassement d'un récupérateur, vous devez disposer d'un outil de récupération ajouté à votre compétence avec les critères **de recherche hybride** ou **sémantique** . Les étapes suivantes viennent après la configuration sémantique dans Ajouter un récupérateur.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Kit de compétences Now Assist** > **Accueil**.
2. Sélectionnez la compétence à laquelle vous ajoutez un récupérateur.
3. Ajouter un récupérateur.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de mise en bloc et de reclassement

Champ	Description
Nombre maximal de blocs par document	Le nombre maximal de blocs que vous voulez renvoyer par document. La valeur par défaut est de 10.
Stratégie de découpage	○ Taille fixe La taille fixe décompose le texte complet en passages plus petits. Vous pouvez choisir la limite de taille des passages

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	en nombre de mots ou en nombre de phrases. ○ Petit à grand Petit à grand vous permet de choisir les blocs indexés K les mieux adaptés et de les développer pour inclure les segments environnants. Ensuite, les morceaux étendus sont liés ensemble en un grand texte et divisés en passages plus petits. N'utilisez pas la stratégie de mise en bloc de petite à grande taille si vous utilisez une configuration de texte intégral ou de segmentation d'index tronquée.
Unité de découpage	○ Mots ○ Phrases
Taille du bloc	Taille des blocs renvoyés. La valeur par défaut pour la taille du mot est 750. La valeur par défaut de la taille de la phrase est 40.
Taille élargie de l'extrait	La taille des blocs développés qui sont inclus lorsque vous sélectionnez la stratégie de découpage petit à grand.
Meilleurs résultats pour K	Le nombre de blocs renvoyés par le reclasseur. Si vous laissez ce champ vide, le nombre par défaut de blocs retournés sera la limite que vous avez saisie.

5. Sélectionnez **Suivant**.
6. Sélectionnez le type de condition que vous souhaitez évaluer lors de l'exécution de l'outil.
7. Sélectionnez **Suivant**.
8. Examinez les sélections que vous avez effectuées pour l'outil et sélectionnez **Ajouter un outil**.

Ajouter une recherche sur le Web

Ajouter une recherche sur le Web en tant qu'outil dans Kit de compétences Now Assist. L'ajout d'une recherche sur le Web en tant qu'outil vous permet d'ajouter des résultats de recherche à votre invite.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_skill_builder.admin ou admin.

Pour utiliser la recherche sur le Web en tant qu'outil, vous devez apporter votre propre clé API de moteur de recherche et la configurer sur le .ServiceNow AI Platform

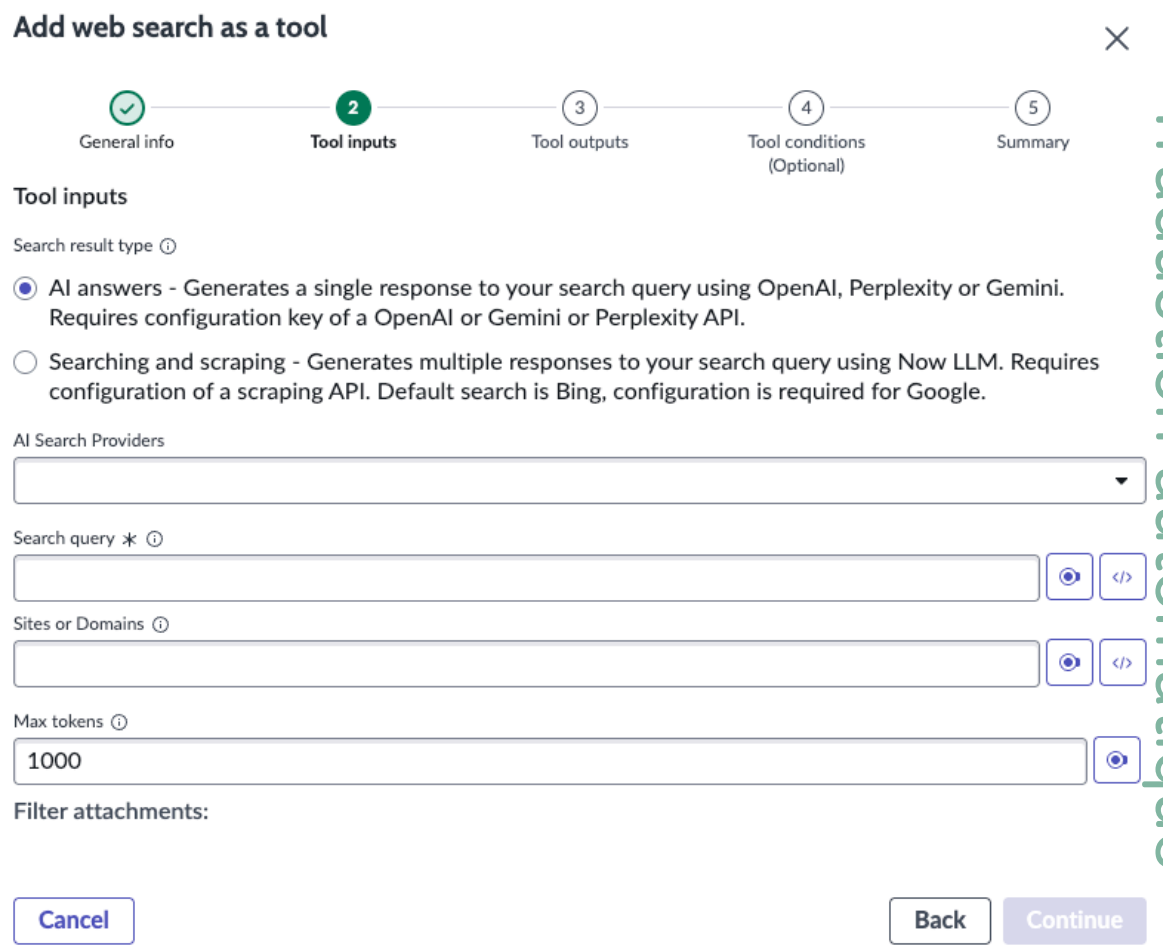
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Kit de compétences Now Assist** > **Accueil**.
2. Créez une compétence ou sélectionnez la compétence à laquelle vous souhaitez ajouter une recherche sur le Web.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez l'onglet **Éditeur d'outils** .
4. Sélectionnez l'icône (+) pour ajouter un nœud.
5. Sélectionnez **le nœud Outil**, puis **Ajouter**.
6. Sélectionnez **Recherche sur le Web** dans le champ **Type d'outil** .
7. Sélectionnez **Configurer l'outil**.
8. Dans le formulaire Informations générales, saisissez un **nom** et sélectionnez **Recherche sur le Web** pour le champ **Ressource** .
9. Sélectionnez **Continuer**.
10. Renseignez les champs du formulaire Entrées d'outils.



Traduction automatique

Formulaire de configuration de la recherche sur le Web

Champ	Description
Type de résultats de recherche	**Les réponses IA** sont le type de résultat que vous souhaitez obtenir de la recherche. **Les réponses de l'IA** génèrent une réponse unique à la recherche à l'aide de Perplexity, OpenAI ou Gemini.
Fournisseurs de Recherche IA	Fournisseur de Recherche IA utilisé pour effectuer la recherche.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si vous sélectionnez Perplexity ou OpenAI, vous devez terminer la configuration de la clé API dans la table des options OneExtend des réponses Recherche IA. Pour plus d'informations sur ce processus, reportez-vous à la section Configurer l'aptitude de réponses AI Search pour la recherche sur le Web. Bien qu'Azure Open AI soit une option à sélectionner, Azure Open AI ne prend pas en charge la recherche sur le Web.
Requête de recherche	Le mot, les mots ou l'expression que vous recherchez.
Sites ou domaines	Ce champ s'affiche, mais il n'est pas pris en charge.
Jetons maximum	Ce champ s'affiche, mais il n'est pas pris en charge.

11. Sélectionnez **Continuer**.
12. Dans le formulaire Sorties de l'outil, sélectionnez **Continuer**.
13. Dans le formulaire Conditions de l'outil (facultatif), sélectionnez **Continuer**.
14. Sur l'écran Résumé, sélectionnez **Ajouter un outil**.

Ajouter Intelligence prédictive

Ajouter l'intelligence prédictive en tant qu'outil dans Kit de compétences Now Assist. Les modèles Intelligence prédictive vous permettent de prédire, d'estimer et d'identifier des modèles qui peuvent être utilisés pour acheminer le travail, remplir des formulaires, estimer les temps d'attente, etc.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_skill_builder.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Kit de compétences Now Assist** > **Accueil**.
2. Créez une compétence ou sélectionnez la compétence à laquelle vous souhaitez ajouter Intelligence prédictive.
3. Sélectionnez l'onglet **Éditeur d'outils** .
4. Sélectionnez l'icône (+) pour ajouter un nœud.
5. Sélectionnez **le nœud Outil**.
6. Sélectionnez **Intelligence prédictive**.
7. Remplissez les champs du formulaire.

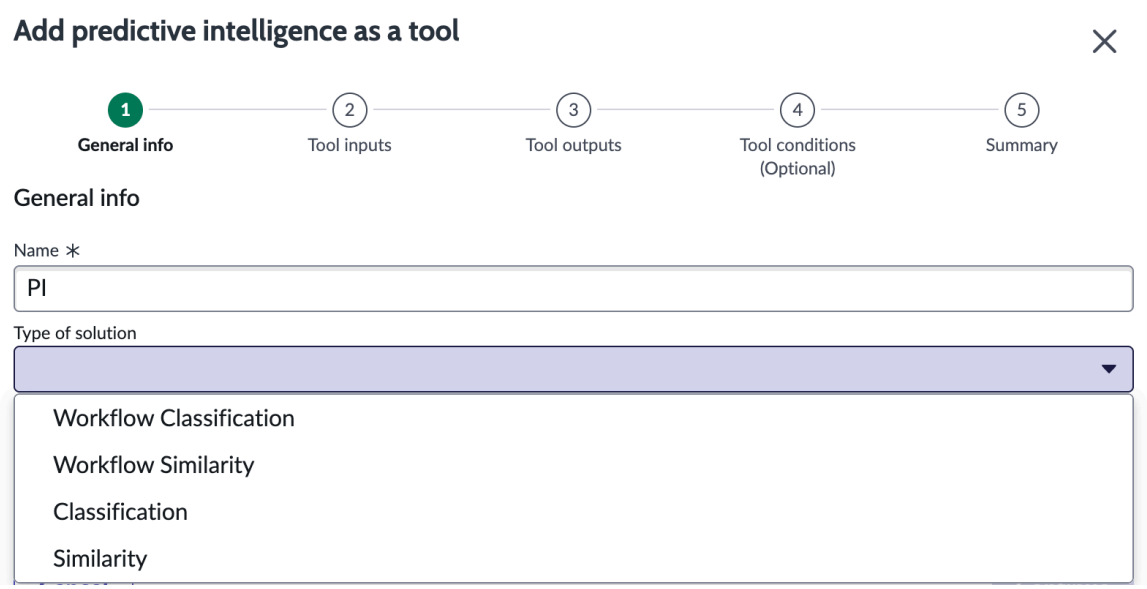
Formulaire Intelligence prédictive

Champ	Description
Nom	Le nom de l'outil

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type de solution	○ Classification du workflow ○ Similarité du workflow ○ Classification ○ Similarité



8. Ajoutez des entrées d’outils.
9. Ajoutez des sorties d’outils.
10. **Facultatif :** Sélectionnez les conditions de l’outil.
11. Sélectionnez **Ajouter un outil**.

Ajouter Intelligence documentaire

Ajouter Intelligence documentaire en tant qu’outil dans Kit de compétences Now Assist. Intelligence documentaire vous permet de :

Avant de commencer

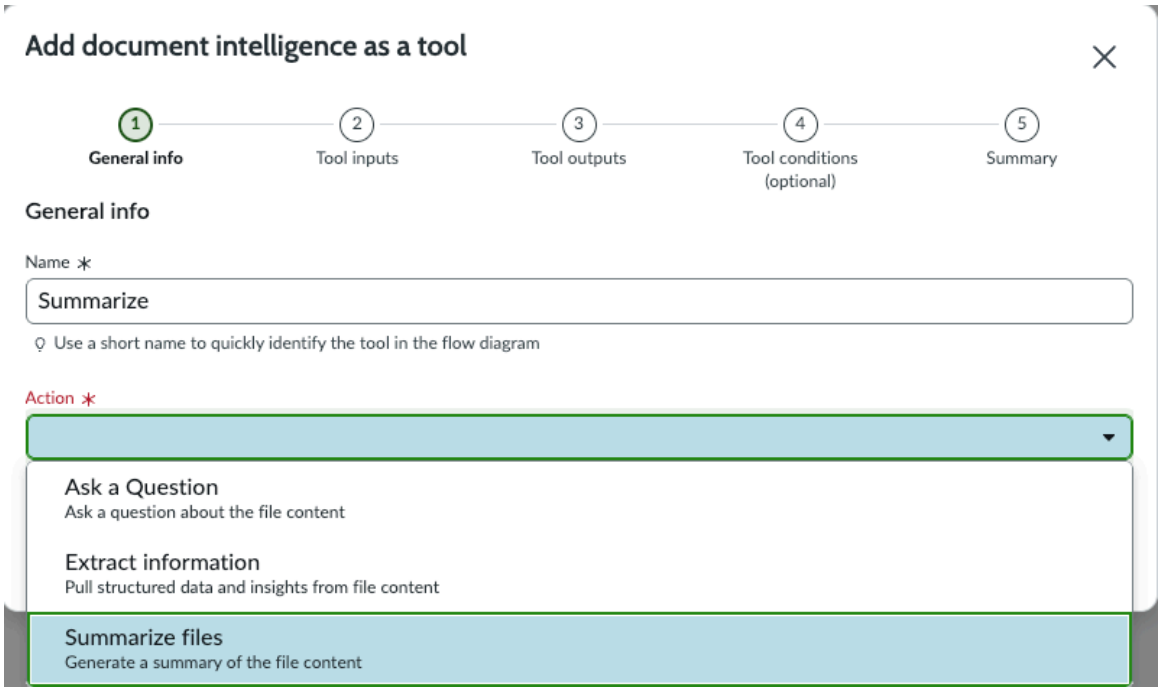
Rôle requis : sn_skill_builder.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Kit de compétences Now Assist** > **Accueil**.
2. Créez une compétence ou sélectionnez la compétence à laquelle vous souhaitez ajouter Intelligence documentaire.
3. Sélectionnez l’onglet **Éditeur d’outils** .
4. Sélectionnez l’icône (+) pour ajouter un nœud.
5. Sélectionnez **le nœud Outil**.
6. Sélectionnez **Intelligence documentaire**.
7. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Ajouter un formulaire Intelligence documentaire

Champ	Description
Nom	Un nom permettant d'identifier l'outil.
Action	○ Poser une question Poser une question sur le contenu du fichier. ○ Extraire des informations Extrayez des données structurées et des informations à partir du contenu d'un fichier. ○ Résumer les fichiers Générer un résumé du contenu du fichier.

8. Ajoutez des entrées d'outils.
9. Ajoutez des sorties d'outils.
10. **Facultatif :** Sélectionnez les conditions de l'outil.
11. Sélectionnez **Ajouter un outil**.

Utiliser l'assistance rapide

Utilisez l'assistance rapide pour démarrer rapidement le développement de votre invite en sélectionnant un exemple dans la bibliothèque d'invites ou en utilisant Now Assist pour en générer un.

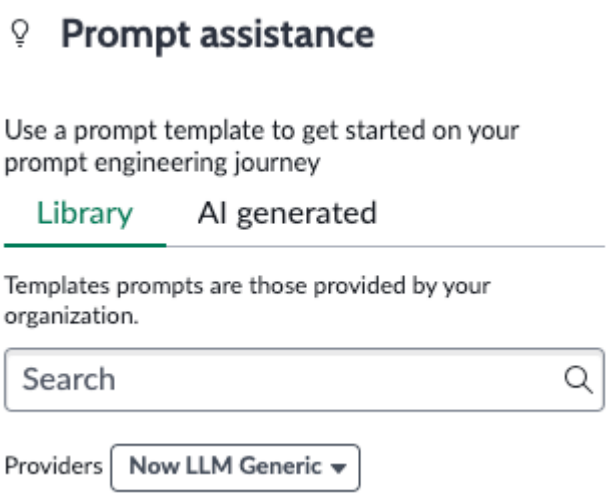
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_skill_builder.admin

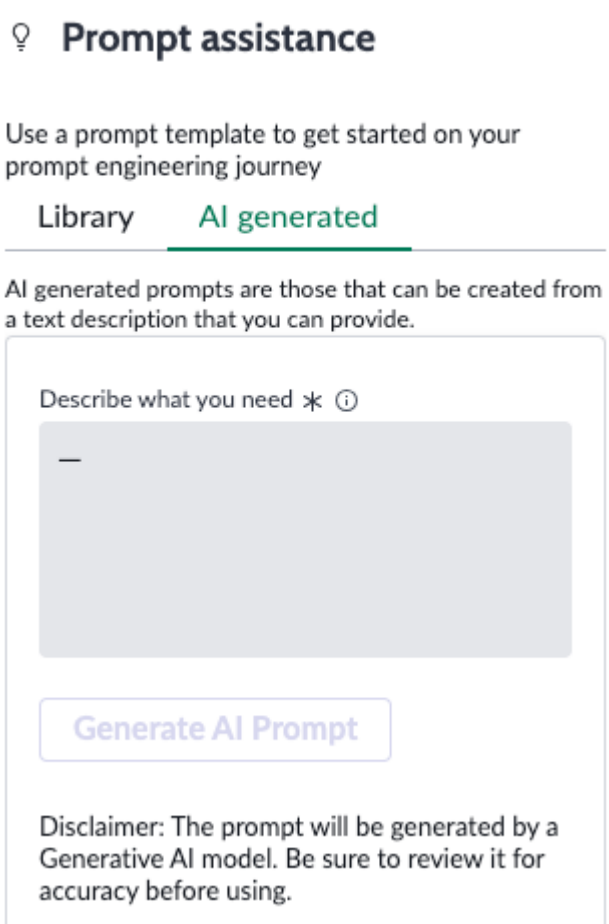
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Kit de compétences Now Assist** > **Accueil**.
2. Créez une nouvelle compétence ou sélectionnez la compétence pour laquelle vous souhaitez utiliser l'assistance rapide.
3. Sélectionnez l'icône d'assistance rapide.
4. Sélectionnez l'onglet **Bibliothèque** pour rechercher une invite dans la bibliothèque d'invites.
5. 

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez l'onglet **Généré par l'IA** pour qu'elle vous aide à créer une invite en fonction de vos besoins.



Tester une invite

Après avoir créé une invite pour votre compétence personnalisée, testez le modèle d'invite avant de le finaliser. Le test de l'invite vérifie que vous voyez les résultats attendus de l'invite avant qu'elle ne soit activée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_skill_builder.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Kit de compétences Now Assist** > **Accueil**.
2. Sélectionnez la compétence pour laquelle vous avez créé l'invite.
3. Dans la section Invite de test, sélectionnez **Exécuter les tests**.
4. Choisissez un incident ou un enregistrement de test.
5. Sélectionnez **Exécuter le test**.

Remarque :
Tester vos compétences consomme une assistance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats de l'invite

Onglet	Description
Réponse	La réponse est le résultat que le grand modèle de langage (LLM) renvoie à partir de l'invite.
Invite fondée	L'invite fondée vous permet de voir les données qui ont été intégrées à l'invite à partir de vos entrées de compétences et de vos outils. Cette vue vous permet de voir si vos entrées de compétences et vos outils renvoient les données correctes.

6. **Facultatif :** Affinez l'invite si vous le souhaitez et répétez le test si nécessaire.
7. **Facultatif :** Sélectionnez l'icône Historique des tests pour afficher les résultats de vos tests exécutés précédemment.

Que faire ensuite

Après avoir testé votre invite, vous devez la finaliser et la publier. Pour en savoir plus sur la publication d'une compétence, reportez-vous à la section Finaliser et publier une compétence.

Si vous n'avez pas configuré les paramètres de déploiement de votre compétence, reportez-vous à la section Configurer les paramètres de déploiement des compétences.

Évaluer une invite

Utilisez les Kit de compétences Now Assist outils d'évaluation pour évaluer l'efficacité de vos invites de compétences.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_skill_builder.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Kit de compétences Now Assist** > **Accueil**.
2. Sélectionnez la compétence que vous souhaitez évaluer.
3. Sélectionnez l'onglet **Performance de l'invite** .
4. Sélectionnez l'onglet **Exécutions d'évaluation** .
5. Créez un ensemble de données à partir d'une table ou d'une collection de données.

Créer un ensemble de données

Fonction de message REST	Étapes
Créer un jeu de données à partir d'une table	**a.** Donnez un nom et une description à l'ensemble de données. **b.** Sélectionnez **Table**. **c.** Recherchez la table que vous souhaitez utiliser. **d.** Sélectionnez le nombre maximal d'enregistrements que vous souhaitez utiliser.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonction de message REST	Étapes
	e. Ajoutez des conditions. **f.** Sélectionnez **Générer un aperçu**. **g.** Sélectionnez les mappages. **h.** Sélectionnez **Créer**.
Créer un jeu de données à partir d'une collection de données	**a.** Donnez un nom et une description à l'ensemble de données. **b.** Sélectionnez une collecte de données. **c.** Sélectionnez une collection de données que vous avez créée dans Kit de données Now Assist. **d.** Sélectionnez **Générer un aperçu**. **e.** Sélectionnez les mappages. **f.** Sélectionnez **Créer**.

6. Sélectionnez l'icône + pour **les exécutions d'évaluation**.
7. Donnez un nom et une description à l'exécution d'évaluation.
8. Sélectionnez une ou plusieurs invites que vous souhaitez évaluer.
9. Sélectionnez **Enregistrer et Suivant**.
10. Sélectionnez un ensemble de données.
11. Sélectionnez **Enregistrer et Suivant**.
12. Développez l'onglet **Qualité** .
13. Sélectionnez les mesures que vous souhaitez évaluer.

Mesures d'évaluation

Méthode d'évaluation	Mesure	Description
Humain	Commentaire humain	L'évaluation humaine est l'option par défaut disponible pour toutes les exécutions d'invite qui génèrent une réponse. Vous pouvez évaluer la réponse avec un pouce vers le haut ou vers le bas, en fonction de votre satisfaction. Vous avez également la possibilité de fournir des commentaires plus détaillés pour expliquer votre choix en matière d'évaluation.
Automatisé	Exactitude	La mesure d'exactitude évalue l'exactitude, l'exhaustivité, la pertinence et la qualité d'écriture de la réponse générée par rapport à l'instruction donnée. Cette mesure permet de vérifier que le texte reflète fidèlement l'instruction, qu'il couvre tous les points importants, qu'il reste pertinent et qu'il est bien écrit.
Automatisé	Exactitude avec réponse de référence	La mesure d'exactitude avec réponse de référence utilise une référence prédéfinie pour évaluer l'exactitude, l'exhaustivité, la pertinence et la qualité d'écriture de la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Méthode d'évaluation	Mesure	Description
		réponse générée par rapport à l'instruction donnée. Cette mesure permet de vérifier que le texte reflète fidèlement l'instruction, qu'il couvre tous les points importants, qu'il reste pertinent et qu'il est bien écrit. Vous devez utiliser cette mesure dans la mesure du possible.
Automatisé	Fidélité	La mesure de fidélité évalue si une réponse générée reflète fidèlement les informations et le contexte fournis dans l'instruction donnée. Cette mesure permet de vérifier que le texte ne contient pas d'hallucinations, de faits fabriqués ou de conclusions non étayées, tout en maintenant l'alignement avec le matériel source.

14. Sélectionnez **Enregistrer et Suivant**.
15. Passez en revue les choix d'évaluation que vous avez faits.
16. Sélectionnez **Enregistrer et évaluer**.
17. **Facultatif :** Donnez une évaluation humaine.
    a. Sélectionnez **Évaluation humaine**.
    b. Sélectionnez un enregistrement à utiliser dans l'évaluation.
    c. Développez l'invite et lisez le résultat.
    d. Sélectionnez l'icône « pouce vers le haut » ou « pouce vers le bas » pour donner votre évaluation.
    e. Ajoutez plus d'informations et sélectionnez **Soumettre**.

Finaliser et publier une compétence

Lorsque vous êtes satisfait de votre invite, vous pouvez publier votre compétence personnalisée. La publication de la compétence permet à un Now Assist administrateur de l'activer.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_skill_builder.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Kit de compétences Now Assist** > **Accueil**.
2. Sélectionnez la compétence que vous souhaitez publier.
3. Apportez les modifications nécessaires à l'invite.
4. Si vous avez modifié l'invite, testez-la.
5. Lorsque vous êtes satisfait de votre invite, sélectionnez **Finaliser l'invite**.
6. Sélectionnez **Publier**.

Que faire ensuite

Un Now Assist administrateur doit activer la compétence. Pour en savoir plus sur l'activation d'une compétence, reportez-vous à la section Activer une compétence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer une compétence

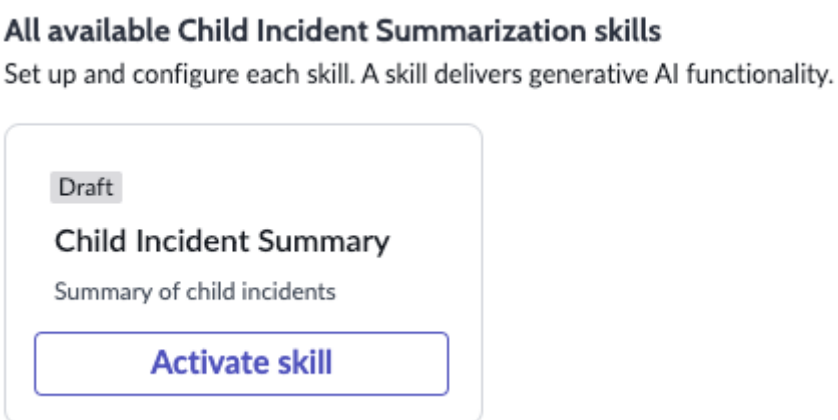
Après avoir créé et publié une compétence personnalisée, vous devez l'activer dans Administrateur Now Assist. L'activation de la compétence vous permet de la déclencher dans l'interface utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités**.
2. Recherchez la compétence personnalisée que vous avez créée.
3. Sélectionnez **Activer la compétence**.



Remarque :
Certaines compétences peuvent avoir besoin d'être examinées et approuvées par un administrateur des données avant de pouvoir les activer. Pour en savoir plus sur les approbations de compétences personnalisées, reportez-vous à la section .

Appeler une compétence personnalisée à partir d'un script

Vous pouvez utiliser un script pour appeler une compétence personnalisée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Actions d'interface utilisateur**.
2. Créez une action d'interface utilisateur.
   Pour plus d'informations sur la création d'actions d'interface utilisateur, reportez-vous à la section Create a UI action .
3. Ajoutez votre script.

   Le script suivant est un exemple. Vous pouvez remplacer les variables par vos données.

```
var inputsPayload = {};

// create the payload to deliver input data to the skill
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
inputsPayload[‘input name’] = {
  tableName: 'table name',
  sysId: 'sys_id',
  queryString: ''
};

//create the request by combining the capability sys ID and the skill config sys ID
var request = {
    executionRequests: [{
        payload: inputsPayload,
        capabilityId: ‘capability sys id’,
        meta: {
            skillConfigId: ‘skill config sys id’
        }
    }],
    mode: 'sync'
};

//run the custom skill and get the output in a string format
try {
var output =
 sn_one_extend.OneExtendUtil.execute(request)['capabilities'][request.executionRequests[0].
capabilityId]['response'];
var LLMOutput = JSON.parse(output).model_output;
} catch(e) {
 gs.error(e);
 gs.addErrorMessage('Something went wrong while executing the skill.');
}
action.setRedirectURL(current);
```

Référence Kit de compétences Now Assist

Rubriques de référence pour Kit de compétences Now Assist

Kit de compétences Now Assist rôles

Certains rôles sont requis pour utiliser la Kit de compétences Now Assist fonctionnalité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Administrateur de kit de compétences (sn_skill_builder.admin)

Cet utilisateur peut créer, mettre à jour et publier des compétences dans Kit de compétences Now Assist. L'utilisation Kit de compétences Now Assist de ce rôle est obligatoire.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Domaine d'utilisation pour Kit de compétences Now Assist

Kit de compétences Now Assist est inclus dans divers packages Now Assist qui couvrent la capacité d'un client donné à développer des compétences Now Assist.

Le tableau suivant est fourni pour aider à clarifier les questions concernant la façon dont ces compétences personnalisées peuvent être créées et déployées dans chaque environnement client.

Domaine d'utilisation attendu

Extensibilité du workflow	Kit de compétences Now Assist permet aux clients de compléter leur utilisation de compétences prédéfinies Now Assist sous licence, comme par exemple Synthèse des incidents. Kit de compétences Now Assist permet également aux clients de créer de nouvelles compétences liées au workflow dans le cadre de leurs Now Assist achats. Par exemple, dans ITx pour ITSM Pro/Enterprise Plus, dans ITx et HR pour les clients avec ITSM et HRSD Pro/Enterprise Plus.
Non dupliqué	Consultez la vue d'ensemble Now Assist pour voir les compétences prédéfinies qui sont actuellement disponibles à l'achat sous forme ServiceNow Now Assist de lots. Les clients doivent créer à partir des compétences achetées au lieu d'essayer de créer des versions dupliquées des compétences sous ServiceNow licence sans achat.
Exploitation des tables personnalisées	Vous pouvez créer Kit de compétences Now Assist des compétences personnalisées pour activer la fonctionnalité d'IA générative sur les tables personnalisées fournies dans les licences d'un client.

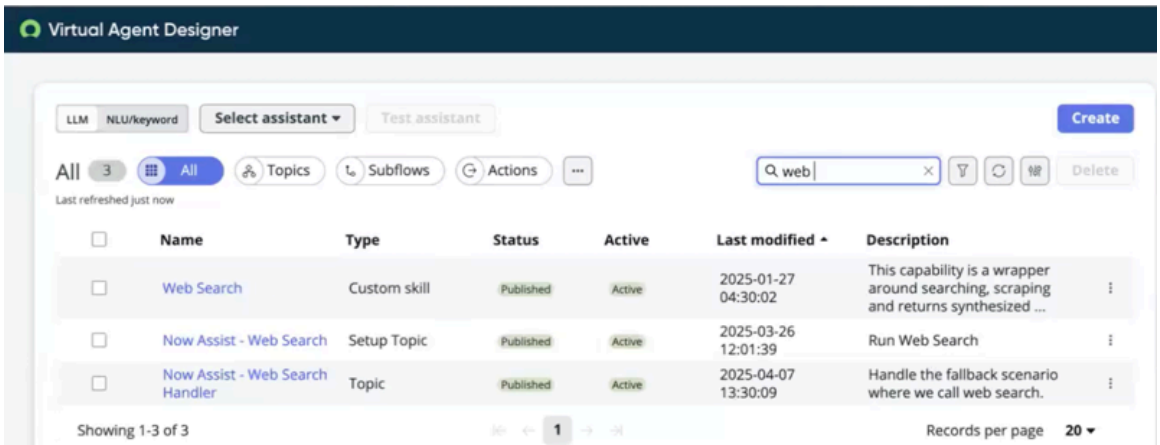
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Compétence personnalisée de recherche sur le Web

La compétence personnalisée de recherche sur le Web effectue une recherche sur Internet pour répondre à une requête. La recherche sur le Web est utilisée chaque fois que le LLM et Recherche IA ne sont pas en mesure de fournir des résultats ou chaque fois que le mode de recherche sur le Web est activé.

La compétence personnalisée de recherche sur le Web est basée sur un bloc de rubriques prédéfini dans Concepteur d'agent virtuel, et est disponible lorsque vous activez Now Assist dans Agent virtuel. Cette fonctionnalité est automatiquement déclenchée lorsque les deux et Recherche IA le LLM ne peuvent pas trouver d'informations pour répondre à la requête d'un utilisateur final. Cette fonctionnalité peut également être déclenchée manuellement chaque fois que les utilisateurs finaux sélectionnent l'icône Résultats de recherche sur le Web (icône Résultats) pour passer en mode de recherche sur le Web. Une fois la recherche sur le Web activée, une IA tierce effectue la recherche et revient avec une réponse.

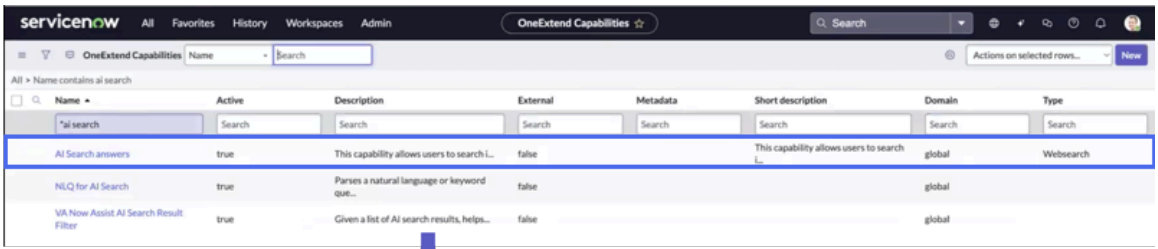


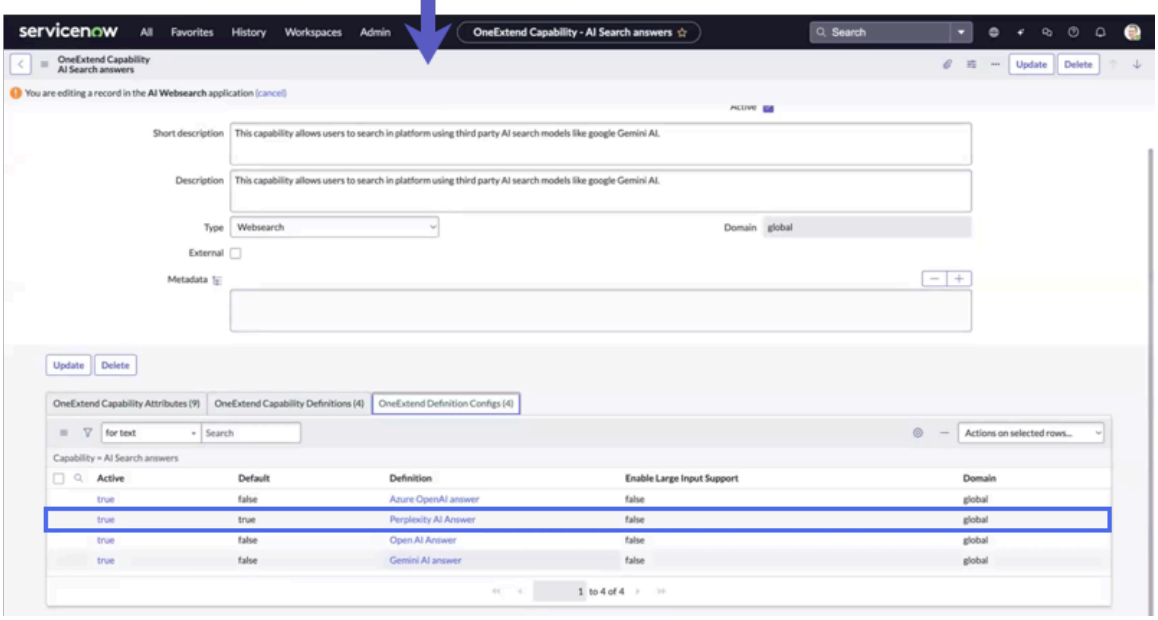
Pour plus d'informations sur l'affichage et la fonctionnalité de l'utilisateur final en mode de recherche sur le Web, reportez-vous à la section Web search .

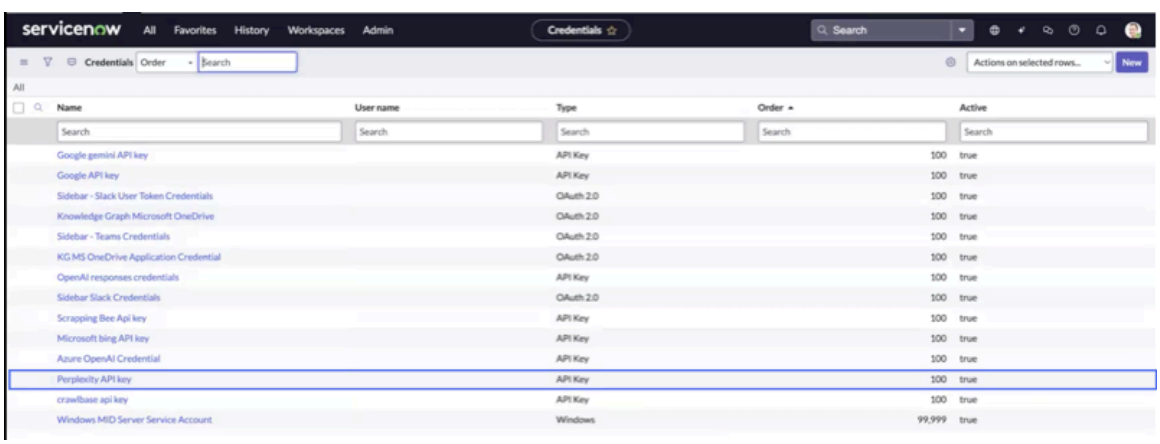
Les choix de l'IA de Recherche Web sont disponibles dans la liste connexe Configurations de définition OneExtend dans l'entrée de la *`AI Search answers`* table Options OneExtend [sys_one_extend_capability_list]. Sélectionnez l'une des définitions de l'IA, telle que Perplexité, et définissez sa valeur sur vrai. Activer des informations d'identification IA correspondantes en accédant à **TOUT** > **Connexions et informations d'identification** > **Informations d'identification**et définir la clé API correspondante (telle que *`Perplexity API key`* la valeur active sur vrai).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.







Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'aptitude *`AI Search answers`* OneExtend, reportez-vous à la section Configurer l'aptitude de réponses AI Search pour la recherche sur le Web.

Pour plus d'informations sur l'ajout de la recherche sur le Web en tant qu'outil dans le , reportez-vous à la Kit de compétences Now Assist section Ajouter une recherche sur le Web.

[store-future: BEGIN review]Pour plus d'informations sur la procédure d'examen des journaux d'exécution et d'erreurs, reportez-vous à la section Table de journaux de l'IA générative. [End]

[store-future: BEGIN review]

Table de journaux de l'IA générative

La table Journaux d'IA générative [sys_generative_ai_log] contient tous les journaux d'exécution pour la recherche sur le Web et peut être utilisée pour le débogage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour afficher la table des journaux de l'IA générative, les administrateurs peuvent rechercher sys_generative_ai_log.list dans le filtre de navigation. Le tableau suivant décrit certaines des colonnes par défaut qui s'affichent.

Champ	Description
Conversation	Référence directe à l'enregistrement conversationnel dans la table Conversations [sys_cs_conversation].
Définition	Définition de l'aptitude OneExtend.
Temps nécessaire	Durée de l'appel de définition d'aptitude OneExtend. L'heure est enregistrée en millisecondes.
Document de métadonnées	L'enregistrement de la table pour laquelle l'appel LLM a été effectué. La table connexe est répertoriée dans la colonne Table de métadonnées.
Invite	Entrées envoyées au fournisseur d'IA LLM.
Réponse	Sorties reçues du fournisseur d'IA LLM. Les sorties peuvent être des sorties directes (originales) ou des sorties traitées.
Erreur	Description d'une erreur.
Code d'erreur	Numéro de code d'erreur.

La table suivante répertorie les problèmes courants auxquels la table Journaux d'IA générative peut vous aider à trouver des solutions.

Problème	Cause possible	Solution suggérée
L'erreur Fournisseur non pris en charge s'affiche dans la colonne Erreur.	L'utilisation d'un fournisseur d'IA qui ne prend pas en charge la recherche sur le Web, tel qu'Azure.	Basculez le fournisseur d'IA de recherche sur le Web vers Gemini via Modifier les fournisseurs de modèles ou Configurer l'aptitude de réponses AI Search pour la recherche sur le Web.
Une réponse vide ou nulle s'affiche dans la colonne Erreur.	Clé API manquante ou non valide.	Vérifiez que les clés API sont correctes. Pour en savoir plus sur l'ajout de clés API, reportez-vous à la section Configurer l'aptitude de réponses AI Search pour la recherche sur le Web.
Une erreur de délai d'expiration apparaît dans la colonne Erreur.	Utiliser une requête complexe ou rencontrer une réponse lente.	Encourager les utilisateurs finaux à simplifier la requête.
Les réponses incorrectes apparaissent dans la colonne Réponse.	Une requête limitative ou des informations contextuelles ont été fournies.	Encouragez les utilisateurs finaux à fournir plus de contexte ou à affiner la requête.

[End]

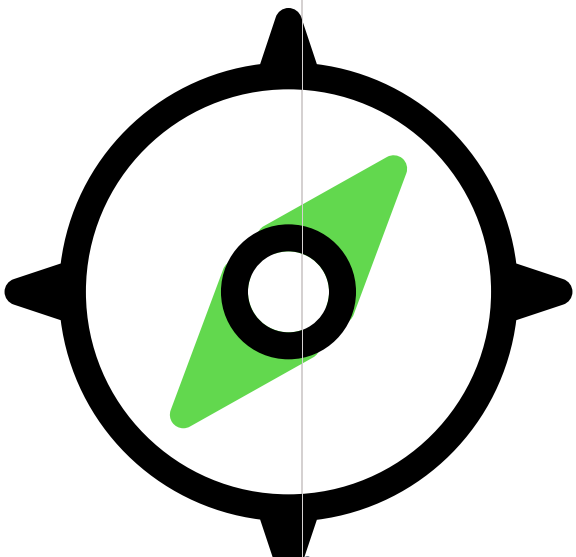
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tour de contrôle IA

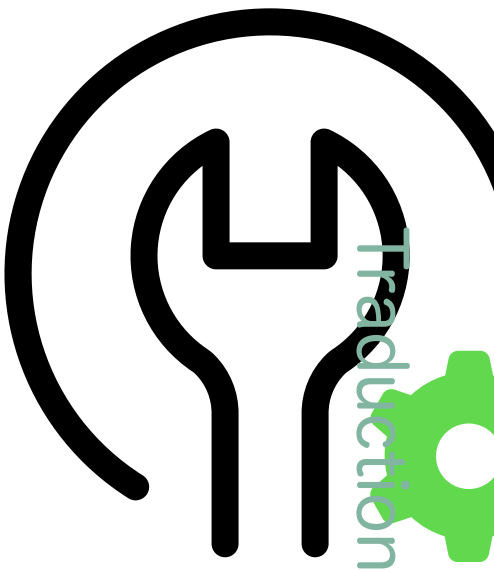
Explorez Tour de contrôle IA le tableau de bord comprenant la page d'accueil, l'inventaire des actifs IA, la configuration, l'état des tickets IA et les flux d'approbation.

Premiers pas



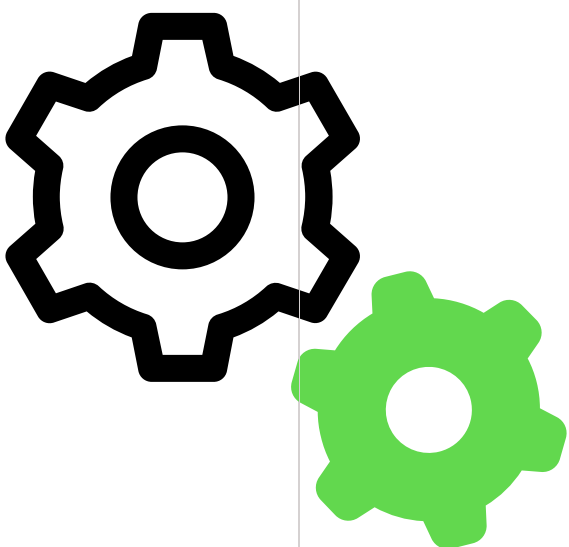
Explorer

Découvrez comment utiliser la tour de contrôle de l'IA pour gérer et suivre tous les systèmes d'IA et d'autres actifs d'IA.



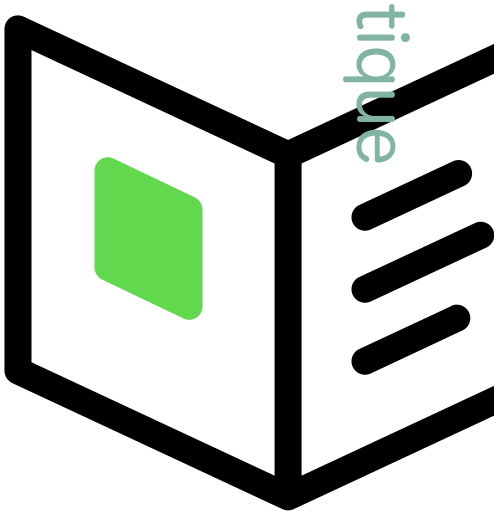
Configurer

Configurer tous les workflows de la tour de contrôle de l'IA



Utiliser

Découvrez comment utiliser la tour de contrôle IA.



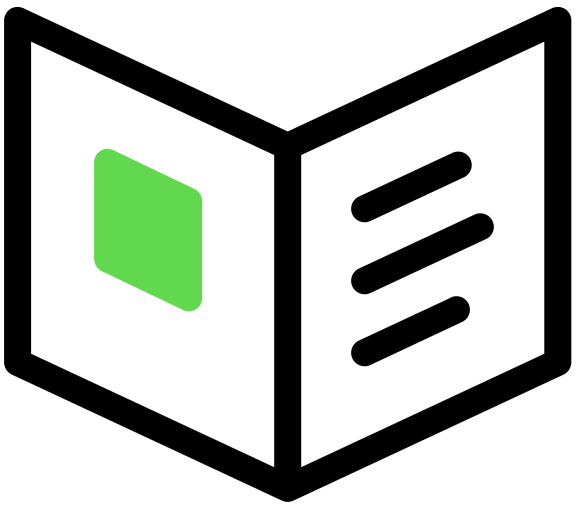
Référence

Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles et les tables.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Risque et conformité



Application de risque et de conformité de l’IA permettant de gérer vos options d’intelligence artificielle (IA) de manière éthique, d’atténuer les risques liés à l’IA et d’assurer la conformité.

Important :

- Tous les fournisseurs de modèles ne sont pas disponibles pour les clients ayant des SKU dans le pays, et certains produits/fonctionnalités Now Assist ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans le pays. Pour plus d’informations, consultez l’article KB1584492 dans la base de connaissances Now Support. Assurez-vous de vérifier les mises à jour de disponibilité des fournisseurs de modèles dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l’IRAP en Australie, les clients auto-hébergés ou dans d’autres environnements restreints. Pour en savoir plus, consultez l'article KB0743854 dans la Now Support Base de connaissances. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement disponibles que pour les clients dans certaines régions. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n’y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d’utilisation. Pour atténuer ces problèmes, il est de votre responsabilité de tester et d’évaluer l’exactitude, le préjudice et la pertinence de votre utilisation de cette application pour votre cas d’utilisation, d’utiliser une supervision humaine des résultats et de vous abstenir de vous fier uniquement aux résultats générés par l’IA à des fins de prise de décision. Cela est particulièrement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure. Vous acceptez de respecter la politique d'utilisation acceptable de l'IA de ServiceNow, qui peut être mise à jour par ServiceNow.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre portail de conformité CORE.

Collecte de données

ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans le Now Assist Page Se désabonner.

Explorer Tour de contrôle IA

Découvrez comment Tour de contrôle IA gère l'inventaire IA, y compris Now Assist sur un modèle de données commun.

Vue d'ensemble de Tour de contrôle IA

Tour de contrôle IA offre aux entreprises une visibilité sur leur empreinte IA, gère leur cycle de vie et identifie les risques liés à leurs investissements dans l'IA, y compris les modèles d'IA, les workflows et les agents d'IA sont gouvernés, optimisés et alignés sur la stratégie business.

Il s'agit Tour de contrôle IA d'une plateforme qui connecte différentes parties d'une organisation pour accélérer l'adoption de l'IA. Il se concentre sur :

- **Stratégie et valeur de l'IA :** Suit la façon dont l'IA améliore l'efficacité, les revenus et les économies de coûts.
- **Gouvernance et conformité de l'IA :** Veille à ce que les systèmes d'IA respectent les politiques de l'entreprise et les réglementations mondiales, en mettant l'accent sur la confidentialité, la gouvernance des données et l'IA éthique.
- **Sécurité, accès et confidentialité :** Gère les identités des agents IA, les contrôles d'accès et les données sensibles pour garantir la sécurité.
- **Gestion du cycle de vie :** Gère l'ensemble du cycle de vie des actifs d'IA, y compris l'intégration, la séparation, la gestion des compétences et le suivi des performances.
- **Santé et performance :** Évalue le fonctionnement fiable et efficace des systèmes d'IA.
- **Intégrations de l'IA d'entreprise :** Fournit une plateforme pour découvrir et utiliser des projets, des modèles et des données d'IA provenant de l'entreprise et de partenaires externes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèle de données d'actif IA

Le modèle de données d'actif IA catalogue différents actifs d'IA tels que les systèmes d'IA, les modèles d'IA, les jeux de données et les invites. Il gère également la relation entre les différents actifs, ce qui permet de gérer efficacement l'inventaire de l'IA.

Tour de contrôle IA avantages

- Visibilité et gestion de l'IA d'entreprise dans l'organisation.
- Gérez le cycle de vie des actifs d'IA tels que les systèmes d'IA, les modèles d'IA, les invites et les jeux de données.
- Identifiez les risques et définissez des contrôles.
- Favorisez l'atténuation proactive des risques et la conformité dans toutes les initiatives d'IA afin de protéger les opérations et la réputation, tout en accélérant l'innovation et l'adoption de l'IA.

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur Tour de contrôle IA, consultez les rubriques suivantes :

- Tableau de bord de Tour de contrôle IA
- Configurer Tour de contrôle IA
- AI Risk and Compliance
- Utiliser Tour de contrôle IA
- Tour de contrôle IA Références

Tableau de bord de Tour de contrôle IA

Le Tour de contrôle IA tableau de bord affiche une vue d'ensemble complète de l'état de l'IA, de l'inventaire de l'IA et d'autres mesures liées à l'IA.

La Tour de contrôle IA vue de navigation du tableau de bord comporte des icônes , Accueil de la tour de contrôle IAActifs IA, et Configurations .

La Tour de contrôle IA bannière du tableau de bord comprend une section Principaux éléments à examiner. Cette section affiche le nombre de nouveaux tickets IA ajoutés, de systèmes IA ajoutés, d'actifs en attente de révision et de tâches ayant dépassé leur date d'échéance.

La table suivante illustre comment la vue de navigation apparaît pour Tour de contrôle IA différents profils.

Vue de navigation pour les utilisateurs

Profil	Vue de navigation
Administrateur de l'IA	• Accueil de la tour de contrôle IA • Actifs IA • Configurations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue de navigation pour les utilisateurs (suite)

Profil	Vue de navigation
Propriétaire du produit/propriétaire de l'actif	• Accueil de la tour de contrôle IA • Actifs IA
Tour de contrôle IA Utilisateur de l'espace de travail	• Accueil de la tour de contrôle IA • Actifs IA
Utilisateur des risques et de la conformité	• Accueil de la tour de contrôle IA • Actifs IA

Remarque :
Les informations et les actions à votre disposition varient en fonction de votre rôle ou de votre profil. Par exemple, les responsables de l'IA ont accès à l'état de l'IA dans tout l'inventaire, y compris les informations sur la valeur et l'adoption. Les propriétaires de produits, quant à eux, ne peuvent afficher que les actifs qu'ils gèrent, ainsi que des détails sur leur valeur et leur adoption.

Accueil de la tour de contrôle IA

Explorez la page d'accueil Tour de contrôle IA .

La Tour de contrôle IA vue d'accueil sur le tableau de bord présente des recommandations d'actions en haut affichant les états des tâches, les examens des actifs en attente et les systèmes IA nouvellement ajoutés.

La page d'accueil affiche les éléments , Onglet Vue d'ensemble dans Tour de contrôle IA, Onglet Inventaire des actifs IA dans Tour de contrôle IA, Onglet Tickets IA dans Tour de contrôle IAOnglet Risque et conformité dans Tour de contrôle IAOnglet Évaluation dans Tour de contrôle IAOnglet Valeur dans Tour de contrôle IAOnglet Adoption dans Tour de contrôle IA et .Onglet Sécurité et confidentialité dans Tour de contrôle IA

Important :
Ce n'est Onglet Stratégie IA dans Tour de contrôle IA disponible qu'avec la licence SPM Professional.

Chacun de ces onglets inclut des widgets, et vous pouvez explorer les données de chaque widget plus en détail. Par exemple, le widget de tendance du système IA affiche les tendances en fonction des données historiques sur les déploiements de systèmes IA. De même, le widget de classification des risques IA affiche les données en fonction des paramètres de classification des risques par défaut pour vos compétences.

Les données apparaissant sur ces widgets sont entièrement constituées de données transactionnelles. Les données sont renseignées une fois les évaluations terminées. Lors Tour de contrôle IA de la première installation, aucune donnée n'est disponible.

Remarque :
Les données de tendance du système IA dépendent de deux types de tâches planifiées.

- Tour de contrôle IA Collecte de données mensuelles de base
- Tour de contrôle IA Travail de collecte de données historiques principal

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La Tour de contrôle IA collecte de données mensuelles de base est une tâche qui s'exécute chaque mois pour collecter des données. Dans Tour de contrôle IA, ces données sont affichées sur une base trimestrielle par agrégation. Donc, si vous configurez Tour de contrôle IA pour la première fois, il n'y aura pas de données.

La Tour de contrôle IA tâche de collecte de données historiques principale, qui est utilisée pour collecter des données historiques. S'il y avait des données pertinentes des mois précédents, elles peuvent être collectées à l'aide de cette tâche. Vous pouvez exécuter cette tâche manuellement, car la tâche mensuelle collecte uniquement les données à venir, et non les données passées.

Onglet Vue d'ensemble dans Tour de contrôle IA

Explorez l'onglet Vue d'ensemble et les widgets disponibles dans Tour de contrôle IA l'onglet.

Onglet Explorer la vue d'ensemble

L'onglet **Vue d'ensemble** affiche les widgets suivants. Vous pouvez afficher les données en détail sur chaque widget.

Tous les systèmes IA

Cette section affiche tous les systèmes d'IA classés en quatre étapes : **Nouveau**, **Évaluer**, **Construire et tester**, et **Déployer**.

Pour plus d'informations sur les étapes du cycle de vie des actifs IA, consultez : Cycle de vie de l'actif IA

Systèmes IA par type

Cette section affiche tous les systèmes d'IA classés en catégories **IA agentique**, **IA générative** et **IA classique** à l'aide de graphiques en anneau.

Classification des risques

Cette section affiche le score de risque des systèmes IA. Les risques sont classés qualitativement comme **élevés**, **faibles**, **moyens** et **inacceptables**.

Systèmes IA par fournisseur

Cette section affiche le nombre de systèmes d'IA, classés par les fournisseurs.

Remarque :
Le graphique en anneau du système IA par fournisseur n'affiche pas la catégorie **Autre** lorsqu'il y a plus de cinq fournisseurs, ce qui peut entraîner une incompatibilité entre le nombre d'étiquettes de mesures et les éléments affichés dans la liste lors de la sélection d'une étiquette de mesure.

Conformité

Cette section affiche le pourcentage d'efficacité de la conformité des différents états des contrôles actifs appliqués aux **politiques et aux documents de référence**. Vous pouvez explorer les secteurs respectifs du graphique à barres pour accéder à la liste des contrôles actifs et les afficher.

Tickets IA par priorité

Cette section affiche le nombre total de tickets IA avec analyse de répartition par cote de priorité. Vous pouvez explorer les secteurs respectifs du graphique en anneau pour accéder à une liste de tickets IA enregistrés et les afficher.

[store-future: BEGIN review]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Stratégie IA dans Tour de contrôle IA

L'onglet Stratégie IA comprend des informations sur toutes les priorités, objectifs, éléments de planification et éléments d'exécution liés à l'IA, projets et demandes dans l'espace de Tour de contrôle IA travail.

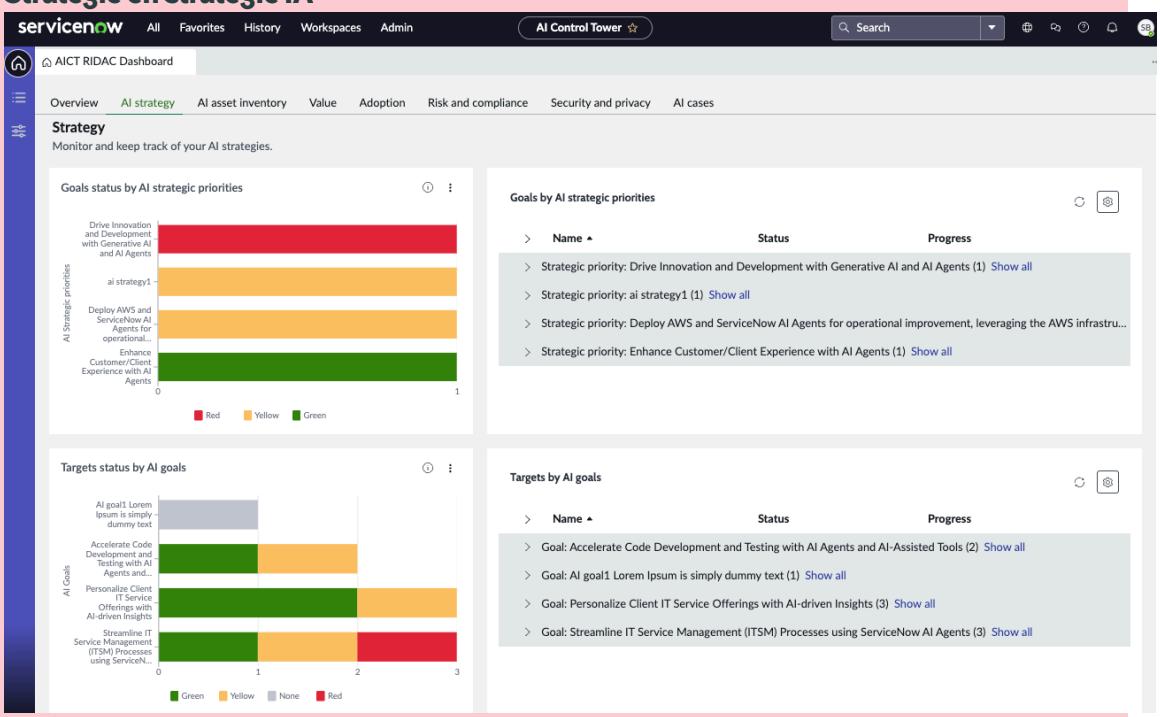
Cet onglet vous aide à suivre et à surveiller le travail lié à l'IA dans différentes sections (stratégie, coûts, travail d'IA priorisé et risques, problèmes, décisions, actions et changements de demande d'IA (RIDAC), ce qui vous permet de prendre des décisions éclairées. L'onglet affiche le travail lié à l'IA défini dans ServiceNow® Cadre de travail des objectifs, le et ServiceNow® PPM Standard.ServiceNow® Planification stratégique

Stratégie

La section Stratégie vous aide à surveiller et à suivre vos priorités stratégiques, vos objectifs et vos cibles en matière d'IA associés à ces objectifs.

Les priorités stratégiques avec le champ **Type** défini sur **Intelligence artificielle** et les objectifs avec le champ **Catégorie** défini sur **Intelligence artificielle** dans l'application Cadre de travail des objectifs s'affichent dans la section Stratégie de l'espace Tour de contrôle IA de travail, ce qui vous permet de suivre efficacement leur progression. Pour en savoir plus, consultez Create a strategic priority for a strategic plan et Create a goal in Strategic Planning .

Stratégie en stratégie IA



Coûts

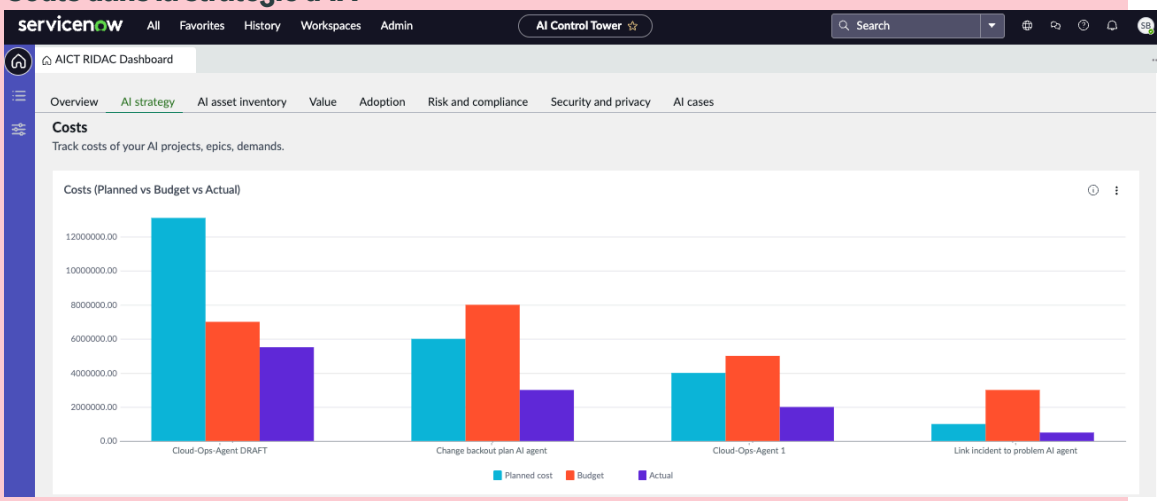
La section Coûts vous aide à suivre les coûts de vos éléments de planification IA, tels que les projets, les épopées et les demandes, en comparant le coût planifié, le coût budgété et le coût réel.

Les éléments de planification avec le champ **Type d'investissement** défini sur **Intelligence artificielle** s'affichent dans la section Coûts de l'espace Espace de travail de la planification stratégiqueTour de contrôle IA de travail, ce qui vous permet de surveiller efficacement leur progression. Pour plus de détails, voir Add planning items to Prioritization .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Coûts dans la stratégie d'IA

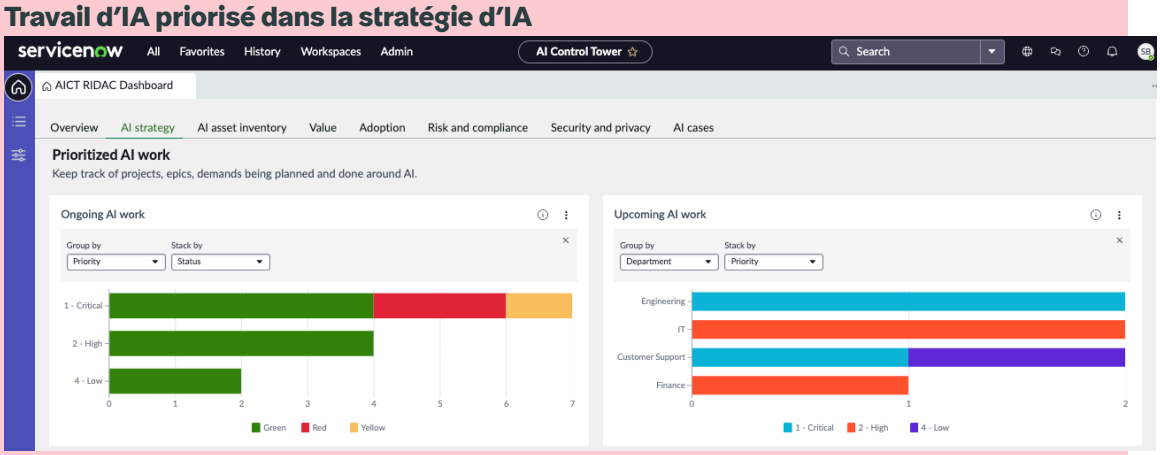


Travail d'IA priorisé

La section Priored AI work (Travail d'IA priorisé) vous aide à suivre vos projets, vos épopées et vos demandes planifiées et exécutées autour de l'IA.

Les éléments de planification avec le champ **Type d'investissement** défini sur **Intelligence artificielle** et le champ **État** défini sur **Priorisé** s'affichent Espace de travail de la planification stratégique dans la section Travail IA priorisé de l'espace Tour de contrôle IA de travail, ce qui vous permet de surveiller efficacement leur progression. Pour en savoir plus, consultez Add planning items to Prioritization et Prioritize work .

Travail d'IA priorisé dans la stratégie d'IA



RIDAC IA

La section IA RIDAC vous aide à surveiller les principaux risques, problèmes, décisions, actions et changements du projet, ce qui vous permet de prendre des décisions éclairées.

Les projets qui répondent à l'un des critères suivants s'affichent dans la section IA RIDAC de l'espace Tour de contrôle IA de travail, ce qui vous permet de surveiller efficacement leur progression :

- Projets dont le champ Type **d'investissement** est défini sur **Intelligence artificielle** dans PPM Standard (Gestion des projets ou Espace de travail du projet). Pour en savoir plus, consultez Create a project from Project Workspace et Add a RIDAC record to a project in Project Workspace .
- Le champ **Catégorie** de l'enregistrement d'objectif principal associé est défini sur **Intelligence artificielle** dans Cadre de travail des objectifs ou Espace de travail de la planification

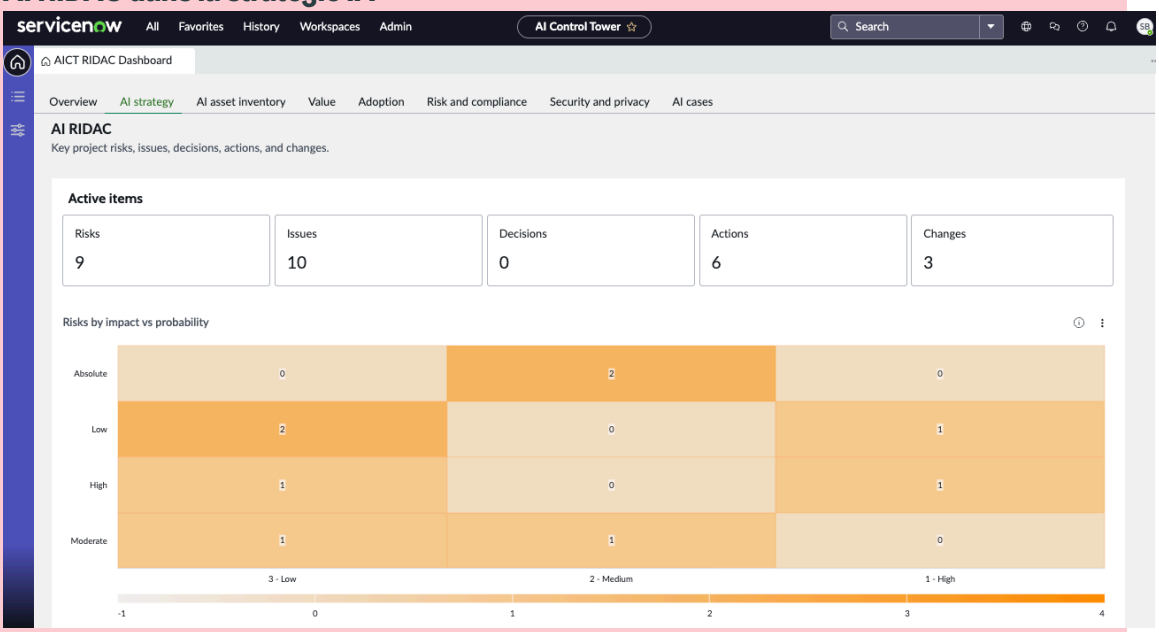
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

stratégique. Pour en savoir plus, consultez Créer un objectif dans Goal Framework et Create a goal in Strategic Planning .

- Le champ **Type** de la priorité stratégique de l'objectif principal associé est défini sur **Intelligence artificielle** dans Cadre de travail des objectifs ou Espace de travail de la planification stratégique. Pour plus de détails, voir Create a strategic priority for a strategic plan .

AI RIDAC dans la stratégie IA



[End]

Onglet Inventaire des actifs IA dans Tour de contrôle IA

L'inventaire des actifs IA comprend tous les actifs liés à l'IA utilisés par une organisation, y compris les modèles d'IA, les invites, les systèmes et les bases de données.

Explorer l'inventaire des actifs IA

L'onglet **Inventaire des actifs IA** affiche les widgets suivants. Vous pouvez afficher les données en détail sur chaque widget.

Systèmes IA par fournisseur

Cette section affiche le nombre de systèmes d'IA, classés par les fournisseurs à l'aide d'un graphique en anneau.

> **Remarque :**
> Le graphique en anneau du système IA par fournisseur n'affiche pas la catégorie **Autre** lorsqu'il y a plus de cinq fournisseurs, ce qui peut entraîner une incompatibilité entre le nombre d'étiquettes de mesures et les éléments affichés dans la liste lors de la sélection d'une étiquette de mesure.

Systèmes IA par type

Cette section affiche tous les systèmes d'IA classés dans les catégories **IA agentique**, **IA générative** et **IA classique** à l'aide d'un graphique en anneau.

Tous les systèmes IA

Cette section affiche tous les systèmes d'IA classés en quatre étapes : **Révision par l'intendant**, **Approuvé pour le développement**, **Prêt pour le déploiement** et **Déploiement**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

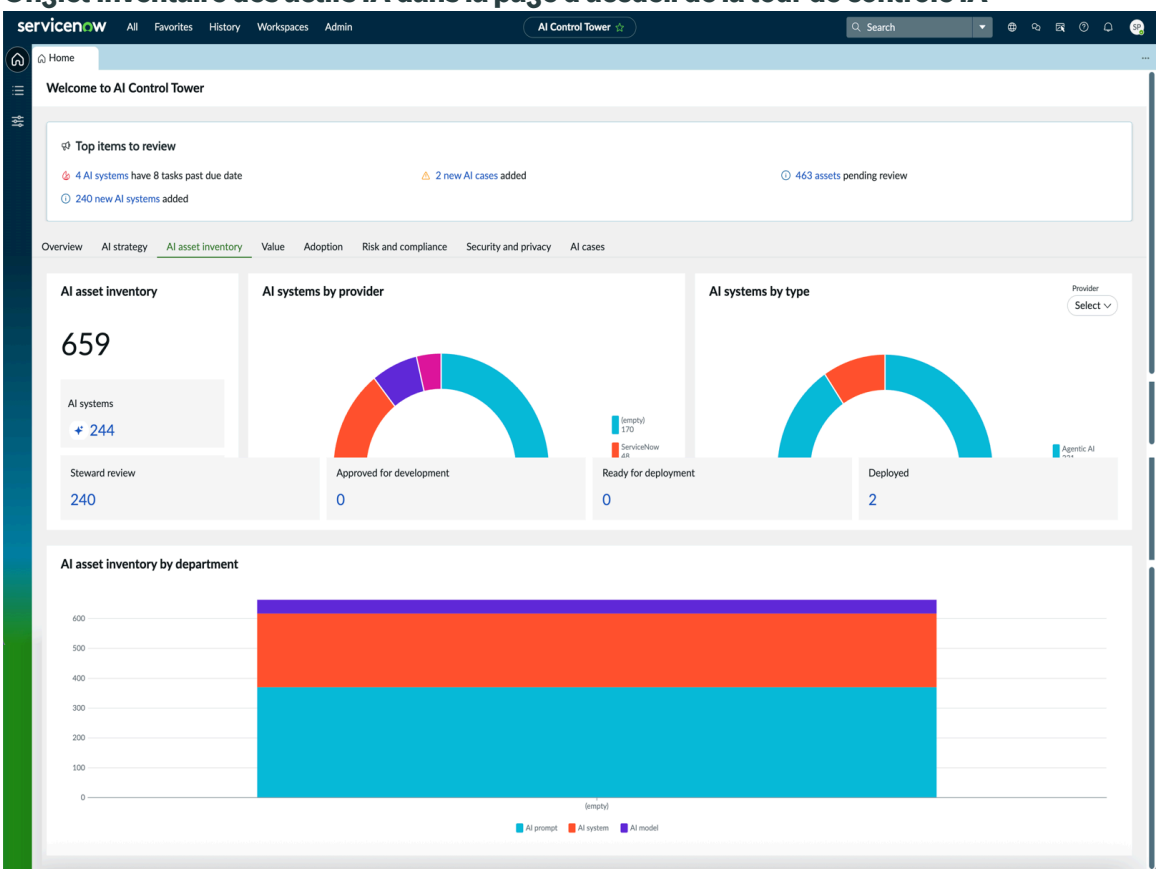
Inventaire des actifs IA par département

Cette section affiche le nombre de systèmes IA classés dans les **fournisseurs** et **composants** à l'aide du graphique à barres.

Pour plus d'informations sur la vue d'ensemble et les définitions de Vue d'ensemble de l'inventaire des actifs IA, consultez Inventaire des actifs IA

L'image suivante montre l'onglet **Inventaire des actifs IA** sur le Tour de contrôle IA.

Onglet Inventaire des actifs IA dans la page d'accueil de la tour de contrôle IA



Onglet Valeur dans Tour de contrôle IA

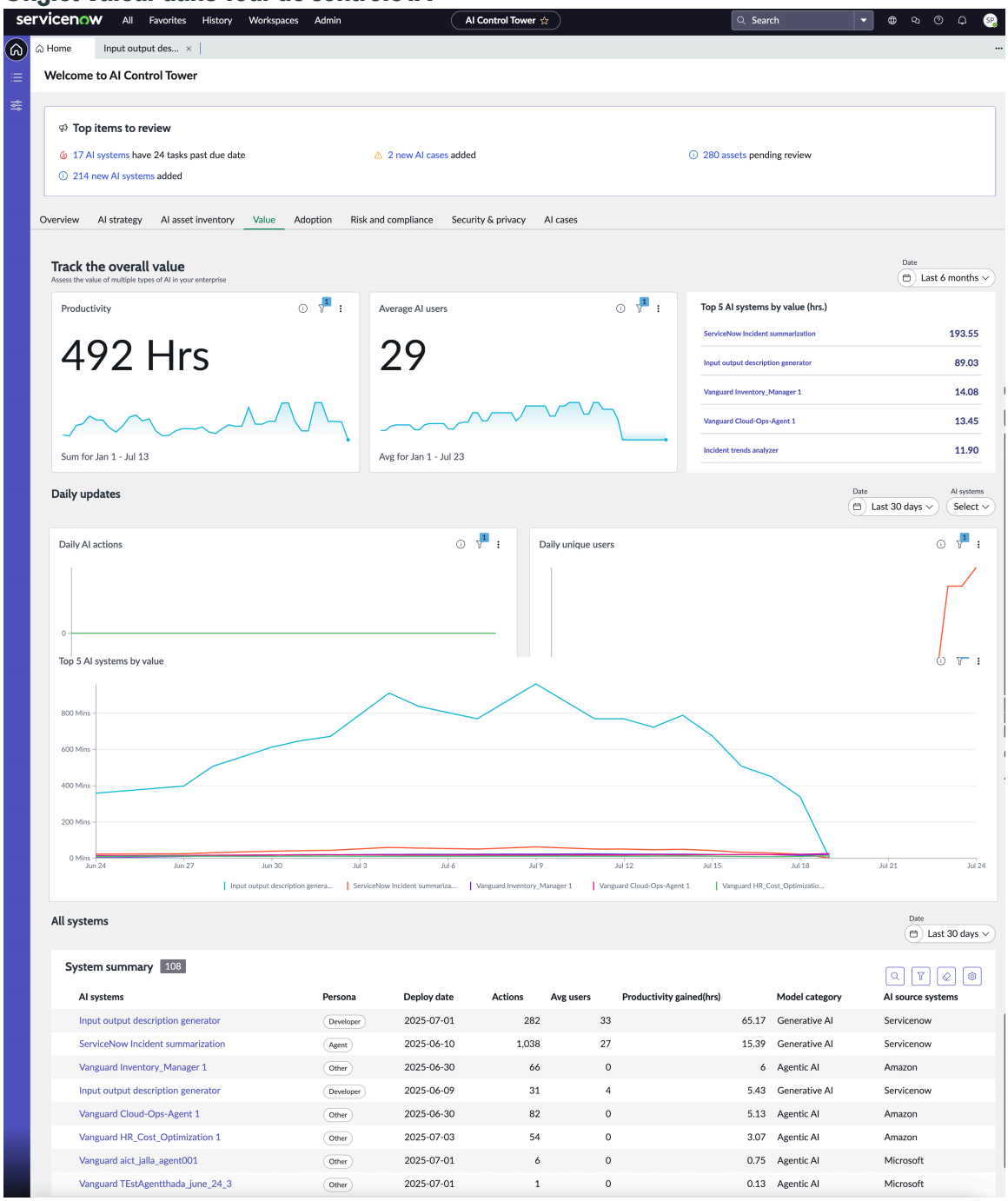
Utilisez la page du tableau de bord Valeur pour obtenir un aperçu de la valeur réalisée à partir de plusieurs types d'IA dans votre organisation.

La page du tableau de bord Valeur contient des visualisations qui vous aident à évaluer la valeur de vos actifs d'IA. Les compétences des créateurs sont incluses dans la page du tableau de bord des valeurs. Les mesures de valeur des compétences des créateurs sont agrégées entre les instances de non-production et de production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Valeur dans Tour de contrôle IA



Traduction automatique

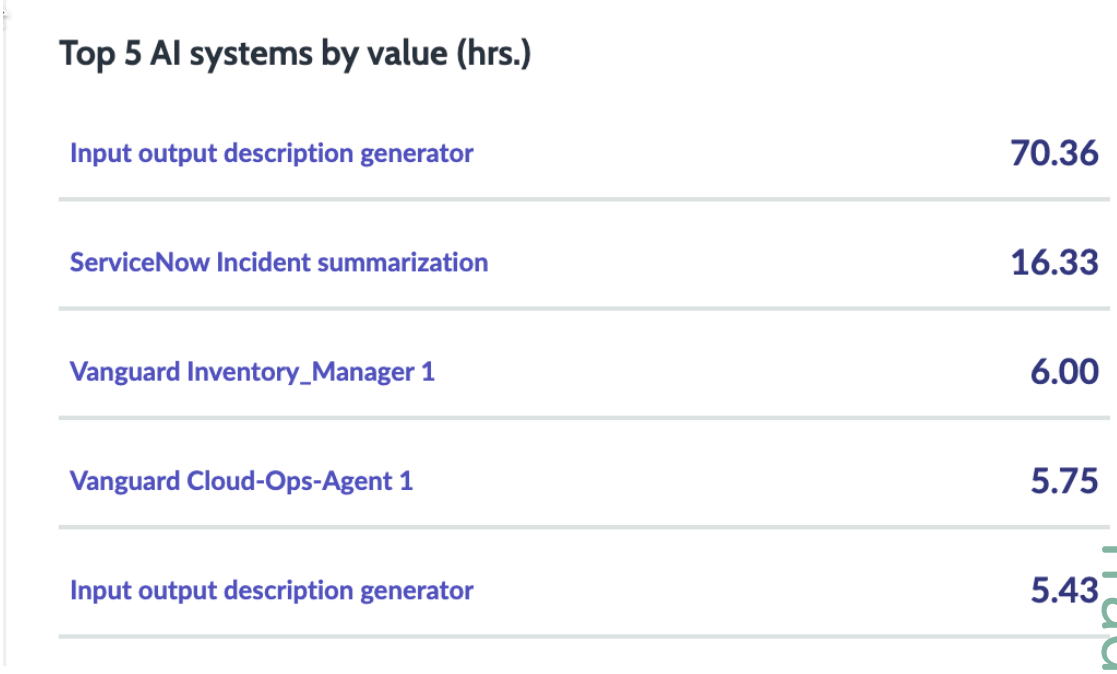
Les indicateurs du tableau de bord sont basés sur les modèles de valeurs associés à chaque ressource IA. Consultez Utilisation de modèles de valeur pour plus d'informations.

5 principaux systèmes IA par valeur

Cette zone du tableau de bord montre les cinq systèmes d'IA qui ont généré le plus de valeur (en heures).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

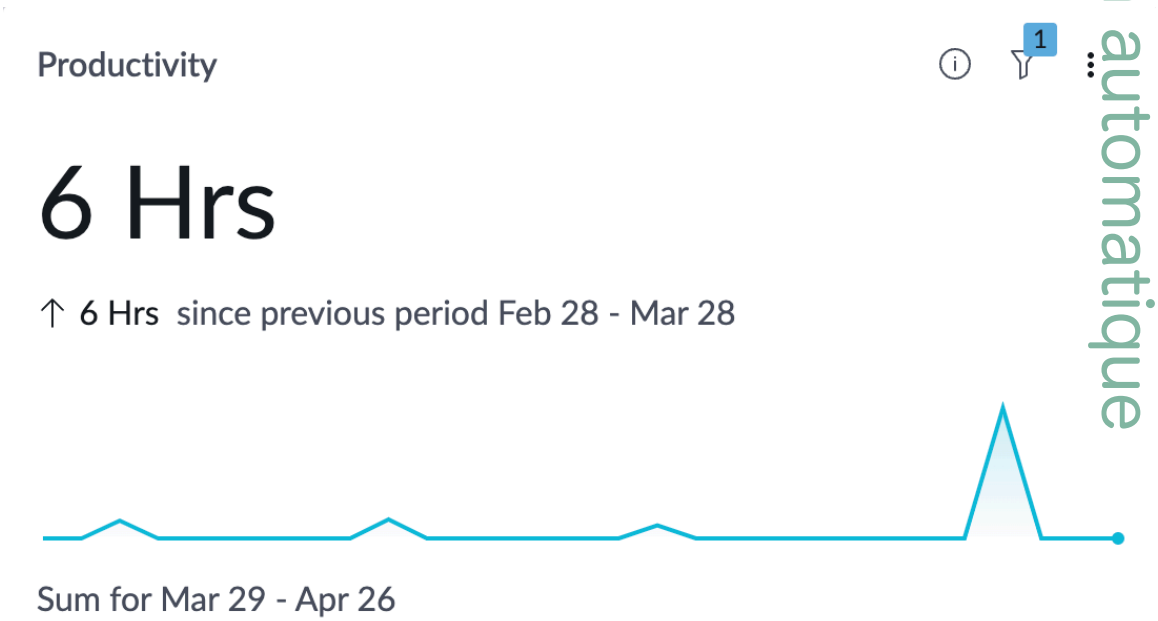
5 principaux systèmes IA par valeur



Productivité

Cette zone du tableau de bord affiche les gains de productivité estimés (en heures) au cours de la période sélectionnée résultant de l'utilisation de divers actifs d'IA.

Productivité



Utilisateurs d'IA moyens

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre moyen d'utilisateurs uniques qui ont utilisé un actif IA dans la plage de dates sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

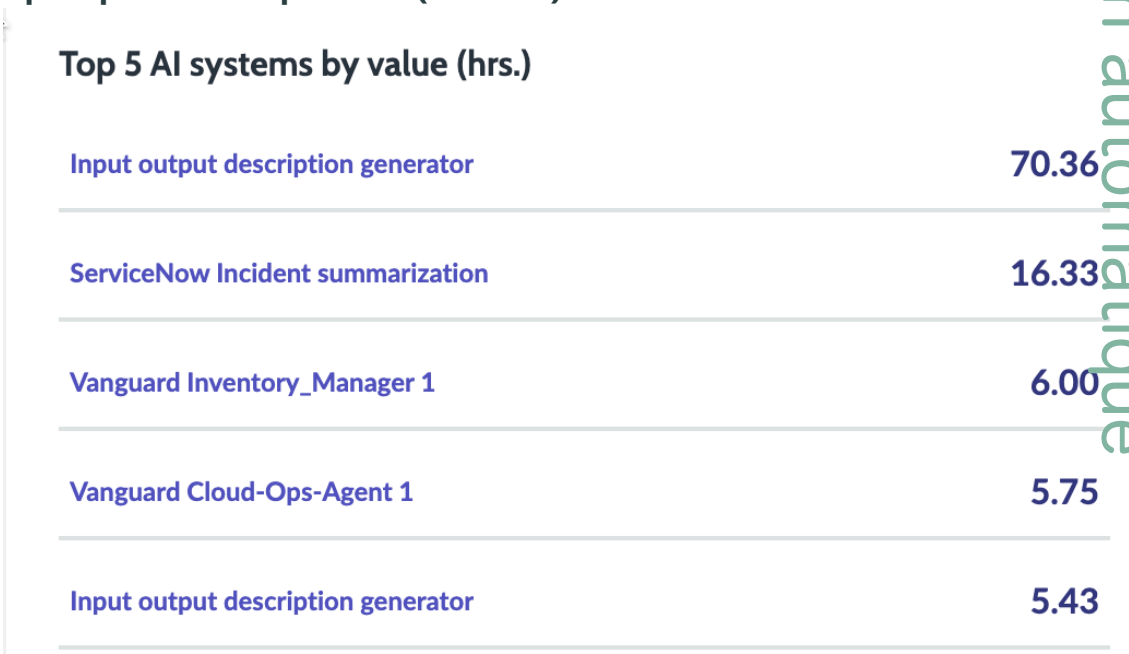
Utilisateurs d'IA moyens



5 principaux actifs IA par valeur (en heures)

Cette zone du tableau de bord affiche les 5 principaux actifs IA qui ont apporté le plus de valeur aux utilisateurs dans la plage de dates sélectionnée.

5 principaux actifs IA par valeur (en heures)



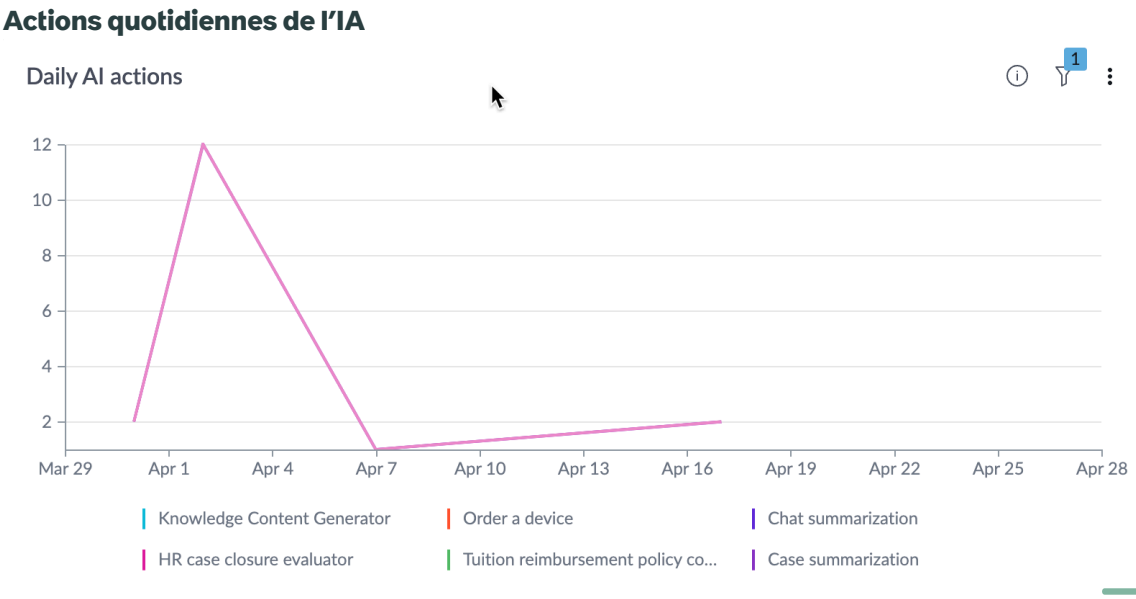
Mises à jour quotidiennes

Actions quotidiennes de l'IA

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre d'actions IA pour chaque ressource IA.

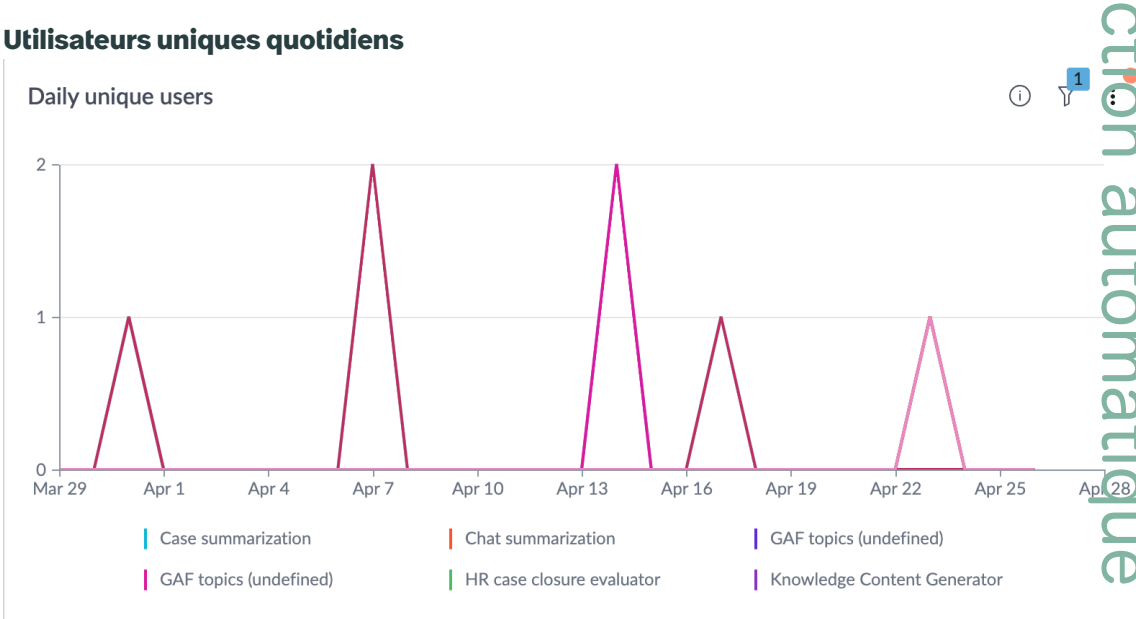
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utilisateurs uniques quotidiens

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre d'utilisateurs uniques quotidiens pour chaque actif IA.



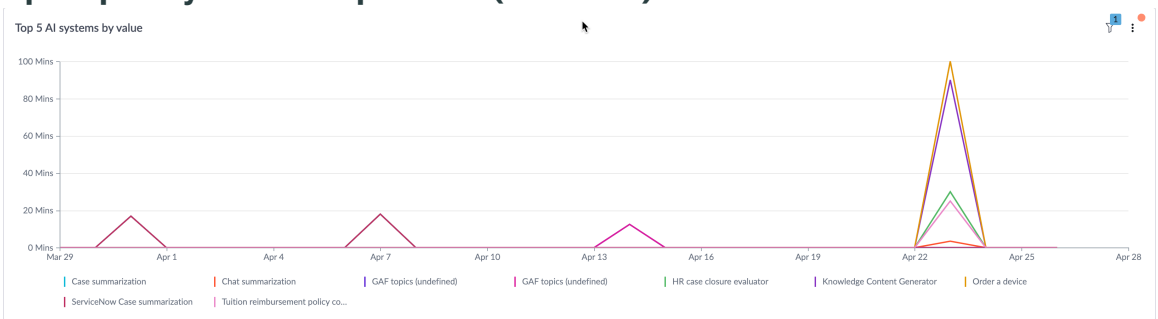
5 principaux systèmes IA par valeur

Cette zone du tableau de bord affiche la valeur quotidienne fournie (en minutes) par les 5 principaux systèmes d'IA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5 principaux systèmes d'IA par valeur (en minutes)

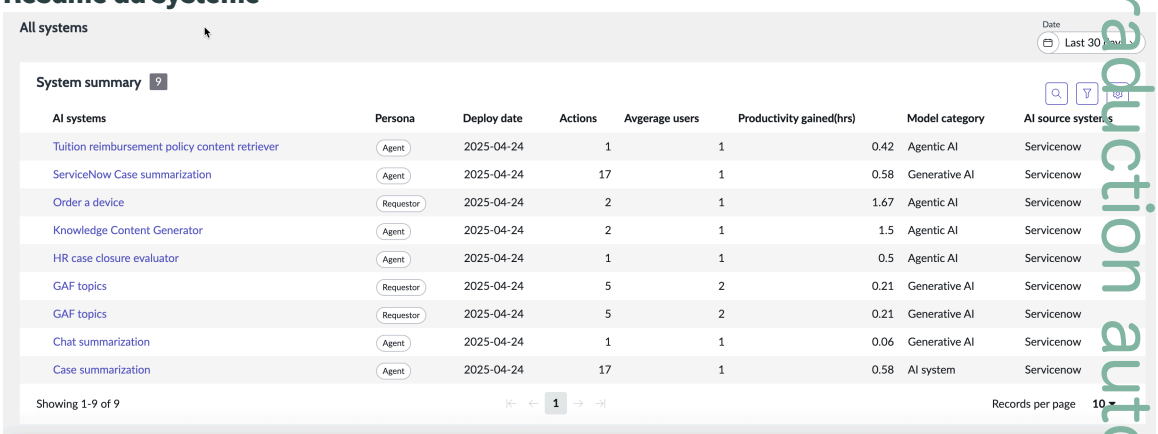


Tous les systèmes

Résumé du système

Cette zone du tableau de bord répertorie tous les systèmes d'IA ainsi que les détails des utilisateurs et la productivité gagnée.

Résumé du système



AI systems	Persona	Deploy date	Actions	Avgerage users	Productivity gained(hrs)	Model category	AI source system
Tuition reimbursement policy content retriever	Agent	2025-04-24	1	1	0.42	Agentic AI	Servicenow
ServiceNow Case summarization	Agent	2025-04-24	17	1	0.58	Generative AI	Servicenow
Order a device	Requestor	2025-04-24	2	1	1.67	Agentic AI	Servicenow
Knowledge Content Generator	Agent	2025-04-24	2	1	1.5	Agentic AI	Servicenow
HR case closure evaluator	Agent	2025-04-24	1	1	0.5	Agentic AI	Servicenow
GAF topics	Requestor	2025-04-24	5	2	0.21	Generative AI	Servicenow
GAF topics	Requestor	2025-04-24	5	2	0.21	Generative AI	Servicenow
Chat summarization	Agent	2025-04-24	1	1	0.06	Generative AI	Servicenow
Case summarization	Agent	2025-04-24	17	1	0.58	AI system	Servicenow

Onglet Adoption dans Tour de contrôle IA

Utilisez la page du tableau de bord Adoption pour afficher des données sur l'engagement et les commentaires des utilisateurs, ainsi que sur l'adoption de chaque type d'IA.

La page du tableau de bord Adoption contient deux onglets qui fournissent des informations sur l'utilisation et l'adoption.

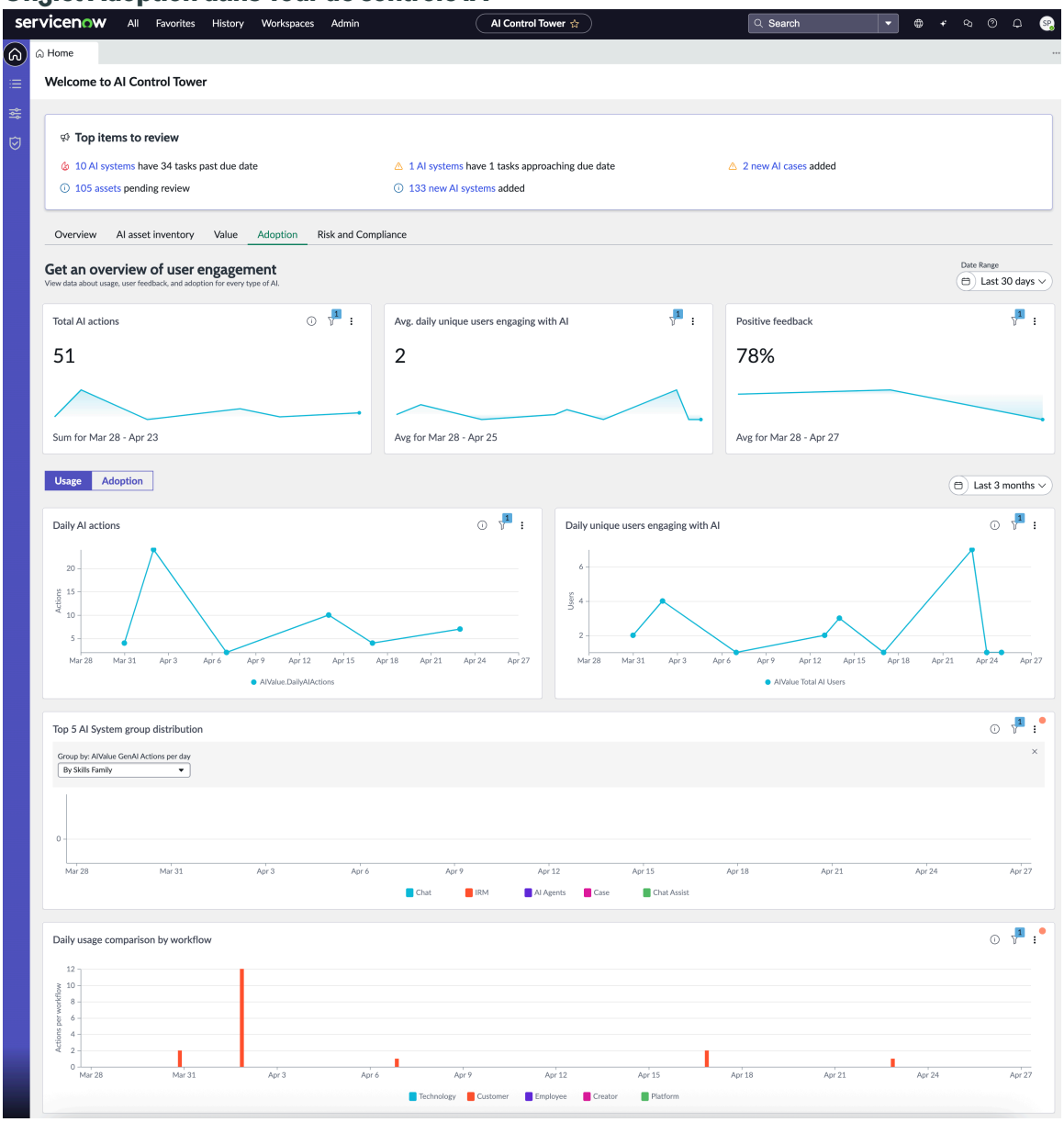
L'onglet Utilisation comprend des indicateurs sur les actions quotidiennes de l'IA, les utilisateurs uniques quotidiens qui ont interagi avec l'IA, la distribution des groupes du système d'IA et la comparaison de l'utilisation quotidienne par workflow. **L'onglet Adoption** suit les départements où l'IA est la plus utilisée, la comparaison des actions de l'IA par département utilisateur et les détails des commentaires. Utilisez le filtre de plage de dates pour afficher les indicateurs d'utilisation et d'adoption pour la période sélectionnée. La plage de dates par défaut est de 30 jours.

Les indicateurs de haut niveau sur la page du tableau de bord Adoption fournissent une vue d'ensemble de l'engagement des utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Adoption dans Tour de contrôle IA



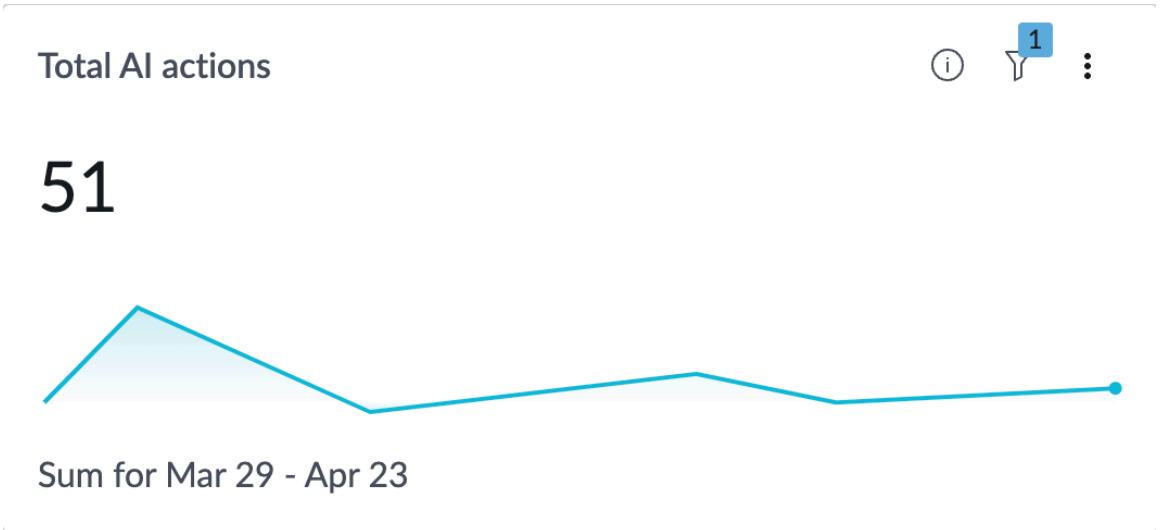
Nombre total d’actions de l’IA

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre total d’actions IA dans la plage de dates sélectionnée. Le nombre total d’actions IA pour une période sélectionnée peut révéler l’échelle des actions IA exécutées. La ligne de tendance dans la visualisation indique une augmentation ou une diminution de l’engagement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

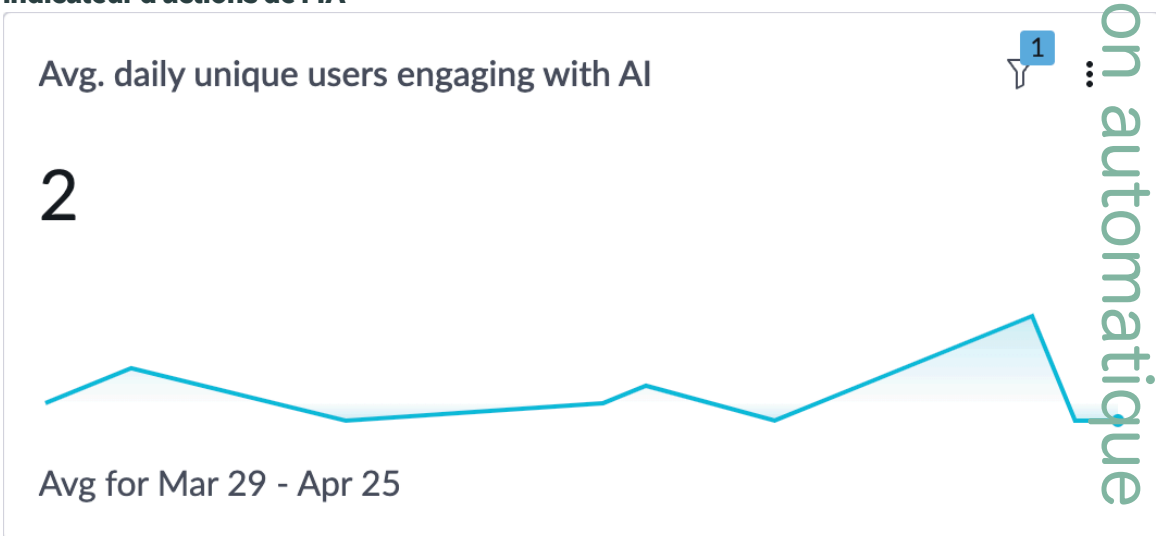
Nombre total d’indicateurs d’actions de l’IA



Nombre quotidien moyen d’utilisateurs uniques qui interagissent avec l’IA

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre moyen d’utilisateurs uniques quotidiens qui ont interagi avec l’IA dans la plage de dates sélectionnée. Le nombre moyen d’utilisateurs uniques quotidiens est un indicateur du niveau d’engagement de l’IA.

Nombre moyen d’utilisateurs uniques par jour ayant déclenché un indicateur d’actions de l’IA



Commentaires positifs

Cette zone du tableau de bord affiche le pourcentage de commentaires positifs reçus par rapport aux actions d’IA exécutées. L’indicateur de commentaires positifs révèle le niveau de satisfaction des utilisateurs pour les actions d’IA exécutées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur de commentaires positifs

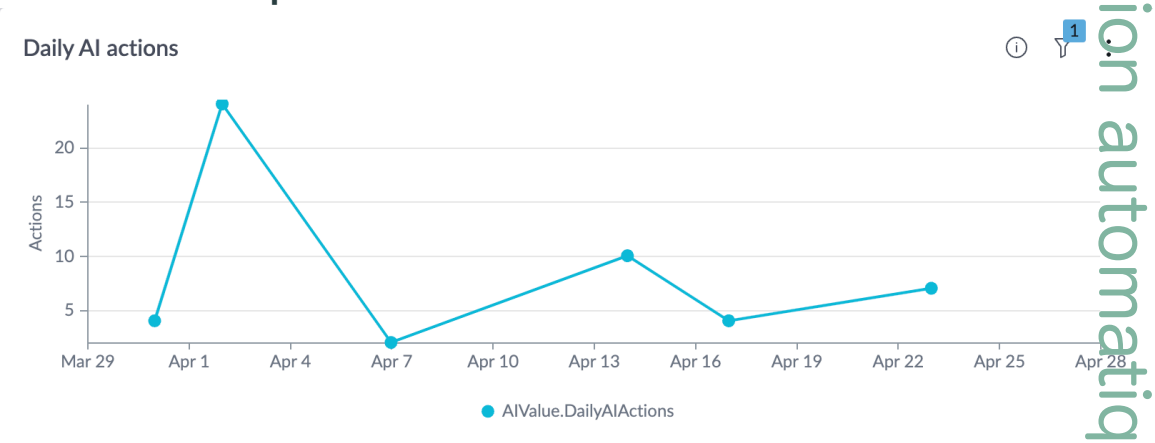


Indicateurs d’utilisation

Actions quotidiennes de l’IA

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre d’actions IA exécutées par jour dans la plage de dates sélectionnée.

Indicateur d’actions quotidiennes de l’IA



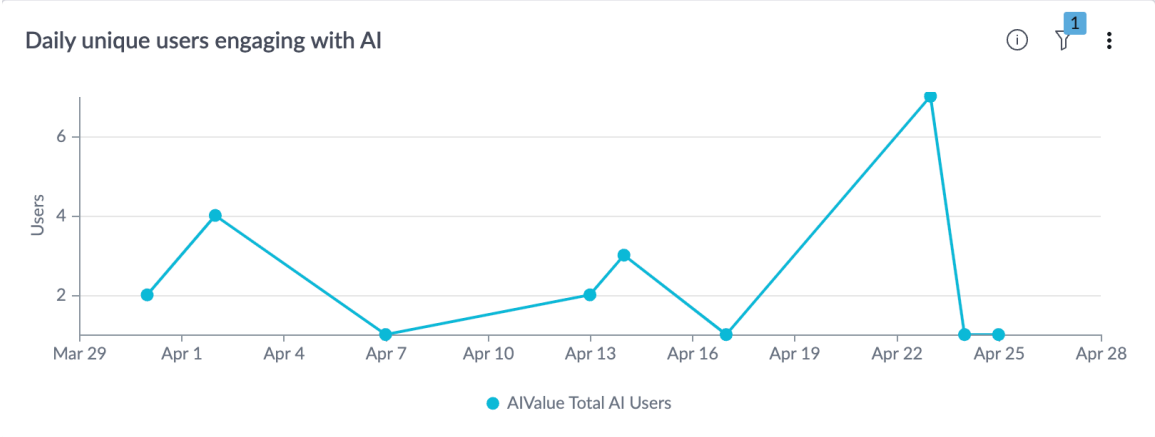
Utilisateurs uniques quotidiens qui s’engagent avec l’IA

Cette zone du tableau de bord affiche les utilisateurs uniques quotidiens qui ont interagi avec l’IA dans la plage de dates sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

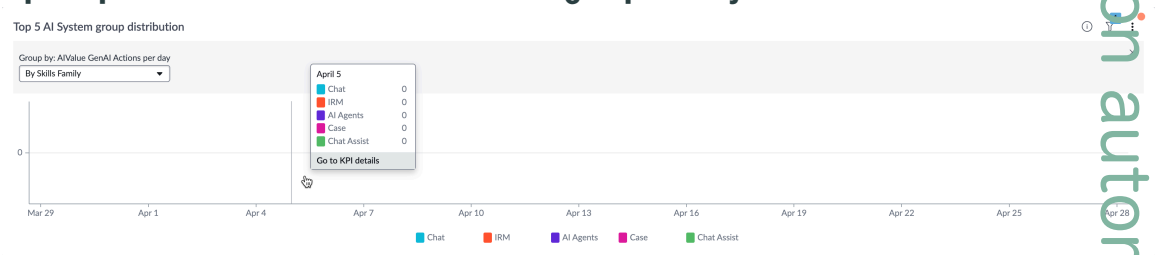
Utilisateurs uniques quotidiens qui interagissent avec l'indicateur IA



5 principaux systèmes IA Distribution des groupes

Cette zone du tableau de bord montre l'utilisation des 5 principales actions d'IA dans un graphique de tendance. La visualisation est interactive. Utilisez le filtre Grouper par pour appliquer des répartitions prédéfinies. Passez la souris sur les lignes de tendance pour voir le nombre de fois où chaque action de l'IA a été utilisée. La sélection d'un ou de plusieurs éléments dans la légende supprime la ligne de tendance pour ces éléments. Vous pouvez comparer la distribution de l'utilisation des actions de l'IA dans une plage de dates pour comprendre les actions dans la demande.

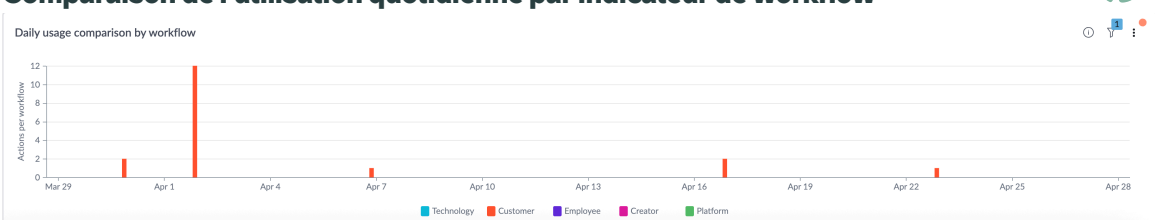
5 principaux indicateurs de distribution des groupes de systèmes IA



Comparaison de l'utilisation quotidienne par workflow

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre d'actions IA exécutées par jour par rapport à chaque workflow dans la plage de dates sélectionnée. Passez le curseur au-dessus d'une barre pour afficher le nombre d'actions d'IA exécutées pour un workflow ce jour-là.

Comparaison de l'utilisation quotidienne par indicateur de workflow



Indicateurs d'adoption

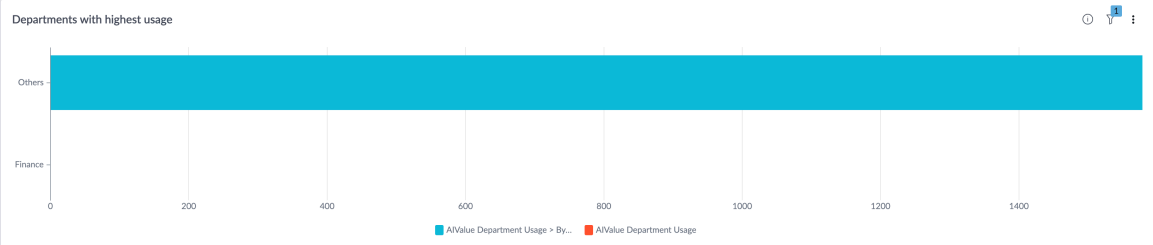
Départements avec la plus forte utilisation

Cette zone du tableau de bord affiche les départements où l'utilisation des actions IA est la plus élevée dans la plage de dates sélectionnée. Passez la souris au-dessus des barres horizontales pour afficher le nombre d'actions pour un département particulier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Départements avec l'indicateur d'utilisation le plus élevé



Comparaison des actions de l'IA par département utilisateur

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre et le type d'actions IA exécutées sur chaque département dans la plage de dates sélectionnée.

Comparaison des actions IA par indicateur du département de l'utilisateur

AI actions comparison by user department

By Department / By Skills Config	Others	Finance
Code Assist API Definition	1536	0
Case summarization	16	1
mikes new skill	6	0
GAF topics	5	0
Resolution notes generation	5	0

Détails du commentaire

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre et le pourcentage de commentaires fournis par les utilisateurs des actions IA dans la plage de dates sélectionnée.

Indicateur de détails du commentaire

Feedback details

By Skills Family	Number of AI actions (30d running SUM)	Number of AI actions with feedback (30d running SUM)	Percentage of feedback submitted (30d running AVG)	Number of AI actions with positive fe
Others	122	9	117	
Platform	19	0	0	
CSM	10	0	0	
Creator	2	0	0	
Total	**153**	**9**	**78**	

Onglet Intégrité dans Tour de contrôle IA

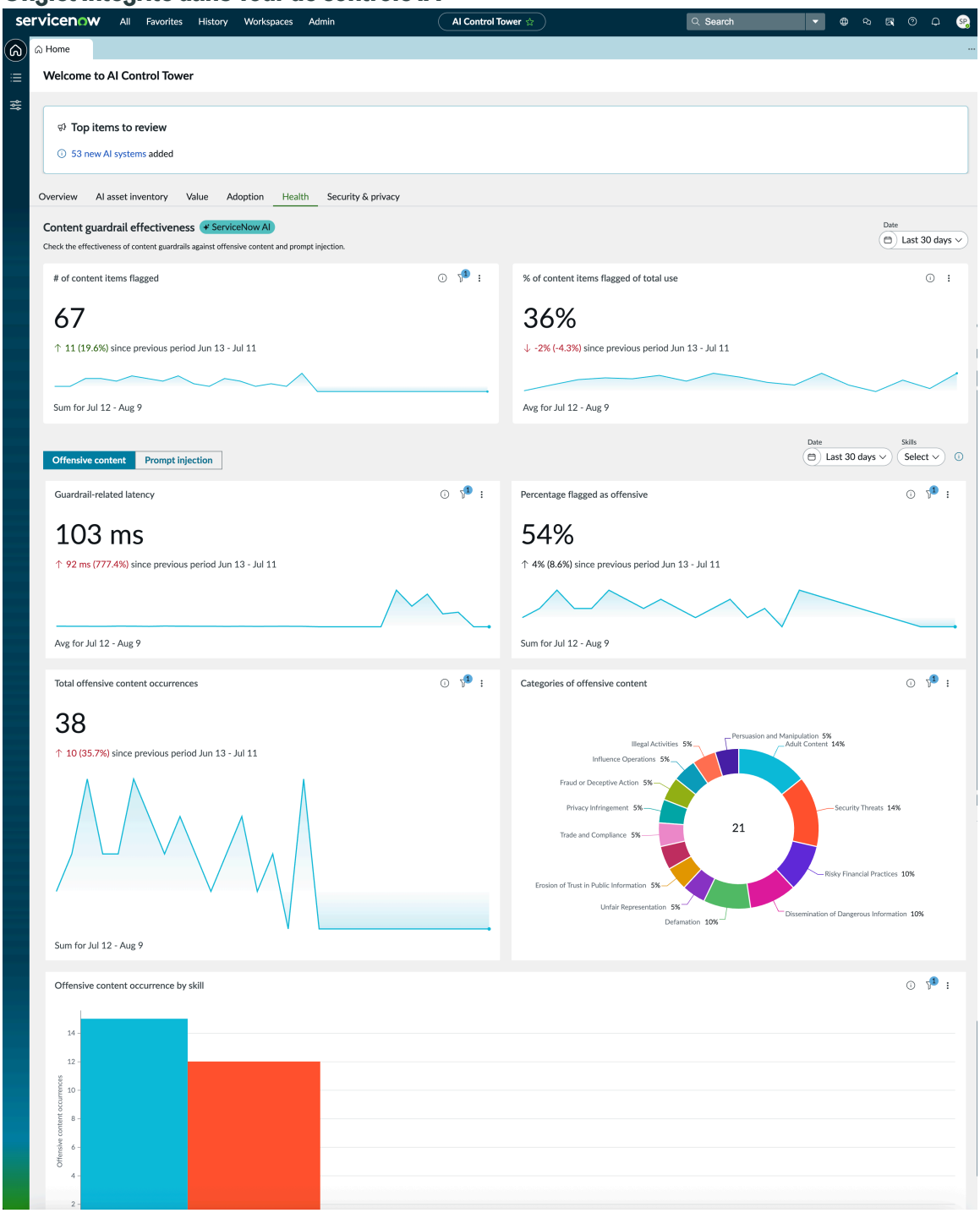
Surveillez les performances des garde-fous activés via Gardien Now Assist.

L'onglet Intégrité du Tour de contrôle IA tableau de bord vous aide à surveiller et à évaluer l'efficacité du contenu offensant et des garde-fous d'injection d'invite actifs sur vos ressources d'IA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Intégrité dans Tour de contrôle IA



Traduction automatique

Les visualisations de l'onglet Intégrité fournissent les informations suivantes.

- Latence moyenne résultant du contenu offensant actif et des garde-fous d'injection d'invite. Une latence élevée pourrait signifier une augmentation de l'activité des garde-fous au cours de la période.
- Nombre et pourcentage d'occurrences de contenu offensant et d'injection d'invite.
- Compétences pour lesquelles des occurrences de contenu offensant et d'injection d'invite ont été détectées.

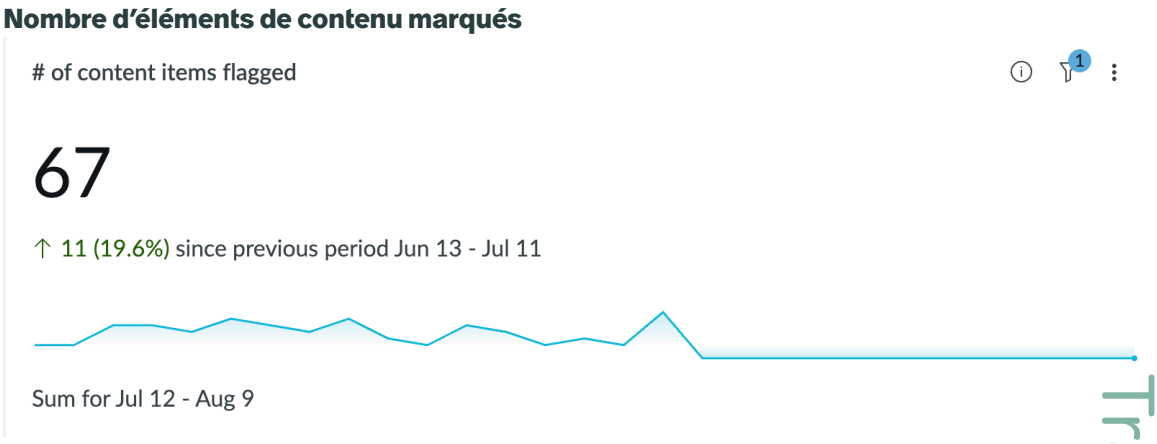
Appliquez les filtres sur le tableau de bord pour afficher l'activité du garde-fou pour les compétences dans une plage de dates.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Efficacité du garde-fou du contenu

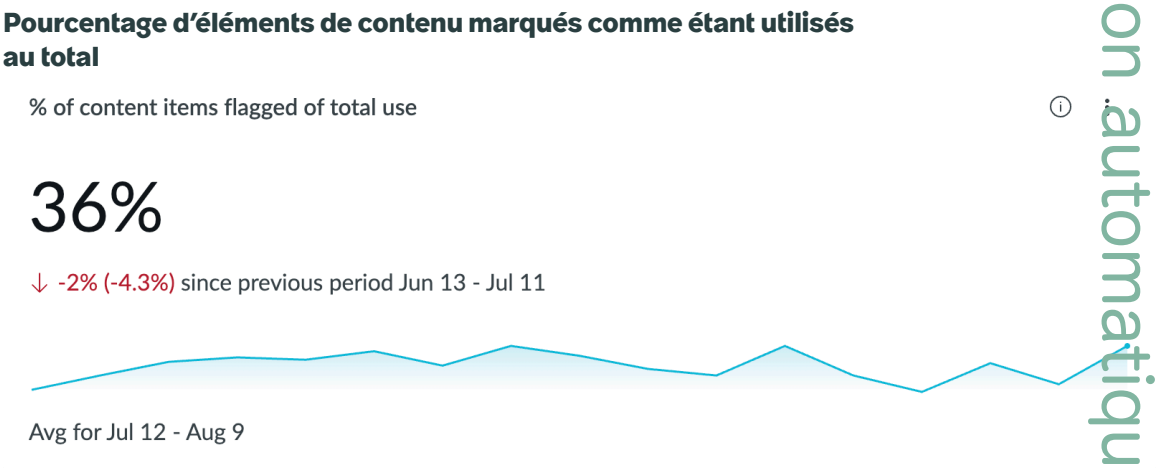
Nombre d’éléments de contenu marqués

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre d’occurrences de contenu offensant et d’injection d’invite dans la plage de dates sélectionnée.



Pourcentage d’éléments de contenu marqués comme étant utilisés au total

Cette zone du tableau de bord affiche le pourcentage de demandes et de réponses à destination et en provenance du service de modèle de langage étendu (LLM) qui sont marquées comme étant offensantes et d’injection d’invite.



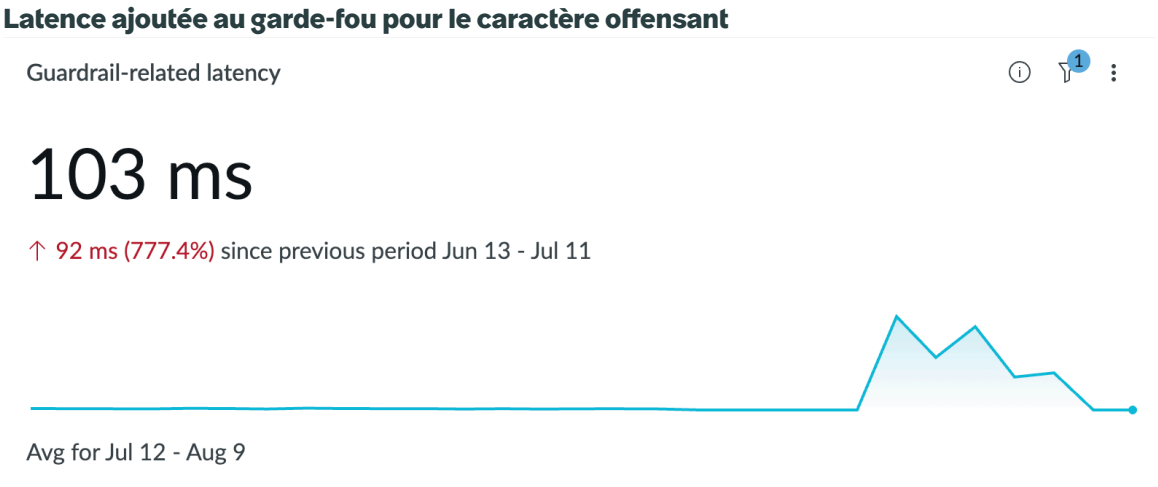
Visualisations de contenu offensant

Latence ajoutée par GuardRail

Cette zone du tableau de bord affiche la latence moyenne résultant du garde-fou de contenu offensant actif pour les compétences et la plage de dates sélectionnées.

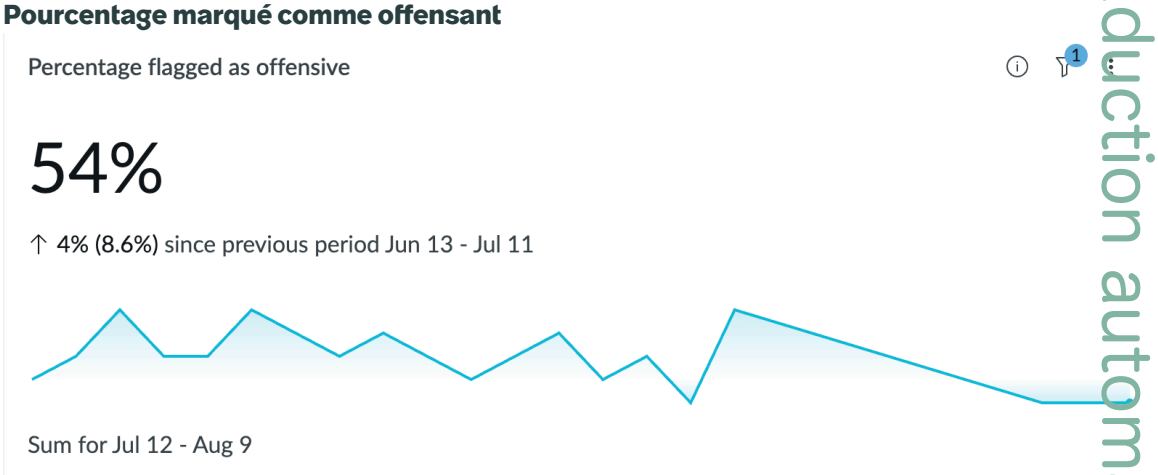
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pourcentage marqué comme offensant

Cette zone du tableau de bord affiche le pourcentage de demandes et de réponses à destination et en provenance du service LLM qui sont marquées comme contenu offensant.



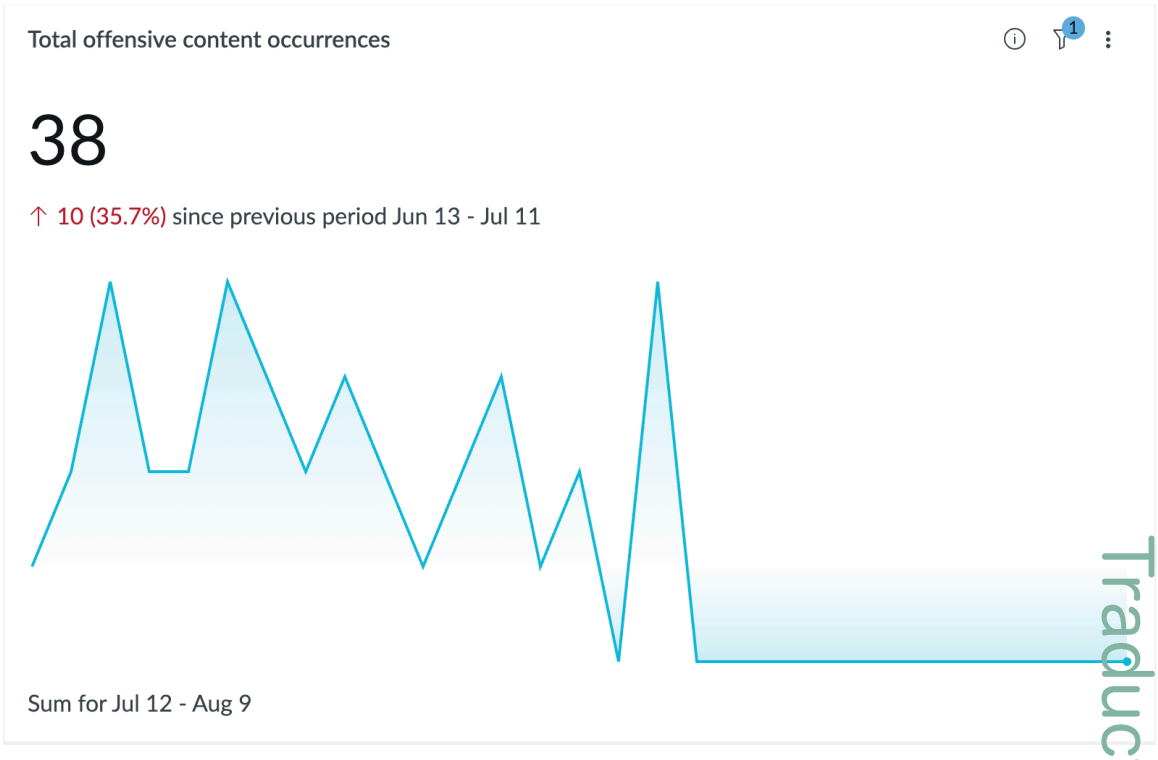
Total des occurrences de contenu offensant

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre total d'occurrences de contenu offensant pour les compétences et la plage de dates sélectionnées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Total des occurrences de contenu offensant

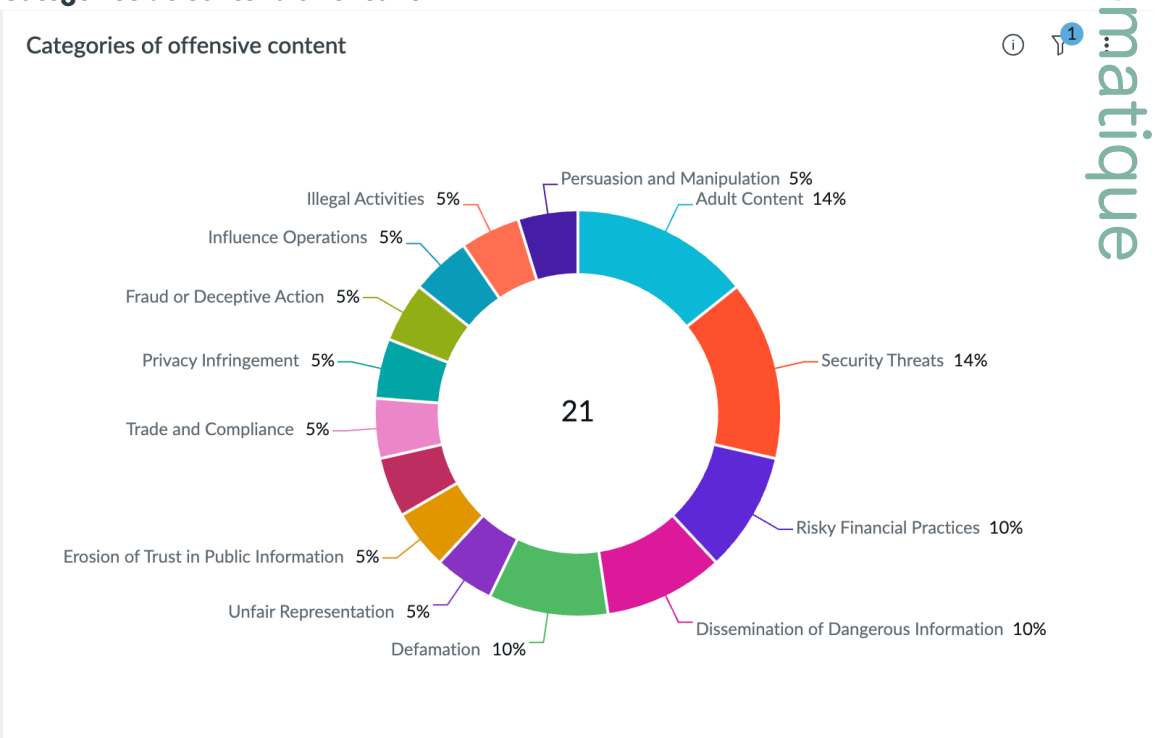


Traduction automatique

Catégories de contenu offensant

Cette zone du tableau de bord affiche une répartition des occurrences de contenu offensant par catégories. Si le contenu est considéré comme offensant dans plus d'une catégorie, par exemple, toxique et diffamatoire, l'occurrence est comptabilisée individuellement dans les deux catégories. Pour en savoir plus sur les catégories de contenu offensant, reportez-vous à la section Gardien Now Assist.

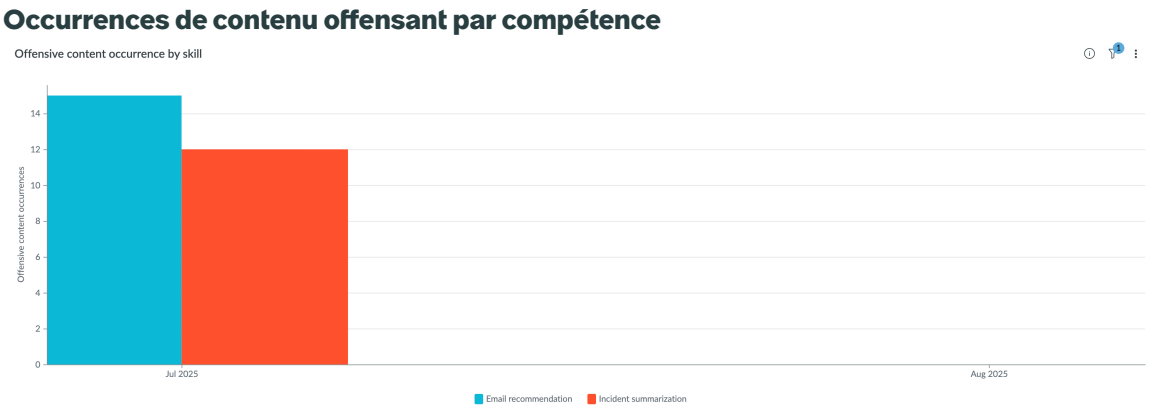
Catégories de contenu offensant



Occurrences de contenu offensant par compétence

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

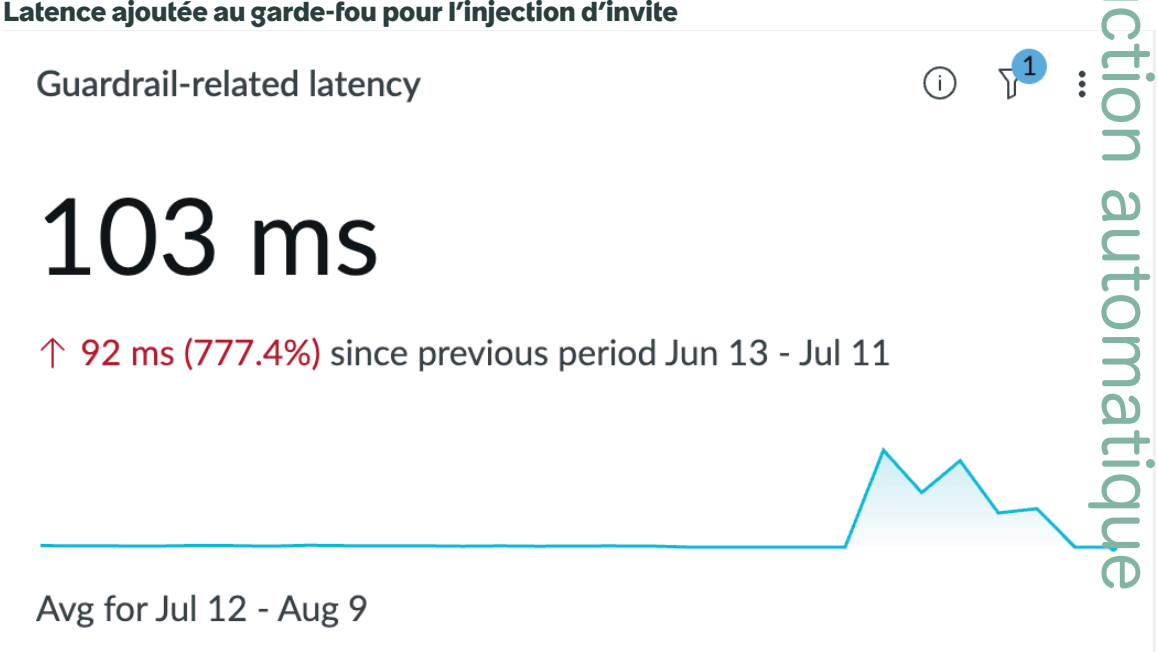
Cette zone du tableau de bord affiche le nombre d’occurrences de contenu offensant au fil du temps selon les compétences dans lesquelles le contenu est détecté.



Visualisations de l’injection d’invite

Latence ajoutée par GuardRail

Cette zone du tableau de bord affiche la latence moyenne résultant du garde-fou d’injection d’invite active pour les compétences et la plage de dates sélectionnées.



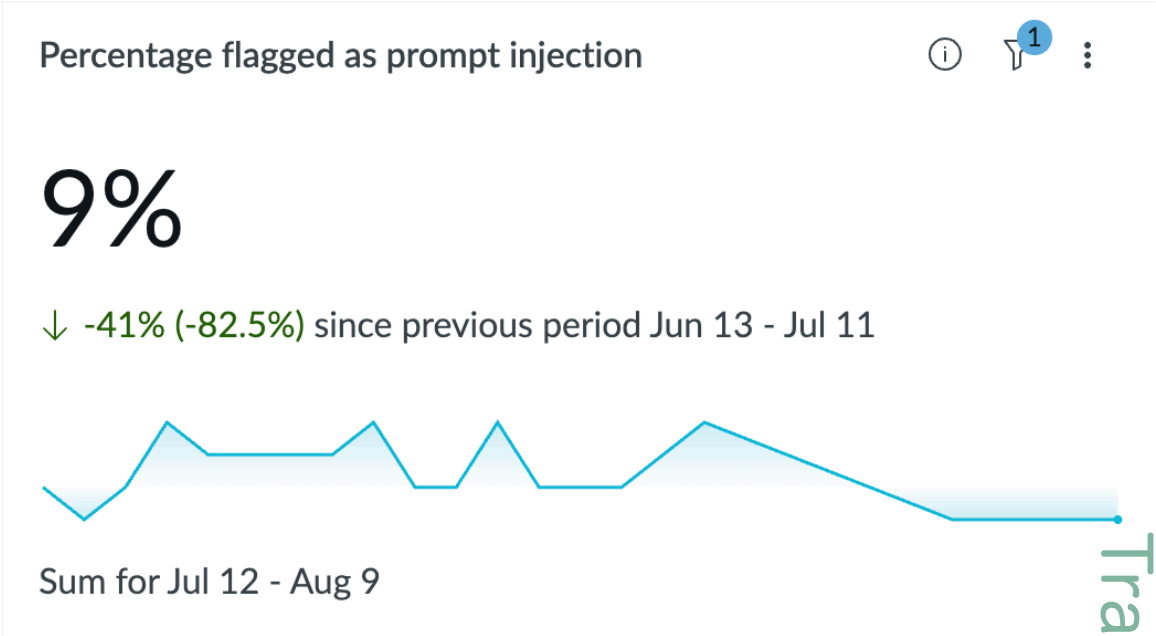
Pourcentage marqué comme injection d’invite

Cette zone du tableau de bord affiche le pourcentage de demandes et de réponses à destination et en provenance du service LLM qui sont marquées comme contenu offensant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

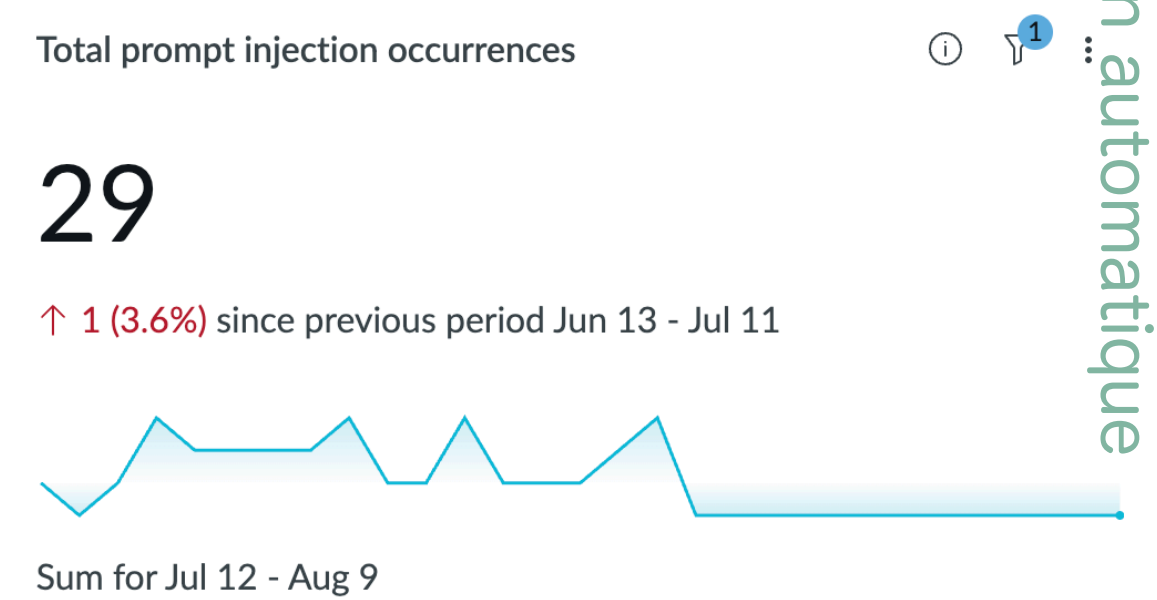
Pourcentage marqué comme injection d'invite



Nombre total d'occurrences de l'injection d'invite

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre total d'occurrences de contenu offensant pour les compétences et la plage de dates sélectionnées.

Nombre total d'occurrences de l'injection d'invite



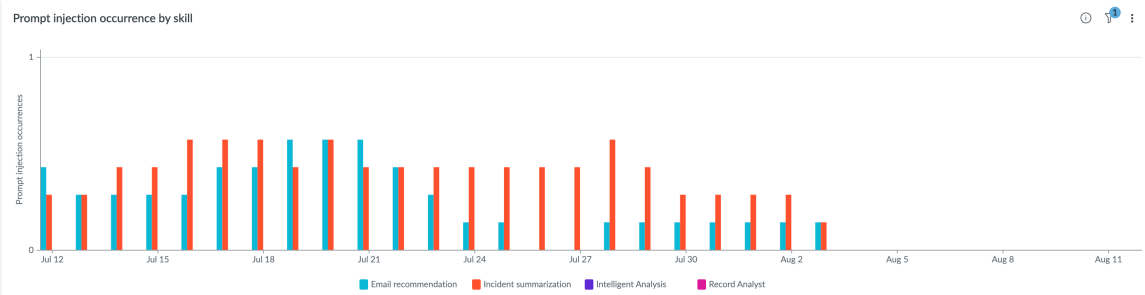
Occurrences de l'injection d'invite par compétence

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre d'occurrences d'injection d'invite au fil du temps par les compétences pour lesquelles des tentatives d'injection d'invite ont été détectées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Occurrences de l'injection d'invite par compétence



Onglet Risque et conformité dans Tour de contrôle IA

L'onglet Tour de contrôle IA Risque et conformité affiche la classification des risques d'un inventaire d'actifs IA et la posture de conformité pour les documents de référence et les politiques sélectionnés.

Les actifs d'IA font référence aux différents composants et ressources essentiels au développement, au déploiement et à l'exploitation des systèmes d'intelligence artificielle. Ces actifs peuvent inclure :

1. Systèmes IA L'infrastructure logicielle ou matérielle complète qui exécute les algorithmes et les processus d'IA. Il peut s'agir de plateformes d'apprentissage automatique, de systèmes de traitement du langage naturel et d'autres applications pilotées par l'IA.
2. Modèles IA : modèles mathématiques et informatiques formés sur des données pour effectuer des tâches spécifiques. Ces modèles peuvent aller de simples modèles de régression linéaire à des réseaux neuronaux complexes d'apprentissage profond.
3. Datasets : collectes de données utilisées pour former, valider et tester les modèles d'IA.

Il est essentiel de comprendre et de gérer ces actifs d'IA pour garantir que les systèmes d'IA sont efficaces, fiables et conformes aux normes réglementaires et éthiques telles que définies par votre organisation.

Le tableau de bord Risque et conformité comporte les sections suivantes. Vous pouvez explorer les données de chaque widget dans n'importe quelle section.

Vue d'ensemble de la conformité

Classification des risques réglementaires

Cette section affiche les classifications des risques des systèmes d'IA, des modèles d'IA et des ensembles de données à l'aide de graphiques en anneau. Les risques sont classés qualitativement comme **élevés**, **faibles**, **moyens** et **inacceptables**. Ces classifications sont basées sur les évaluations des risques des actifs d'IA.

Conformité par les documents de référence et les politiques

La section affiche la conformité basée sur les contrôles implémentés. Par défaut, les scores de conformité sont affichés pour les cadres de travail suivants fournis dans la bibliothèque :

- Cadre de gestion des risques de l'IA du NIST : ce cadre affiche les quatre principales citations associées, à savoir cartographier, mesurer, gérer et gouverner. Le score de conformité de chaque citation est affiché en fonction de ses attestations de contrôle.
- Loi européenne sur l'intelligence artificielle : Ce cadre comporte plusieurs chapitres qui sont affichés sous forme de citations et de citations enfants. Chaque citation est mappée à un objectif de contrôle pour vous fournir un score de pourcentage de conformité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez choisir d'afficher les données de conformité en sélectionnant l'une des deux options suivantes : **Documents de référence** ou **Politiques**. En outre, vous pouvez afficher le pourcentage du score de conformité global, ainsi que le nombre de documents et de politiques de référence conformes et non conformes, en utilisant le filtre déroulant pour sélectionner des documents ou des politiques de référence spécifiques. Vous pouvez également voir tous les problèmes qui nécessitent une attention immédiate et les tickets d'IA liés à chaque document de référence ou politique.

Les documents de référence sont fournis uniquement à des fins d'information et d'orientation pour aider à la configuration initiale des Risque et conformité de l'IA cadres. Il ne constitue pas un avis juridique ni une assurance de conformité réglementaire. Vous êtes seul responsable de vous assurer que toute utilisation du contenu est conforme aux lois, réglementations, directives et normes de l'industrie applicables dans leurs juridictions.

Remarque :
Vous pouvez configurer les documents de référence et les politiques que vous souhaitez afficher sur la page d'accueil. Pour plus d'informations, consultez Configurer les propriétés pour la posture de conformité .

Vue d'ensemble du risque

Cette section surveille et suit la posture vis-à-vis du risque des actifs IA dans votre organisation. À l'aide du filtre **d'actifs IA** , vous pouvez filtrer les aperçus de la situation vis-à-vis du risque par type d'inventaire d'actifs IA.

Systèmes IA par score de risque agrégé

Cette section affiche les classifications des systèmes IA par score de risque agrégé à l'aide d'un graphique en anneau. Les scores de risque sont classés qualitativement en **catégories élevées** et **faibles**.

Carte thermique des risques

Le widget de carte thermique des risques affiche la visualisation de tous les risques identifiés au sein des actifs IA. Par défaut, le filtre de risque résiduel est appliqué, mais vous pouvez le filtrer en fonction du niveau de risque inhérent. La carte thermique est segmentée et la segmentation change en fonction du filtre. Les activités relèvent de la combinaison respective du risque et de l'efficacité du contrôle, ou de l'impact et de la probabilité. La combinaison est basée sur le filtre de classification des risques sélectionné. Vous pouvez filtrer la carte thermique des risques par méthodologie d'évaluation des risques (RAM) si plusieurs RAM de risque sont publiées.

Vue d'ensemble du paysage réglementaire

Vous devez installer GRC : Regulatory Change Management l'application pour voir cette section. Pour plus d'informations, voir Installation de Regulatory Change Management .

Vue d'ensemble

- Alertes

  Cette section affiche la distribution des alertes réglementaires par état du workflow ou phase du cycle de vie à l'aide d'un graphique en anneau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Tâches de changement

  Cette section affiche la distribution des tâches de changement réglementaire par état du workflow ou phase du cycle de vie à l’aide d’un graphique en anneau.

Évaluations

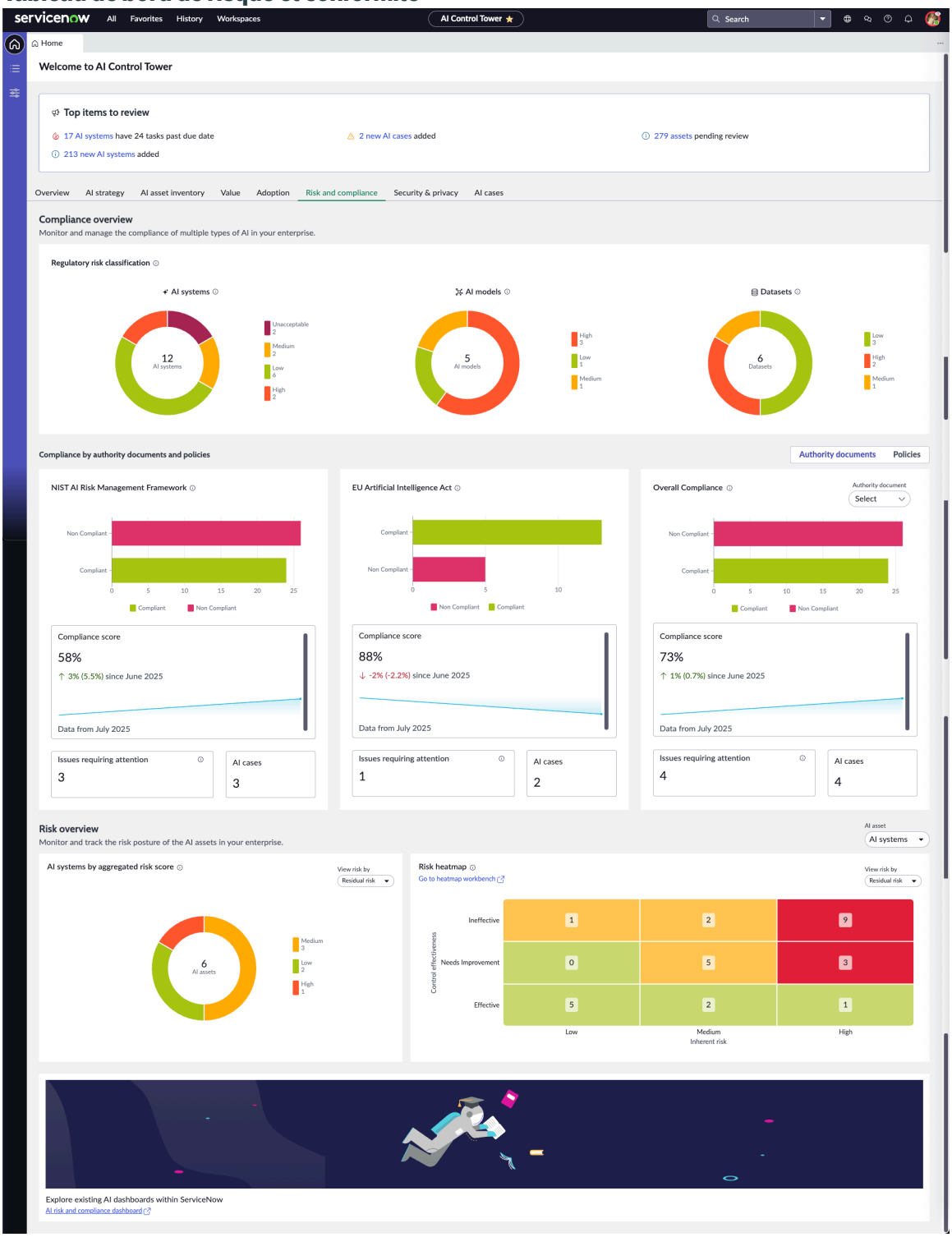
Cette section affiche les évaluations de l’impact réglementaire et les évaluations des risques liées aux changements réglementaires à l’aide d’un graphique en anneau. Par défaut, le filtre Évaluations réglementaires est appliqué, mais vous pouvez le remplacer par Évaluations des risques.

L’image suivante montre le tableau de bord Risque et conformité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord de risque et conformité



Traduction automatique

Pour plus d'informations, consultez Risque et conformité de l'IA documentation .

Onglet Tickets IA dans Tour de contrôle IA

Suivez, surveillez et analysez vos workflows de tickets IA, identifiez les goulots d'étranglement de vos workflows et vérifiez votre responsabilité de vos risques liés à l'IA à l'aide du tableau de bord de risque et de conformité de l'IA. En tant que steward de l'IA, vous pouvez également utiliser le tableau de bord pour suivre l'état et les tendances de vos demandes liées à l'IA.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tickets d'IA

L'onglet **Tickets IA** du tableau de bord de risque et de conformité de l'IA fournit les mesures clés, les tendances et les tâches exploitables que vous pouvez utiliser pour suivre vos risques d'IA, vos activités de ticket, le suivi de la conformité et l'application de la gouvernance. Vous pouvez obtenir des aperçus au niveau des tickets, un suivi au niveau des tâches et la responsabilité de vos responsabilités et de votre progression. En tant qu'administrateur de l'IA, vous pouvez signaler un cas lorsqu'une violation est constatée. Un analyste IA suit également l'affaire et propose une résolution.

Vous pouvez explorer les données de chacun des widgets suivants pour en savoir plus sur un ticket d'IA.

État des tickets d'IA par état

Affiche la distribution des tickets IA signalés par état du cycle de vie ou par état du workflow.

Statu des tickets d'IA par priorité

Tickets IA en fonction de leur priorité : Critique, Élevée, Modérée, Faible et Planification.

Tickets d'IA

Liste récapitulative des tickets d'IA rapportés :

- Tous : tous les tickets IA
- En retard : tickets IA ayant dépassé la date d'échéance.
- Échéance dans 7 jours : tickets IA à échéance dans les 7 prochains jours.
- Non affectés : tickets IA qui ne sont affectés à personne.

Les attributs de chaque ticket, tels que le nom, le sous-type, l'analyste de ticket, la priorité et l'état, sont disponibles dans une vue de liste. Sélectionnez chaque carte pour afficher cette catégorie de tickets IA dans une vue de liste.

Tendances

Modèles visuels et données historiques associés aux tickets d'IA :

- Widget de tickets IA par sous-type : tendances par différentes catégories de sous-types de tickets IA. Vous pouvez regrouper les données par unité business, emplacement ou cause principale pour obtenir un aperçu contextuel des problèmes ou des modèles de tickets d'IA dans les départements ou les systèmes. Vous pouvez filtrer par actifs IA.

- Widget Tickets ouverts et fermés : tendances historiques des résolutions de tickets sur une période spécifiée. Vous pouvez voir les tendances historiques des 12 derniers mois. Les tendances historiques aident les intervenants à analyser les fluctuations de volume et l'efficacité avec laquelle les dossiers ont été fermés.

  Par exemple, au cours des 12 derniers mois, considérez que 4 200 dossiers ont été créés et 3 960 dossiers ont été fermés. Le délai moyen de clôture des dossiers était de 2,8 jours, le volume de cas le plus élevé a été atteint en janvier 2025 (510 cas ont été créés) et le mois de résolution des cas le plus rapide a été mars 2025. Vous pouvez voir qu'au cours des 12 derniers mois, l'efficacité de la fermeture des dossiers s'est constamment améliorée, avec une diminution de 12 % du délai de résolution moyen par rapport à l'année précédente.

Suivi

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Progression du ticket IA au niveau de la tâche et du problème :

- Tâches d'action
  - Nombre de tâches à l’état En retard, Échéance dans 7 jours ou Non affecté.
  - Répartition des tâches par état, tel que Brouillon ou Travail en cours.
- Problèmes
  - Nombre de problèmes liés aux tickets d’IA par leur état comme Nouveau, Examiner ou Réponses.
  - Nombre de problèmes liés aux tickets IA par des détails supplémentaires tels que En retard, Échéance dans 7 jours ou Non affecté.

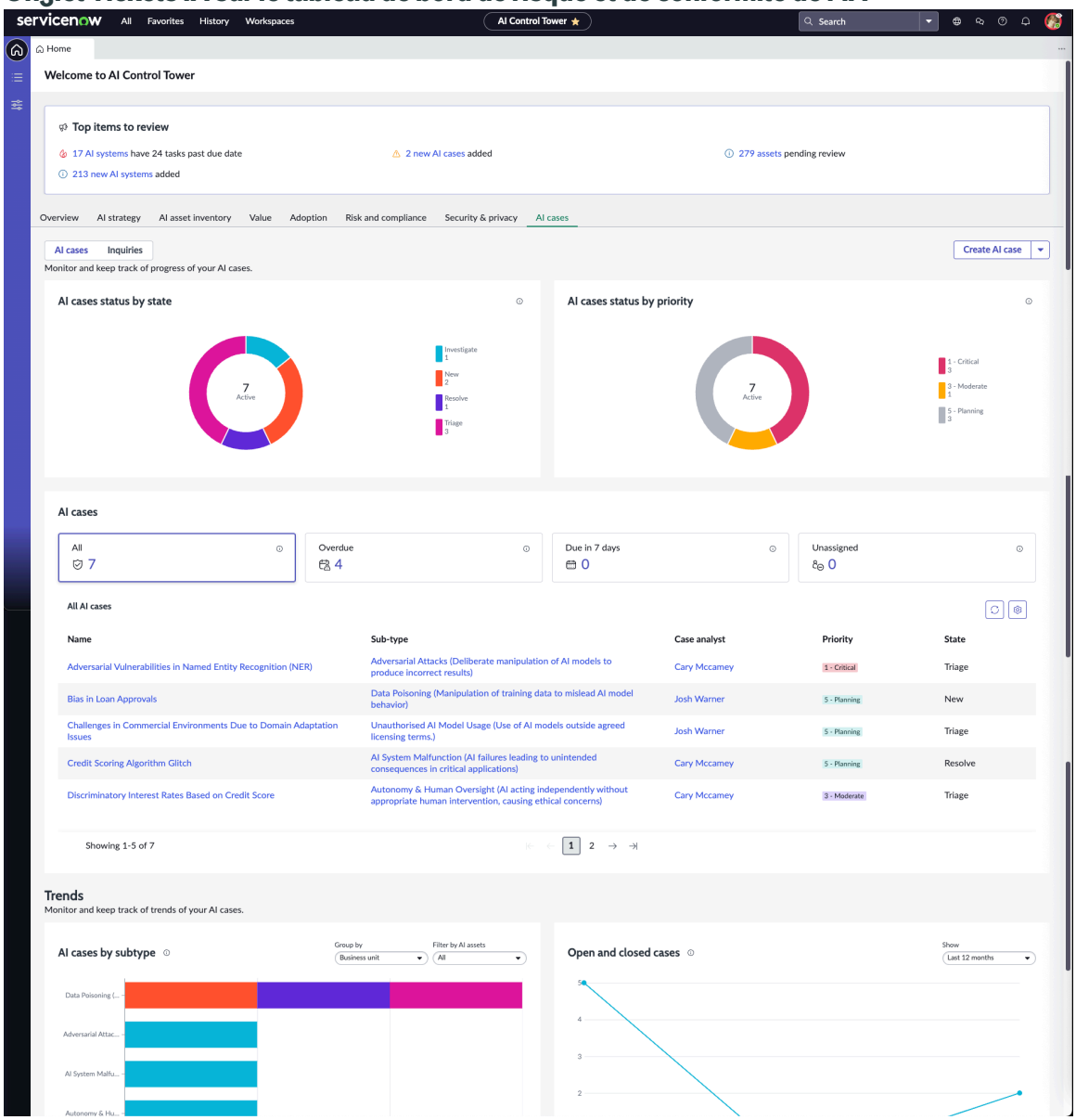
Le bouton **Créer un ticket IA** vous permet de lancer un nouvel enregistrement de ticket IA dans le tableau de bord de surveillance. Cette action est généralement utilisée pour documenter, examiner ou suivre les problèmes, les risques ou les problèmes de conformité liés aux modèles ou aux jeux de données d’IA. Utilisez le bouton **Créer un problème** pour créer un problème lié aux tickets IA.

L’exemple suivant montre l’onglet **Tickets IA** sur le tableau de bord de risque et de conformité de l’IA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Tickets IA sur le tableau de bord de risque et de conformité de l'IA



Questions

L'onglet **Requêtes** du tableau de bord de risque et de conformité IA vous fournit une vue structurée du workflow des requêtes IA. Utilisez les widgets suivants sur le tableau de bord pour suivre la conformité, puis pour surveiller l'état et la progression d'une demande :

Vous pouvez explorer les données de chacun des widgets suivants pour en savoir plus sur un ticket d'IA.

Statut des requêtes par état

Nombre de demandes par État. Les demandes nouvelles, de triage, en cours et approuvées sont représentées dans le graphique en anneau.

Statut des requêtes par priorité

Nombre de demandes de renseignements par priorité. Une demande peut avoir des priorités critiques, élevées, modérées, faibles ou de planification.

Questions

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste résumée de toutes les demandes sur l'IA. Elle peut être filtrée en fonction de paramètres tels que l'état, la priorité et l'affectation.

Les attributs essentiels des demandes de renseignements sont basés sur la pertinence ou l'urgence opérationnelle. Chaque entrée de demande comprend des métadonnées telles que :

- Nom
- Demandé par
- Affecté à
- État
- Priorité

Tendances

Aperçus basés sur les tendances de l'activité de votre demande dans l'ensemble de l'organisation. Ces visualisations prennent en charge l'analyse longitudinale pour améliorer la réactivité en matière de planification et de conformité.

Remarque :
L'analyse longitudinale fait référence au processus d'analyse des points de données entre les départements, les équipes ou les systèmes sur une période donnée.

Les filtres, tels que les actifs IA et la plage horaire, vous aident à affiner l'analyse.

- Demandes par unité business : vous pouvez afficher la répartition des demandes dans les différents départements ou domaines fonctionnels de votre organisation. Cette distribution vous aide à identifier l'origine de la plupart des problèmes liés à l'IA afin que vous puissiez planifier une atténuation des risques plus ciblée ou une formation de sensibilisation.
- Demandes ouvertes et fermées : vous pouvez suivre le volume de demandes lancées et résolues dans une période sélectionnée. Ce suivi vous permet de suivre les performances de votre workflow et de planifier la capacité future.

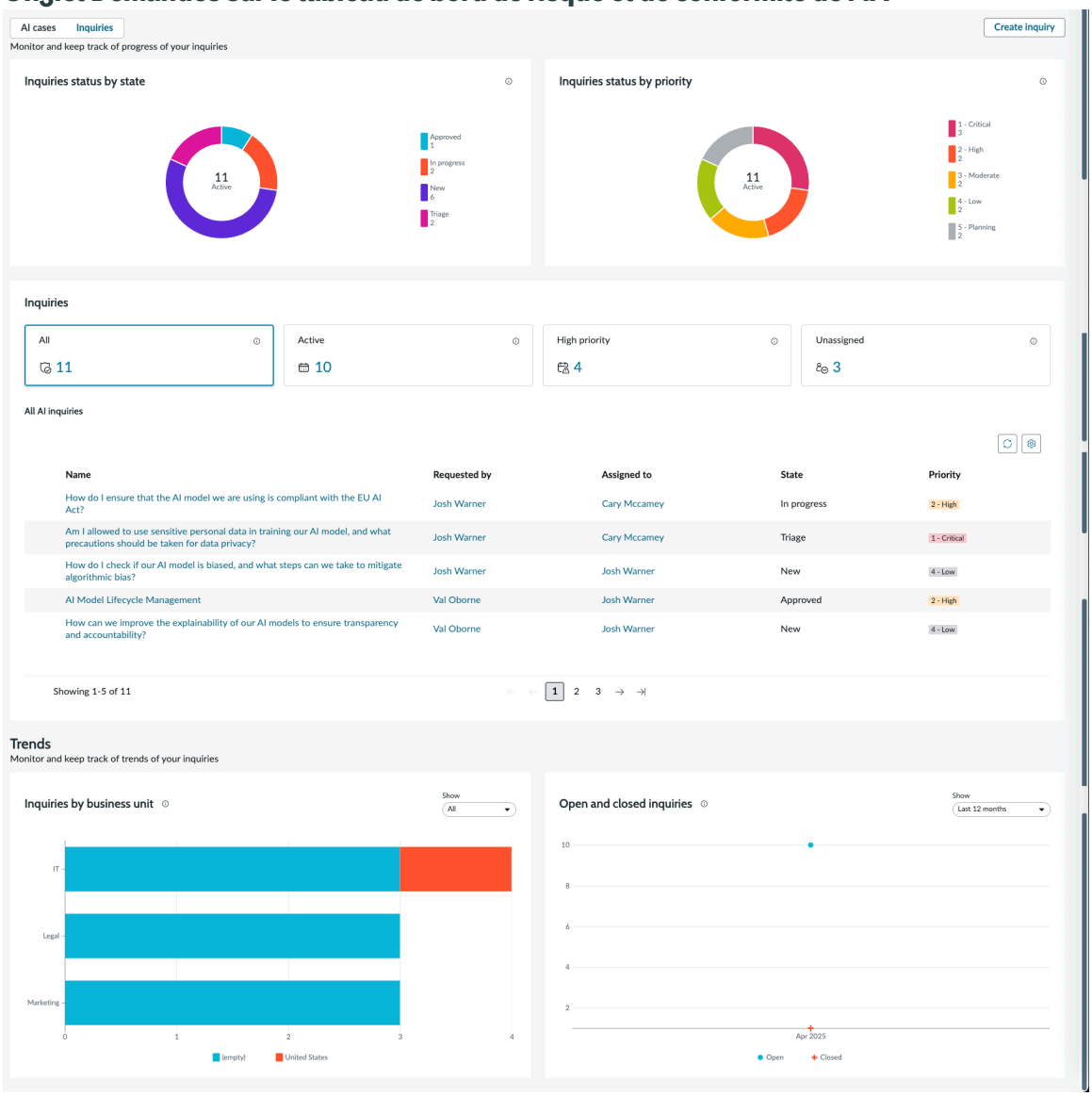
Utilisez le bouton **Créer une demande** pour lancer une nouvelle question. Vous pouvez générer des rapports opportuns sur les préoccupations liées à l'IA ou des demandes de clarification.

L'exemple suivant montre l'onglet **Requêtes** sur le tableau de bord de risque et de conformité de l'IA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Demandes sur le tableau de bord de risque et de conformité de l'IA



Pour plus d'informations, consultez Risque et conformité de l'IA documentation .

Onglet Évaluation dans Tour de contrôle IA

L'onglet **Évaluation** contient le tableau de bord Évaluation, qui est conçu pour mesurer, automatiser et améliorer la qualité des interactions avec Agent virtuel. Ce tableau de bord aborde plusieurs défis clés afin d'améliorer l'expérience de l'utilisateur final et l'utilité globale d'Agent virtuel.

Tableau de bord d'évaluation

Prérequis

Rôle requis : sn_ai_governance.ai_steward

Vous devez Activation des évaluations.

Les conversations sont exclues de l'auto-évaluation si l'une des conditions suivantes est remplie :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Conversations RH : les conversations liées aux ressources humaines sont filtrées, ce qui signifie qu'elles ne sont pas évaluées.
- Articles (KB) inaccessibles ou vides Base de connaissances : conversation impliquant un résultat Genius qui pointe vers un article de la base de connaissances qui n'est pas accessible via le script ou qui est vide. Par exemple, certains articles RH Knowledge restreints.
- Transfert immédiat d'agent actif : une conversation qui commence immédiatement par le transfert à un agent actif, sans interaction préalable avec l'agent virtuel.
- Conversations courtes : conversations comptant moins de 180 mots avant l'appel d'un agent actif. Le nombre de mots est configurable via le `autoEvalConstants` script Include. L'hypothèse est que les conversations en dessous de ce seuil ne contenaient pas d'interaction significative avec le Agent virtuel.
- Déclencheurs personnalisés : tous les déclencheurs d'exclusion personnalisés.

Vue d'ensemble du tableau de bord d'évaluation

Le tableau de bord d'évaluation permet de :

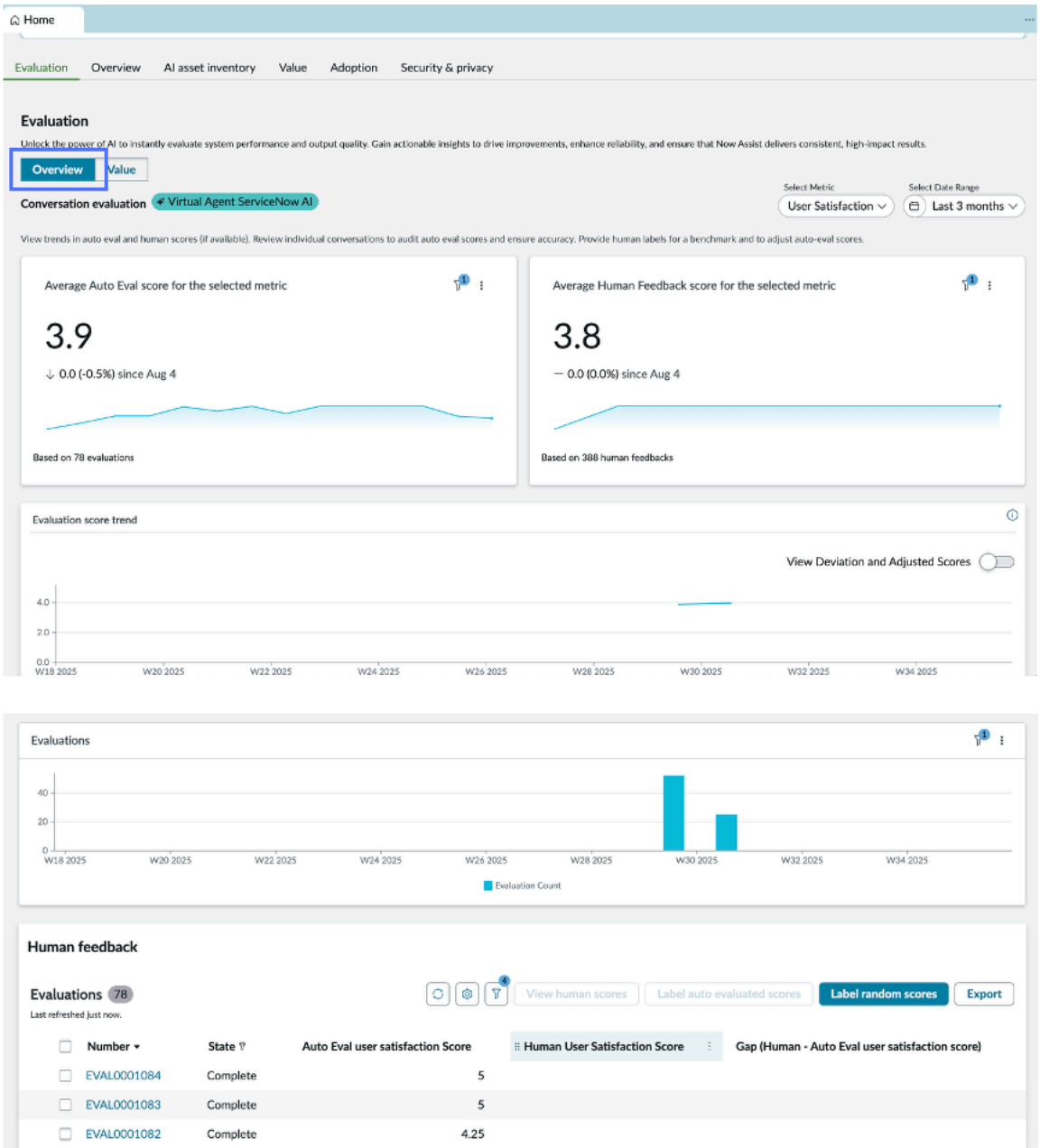
- Établir un processus de mesure fiable en permettant le suivi systématique de l'expérience de l'utilisateur final avec le Agent virtuel, fournissant des informations plus approfondies sur les interactions.
- Automatisation de l'évaluation de la qualité de la conversation en automatisant le processus d'évaluation de la qualité de la conversation sur différentes interactions utilisateur. Cette automatisation permet de créer une mesure fiable et évolutive pour le suivi des performances.
- Amélioration continue en prenant en charge le perfectionnement itératif des performances de l'agent virtuel, améliorant ainsi l'expérience utilisateur globale.
- Surveillance évolutive en veillant à ce que le processus d'évaluation et de suivi de la qualité d'Agent virtuel soit à la fois efficace et évolutif, favorisant une identification rapide des problèmes et des améliorations au fil du temps.
- L'intégration des commentaires de l'utilisateur par le biais d'un ensemble de questions facultatives vous permet de fournir des commentaires directs sur leur expérience, ce qui est utilisé pour améliorer la qualité des interactions futures.
- Informations du gestionnaire du Centre de services en permettant aux gestionnaires du Centre de services de suivre et d'examiner les scores d'auto-évaluation au fil du temps. Les responsables peuvent également ajouter manuellement des commentaires à des fins d'analyse comparative, fournissant ainsi des informations précieuses sur la qualité de la conversation et les possibilités d'amélioration.
- Processus d'évaluation durable en améliorant continuellement les performances de Virtual Agent grâce à une approche combinée d'évaluation automatisée et de commentaires manuels permettant un système évolutif et durable qui évolue au fil du temps.

Onglet Vue d'ensemble

L'onglet **Vue d'ensemble** du tableau de bord d'évaluation fournit une vue complète de tous les indicateurs et données d'évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les widgets suivants sont disponibles, affichant diverses mesures :

- Score d’évaluation automatique moyen pour la mesure sélectionnée : affiche le score d’auto-évaluation moyen de la mesure sélectionnée et sa tendance dans le temps.

  Pour en savoir plus sur chaque mesure, reportez-vous à la section Mesures et calculs d’évaluation.

- Score moyen du commentaire humain pour la mesure sélectionnée : affiche le score moyen étiqueté par l’homme pour la mesure sélectionnée.

  Remarque :
  Le score n’est disponible que s’il existe suffisamment d’enregistrements de messagerie instantanée qui sont évalués manuellement. Pour en savoir plus sur l’évaluation manuelle des conversations, consultez Commentaires humains pour les évaluations.

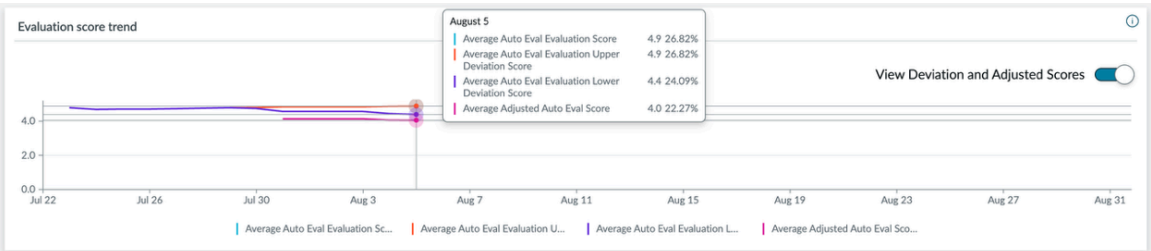
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Tendance du score d’évaluation : suit le score hebdomadaire de la mesure sélectionnée.

  Si vous activez l’option **Afficher l’écart et les scores ajustés** , la comparaison entre les scores évalués automatiquement et définis par l’utilisateur s’affiche en superposant les écarts supérieurs et inférieurs et le score ajusté final sur le graphique de tendance.

  Remarque :
  L’écart et les scores ajustés ne sont calculés que si vous avez au moins 50 étiquettes humaines.

  Pour plus d’informations sur la façon dont les calculs sont effectués, reportez-vous à la section Mesures et calculs d’évaluation.

- Évaluations : affiche le nombre total de conversations qui ont été évaluées chaque semaine.
- Section des commentaires humains : contient des informations détaillées sur chaque évaluation. À partir d’ici, vous pouvez évaluer manuellement les conversations. Pour plus d'informations, consultez Commentaires humains pour les évaluations.

Évaluations

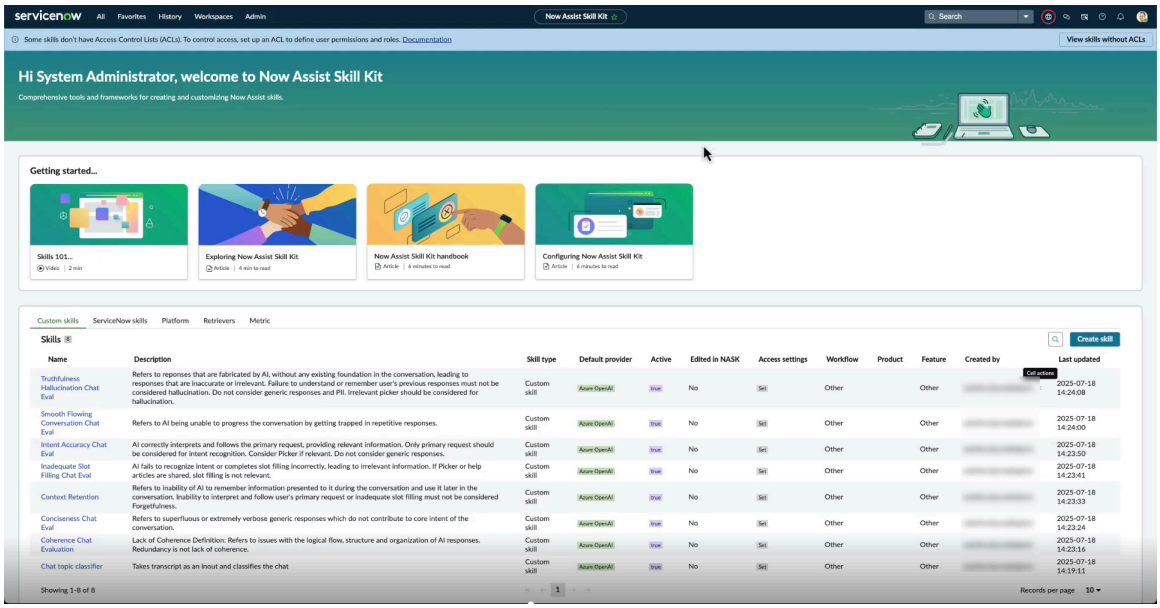
Chaque conversation est évaluée en fonction de huit mesures différentes. Pour chacune de ces mesures, il existe une compétence distincte. Vous pouvez afficher ces compétences dans sous Kit de compétences Now Assist**Compétences personnalisées**.

Pour en savoir plus sur chaque mesure, reportez-vous à la section Mesures et calculs d’évaluation.

Rôle requis : sn_skill_builder.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les compétences personnalisées suivantes Now Assist sont utilisées :

- Classifieur de rubriques de messagerie instantanée
- Évaluation de la messagerie instantanée Coherence
- Clarté Évaluation de messagerie instantanée
- Rétention du contexte
- Remplissage inadéquat des créneaux Évaluation de messagerie instantanée
- Précision de l'intention Évaluation de la messagerie instantanée
- Conversation fluide Évaluation de messagerie instantanée
- Hallucination de véracité Évaluation de messagerie instantanée

Le fournisseur par défaut pour ces compétences est Azure OpenAI. Vous pouvez changer le fournisseur en Google Gemini ou AWS Claude.

Pour plus d'informations sur Kit de compétences Now Assist, consultez Kit de compétences Now Assist.

Processus d'évaluation

Flux : exécuter l'évaluation.

1. 10 % des conversations quotidiennes sont échantillonnées, en vérifiant si la conversation est suffisamment bonne pour être évaluée ou non. L'évaluation se fait en construisant les transcriptions de ces conversations, puis en les envoyant au grand modèle de langage (LLM) défini.
2. Pour les conversations qui sont suffisamment bonnes pour être évaluées, les transcriptions ainsi que les invites pour les différentes échelles sont envoyées au LLM qui évalue ensuite les conversations.
3. Après l'évaluation, la conversation passe par un post-traitement, où les scores et le motif des scores fournis par le LLM sont analysés et stockés dans les tables d'évaluation et de mesures d'évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les estimations d'évaluation de conversation sont prises en compte à partir de la date de l'évaluation et non à la date de création de la conversation. Par exemple, si une conversation de messagerie instantanée qui s'est produite à l'instant t est évaluée à l'instant t+10, les scores de l'évaluateur sont agrégés pour la semaine de t+10 et non pour la semaine de t.

Pour en savoir plus sur le déroulement de l'évaluation, reportez-vous à la section Flux d'évaluation.

Information associée

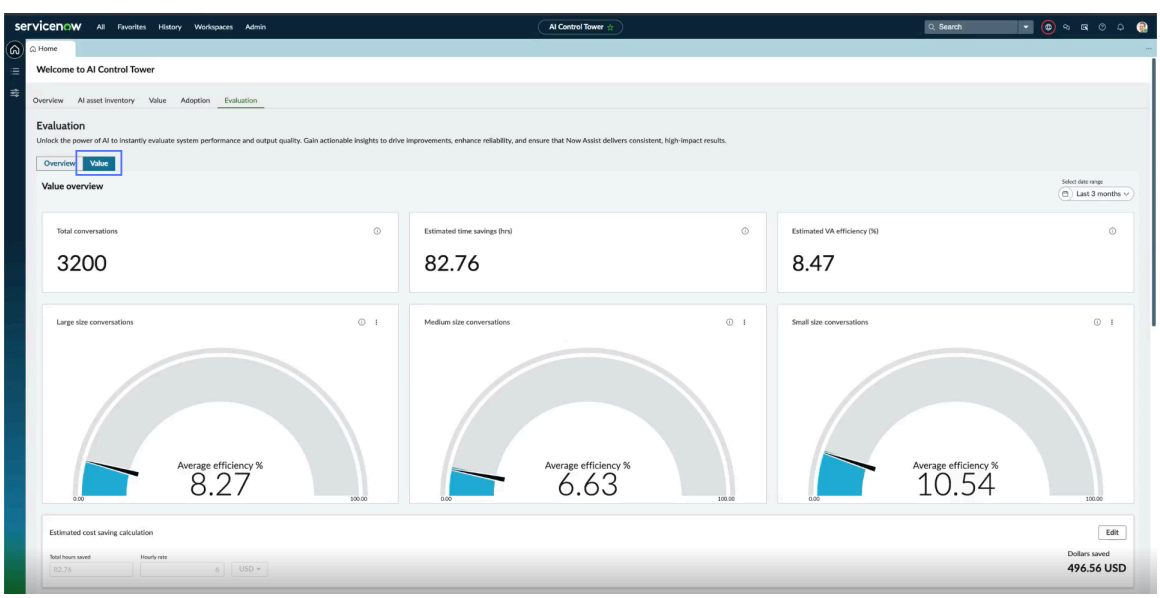
Onglet Valeur dans le tableau de bord d'évaluation

Tableau de bord d'évaluation Références

Onglet Valeur dans le tableau de bord d'évaluation

L'onglet **Valeur** du tableau de bord Évaluation affiche la valeur, l'efficacité et le gain de temps de l'agent virtuel. Les informations de cet onglet vous donnent une estimation transparente et fiable de la valeur fournie par l'agent virtuel, en vous concentrant sur un calcul ajusté de la qualité du temps gagné pour les utilisateurs.

L'onglet **Valeur** présente une évaluation robuste et réaliste de la valeur de l'agent virtuel. En intégrant un échantillonnage pour l'évolutivité, des moyennes mobiles pour la stabilité et un cadre de pondération de la qualité pour la pertinence commerciale, les mesures résultantes donnent un impact d'automatisation et un gain de temps pour l'organisation.



Les widgets suivants sont disponibles :

- Nombre total de conversations : affiche le volume total de conversations initiées avec l'agent virtuel pour la plage de dates sélectionnée. Cette mesure est un indicateur direct de l'engagement des utilisateurs et de l'utilisation d'Agent virtuel.
- Nombre total d'heures estimé : affiche le temps cumulé ajusté en fonction de la qualité économisé par les utilisateurs qui interagissent avec l'agent virtuel.
- Efficacité VA estimée (%) : calculée comme le rapport entre le total estimé des heures économisées et la durée totale de toutes les conversations (estimation des gains de temps/temps de conversation total). L'estimation indique l'efficacité avec laquelle le temps de conversation est converti en valeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

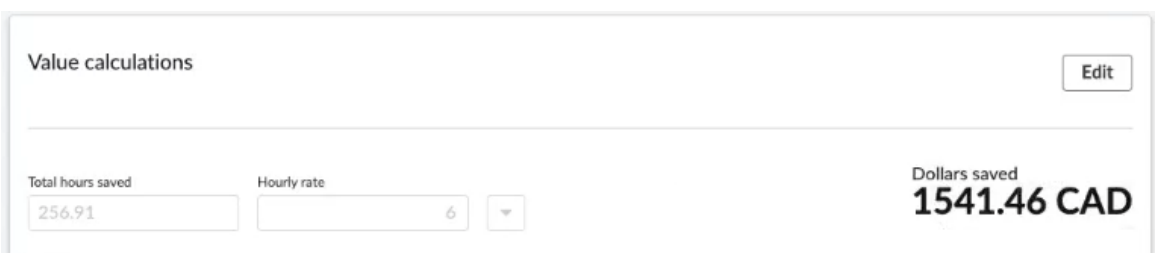
- Jauges par taille de messagerie instantanée : les jauges affichent une répartition du nombre total d'heures économisées estimé, segmentées par taille de la conversation (longue, moyenne et courte).

  Les conversations sont segmentées en fonction de leur taille pour corréler précisément l'effort et la valeur. Le principe est que les chats plus longs et plus complexes qui résolvent avec succès les problèmes permettent de gagner plus de temps que les chats plus courts et plus simples.

  - Conversations de grande taille : conversations avec plus de 10 messages de l'utilisateur.
  - Conversations de taille moyenne : conversations avec plus de 4 mais moins de 10 messages de l'utilisateur.
  - Conversations de petite taille : conversations avec 4 messages ou moins de l'utilisateur.

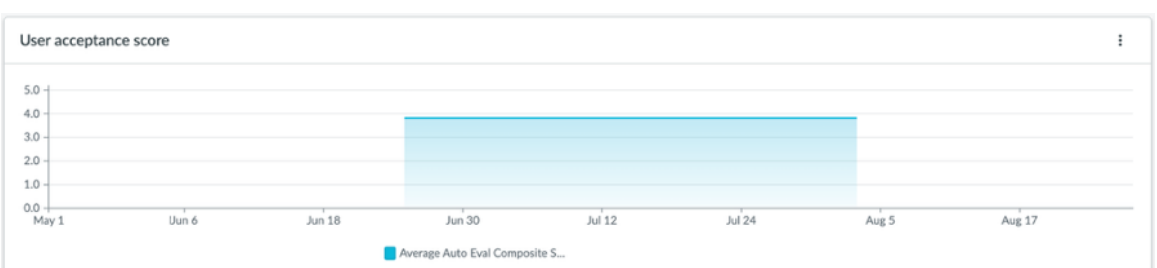
  Remarque :
  Pour modifier la définition des petites, moyennes et grandes conversations, mettez à jour la propriété `sn_na_conv_eval.value_chat_classifier`. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec le tableau de bord d'évaluation.

- Calcul de la valeur : affiche le montant économisé en fonction du nombre d'heures économisées et du taux horaire.



- Score d'acceptation de l'utilisateur : score moyen de satisfaction dérivé de l'évaluateur de conversation, mis à l'échelle de 100 pour une interprétation facile. Ce score reflète la perception globale de l'utilisateur quant à la qualité de l'assistance de l'agent virtuel.

  Tendance hebdomadaire d'acceptation de l'utilisateur

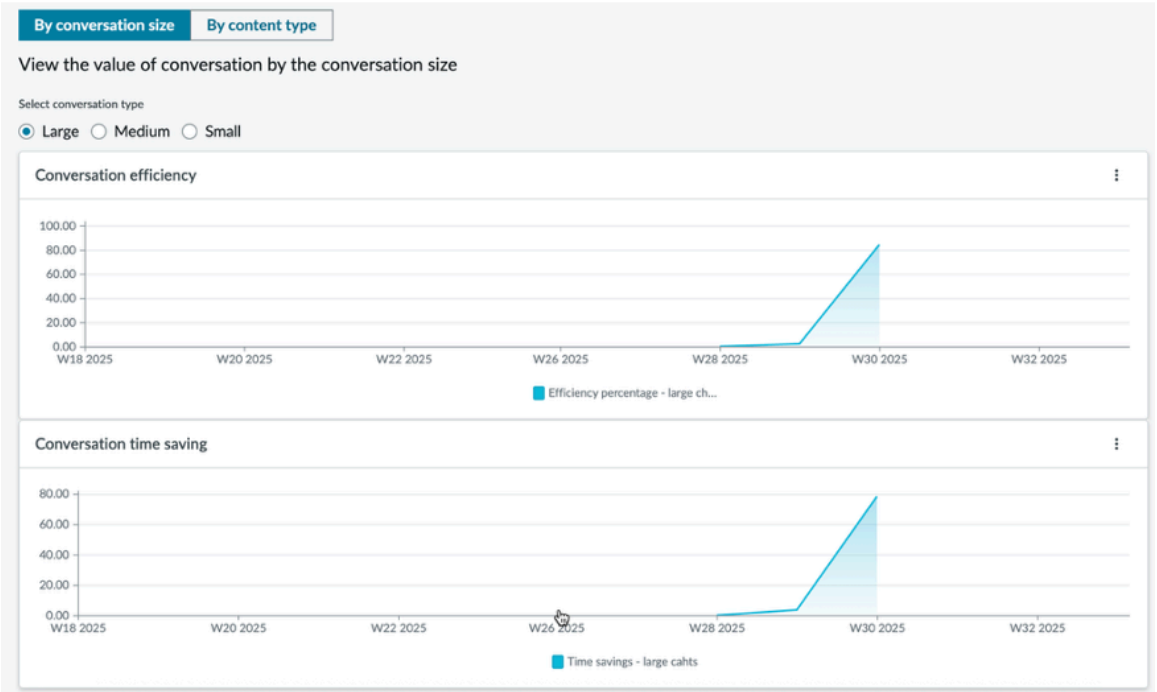


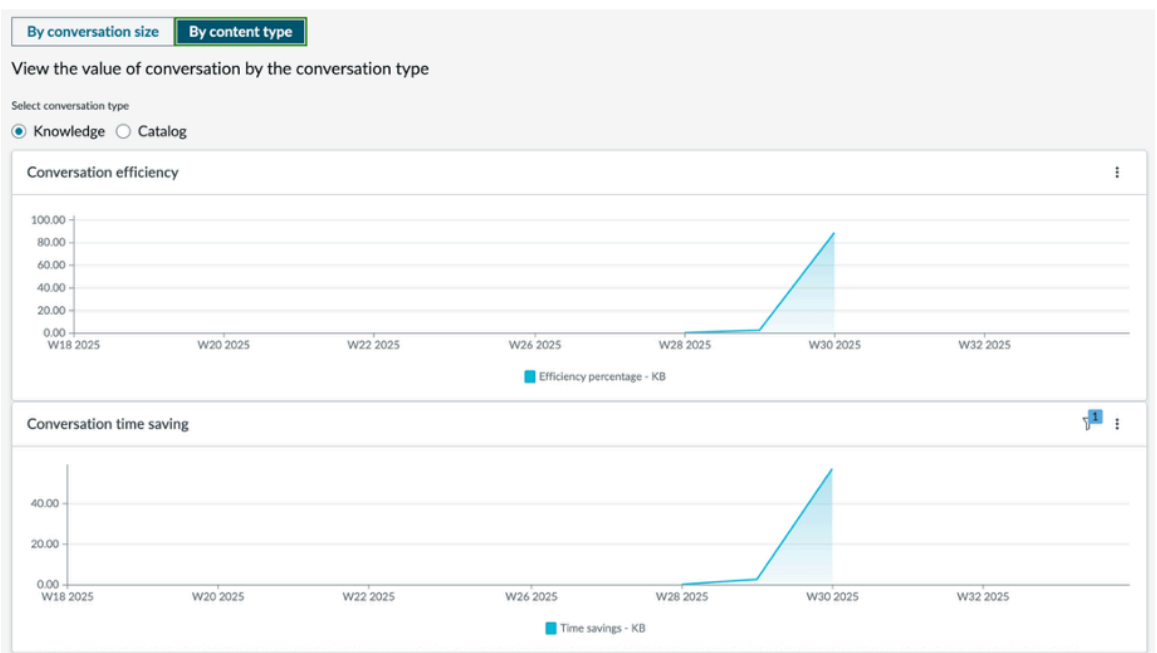
  Le graphique linéaire suit le score d'acceptation de l'utilisateur au fil du temps, fournissant un aperçu de l'évolution hebdomadaire de la satisfaction des utilisateurs.

- Tendances d'efficacité hebdomadaires :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.





Traduction automatique

Les graphiques de tendance hebdomadaire de l'efficacité affichent la tendance hebdomadaire de la mesure Efficacité estimée (%), ventilée par taille de messagerie instantanée et par type de contenu (Base de connaissances article (KB) ou élément de catalogue de services) utilisé pendant la conversation.

Remarque :

Les scores d'évaluation de conversation sont balisés à partir de la date de l'évaluation et non à la date réelle de la conversation. Par conséquent, les scores de messagerie instantanée plus anciens ou historiques sont pris en compte à compter du jour de l'évaluation pour le calcul de la valeur et non à compter de la date de création de la conversation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Calcul du nombre total d'heures estimé

Le nombre total d'heures estimé calculé est le résultat d'un processus quotidien en plusieurs étapes conçu pour ajuster le temps brut en fonction de la qualité de l'interaction. Il est calculé en procédant comme suit :

1. Échantillonnage de données pour l'évaluation de la qualité.

   Pour limiter le nombre d'assistances, chaque conversation n'est pas évaluée. Au lieu de cela, un processus d'échantillonnage quotidien est utilisé.

   - Taille de l'échantillon : 10 % de toutes les conversations sont sélectionnées pour l'évaluation de la veille.
   - Limite quotidienne : l'échantillon est limité à un maximum de 50 conversations par jour.
   - Ensemble de données analytiques : pour identifier des modèles stables dans la qualité d'Agent virtuel, une fenêtre de 30 jours roulants est utilisée pour ces chats évalués, ce qui crée un ensemble de données d'environ 1 500 conversations évaluées (50 chats/jour pendant 30 jours) pour l'analyse.

2. Échantillonnage quotidien pour le calcul du temps.

   Indépendamment de l'évaluation de la qualité, un échantillon plus important est prélevé pour le calcul du gain de temps pour un ensemble de données représentatif sans impact sur les performances du système.

   - Taille de l'échantillon : Un échantillon de 1 000 conversations est sélectionné au hasard chaque jour.
   - Projection : Les gains de temps calculés à partir de cet échantillon sont ensuite mis à l'échelle pour représenter l'ensemble de la population de conversations pour cette journée.

3. Catégorisation de la qualité de la conversation.

   Chacune des ~1 500 conversations de l'ensemble de données analytiques de 30 jours se voit attribuer un score de qualité par l'évaluateur de conversation. En fonction du score, la conversation est classée dans l'un des cinq niveaux de satisfaction suivants :

Catégorie de qualité	Plage du score de satisfaction utilisateur
Très satisfait	4.5–5.0
Satisfait	3.5–4.5
Moyenne	2.5–3.5
Insatisfait	1.5–2.5
Extrêmement insatisfait	1.0–1.5

4. Projection des scores de qualité sur l'échantillon quotidien.

   Il se peut qu'il n'y ait pas de score de qualité pour chacun des 1 000 chats quotidiens (à partir de l'étape 2). Pour résoudre ce problème, la distribution de la qualité de l'ensemble de données analytiques de 30 jours est projetée sur l'échantillon quotidien.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Calculez des moyennes mobiles : à partir des ~1 500 chats évalués, la répartition en pourcentage du temps total de chat dans les cinq catégories de qualité pour chaque segment est calculée.

Par exemple, pour toutes les messageries instantanées courtes ou pour toutes les messageries instantanées qui ont appelé un article de la base de connaissances. Supposons que l'analyse de 30 jours des chats courts montre que leur durée totale était de 100 minutes. Si 25 de ces minutes provenaient de chats classés comme extrêmement satisfaits, alors la catégorie extrêmement satisfaite pour les chats courts a un score basé sur le temps de 25 %.

b. Appliquer des moyennes à l'échantillon quotidien : les 1 000 exemples de chats quotidiens sont regroupés par segment (par exemple, par taille de chat). Les pourcentages de la moyenne mobile sont ensuite appliqués à la durée totale de ces groupes.

Par exemple, si les 1 000 exemples de chats quotidiens contiennent 400 chats courts d'une durée totale de 4 000 minutes, la moyenne mobile calculée est utilisée pour projeter que 25 % du temps (1 000 minutes = 4000 minutes * 25 %) était de qualité extrêmement satisfaisante. Le calcul est répété pour tous les niveaux de qualité et tous les segments.

5. Appliquer des poids d'ajustement de la qualité.

Pour convertir le temps de conversation brut en une mesure réaliste du temps gagné, un poids est appliqué au temps prévu dans chaque catégorie de qualité. Le temps des interactions de mauvaise qualité ne permet que peu ou pas d'économies, tandis que le temps des interactions de haute qualité contribue à 100 % de sa durée aux économies.

Catégorie de qualité de la conversation	Poids appliqué au temps
Très satisfait	1.0 (100%)
Satisfait	0.5 (50%)
Moyenne	0.25 (25%)
Insatisfait	0.1 (1%)
Extrêmement insatisfait	0.0 (0%)

Les 1 000 minutes de temps extrêmement satisfait calculées à l'étape 4 sont multipliées par un poids de 1,0, ce qui donne 1 000 minutes de temps estimé économisé. Si 500 minutes supplémentaires devaient être satisfaites, elles contribueraient à 500 * 0,5 = 250 minutes de temps économisées.

6. Adaptation des économies de l'échantillon à la population totale.

Le temps ajusté économisé est calculé pour l'échantillon de 1 000 chats. Pour obtenir l'estimation quotidienne finale, ce nombre est augmenté pour refléter toutes les conversations de ce jour.

Facteur de mise à l'échelle = (nombre total de conversations pour la journée) / (1 000)

Gain de temps quotidien final = (Gain de temps ajusté à partir de l'échantillon) * (Facteur de mise à l'échelle)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Agrégation hebdomadaire :

   Les chiffres quotidiens du gain de temps quotidien final sont agrégés à un niveau hebdomadaire pour être affichés sur les graphiques de tendance du tableau de bord.

Important :
Seul le temps de messagerie instantanée avant la première invocation d'agent actif est pris en compte pour le calcul de la valeur. En d'autres termes, le temps que l'utilisateur a passé à interagir avec l'agent virtuel. Le temps de conversation avec l'agent actif n'est pas pris en compte dans le calcul de la valeur.

Si les données ne sont pas mises à jour sur le tableau de bord, procédez comme suit.

Rôle requis : admin

1. Accédez à la **Tous** > **Définitions des systèmes** > **Travaux planifiés**.
2. Recherchez et sélectionnez la *`CE Populate Value Aggregates Chats - Daily`* tâche planifiée.
3. Définissez-le comme **actif**.
4. Exécuter la tâche planifiée.
5. Accédez à la **Tous** > **Platform Analytics** > **Administration de Platform Analytics** > **Collecteur de données** > **Tâches**.
6. Recherchez et sélectionnez la tâche planifiée **« [Évaluateur de conversation] Tâche planifiée de collecte de données quotidienne des scores d'évaluation** .
7. Exécuter la tâche.
8. Dans la section Listes connexes, vérifiez l'onglet **Journaux des tâches** pour voir si les données ont été collectées avec succès.

Information associée

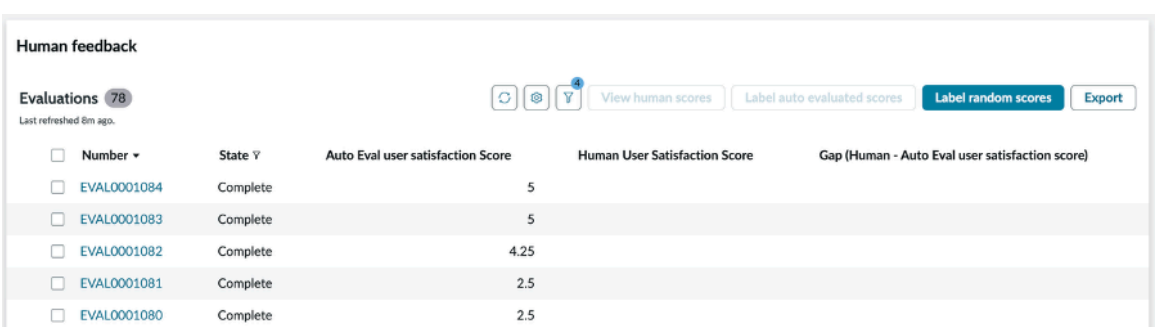
Tableau de bord d'évaluation Références

Commentaires humains pour les évaluations

Développez la section Commentaire humain pour afficher les détails des évaluations et leurs scores de satisfaction.

Rôle requis : interaction_admin

Remarque :
Pour étiqueter un enregistrement ou une conversation, vous devez avoir accès à la transcription, et seuls les utilisateurs disposant du rôle interaction_admin ont accès à la transcription.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

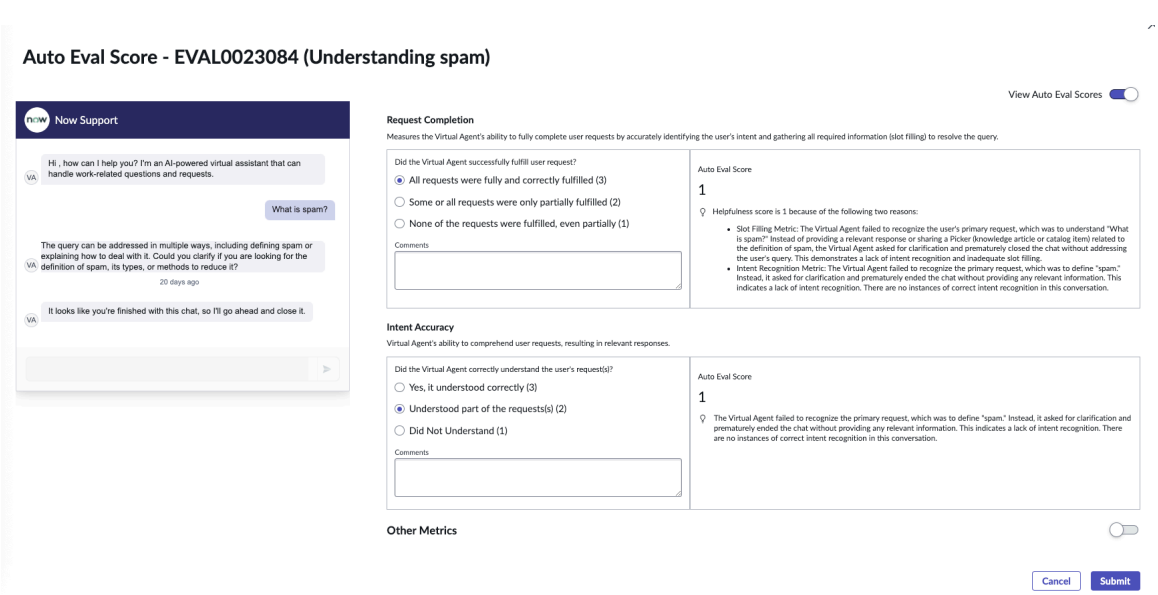
La section Évaluations affiche toutes les messageries instantanées qui ont été auto-évaluées par le grand modèle de langage (LLM). Vous avez la possibilité d'évaluer manuellement les conversations pour comparer les évaluations de l'IA à votre propre interprétation de la façon dont s'est déroulée la conversation de l'agent.

Champ	Description
Numéro	Numéro d'évaluation attribué à chaque conversation de messagerie instantanée. Sélectionnez le numéro d'évaluation pour afficher la messagerie instantanée respective et ses évaluations.
État	État de l'évaluation.
Score de satisfaction utilisateur d'évaluation automatique	Score de satisfaction calculé automatiquement par le LLM.
Score de satisfaction de l'utilisateur humain	Score de satisfaction calculé en fonction de l'évaluation de l'utilisateur de la messagerie instantanée.
Écart	Différence entre les scores de satisfaction humaine et auto-évaluée.

Évaluer manuellement une messagerie instantanée

Vous pouvez évaluer manuellement chaque messagerie instantanée pour la comparer à l'évaluation de l'IA.

1. Sélectionnez l'évaluation que vous souhaitez noter manuellement.
2. Activez l'option **Afficher les scores d'évaluation automatique** pour afficher l'évaluation de l'IA pour chaque catégorie.
3. Pour chaque catégorie, sélectionnez votre réponse selon laquelle vous pensez que l'agent a répondu.



4. Activez le bouton **Autres mesures** pour une évaluation plus détaillée.
5. Une fois terminé, sélectionnez **Soumettre**.

La valeur **du score de satisfaction de l'utilisateur humain** est calculée en fonction de votre réponse aux questions. Vous pouvez voir vos réponses pour chaque évaluation en la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sélectionnant, puis en sélectionnant **Afficher les scores humains**. L'option **Exporter** vous permet d'exporter les données dans le format de votre choix.

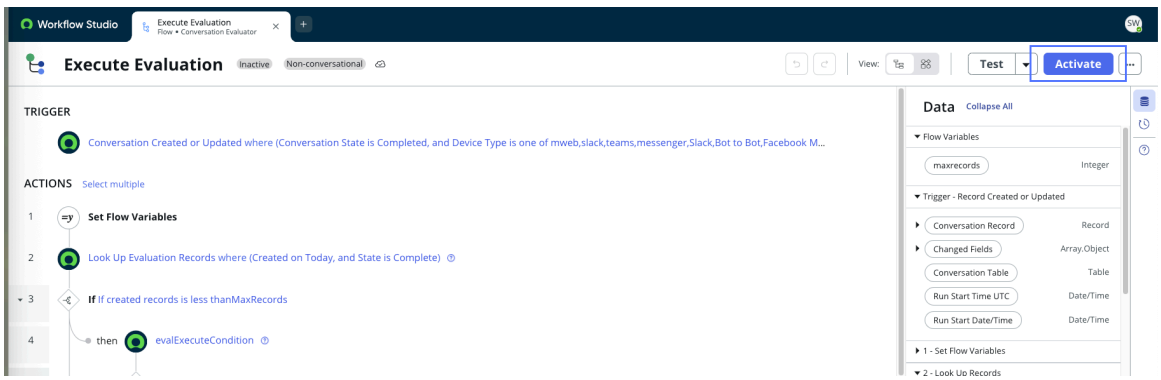
Vous pouvez également étiqueter de manière aléatoire les évaluations en sélectionnant **Étiqueter des scores aléatoires**. Lorsque cette option est sélectionnée, une liste de 10 conversations aléatoires non évaluées des 10 derniers jours est chargée pour l'étiquetage manuel.

Activation des évaluations

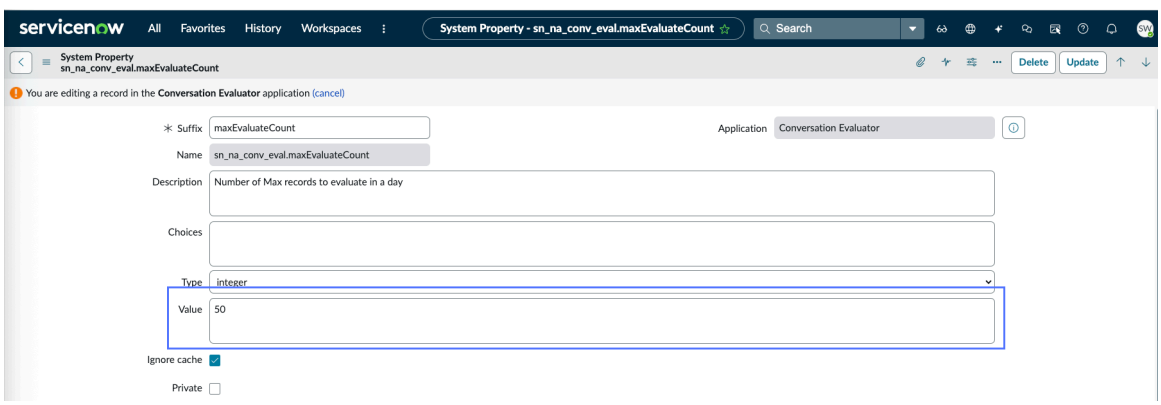
Évaluez les conversations aléatoires en activant une surveillance continue.

Activez les évaluations et définissez le nombre d'évaluations à effectuer quotidiennement :

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux** et sélectionnez **Flux**.
2. Sélectionnez le flux d'évaluation d'exécution.
3. Sélectionnez **Modifier le flux**.
4. Sélectionnez **Activer**.



5. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Toutes les propriétés**.
6. Recherchez et sélectionnez la propriété **sn_na_conv_eval.maxEvaluateCount**.
7. Mettez à jour le champ **Valeur** pour définir le nombre maximal de conversations à évaluer quotidiennement.



8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Si vous souhaitez configurer certains paramètres d'évaluation en fonction de vos besoins, reportez-vous à la section Configuration des évaluations.
- Si vous souhaitez importer des données historiques à évaluer, vous devez exécuter des évaluations par lots en activant le flux Exécuter l'évaluation du lot. Pour plus d'informations sur le workflow d'évaluation des lots, reportez-vous à la section Flux d'évaluation pour les évaluations par lots.

Tableau de bord d'évaluation vs. Aperçus de la conversation

Vous pouvez utiliser le tableau de bord d'évaluation et l'application Conversations Insights (CI) ensemble pour obtenir une image complète de l'efficacité d'Agent virtuel, des performances du système à la satisfaction de l'utilisateur final.

Pour en savoir plus sur les aperçus de conversation, reportez-vous à la section Aperçus de la conversation.

Mesures capturées par le tableau de bord d'évaluation	Mesures capturées par Aperçus de conversation
Le tableau de bord d'évaluation fournit des explications de diagnostic granulaires qui permettent d'améliorer la conception d'Agent virtuel, les flux de dialogue et la précision des modèles. Il évalue les performances selon des dimensions essentielles à la réussite et à la fiabilité des tâches. Par exemple, « Le système fonctionne-t-il correctement et effectue-t-il la tâche attendue ? » • Reconnaissance de l'intention : indique si l'agent virtuel interprète correctement l'objectif principal de l'utilisateur. • Remplissage des créneaux : précision de l'extraction des entrées structurées nécessaires à l'accomplissement des tâches. • Concision : Éviter les réponses verbeuses ou répétitives. • Cohérence : flux logique et organisation des réponses de Virtual Agent. • Véracité : Garantit que les réponses sont ancrées dans le contexte ou les sources de connaissances, et non hallucinées. • Rétention du contexte : capacité de Virtual Agent à mémoriser des entrées utilisateur antérieures dans la même session. • Évitement des blocages : détecte les boucles dans lesquelles l'agent virtuel est	Conversation Insights se concentre sur la mesure de la satisfaction et des efforts des clients. Il utilise la satisfaction client déduite (CSAT) et les signaux de support pour montrer comment les utilisateurs finaux perçoivent leur interaction avec l'agent virtuel. Par exemple, « L'utilisateur final est-il satisfait des performances de Virtual Agent ? » • CSAT déduit : score composite (1 à 5) estimant la satisfaction globale à l'égard de la conversation. • Score d'effort : mesure la quantité de travail que l'utilisateur a dû effectuer (faible/moyenne/élevée), en fonction des transferts, des escalades, des collectes de données répétées ou des temps d'attente. • Résolution : Vérifie si le problème de l'utilisateur a été entièrement, partiellement ou non résolu. • Frustration : détecte les signes explicites de frustration de l'utilisateur tels que le langage grossier, le sarcasme ou les plaintes concernant les difficultés. • Confusion : identifie les malentendus entre l'utilisateur et Virtual Agent ou l'agent actif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mesures capturées par le tableau de bord d'évaluation	Mesures capturées par Aperçus de conversation
bloqué en répétant des questions ou des réponses. • Satisfaction de l'utilisateur (proxy) : Corrèle les échecs critiques (comme la reconnaissance d'intention ou le remplissage d'emplacements) avec une perception négative probable de l'utilisateur.	• Transferts et escalades : marque lorsqu'une conversation est transmise à un autre agent, équipe ou superviseur. • Empathie : note le degré de politesse, de personnalité et de soutien de l'agent virtuel ou de l'agent actif (faible/moyen/élevé). • Étapes suivantes : Mesure la clarté avec laquelle l'agent virtuel ou l'agent actif a expliqué les résultats, les instructions ou les actions de suivi (faible/moyenne/élevée).

Ensemble, le tableau de bord d'évaluation et les aperçus de conversation apportent une valeur complémentaire aux implémentations d'Agent virtuel.

- Conversation Insights offre une vue légère et gratuite de l'expérience client dans toutes les conversations.
- Le tableau de bord d'évaluation fournit des diagnostics granulaires axés sur les tâches qui permettent d'apporter des améliorations ciblées à la conception et aux performances d'Agent virtuel.
- Consolidées dans Analyse d'agent IA et Tour de contrôle IA tableaux de bord, ces mesures offrent aux utilisateurs des vues complémentaires sur l'intégrité du système d'Agent virtuel et la satisfaction de l'utilisateur final.

Configuration des évaluations

Configurez les évaluations de conversation en désactivant les évaluations, en ajustant la logique et les seuils d'exécution et en ajustant les pondérations de notation.

Désactiver les évaluations

Prérequis

La mise à jour doit être créée.

Désactiver les évaluations :

1. Accédez à la **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux** et sélectionnez **Flux**.
2. Sélectionnez le flux d'évaluation d'exécution.
3. Sélectionner **Désactiver**.

Modifier les conditions d'exécution de l'évaluation

Modifiez les conditions d'exécution de l'évaluation :

1. Accédez à la **Définition du système** > **Includes de script**.
2. Recherchez et sélectionnez l'include de script evalExecuteCondition.
3. Dans le champ **Script** , modifiez la méthode `executeEvaluation` .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Entrée : la méthode reçoit l'enregistrement de référence de conversation en tant que paramètre.
- Pour restreindre par profil utilisateur, utilisez la variable initiatedUser (contient le sys_id de l'utilisateur).

4. Utilisez des requêtes GlideRecord ou une autre logique selon les besoins pour implémenter des conditions d'exécution personnalisées.
5. Enregistrez et testez dans un environnement de non-production avant de faire la promotion.

Définir la limite quotidienne des évaluations

Fixez une limite quotidienne maximale pour les évaluations :

1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Toutes les propriétés** (sys_properties.list).
2. Recherchez et sélectionnez la propriété **sn_na_conv_eval.maxEvaluateCount**.
3. Définissez le champ **Valeur** sur la valeur entière souhaitée pour limiter le nombre maximal d'évaluations créées par jour.

Configurer le nombre minimum d'enregistrements pour les bandes d'erreur

Définissez le nombre minimal d'enregistrements requis pour calculer la bande d'erreur pour les écarts supérieur et inférieur :

1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Toutes les propriétés** (sys_properties.list).
2. Recherchez et sélectionnez la propriété **sn_na_conv_eval.errorBandMinRecords**.
3. Définissez le champ **Valeur** sur la valeur entière souhaitée pour définir le nombre minimal d'enregistrements requis avant le calcul des bandes d'erreurs supérieures et inférieures.

Ajuster les pondérations des compétences pour le score composite

Définissez les pondérations de chaque mesure d'évaluation pour l'évaluation de messagerie instantanée, qui sont utilisées pour calculer les scores totaux et composites sur les enregistrements d'évaluation :

1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Toutes les propriétés** (sys_properties.list).
2. Recherchez et sélectionnez la propriété **sn_na_conv_eval.evalWeights**.
3. Mettez à jour uniquement les composants de valeur pour chaque compétence.

   Le score composite est calculé comme suit : Somme (score de compétence × poids de compétence) / somme (poids de compétence).

Onglet Sécurité et confidentialité dans Tour de contrôle IA

Examinez les mesures de sécurité de l'IA telles que les problèmes d'accès, les agents IA dormants et privilégiés, et mappez les relations de vos agents ServiceNow, de vos workflows agentiques et de vos outils.

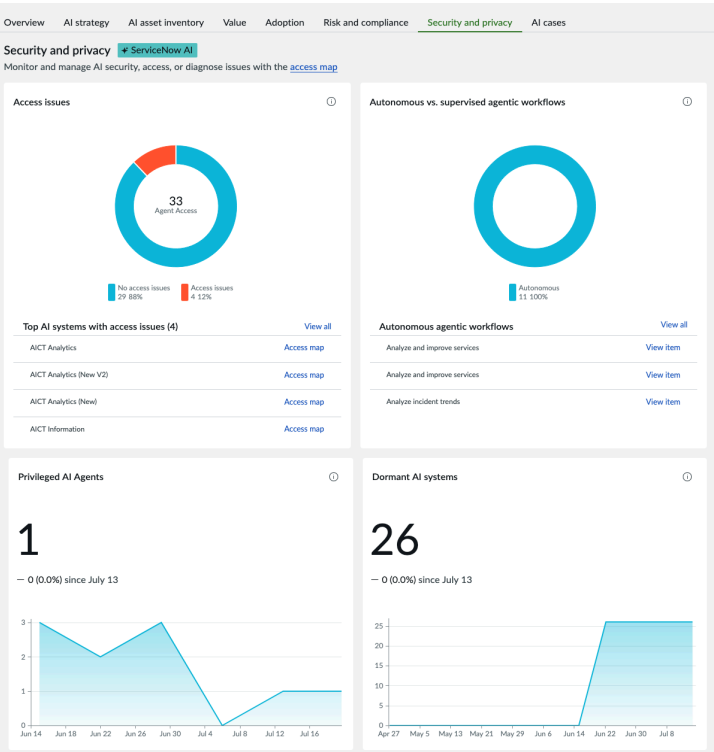
L'onglet Tour de contrôle IA**Sécurité et confidentialité** de offre une vue d'ensemble basée sur un tableau de bord de vos mesures de sécurité IA. Le tableau de bord contient plusieurs visualisations détaillant les mesures de sécurité de l'IA. Outre les mesures de suivi, l'onglet **Sécurité et confidentialité** contient la carte d'accès, un outil qui fournit une visualisation par graphique de nœud des relations entre vos agents ServiceNow, les workflows agentiques et les outils. Vous pouvez utiliser la carte pour examiner plus en détail les relations entre vos agents IA et vos workflows.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

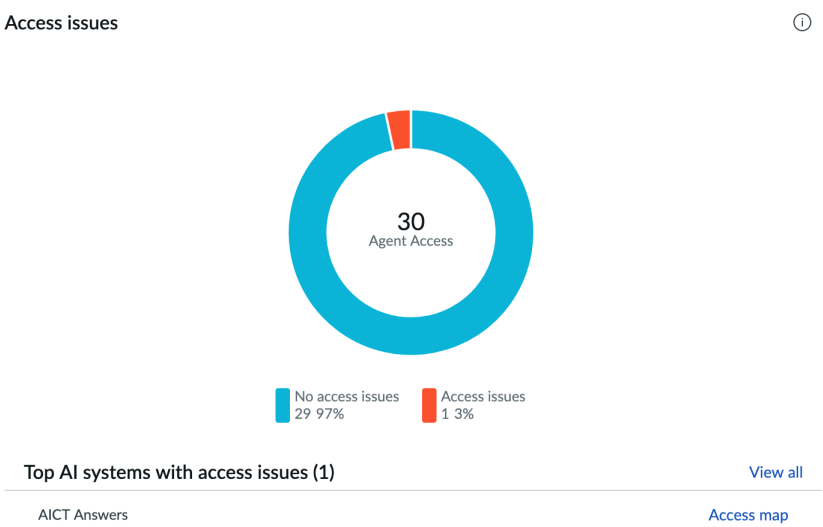
Remarque :
Vous pouvez explorer les données de chaque widget en sélectionnant le graphique.

Tableau de bord



Problèmes d'accès

Le graphique affiche la proportion d'agents IA rencontrant des problèmes d'accès par rapport aux agents IA sans aucun problème, et répertorie les principaux systèmes IA présentant des problèmes d'accès. Les agents ayant des problèmes d'accès peuvent ne pas être en mesure de terminer leurs workflows en raison du problème d'accès. Passez la souris sur une partie du graphique pour voir la proportion et le nombre exacts d'agents.

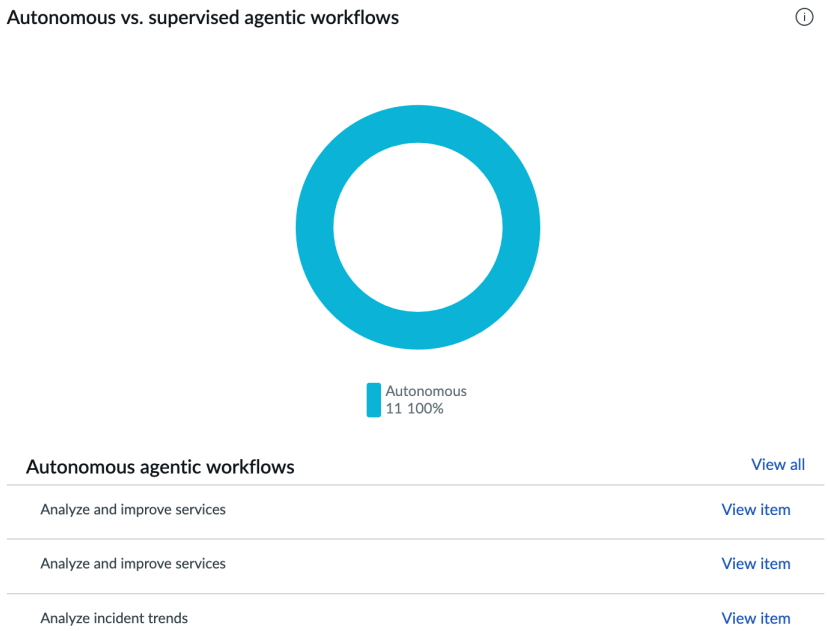


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflows agentiques autonomes par rapport aux supervisés

Le graphique affiche la proportion de flux de travail agentiques autonomes (auto-guidés) par rapport aux workflows agentiques supervisés (guidés par l'homme) utilisés. Passez la souris sur une partie du graphique pour voir la proportion et le nombre exacts d'agents.

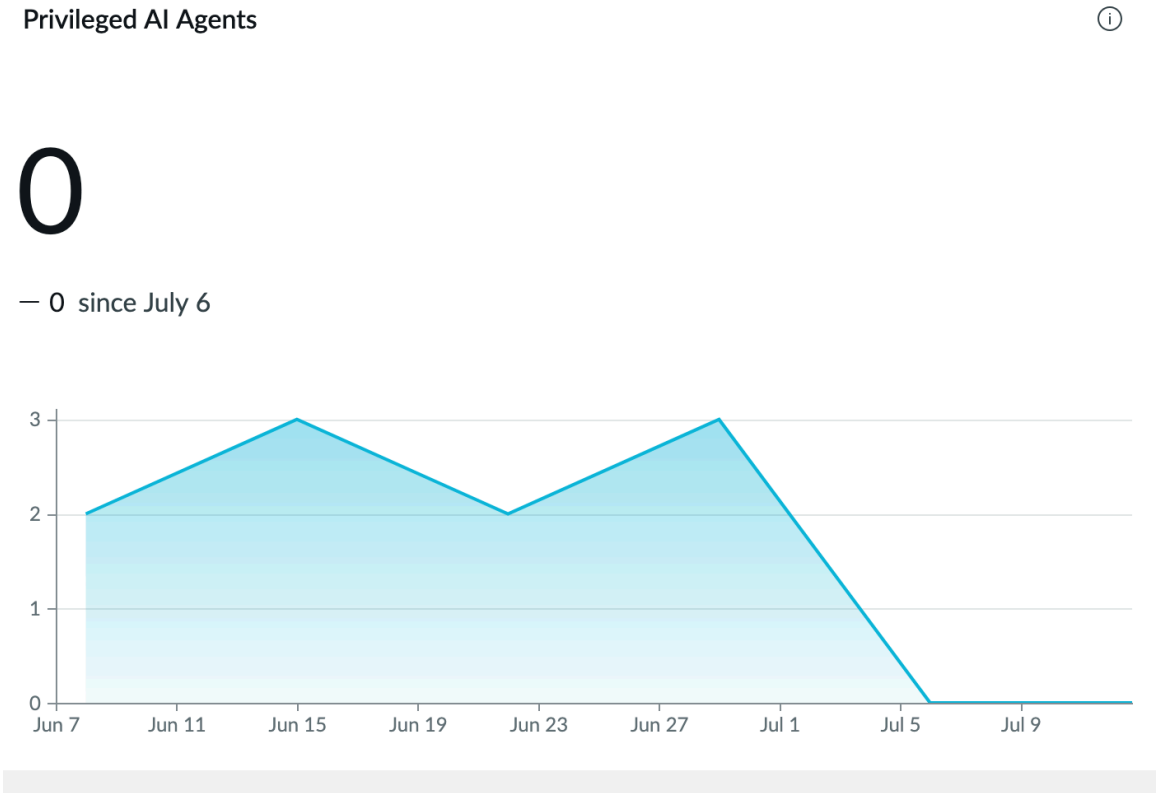


Agents IA privilégiés

Le graphique en aires montre les agents IA avec des autorisations élevées, tels qu'un agent avec des autorisations d'administrateur ou d'administrateur de sécurité qui peuvent effectuer des actions critiques. Certains workflows nécessitent que les agents IA disposent d'autorisations élevées pour être terminés. Passez la souris sur une partie du graphique pour voir le nombre exact d'agents privilégiés ce jour-là.

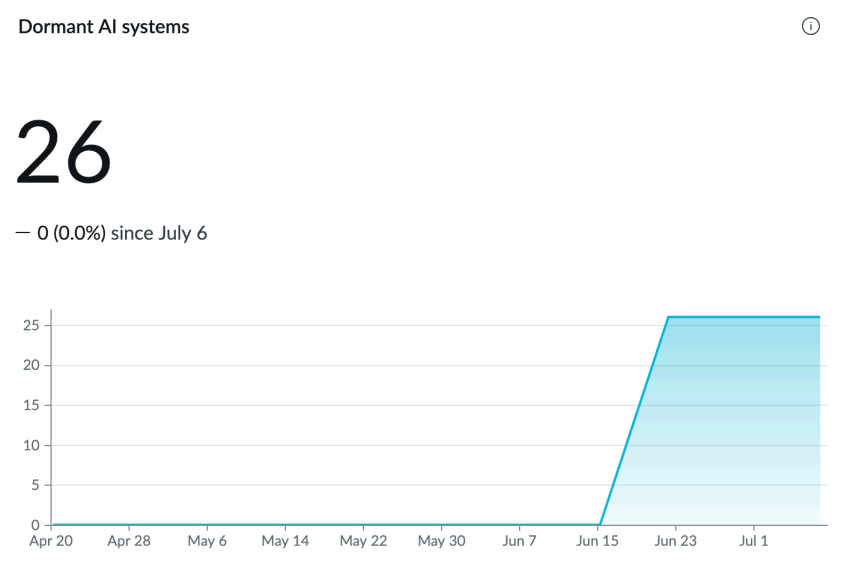
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Systèmes IA dormants

Le graphique en aires montre les agents IA qui n'ont pas été actifs depuis plus de 90 jours. Examinez les autorisations de l'agent IA dormant pour réduire le risque de sécurité. Passez la souris sur une partie du graphique pour voir le nombre exact de systèmes d'IA dormants pour ce jour-là.



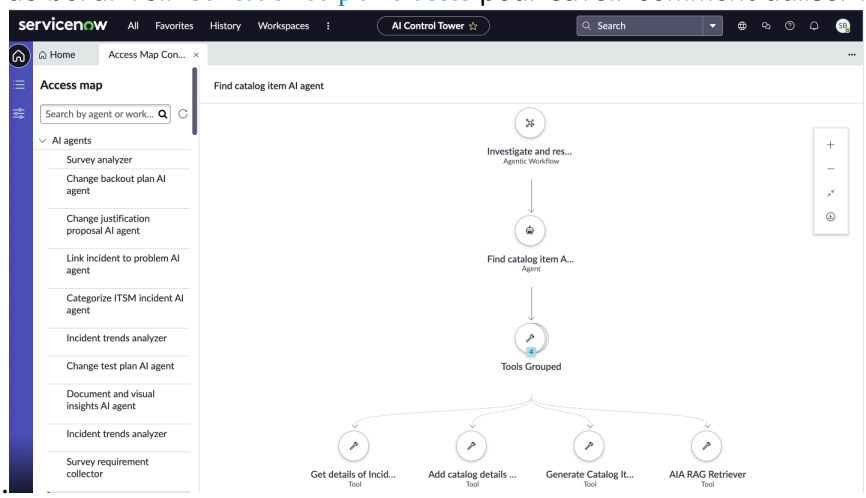
Carte d'accès

La **carte d'accès** affiche une carte de nœuds détaillant les relations de vos ServiceNow® agents, des workflows agentiques et des outils. Vous pouvez utiliser la carte pour examiner ces relations, configurer les détails de l'agent et résoudre les problèmes d'accès. La carte comprend des filtres pour les agents et les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

workflows agentiques. Vous pouvez ouvrir la carte d'accès en accédant à **Tous** > **Sécurité et confidentialité IA** > **Carte d'accès**ou en sélectionnant le lien dans le tableau de bord. Voir Utilisation du plan d'accès pour savoir comment utiliser la carte d'accès.



Actifs IA

Un actif d'IA fait référence à un outil ou à une ressource numérique qui utilise l'intelligence artificielle pour effectuer des tâches particulières ou résoudre des problèmes. Les exemples incluent les modèles d'apprentissage automatique, les chatbots, les systèmes de traitement du langage naturel, les logiciels de reconnaissance d'images et les technologies similaires.

Détails

Pour plus d'informations sur l'inventaire de l'IA, voir Inventaire des actifs IA

Pour plus d'informations sur le cycle de vie des actifs IA, voir Cycle de vie de l'actif IA

Pour en savoir plus sur le workflow du playbook d'approbation, reportez-vous à la section Créer un Tour de contrôle IA workflow Playbook.

Pour plus d'informations sur la création Now Assist d'une tâche d'approbation, reportez-vous à la section Créer une tâche d'approbation Now Assist.

Inventaire des actifs IA

L'inventaire des actifs IA comprend tous les actifs IA tels que les modèles IA, les invites, les systèmes et les bases de données qu'une organisation peut utiliser.

Vue d'inventaire des actifs IA

Systèmes d'IA

Un système d'IA est capable de faire des prédictions, des recommandations ou des décisions qui ont un impact sur les environnements physiques ou virtuels, avec des résultats ou des comportements qui ne sont pas toujours prédéterminés par le développeur ou l'utilisateur. Ces systèmes sont souvent formés à l'aide de grandes quantités de données structurées ou non structurées et peuvent fonctionner avec différents niveaux d'autonomie, voire aucun, pour atteindre les objectifs fixés par les humains.

Modèles IA

Les modèles d'IA sont constitués de fonctions et d'algorithmes qui sont formés et évalués sur des ensembles de données pour générer des prédictions ou prendre des décisions.

Invites IA

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Toutes les données, y compris le texte ou les images, qui sont utilisées pour guider, instruire ou influencer la sortie d'un modèle d'IA. Cela peut également faire référence à un élément dans un processus qui nécessite une entrée de l'utilisateur dans un champ avant de passer à l'écran de sortie.

Ensemble de données d'IA

Un ensemble de données se compose généralement d'enregistrements et de champs organisés en lignes et en colonnes. Ces ensembles de données sont stockés dans une table de base de données.

Afficher les détails des actifs IA

Affichez les détails de gouvernance des actifs IA pour suivre l'état du cycle de vie, la phase du cycle de vie ainsi que l'état d'installation du cycle de vie.

Avant de commencer

Rôle requis : Administrateur de l'IA (sn_ai_governance.ai_steward)

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Tour de contrôle IA**.
2. Dans , Tour de contrôle IA ouvrez la vue Actifs IA.
3. Dans le menu de navigation de la vue Actifs IA, sous Inventaire des actifs IA, sélectionnez un actif IA. La page des détails de l'actif IA s'affiche.
4. Sur la page, examinez les détails de l'actif IA

Cycle de vie de l'actif IA

Le cycle de vie des actifs IA définit la série d'étapes que vous devez suivre pour gérer un système d'IA, un modèle d'IA, une invite ou un ensemble de données tout au long de sa durée de vie utile.

Étapes du cycle de vie des actifs IA

Le cycle de vie des actifs IA comprend les étapes suivantes :

Embaucher

L'étape d'intégration est l'introduction d'un actif d'IA dans votre organisation. Au cours de cette étape, vous pouvez définir des détails importants sur l'actif IA, y compris la version et la documentation de l'actif.

Évaluer

L'étape d'évaluation est l'évaluation d'un actif d'IA visant à déterminer son efficacité, son efficience, sa fiabilité et son alignement avec vos objectifs organisationnels. Cette évaluation comprend des évaluations des performances, de l'impact sur l'entreprise et des risques, de la conformité réglementaire et de la valeur globale de chaque actif d'IA.

Concevoir et tester

L'étape Construire et tester est le développement et le test d'un actif IA pour le préparer au déploiement. Lorsque vous développez un actif d'IA, vous devez créer cet actif, coder tous les algorithmes applicables et intégrer les sources de données pertinentes. Une fois l'actif IA développé, vous pouvez exécuter des tests pour vérifier qu'il fonctionne correctement, qu'il répond à vos normes de performance et qu'il produit des résultats précis. Vous pouvez également identifier et résoudre les bogues.

Déployer

L'étape de déploiement est l'intégration d'un actif IA dans vos workflows existants. Au cours de cette étape, vous pouvez également configurer la surveillance pour suivre les performances de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l’actif IA. Vous pouvez choisir de déployer chaque actif IA via un déploiement progressif, dans lequel l’actif ne peut être utilisé que par un sous-ensemble spécifique d’utilisateurs au sein de votre organisation, ou un déploiement complet, dans lequel l’actif peut être utilisé par n’importe quel utilisateur au sein de votre organisation.

Pour plus d’informations sur l’achèvement des étapes du cycle de vie de l’IA, consultez Cycle de vie complet des actifs IA

Pour plus d’informations sur l’affichage des actifs IA par étape du cycle de vie, consultez Afficher l’étape du cycle de vie des actifs IA

Approbations

Les approbations sont des demandes créées pour approuver ou rejeter un actif. Le menu Approbations affiche une liste des Now Assist approbations.

Approuver l'enregistrement

L’enregistrement Now Assist d’approbation affiche les onglets **Détails** et **Playbook** .

La section **Détails** affiche tous les détails d’une approbation et de l’actif en cours de révision. Le champ Affecté à est modifiable et les autres champs sont renseignés automatiquement.

La section Playbook affiche le workflow des Now Assist approbations pour approuver ou rejeter un actif.

La liste des modèles Playbook contient un enregistrement de playbooks permettant de configurer un enregistrement d’approbation en trois étapes :

- Examiner l’actif
- Évaluer l'actif
- Approuver ou rejeter un actif

L’administrateur IA peut enregistrer un enregistrement d’approbation en cliquant sur l’option **Enregistrer** et en sélectionnant l’icône Actions supplémentaires pour **annuler la demande d’approbation** ou **supprimer la demande d’approbation**.

Vous pouvez publier vos notes de travail dans la section **Commentaire** et suivre les demandes de tâche d’approbation à partir de la section **Activité** .

Pour permettre Now Assist l’approbation prête à l’emploi de la gouvernance, le workflow du Playbook est disponible.

Pour en savoir plus sur la création du Tour de contrôle IA workflow de playbook afin d’activer la gouvernance, reportez-vous Now Assist à la section Créer un Tour de contrôle IA workflow Playbook.

Pour en savoir plus sur la création Now Assist d’une tâche d’approbation, reportez-vous à la section Créer une tâche d’approbation Now Assist.

Tickets

Vous pouvez afficher tous les tickets IA affectés et non affectés dans une vue de liste dans le Tour de contrôle IA.

Traduction automatique

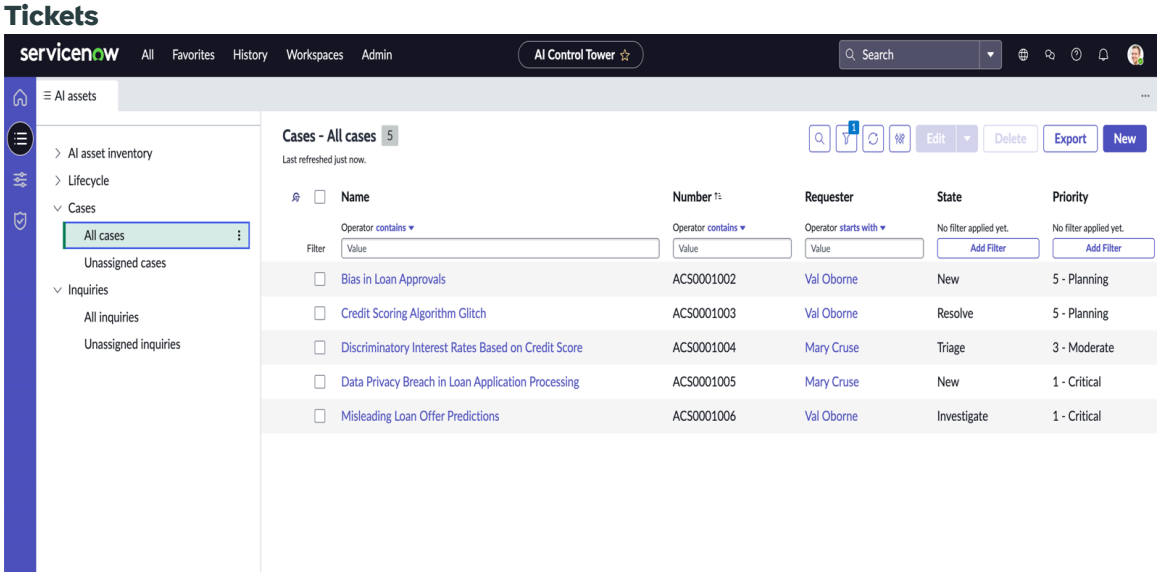
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue de liste des tickets

Vous pouvez afficher tous les tickets dans une vue de liste. Vous pouvez effectuer des actions telles que rechercher, filtrer, actualiser et personnaliser les fonctionnalités de liste dans la vue de liste.

Sélectionnez un ticket dans la liste, sélectionnez **Modifier-Plus d'actions** pour vous affecter le ticket, ou sélectionnez **Supprimer** ou **exporter** le ticket sélectionné. Vous pouvez également sélectionner **Nouveau** pour créer un nouveau ticket IA.

L'image suivante affiche tous les tickets IA dans une vue de liste.



Pour plus d'informations sur la création de tickets IA à partir de l'onglet Tickets IA dans l'espace de Tour de contrôle IA travail, consultez Créer un ticket IA dans le Tour de contrôle IA

[store-future: BEGIN review]

Questions

Vous pouvez afficher toutes les questions affectées et non affectées dans une vue de liste dans le Tour de contrôle IA.

Vue de liste de questions

La section Requêtes affiche toutes les requêtes AI dans une vue de liste.

Vous pouvez effectuer des actions telles que rechercher, filtrer, actualiser et personnaliser répertorier les demandes dans la vue de liste.

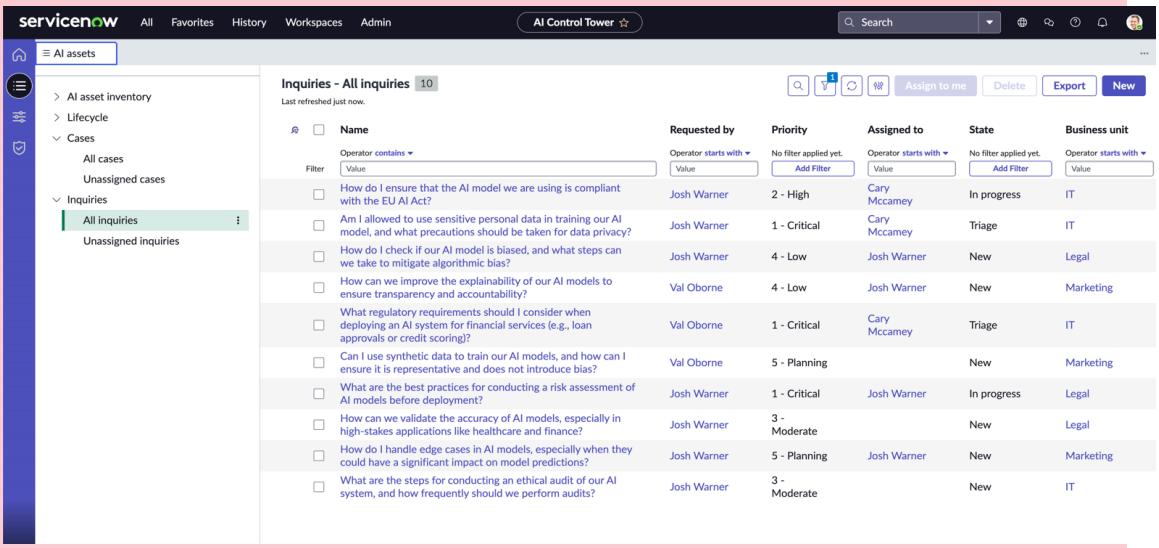
Sélectionnez une demande dans la liste, cliquez sur **Me l'affecter** pour vous affecter la question ou sur **Supprimer** ou **exporter** la demande sélectionnée. Vous pouvez également cliquer sur **Nouveau** pour créer une nouvelle question IA.

L'image suivante affiche toutes les demandes de l'IA dans une vue de liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Questions



Pour plus d'informations sur la création de demandes IA à partir de l'onglet Tickets IA dans l'espace de Tour de contrôle IA travail, voir Créer un problème IA dans Tour de contrôle IA

[End]

[store-future: BEGIN review]

Stratégies et objectifs IA

Vous pouvez suivre et surveiller la progression de vos priorités stratégiques, de vos objectifs, de vos éléments de planification et de vos éléments d'exécution, des projets et des demandes classés comme Intelligence artificielle dans d'autres ServiceNow applications.

Stratégies

Les actions d'un plan stratégique et ses priorités stratégiques qui aident à orienter votre plan stratégique organisationnel vers votre objectif. Les priorités stratégiques sont les objectifs de vos plans organisationnels. Les priorités stratégiques vous permettent d'atteindre vos objectifs sur une période spécifique. Les priorités stratégiques sont également connues sous le nom de domaines stratégiques ou de stratégies à long terme.

Objectifs

Les objectifs désignent les objectifs qu'une organisation définit pour elle-même afin d'atteindre ses plans organisationnels. Les objectifs sont généralement de nature qualitative. Les objectifs doivent être ambitieux et sont censés motiver vos équipes et les mettre au défi.

Surveillance des éléments liés à l'IA

Avec Planification stratégique, vous pouvez suivre et surveiller l'évolution de vos priorités stratégiques, de vos objectifs, de vos éléments de planification et de vos éléments d'exécution, des projets et des demandes classés comme intelligence artificielle dans le Espace de travail de la planification stratégique. Pour plus de détails, voir Managing goals in Strategic Planning Workspace .

Avec Cadre de travail des objectifs, vous pouvez suivre et surveiller l'évolution de vos priorités stratégiques et de vos objectifs classés comme intelligence artificielle dans l'application

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cadre de travail des objectifs . Pour plus de détails, voir Managing goals using Goal Framework or Goal Framework for SPM .

Avec PPM Standard, vous pouvez suivre et surveiller les risques, les problèmes, les décisions, les actions et les changements de vos projets classés comme Intelligence artificielle dans Gestion des projets ou Espace de travail du projet, ou l'objectif principal ou la priorité stratégique associés aux projets et classés comme Intelligence artificielle dans Cadre de travail des objectifs ou Espace de travail de la planification stratégique. Pour en savoir plus, consultez Create a project from Project Workspace et Add a RIDAC record to a project in Project Workspace .

[End]

Configurations

Explorez la page Configurations pour gérer et gouverner ServiceNow® les Tour de contrôle IA actifs IA.

La page **Configurations** contient les sections suivantes pour gérer le workflow de Tour de contrôle IA:

- Données
- Contrôles
- Configuration multi-instances
- Configuration de la découverte IA
- Playbooks

Remarque :
L'administrateur de l'IA peut accéder aux configurations et les modifier.

Pour en savoir plus sur la configuration Tour de contrôle IA, reportez-vous à la section Configurer Tour de contrôle IA

Pour plus d'informations sur l'achèvement du cycle de vie des actifs IA, consultez Cycle de vie complet des actifs IA

Pour plus d'informations sur la configuration de la gestion multi-instances pour Tour de contrôle IA, voir Configurer la gestion multi-instances pour Tour de contrôle IA

Pour plus d'informations sur la configuration de LLM tiers à l'aide Tour de contrôle IA de , consultez Configurer des LLM tiers à l'aide de Tour de contrôle IA

Pour plus d'informations sur la création d'un Tour de contrôle IA workflow Playbook, voir Créer un Tour de contrôle IA workflow Playbook

Données

Explorez la section Données de la page Configurations du .Tour de contrôle IA

La section **Données** dispose de deux options :

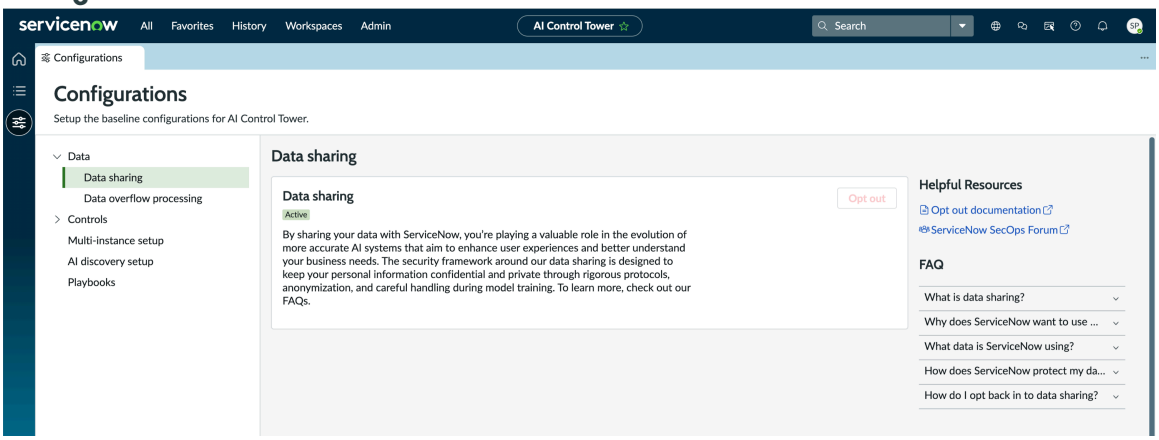
Partage de données

Par défaut, le partage de données est actif. Vous pouvez désactiver Tour de contrôle IA et partager vos données avec pour ServiceNow améliorer la précision de l'IA, améliorer l'expérience utilisateur et mieux comprendre les besoins de l'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

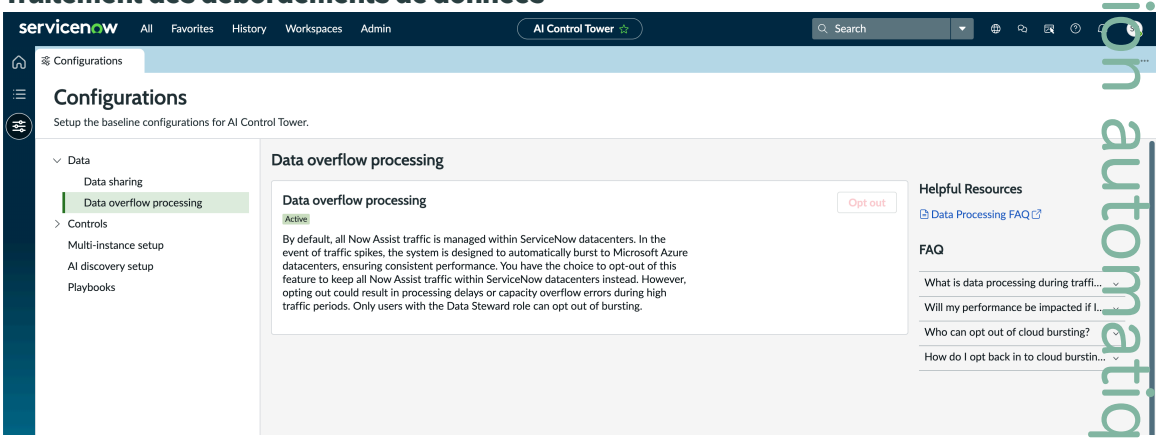
Partage de données



Traitement des débordements de données

Par défaut, tout le Now Assist trafic est géré au sein ServiceNow des centres de données. En cas de pics de trafic, le système redirige automatiquement vers Microsoft Azure les centres de données pour maintenir les performances. Vous pouvez désactiver cette fonctionnalité pour conserver tout le Now Assist trafic exclusivement dans ServiceNow® les centres de données. Par défaut, le traitement du débordement de données est inactif.

Traitement des débordements de données



Traduction automatique

Remarque :
Les fonctionnalités de partage des données et de traitement des débordements de données sont disponibles pour une instance de sous-production en mode lecture seule, lorsque la configuration multi-instances est configurée et active.

Contrôles

Explorez la section **Contrôles** sur la page des configurations du Tour de contrôle IA.

Développez la section **Contrôles** pour explorer les deux sous-sections :

- Approbations
- Fournisseurs de modèles IA

Approbations

Explorez la section **Approbations** sur la page Configurations de Tour de contrôle IA.

Approbation de l'administrateur IA requise

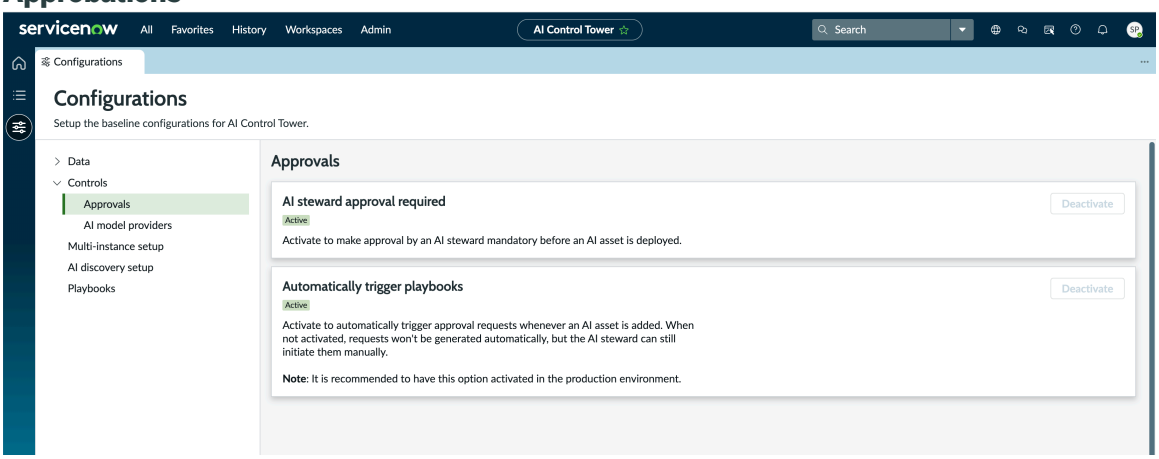
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque le contrôle requis par approbation de l'administrateur des IA est actif, le déploiement des actifs est bloqué jusqu'à ce qu'il reçoive une approbation de l'administrateur des IA. Ce contrôle est inactif par défaut, mais peut être activé pour approbation requise avant de déployer un actif IA.

Déclencher automatiquement les playbooks

L'activation du déclenchement automatique du contrôle des playbooks déclenche des demandes d'approbation pour les actifs d'IA. Lorsqu'il est inactif, seul l'administrateur IA peut initier des demandes manuellement. Il est recommandé d'activer ce contrôle dans l'environnement de production.

Approbations



Fournisseurs de modèles IA

Explorez la section Fournisseurs de modèles IA pour configurer la disponibilité des modèles IA activés via Tour de contrôle IA.ServiceNow®

Les fournisseurs de modèles IA vous permettent de sélectionner l'acheminement des données, de gérer les LLM et SLM tiers et de configurer les LLM tiers en sélectionnant les fournisseurs de modèles autorisés.

Acheminement des données et fournisseurs de modèles

Le routage des données est une technologie par laquelle les demandes LLM et SLM sont acheminées vers le centre de données le plus approprié. Cette technologie permet d'optimiser le trafic de données, ce qui réduit la latence et accélère les temps de réponse.

La section Acheminement des données et fournisseurs de modèles vous permet d'acheminer des demandes de modèles IA et de sélectionner les fournisseurs de modèles autorisés.

Il existe deux types d'acheminement des données :

Acheminement des données régionales

L'acheminement des données régionales achemine les demandes LLM et SLM vers les centres de données de votre région. Par exemple, si vous êtes dans la région APJC (Asie-Pacifique, Japon et Chine), ces demandes peuvent être acheminées vers le centre de données le plus approprié de la région APJC. L'acheminement des données régionales peut parfois être mandaté par les gouvernements de régions spécifiques.

Acheminement des données globales

Lorsque vous optez pour l'acheminement global des données, les demandes LLM et SLM sont acheminées vers le centre de données le plus approprié au niveau mondial.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez configurer les fournisseurs LLM tiers à l'aide de l'option de modification en choisissant l'acheminement des données régional ou global et en sélectionnant tous les fournisseurs de modèles autorisés.

Pour plus d'informations sur la configuration des LLM tiers pour les marchés réglementés et les régions AMS et EMEA, voir Exploration des LLM tiers et de la configuration de l'acheminement des données

Pour en savoir plus sur la configuration des LLM tiers via la configuration de l'acheminement des données pour la région APJC, consultez Configurer des LLM tiers à l'aide de Tour de contrôle IA

Secours et débordement

Secours

Si vous avez des systèmes ServiceNow® d'IA actifs qui ne sont pas pris en charge par vos fournisseurs de modèles activés, le « mécanisme de secours » permet à ces systèmes de continuer à fonctionner avec leurs fournisseurs par défaut. Toutefois, si vous choisissez de ne pas activer le secours, ces systèmes d'IA doivent être désactivés. Les systèmes d'IA déployés sur des fournisseurs de secours sont conformes à la liste des fournisseurs approuvés.

Remarque :
La solution de secours est activée par défaut et peut être modifiée.

Retombée

Les déploiements régionaux de modèles d'IA peuvent connaître une capacité limitée, ce qui peut entraîner une limitation du débit des demandes et avoir un impact sur les performances. L'activation du débordement peut aider à éviter ces problèmes de performances. Dans ServiceNow®, seul Azure OpenAI effectue actuellement ce changement.

Remarque :
La fonctionnalité de débordement devient active ou activée lorsqu'Azure OpenAI est sélectionné.

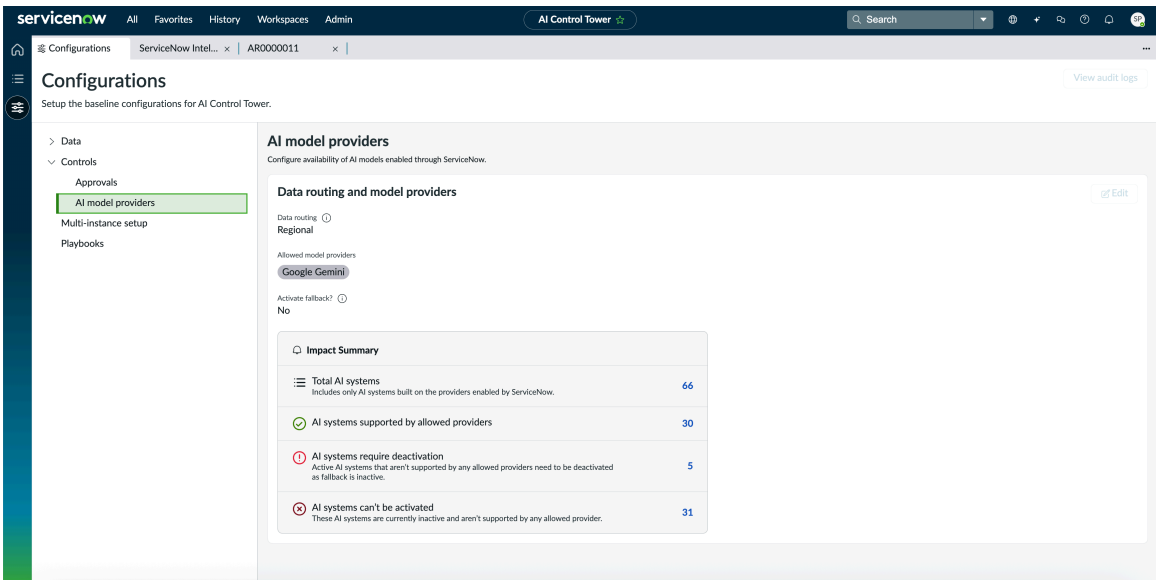
Résumé de l'impact

Le résumé de l'impact est déterminé par les fournisseurs de modèles autorisés choisis et l'état du secours, qui est actif ou inactif. Le secours affecte considérablement la façon dont les données récapitulatives de l'impact apparaissent dans la table récapitulative de l'impact.

Traduction automatique

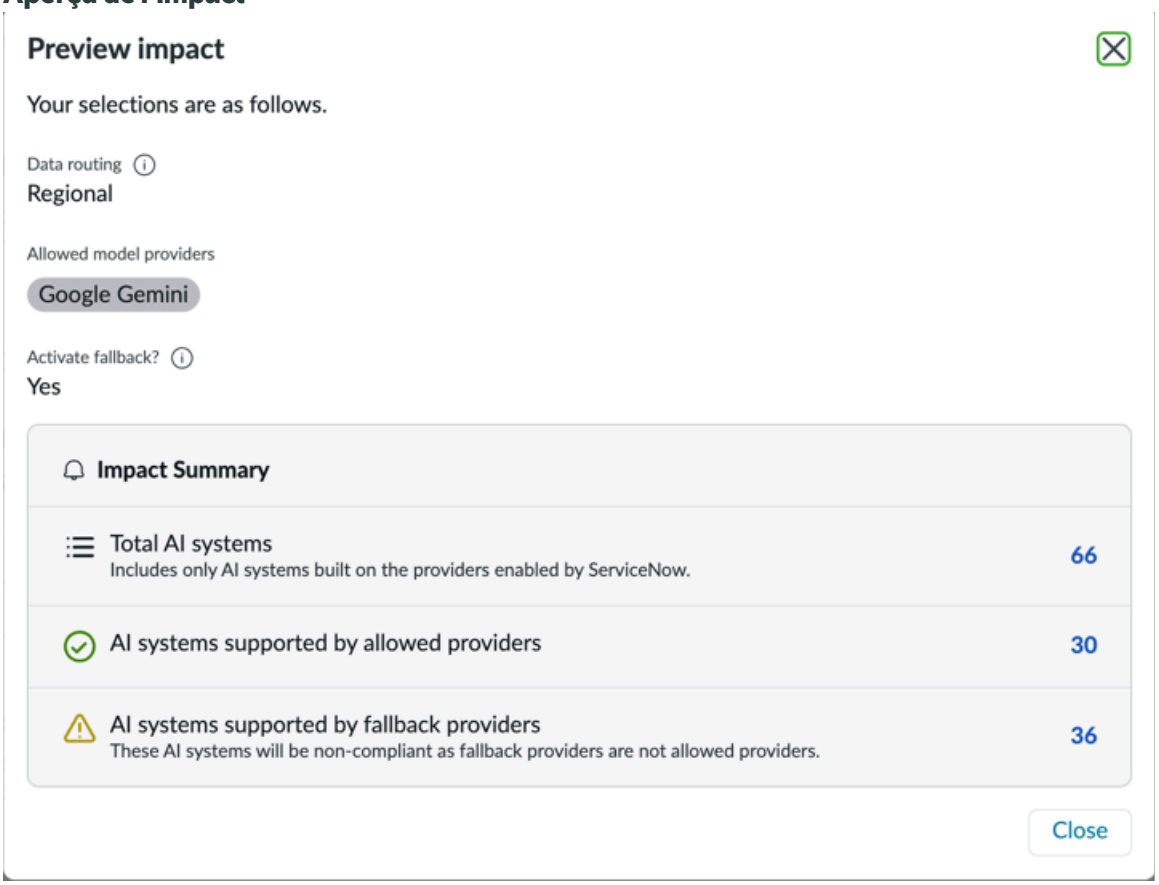
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fournisseurs de modèles IA



Vous pouvez utiliser l'option d'édition pour sélectionner Oui ou Non afin d'activer le secours. Avant d'enregistrer, vous pouvez sélectionner Aperçu de l'impact pour examiner et confirmer toutes vos sélections.

Aperçu de l'impact



Examinons les données de la table Résumé de l'impact pour les deux scénarios suivants.

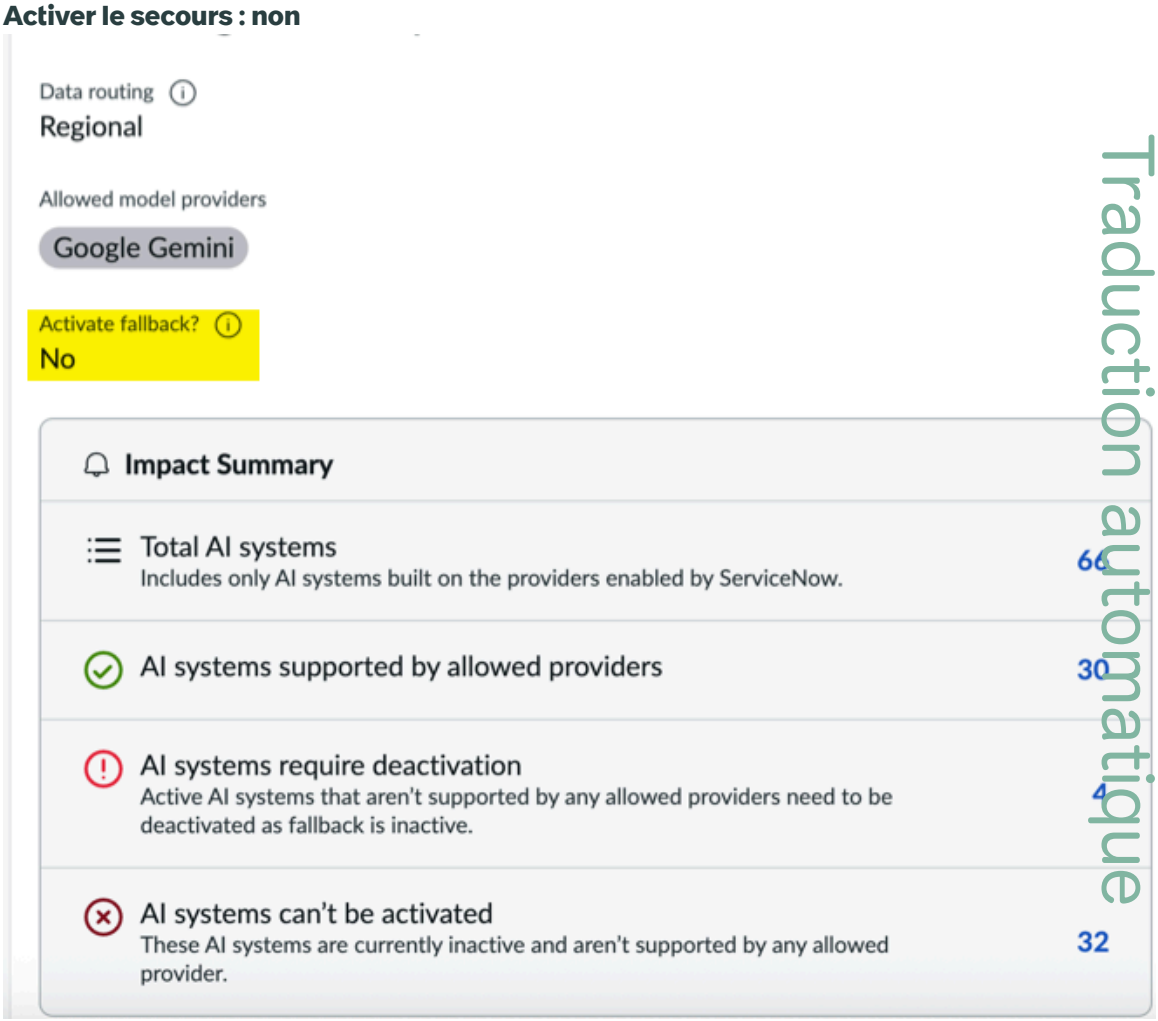
Activer le secours : non

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Nombre total de systèmes d'IA : affiche tous les systèmes d'IA pris en charge par les fournisseurs de modèles autorisés.
- Systèmes IA pris en charge par les fournisseurs autorisés : affiche les systèmes IA avec des ensembles de compétences pris en charge par les fournisseurs.
- Les systèmes IA nécessitent une désactivation : répertorie tous les systèmes IA actifs qui ne bénéficient pas du soutien du fournisseur et doivent être désactivés, car l'option de secours n'est pas activée.
- Les systèmes IA ne peuvent pas être activés : affiche tous ces systèmes qui sont actuellement inactifs et ne sont pris en charge par aucun fournisseur.

Activer le secours : non



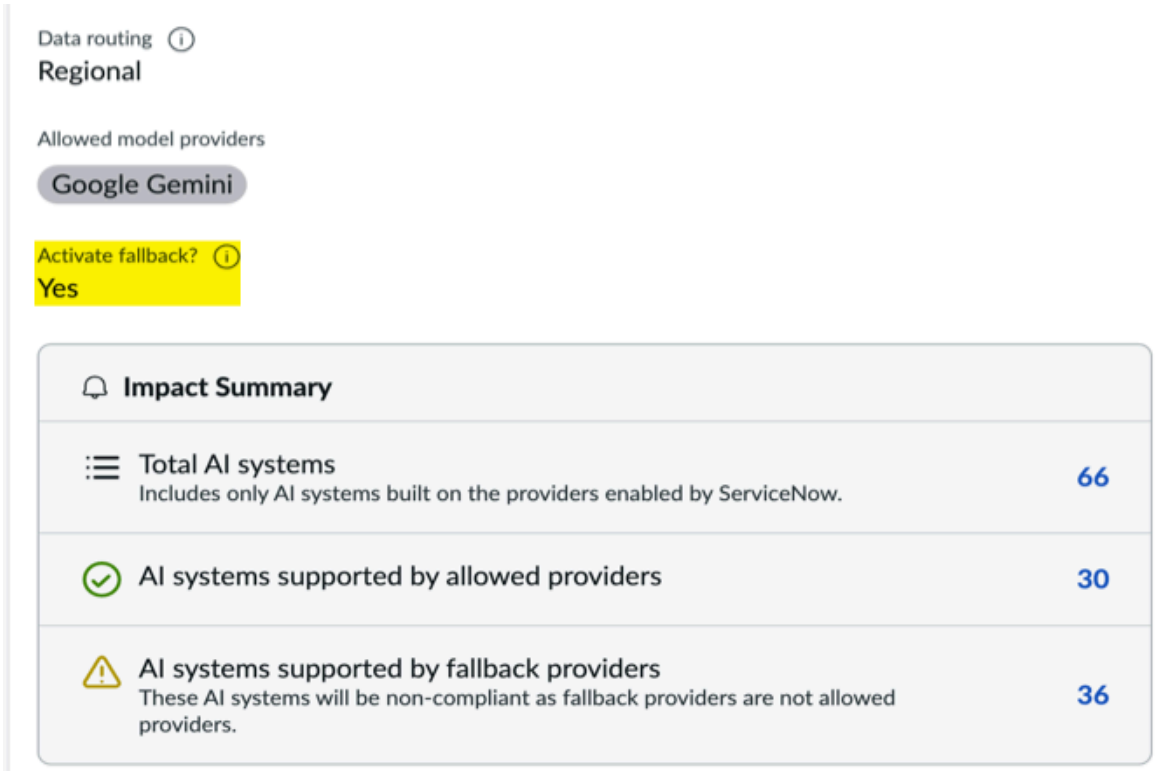
Activer le secours : oui

- Nombre total de systèmes d'IA : affiche tous les systèmes d'IA pris en charge par les fournisseurs de modèles autorisés.
- Systèmes IA pris en charge par les fournisseurs autorisés : affiche tous les systèmes IA avec des ensembles de compétences pris en charge par les fournisseurs.
- Systèmes IA pris en charge par les fournisseurs de secours : affiche les systèmes d'IA non conformes comme fournisseurs de secours non autorisés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer le secours : oui

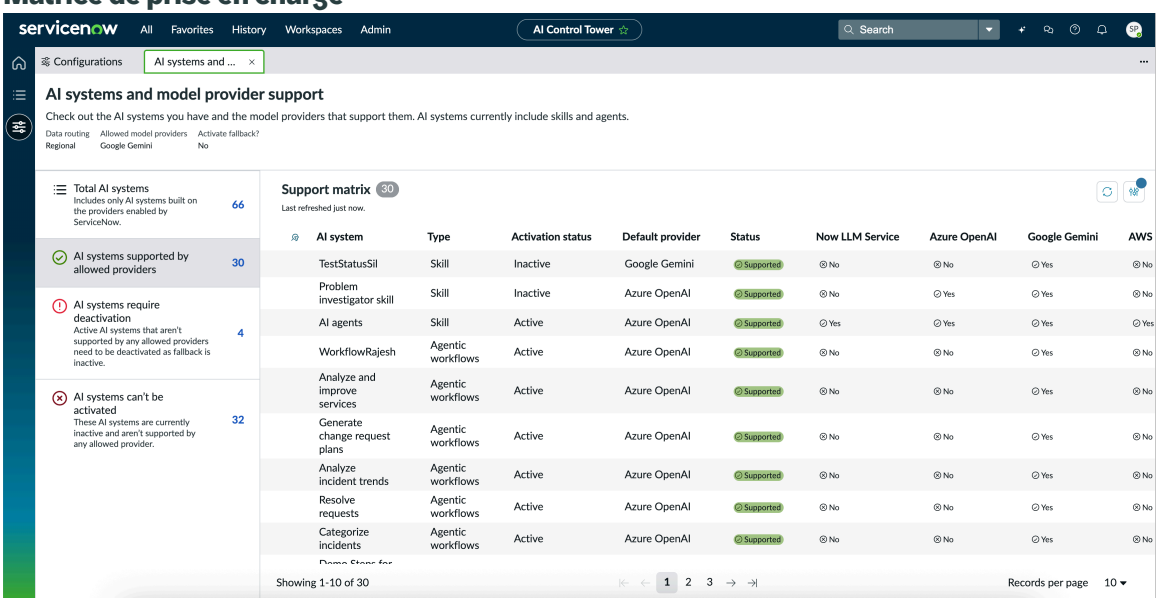


Remarque :
Les entrées de la table récapitulative de l'impact changent en fonction de l'état de secours.

Lorsque vous sélectionnez une entrée dans la table, la page Matrice de support s'affiche avec ces entrées sélectionnées, ce qui vous permet de mettre à jour votre liste personnalisée.

La matrice de support affiche tous les systèmes d'IA dont vous disposez et les fournisseurs de modèles pour les prendre en charge.

Matrice de prise en charge



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration multi-instances

La configuration multi-instances permet à une instance prod (manager) de contrôler, de gérer et de communiquer avec plusieurs instances de sous-production (gérées) pour Tour de contrôle IA.

Synchronisation des actifs IA

La configuration multi-instances synchronise les règles pour les instances de sous-production à partir de l'instance de production.

Informations d'inventaire IA

Vous pouvez inclure les instances de sous-production que vous souhaitez synchroniser avec l'instance de production. Cela synchronise les informations d'inventaire IA entre les instances.

Lorsqu'elle est configurée, la tâche planifiée commence à synchroniser les systèmes, les modèles, les invites et les jeux de données d'IA. Avec la version de septembre, la tâche a été améliorée pour inclure également la synchronisation des agents IA.

Préférence de partage de données

Vous avez la possibilité d'activer la préférence de partage des données. Lorsqu'elle est activée, les préférences de partage des données de la production seront appliquées à toutes les instances de sous-production. Par défaut, la préférence de partage de données est désactivée.

Préférence de traitement et de bursting de débordement de données

Vous avez la possibilité d'activer les préférences de traitement et de rafale de débordement de données. Lorsque cette option est activée, les préférences de débordement et de rafale de données de la production seront appliquées à toutes les instances de sous-production. Par défaut, le traitement des débordements de données et le bursting sont désactivés.

Remarque :
Toutes les préférences mentionnées précédemment pour une instance de sous-production sont disponibles en mode lecture seule, lorsque le mode multi-instances est configuré et activé.

Pour plus d'informations sur la configuration de la gestion multi-instances pour , reportez-vous à Tour de contrôle IA la section Configurer la gestion multi-instances pour Tour de contrôle IA

Pour plus d'informations sur la section Données, voir Données

Playbooks

La liste des modèles Playbook contient un enregistrement de modèles pour le workflow Playbook pour le cycle de vie des Now Assist actifs IA.

Le cycle de vie de l'actif IA s'effectue en trois étapes :

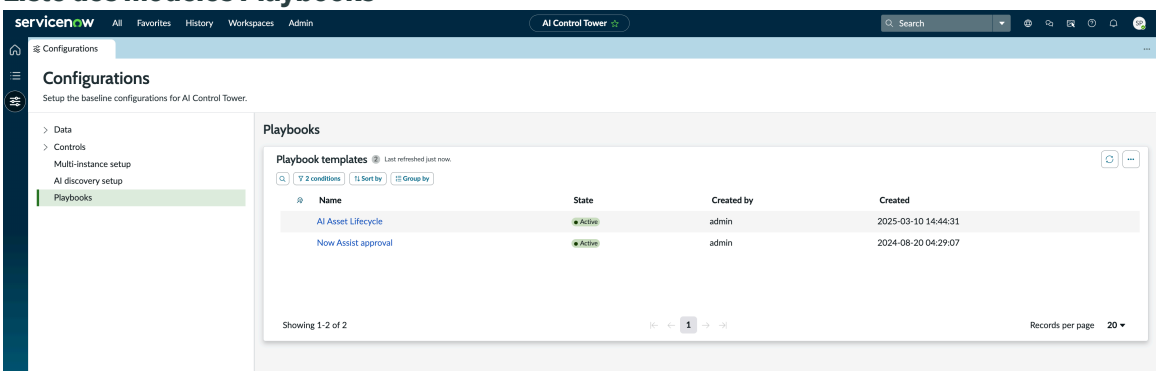
- Évaluer
- Concevoir et tester
- Déployer

Vous pouvez afficher une liste des modèles d'approbation sous Modèles Playbook Now Assist . Vous pouvez créer votre propre workflow de playbook en personnalisant le nombre d'étapes ou en les réorganisant, ainsi qu'en appliquant différentes politiques de sécurité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des modèles Playbooks



Pour plus d'informations sur la création d'un Tour de contrôle IA workflow de playbook pour Now Assist les approbations, reportez-vous à la section Créer un Tour de contrôle IA workflow Playbook.

Portail du propriétaire de produit

Explorez la vue Propriétaire de produit et parcourez les Tour de contrôle IA onglets accessibles pour vous assurer d'une compréhension complète des fonctionnalités.

Vue du propriétaire du produit

La Tour de contrôle IA vue Propriétaire du produit affiche des onglets pour le propriétaire de l'actif IA et les utilisateurs de l'espace de travail. Le propriétaire de l'actif IA peut accéder aux onglets **Vue d'ensemble**, **Valeur** et **Adoption** , et l'utilisateur de l'espace de travail peut accéder à l'onglet **Portefeuille IA** .

Pour plus d'informations sur l'onglet Vue d'ensemble, voir Onglet Ma vue d'ensemble dans Tour de contrôle IA

Pour en savoir plus sur l'onglet Mon portefeuille, consultez Onglet Portefeuille IA dans Tour de contrôle IA

Pour plus d'informations sur l'onglet Valeur, consultez Onglet Valeur dans Tour de contrôle IA

Pour plus d'informations sur l'onglet Adoption, voir Onglet Adoption dans Tour de contrôle IA

Onglet Ma vue d'ensemble dans Tour de contrôle IA

L'onglet **Vue d'ensemble** de la page d'accueil Tour de contrôle IA affiche tous les actifs actifs pour le propriétaire de l'actif et les intendants IA pour les actifs qu'ils gèrent ou possèdent.

Explorer l'onglet Vue d'ensemble

L'onglet **Ma vue d'ensemble** affiche les widgets suivants. Vous pouvez analyser les données de chaque widget.

Ressources

Cette zone affiche tous les actifs appartenant au propriétaire de l'actif, organisés dans les catégories suivantes :

- IA générative
- IA agentique
- Invite IA

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Ensemble de données sur l'IA
- Modèle IA

Actifs par état du cycle de vie

Cette zone affiche l’état du cycle de vie des actifs, organisés dans les catégories suivantes :

- Déployés
- En cours de révision
- Examen de l'administrateur IA
- Prêt pour le déploiement
- Rejeté
- Annulé

Tickets IA par état

Cette zone affiche les tickets actifs classés en **Nouveau** et **Triage**.

Le bouton **Créer un actif IA** est ajouté à la page d’accueil.

Liste des tâches et des tickets

L’onglet **Ma vue d’ensemble** affiche une liste de tâches et de tickets. Vous pouvez afficher toutes les tâches actives qui sont affectées par défaut sous Tâches.

La liste des tâches comprend les colonnes suivantes :

- Numéro
- Priorité
- Brève description
- Affecté à
- État
- Date d'échéance
- Actif en cours de révision

La liste des tickets comprend les colonnes suivantes :

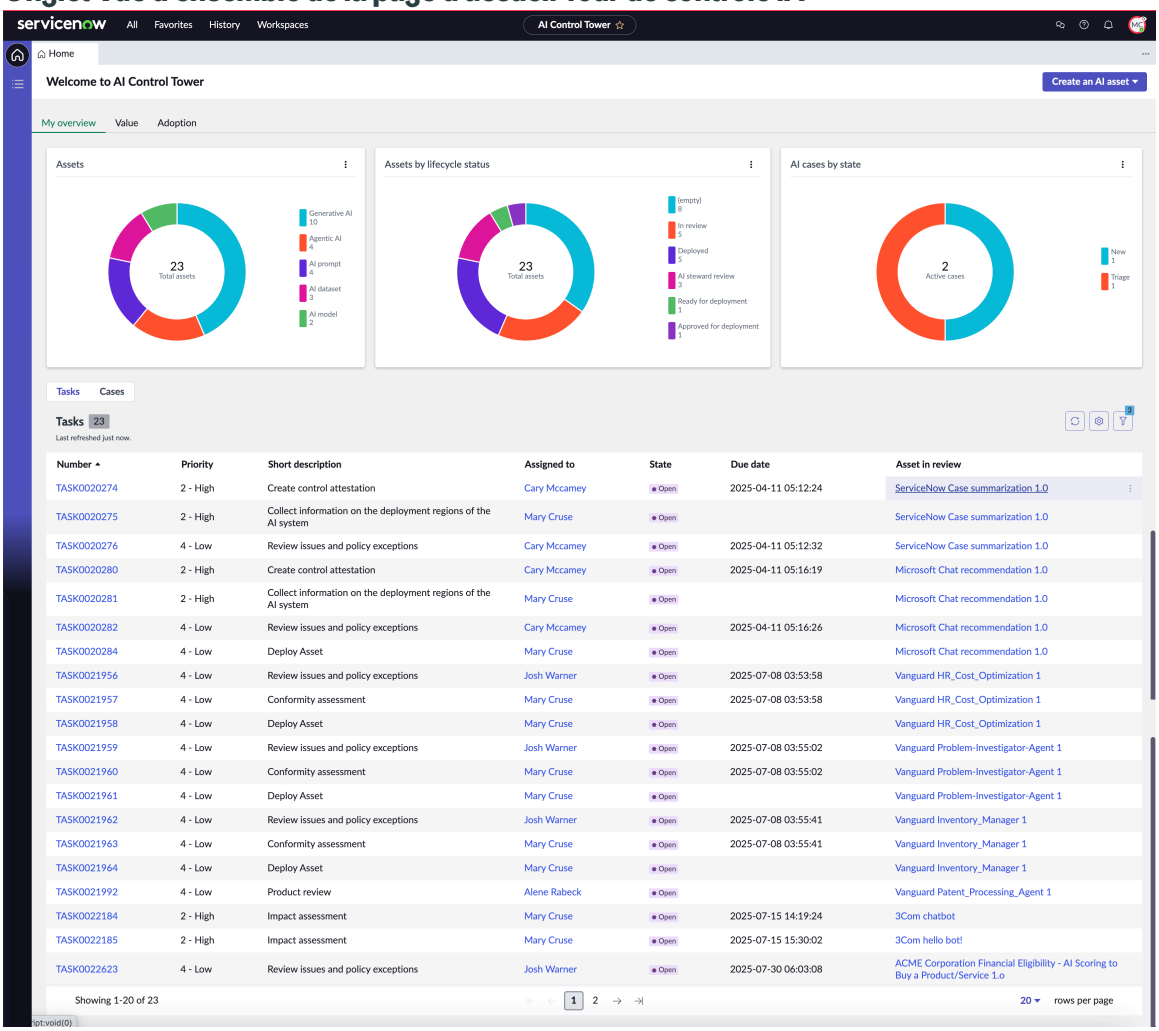
- Nom
- Numéro
- Analyste du ticket
- Groupe d'affectation
- État
- Priorité

L’image suivante affiche les onglets **Vue d’ensemble**, **Valeur** et **Adoption** tels qu’ils apparaissent à un propriétaire d’actif IA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Vue d'ensemble de la page d'accueil Tour de contrôle IA



Onglet Portefeuille IA dans Tour de contrôle IA

L'onglet Portefeuille IA de la page d'accueil Tour de contrôle IA affiche tous les actifs IA, y compris (actifs, inactifs et terminés) pour les utilisateurs de l'espace de travail.

Explorer l'onglet du portefeuille IA

L'onglet Portefeuille IA affiche toutes les ressources IA actives organisées dans les catégories suivantes :

- Systèmes d'IA
- Modèle IA
- Jeux de données
- Invites

L'état du cycle de vie des actifs IA est divisé en catégories suivantes :

- En cours de révision
- Approuvé
- Rejeté
- Déployés
- Mis hors service

Traduction automatique

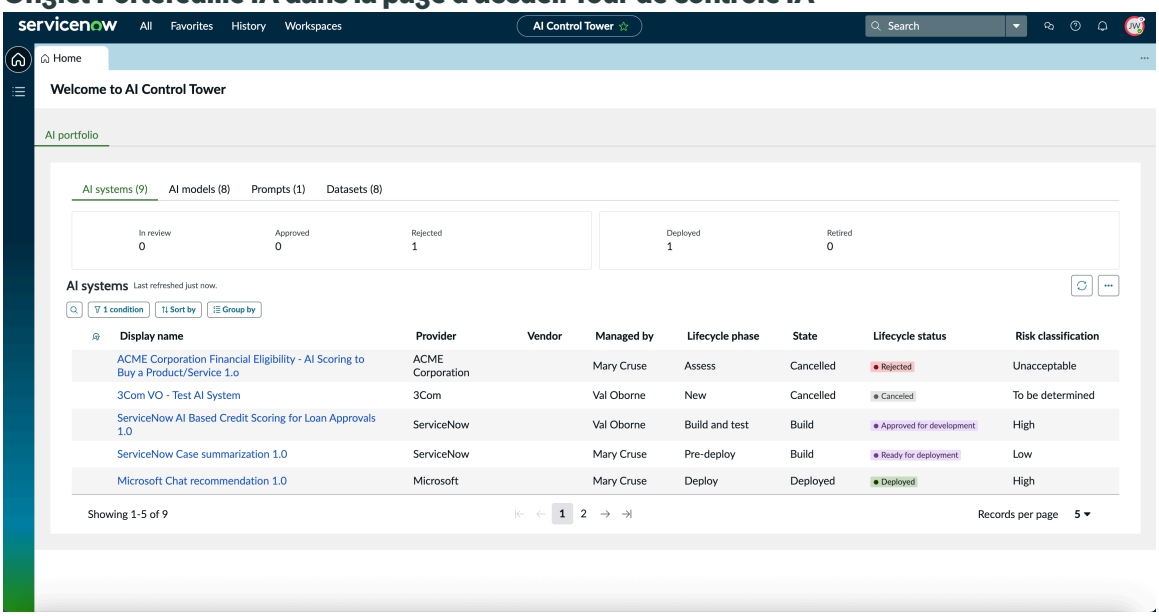
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La liste des actifs IA comprend les colonnes suivantes :

- Nom complet
- Fournisseur
- Fournisseur
- Géré par
- Phase de cycle de vie
- État de l'installation
- État du cycle de vie
- Classification des risques

L'image suivante montre l'onglet **Portefeuille IA** tel qu'il apparaît à l'utilisateur de l'espace de travail.

Onglet Portefeuille IA dans la page d'accueil Tour de contrôle IA



Inventaire des actifs IA

Explorez les définitions d'inventaire des actifs d'IA, les interdépendances avec des exemples.

Vue d'ensemble de l'inventaire des actifs IA

L'inventaire des actifs IA fournit un enregistrement de tous les composants et de leurs connexions qui contribuent à une expérience d'IA. Dans ServiceNow Tour de contrôle IA, les inventaires d'actifs d'IA peuvent être organisés de plusieurs façons. Les organisations peuvent choisir de gérer un ou plusieurs de ces actifs d'IA dans le cadre de leur stratégie globale de gouvernance de l'IA.

- Systèmes d'IA
- Modèles IA
- Ensemble de données d'IA
- Invites IA

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur l'onglet Inventaire des actifs IA apparaissant sur la page d'accueil Tour de contrôle IA , consultez Onglet Inventaire des actifs IA dans Tour de contrôle IA

Définitions de l'inventaire des actifs IA

Explorer les définitions de l'inventaire des actifs IA en détail à l'aide d'exemples.

Systèmes d'IA

Explorer les systèmes d'IA en détail à l'aide d'exemples.

Système IA

> Un système d'IA est un type de programme informatique conçu pour effectuer des tâches qui nécessitent généralement une intelligence humaine, telles que la compréhension du langage, la prise de décisions ou la reconnaissance d'images. Contrairement aux logiciels traditionnels qui fonctionnent sur la base de règles définies, les systèmes d'IA apprennent des données, adaptent leurs actions et peuvent décider par eux-mêmes.

Système IA hiérarchique

> Les systèmes d'IA peuvent être interconnectés, un système dépendant potentiellement des résultats d'un autre, appelé sous-système d'IA. Il est important de reconnaître ces connexions pour surveiller l'utilisation de l'IA et clarifier les responsabilités.

Les outils sont considérés comme des attributs d'un système ou d'un sous-système d'IA. Ils ne sont pas suivis en tant qu'actifs IA distincts dans l'inventaire et n'ont pas de cycle de vie géré par le pour la gouvernance ou l'évaluation de la Tour de contrôle IA valeur. Le concept d'outils est principalement pertinent pour les cas d'utilisation de l'IA agentique, où ils sont liés à des systèmes d'IA lors de la découverte, souvent via des plateformes cloud comme Azure Foundry, AWS ou des processus de découverte internes.

Tour de contrôle IA permet d'identifier et de suivre tous les systèmes d'IA d'une organisation, y compris la façon dont ils sont connectés. Cela prend en charge les évaluations des risques et les audits de l'IA.

Exemples :

- Filtre anti-spam dans Gmail : détermine si les e-mails sont du spam ou non
- Moteur de recommandation Netflix - Suggère des émissions qui pourraient vous plaire
- Logiciel de voiture autonome - Prend des décisions de conduite
- Chatbot comme ChatGPT - Répond aux questions
- Agent de résolution des problèmes IA : utilise d'autres systèmes IA plus petits tels que la synthèse des problèmes et le mappage de propriétaire

Exemple d'un système d'IA

L'application Tour de contrôle IA et l'application Risque et conformité de l'IA jouent un rôle essentiel dans la gestion et la gouvernance de l'utilisation responsable des systèmes d'IA, en particulier dans les domaines à fort enjeu tels que la banque et la finance.

Bien que les risques liés à l'IA s'étendent au-delà de la banque et de la finance, prenons l'exemple d'un système d'IA pour la notation de crédit dans l'approbation des prêts. Ce système interagit avec d'autres modèles, interfaces, outils de surveillance et règles de décision. La Tour de contrôle IA solution et l'application peuvent aider à garantir la Risque et conformité de l'IA conformité et une utilisation responsable lors de la création, de la construction et du déploiement du système d'IA.

Traduction automatique

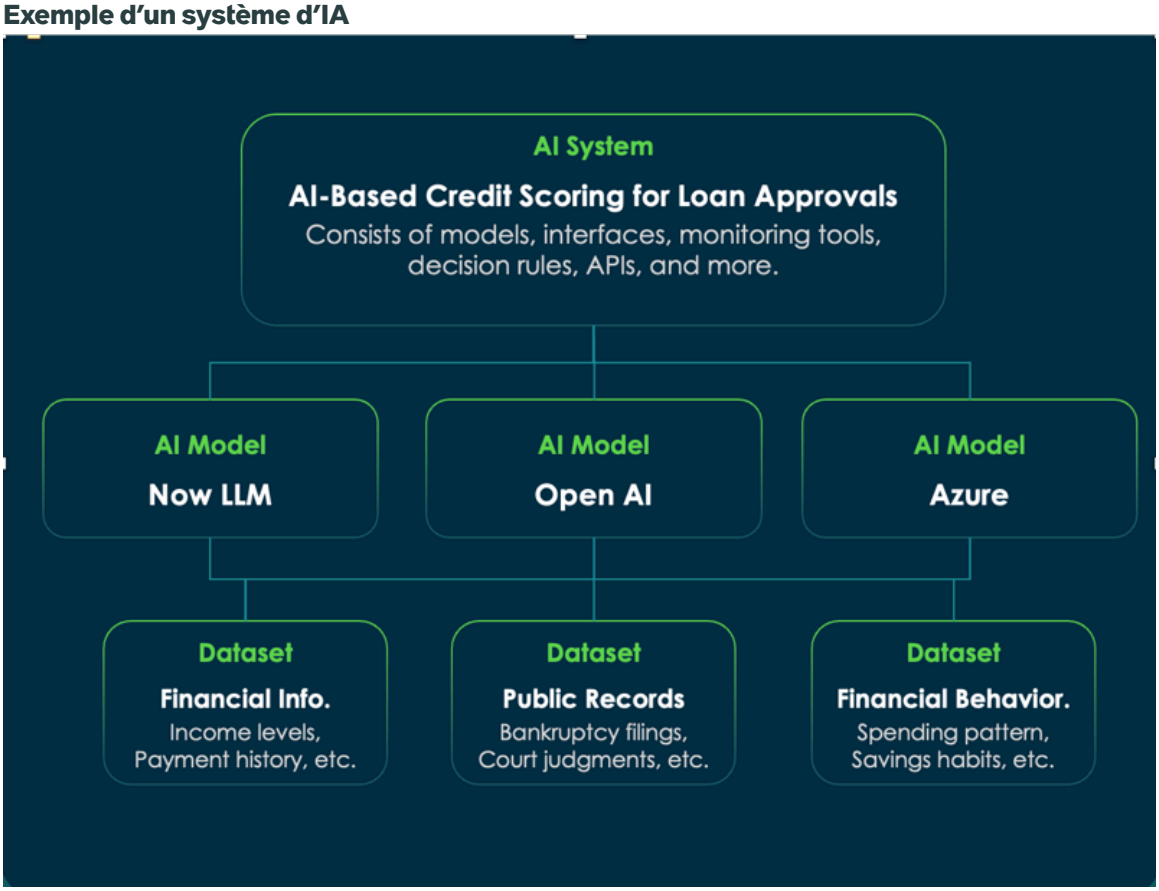
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple, une organisation peut utiliser l'IA pour générer des scores de crédit pour les approbations de prêts et utiliser ces scores pour prendre des décisions d'approbation. Le système d'IA peut recevoir une variété de données provenant des grands modèles de langage (LLM) suivants :

- Now LLM Service: fournit des informations financières, l'historique des paiements, etc.
- Open AI : fournit des détails tels que les dépôts de bilan, les jugements des tribunaux, etc.
- Azure OpenAI: fournit des modèles de dépenses et d'épargne.

La figure de l'exemple suivant illustre comment un système d'IA est interconnecté avec les ensembles de données, les modèles et l'écosystème au sens large.

Exemple d'un système d'IA



Traduction automatique

Modèles IA

Explorer les modèles d'IA en détail à l'aide d'exemples.

Un modèle d'IA agit comme le « cerveau » d'un système d'IA. Il apprend des données précédentes et applique ces connaissances pour faire des prédictions, répondre à des questions ou identifier des modèles. Les modèles sont développés à l'aide de diverses techniques d'entraînement, telles que :

- Apprentissage supervisé
- Apprentissage non supervisé
- Apprentissage par renforcement

Il est important de comprendre quels modèles alimentent vos systèmes d'IA pour surveiller leur exactitude, leur équité et les risques potentiels.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples :

- Modèle de détection de courrier indésirable : marque les e-mails comme courrier indésirable
- Modèle de langue (comme ChatGPT) : génère du texte
- Modèle d'image : reconnaît les objets sur les photos
- Modèle de crédit : prédit qui pourrait ne pas rembourser un prêt

Invites IA

Explorez les invites IA en détail à l'aide d'exemples.

Une invite est une question ou une instruction fournie à un système d'IA, indiquant ce que vous voulez qu'il accomplisse. Les invites sont couramment utilisées dans des outils tels que ChatGPT ou les générateurs d'images.

Certains systèmes d'IA, tels que les systèmes GenAI, nécessitent des invites utilisateur pour fonctionner. Les invites de surveillance peuvent aider à analyser les interactions des utilisateurs avec l'IA et les types de sorties produites.

Exemples :

- Écrivez un poème sur la lune - L'IA écrit un poème
- Traduire hello en espagnol - Hola
- Afficher les robes rouges à moins de 50 $ - Filtre les résultats du commerce électronique
- Résumer cet e-mail : crée un bref résumé

Ensemble de données d'IA

Explorer les ensembles de données sur l'IA en détail avec des exemples.

Un jeu de données d'IA est une collection de données utilisée pour former ou évaluer un modèle d'IA. Vous pouvez le considérer comme une grande feuille de calcul avec des lignes représentant des exemples et des colonnes pour les entités ou les étiquettes. Les jeux de données peuvent également se présenter sous d'autres formats, tels que des images, de l'audio ou de la vidéo. Ils aident les modèles, apprennent des modèles et décident.

La cartographie des ensembles de données d'IA au sein de l'organisation est importante pour suivre les sources de données, la Tour de contrôle IA propriété et d'autres détails clés, ce qui en fait un élément essentiel du programme de gouvernance de l'IA de l'organisation.

Exemples :

- Un ensemble d'images étiquetées (chiens, chats) pour l'entraînement d'un modèle
- Articles et livres pour l'entraînement d'un modèle de langage
- Historique des achats du client pour les recommandations
- Dossiers médicaux pour outils de diagnostic

Comprendre les interdépendances

Explorez les interdépendances des systèmes d'IA, des modèles d'IA et des jeux de données d'IA.

Un système d'IA fonctionne dans le cadre d'un cadre plus large, étroitement lié au modèle d'IA qui alimente ses capacités et les ensembles de données qui façonnent son

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

comportement. Bien que ces éléments soient interdépendants, chacun joue un rôle unique et devrait être clairement identifié pour confirmer une gouvernance efficace.

Négliger un aspect, tel que l'ensemble de données d'entraînement ou le modèle prenant en charge une fonctionnalité d'IA, peut entraîner des évaluations des risques incomplètes, des défis d'audit ou des problèmes de conformité.

Une gouvernance responsable complète de l'IA nécessite une attention particulière à tous ces éléments :

- Faire l'inventaire de chaque système IA
- Identifier le modèle IA associé
- Documenter l'ensemble de données

Pour obtenir un exemple visuel de la façon dont ces éléments interagissent, consultez Exemple d'un système d'IA

Découverte IA d'entreprise

Les entreprises adoptent rapidement des solutions d'IA sur de multiples plateformes telles qu'Amazon Web Services (AWS), Microsoft Azure, Google Cloud Platform (GCP), Databricks, PowerBI et bien d'autres, ce qui entraîne une gestion fragmentée des actifs d'IA et une complexité accrue des intégrations.

Principales options

Inventaire des actifs IA unifié

Regroupe la découverte et la gestion des actifs d'IA, y compris les agents, les modèles, les invites et les outils d'AWS, d'Azure, de GCP et d'autres plateformes dans un registre unique.

Visibilité et contrôle

Élimine les silos en agrégeant les actifs d'IA de toutes les principales plateformes, permettant une gestion et une supervision holistiques, dans les environnements cloud, locaux et hybrides. L'administrateur de l'IA a une visibilité sur toutes les connexions et intégrations qu'il a définies pour pouvoir maintenir la surveillance et accéder aux connexions actives. Permettre aux administrateurs de choisir de manière sélective les actifs et les environnements à synchroniser.

Pour plus d'informations sur la section de configuration de découverte IA, voir Configuration de la découverte IA

Configuration de la découverte IA

La page de configuration de Découverte IA vous permet de configurer vos paramètres pour détecter des actifs IA à partir de plateformes basées sur le cloud telles qu'AWS et Azure en créant des connexions hyperscaler.

Vue d'ensemble de découverte IA

La page de configuration de découverte IA est accessible aux administrateurs IA sur la page de configurations de Tour de contrôle IA. Sur cette page, vous pouvez trouver une liste de sources de données affichées en colonnes :

- Alias de connexion
- État
- Type
- Total des actifs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Fréquence d'exécution
- État de la dernière exécution
- Nouveaux actifs
- Dernière exécution
- Dernière exécution réussie

Les agents sont détectés en fonction de la fréquence d'exécution définie, mais vous pouvez également détecter manuellement des agents ou collecter des données d'utilisation en sélectionnant une connexion et en choisissant l'option Exécuter. Les administrateurs de l'IA peuvent effectuer cette action, y compris activer ou désactiver la connexion de l'hyperscaler en sélectionnant la colonne État dans la liste. Les administrateurs peuvent ajuster la fréquence d'exécution en accédant à l'alias de connexion.

Remarque :
Désinstallez le module d'extension AWS Découverte IA avant d'installer le module d'extension Découverte IA (sn_ai_disc) pour utiliser la configuration de découverte IA.

Voici deux types de cas d'utilisation de la connexion avec des environnements hyperscaler.

Découverte IA

Pour détecter des actifs IA à partir de plateformes basées sur le cloud.

Utilisation

Pour traiter les données d'utilisation et les données sont visibles sur la page Analyse des performances pour chaque agent détecté.

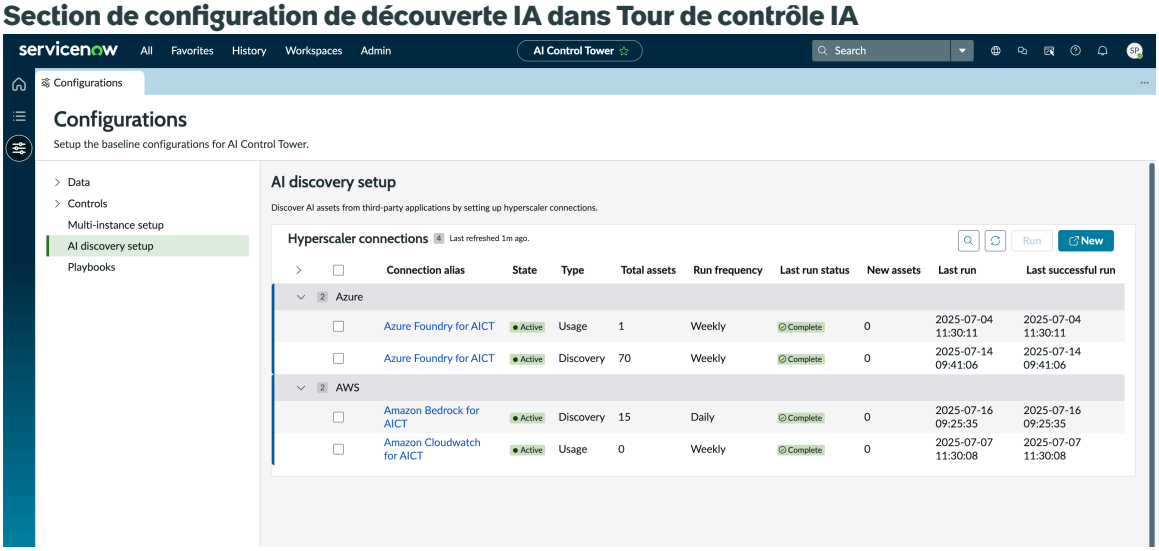
Remarque :
Assurez-vous que la tâche de collecte de données quotidienne de découverte IA est active, car elle est l'élément clé de la collecte des données.

Pour plus d'informations sur les Hyperscalers, consultez Hyperscalers

Pour plus d'informations sur la création de connexions hyperscaler à partir d'Azure Foundry, consultez Fonderie Azure.

Pour plus d'informations sur la création de connexions hyperscaler à partir d'AWS, reportez-vous à la section AWS.

Section de configuration de découverte IA dans Tour de contrôle IA



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Hyperscalers

Les hyperscalers sont de grands centres de données qui fournissent aux entreprises une infrastructure numérique, une puissance de traitement et des solutions de stockage étendues. Les hyperscalers fournissent généralement des services à la demande et utilisent des milliers de serveurs dotés de fonctionnalités de mise en réseau avancées.

Voici quelques exemples de connexions des hyperscalers avec des plateformes basées sur le cloud :

- AWS
- Fonderie Azure
- Google Cloud Platform

Pour plus d'informations sur la création de connexions hyperscaler, voir Création de connexions hyperscaler

Création de connexions hyperscaler

Créez des connexions hyperscaler avec des plateformes basées sur le cloud pour détecter les actifs et leur utilisation.

Fonderie Azure

Explorez la procédure de connexion à l'hyperscaler avec Azure Foundry.

Les agents Azure Foundry peuvent être divisés en :

- Agents Azure Cognitive Services (AI Foundry)
- Agents Azure Machine Learning Services (AI Hub).

Remarque :
Actuellement, ServiceNow s'intègre aux agents Azure Machine Learning Services (AI Hub).

Pour configurer les connexions hyperscaler pour la découverte et l'utilisation des actifs à partir d'agents Azure Machine Learning Services (AI Hub), procédez comme suit :

1. Configurer le portail Azure
2. Se connecter à Azure partir de ServiceNow

Connexion Hyperscaler avec Azure

Explorez la procédure de connexion à l'hyperscaler avec Azure.

Pour configurer les connexions Hyperscaler pour la découverte et l'utilisation des actifs à partir d'Azure, procédez comme suit :

Configurer le portail Azure

Se connecter à Azure partir de ServiceNow

Configurer le portail Azure

Configuration du Azure portail.

Avant de commencer
Rôle requis : Azure admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Connectez-vous au Azure portail en tant qu'administrateur Azure .
2. Accédez à la **Fonderie Azure AI**.
3. Ouvrez la **ressource HUB IA** contenant les agents.
4. Sélectionnez **Contrôle d'accès (IAM).**
5. Sélectionnez **l'icône + Ajouter** pour **ajouter l'affectation d'un rôle**.
6. Ajouter les rôles **Services cognitifs : Contributeur IA ouvert** et **Contributeur** à Principal du service (utilisateur d'intégration).

   Les informations d'identification ServiceNow utilisées pour se connecter à Azure sont les informations d'identification du principal du service (utilisateur d'intégration).

Que faire ensuite

Se connecter à Azure partir de ServiceNow

Se connecter à Azure partir de ServiceNow®

Connexion à Azure partir de ServiceNow pour une connexion hypserscaler.

Effectuez les actions suivantes à partir de pour la découverte et l'utilisation des ServiceNow actifs à partir de Azure:

- Créer une connexion hyperscaler pour la découverte d'actifs à partir de Azure Foundry
- Créer une connexion hyperscaler pour les données d'utilisation de Azure Foundry
- Créer un alias de connexion pour Azure Foundry
- Créer une connexion HTTP pour Azure Foundry
- Créer un alias d'informations d'identification (spécifique à l'utilisateur)

Créer une connexion hyperscaler pour la découverte d'actifs à partir de Azure Foundry

Utilisez l'espace de travail pour créer une connexion hyperscaler pour la Tour de contrôle IA découverte d'actifs à partir de Azure Foundry.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Assurez-vous que le module d'extension Découverte IA (sn_ai_disc) est installé.

- ○ Avec l'application GenAI Controller pour Now Assist.
- ○ Avec Tour de contrôle IA application.

Procédure

1. Connectez-vous au portail Azure et assurez-vous d'activer vos rôles.
2. Accédez à la **Tous** > **Tour de contrôle IA** > **Configuration** > **Configuration de la découverte IA**.
3. Sélectionnez Configurer maintenant pour créer une nouvelle connexion ou, **s'il** existe des alias de connexion, sélectionnez **Nouveau**.
   Une nouvelle page d'enregistrement de source de données IA s'affiche.
4. Entrez l'alias de connexion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur la création d'un alias de connexion pour Azure, consultez Créer un alias de connexion pour Azure Foundry

5. Sélectionnez la configuration source : Azure
6. Sélectionnez le type **Découverte** pour détecter les actifs IA.
7. Sélectionnez la fréquence d'exécution **Quotidienne**, **Hebdomadaire** ou **Mensuelle**.
8. Sélectionnez l'heure d'exécution de la journée.
   L'heure d'exécution de la journée dépend de la fréquence d'exécution.
9. Enregistrez l'enregistrement.

   Pour ajouter les informations sur Azure à l'alias de connexion, vous devez créer une connexion HTTP sous l'enregistrement d'alias de connexion.

   Pour plus d'informations sur la création d'une nouvelle connexion HTTP pour Azure, consultez Créer une connexion HTTP pour Azure Foundry

   L'alias de connexion a été ajouté à la page de configuration de Découverte IA.
10. Entrez la connexion HTTP et assurez-vous que la connexion HTTP nouvellement créée apparaît active dans la section Connexions de la page des alias de connexion et d'informations d'identification.

    La connexion de l'hyperscaler est créée et vous pouvez afficher la connexion sur la configuration de découverte IA. Si une connexion est active, elle s'exécutera en fonction du calendrier donné. Pour l'exécuter manuellement, sélectionnez l'alias de connexion requis et sélectionnez **Exécuter** pour détecter tous les agents d'Azure Foundry à Tour de contrôle IA.

    Pour afficher tous les actifs détectés à partir d'Azure Foundry, vous les voyez dans la vue d'inventaire des actifs IA dans la page Ressources IA.

Créer une connexion hyperscaler pour les données d'utilisation de Azure Foundry

Utilisez l'espace Tour de contrôle IA de travail pour créer une connexion hyperscaler pour les données d'utilisation de Azure Foundry.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Assurez-vous que le module d'extension Découverte IA (sn_ai_disc) est installé.

- Avec l'application GenAI Controller pour Now Assist.
- Avec Tour de contrôle IA application.

Procédure

1. Connectez-vous au Azure portail et assurez-vous d'activer vos rôles.
2. Accédez à la **Tous** > **Tour de contrôle IA** > **Configuration** > **Configuration de la découverte IA**.
3. Sélectionnez Configurer maintenant pour créer une nouvelle connexion ou, **s'il** existe des alias de connexion, sélectionnez **Nouveau**.
   La page du nouvel enregistrement de la source de données IA s'affiche.
4. Entrez l'alias de connexion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur la création d'un alias de connexion pour Azure, consultez Créer un alias de connexion pour Azure Foundry

5. Sélectionnez la configuration source : Azure
6. Sélectionnez le type **d'utilisation** pour charger les données d'utilisation des actifs.
7. Sélectionnez la fréquence d'exécution **Quotidienne**, **Hebdomadaire** ou **Mensuelle**.
8. Sélectionnez l'heure d'exécution de la journée.
   L'heure d'exécution de la journée dépend de la fréquence d'exécution.
9. Enregistrez l'enregistrement.

   Pour ajouter les informations sur Azure à l'alias de connexion, vous devez créer une connexion HTTP(s) sous l'enregistrement d'alias de connexion. Pour plus d'informations sur la création d'une nouvelle connexion HTTP(s) pour Azure, consultez Créer une connexion HTTP pour Azure Foundry

   L'alias de connexion a été ajouté à la page de configuration de Découverte IA.
10. Entrez la connexion HTTP(s) et assurez-vous que la connexion HTTP(s) nouvellement créée apparaît active sous Connexions sur la page des alias de connexion et d'informations d'identification.

    La connexion de l'hyperscaler est créée et vous pouvez afficher la connexion sur la configuration de découverte IA. Si une connexion est active, elle s'exécutera en fonction du calendrier donné. Pour l'exécuter manuellement, sélectionnez l'alias de connexion et sélectionnez Exécuter pour charger les données d'utilisation des ressources d'Azure Foundry vers Tour de contrôle IA.

    Pour afficher les données d'utilisation des actifs, consultez la page de configuration de découverte IA, le type d'alias de connexion et le nombre d'actifs.

Créer un alias de connexion pour Azure Foundry

Utilisez l'espace Tour de contrôle IA de travail pour créer un alias de connexion pour Azure Foundry.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Saisissez la liste de recherche du champ Alias de connexion.
   Lorsqu'elle est ouverte, la liste de recherche affiche une liste des alias de connexion existants ; Vous pouvez sélectionner un alias approprié ou sélectionner **Nouveau** pour accéder à la page Nouvel enregistrement.

   Une nouvelle page d'enregistrement d'alias de connexion et d'informations d'identification s'affiche.
2. Entrez le nom.
3. Entrez l'alias parent : sn_ai_disc_Azure_Foundry_for_AICT
4. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'alias de connexion est configuré

Que faire ensuite
Revenir à l'étape 4 Créer une connexion hyperscaler pour la découverte d'actifs à partir de Azure Foundry

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une connexion HTTP pour Azure Foundry

Utilisez l'espace Tour de contrôle IA de travail pour créer une connexion HTTP pour Azure Foundry.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Ouvrez la page d'enregistrement Alias de connexion et d'informations d'identification.
2. Dans la section **Connexions** , sélectionnez **Nouveau** pour créer une connexion HTTP.
   Une nouvelle page de connexion et d'enregistrement est créée.
3. Entrez le nom.
4. Saisissez les informations d'identification.

   Ces informations d'identification sont spécifiques à l'utilisateur/client. Vous pouvez créer des **informations d'identification OAuth** ou toute autre information d'identification en fonction de vos spécifications.
5. Entrez l'URL de connexion.
6. Entrez l'alias de connexion.
7. Entrez les attributs tels que **l'ID d'abonnement**, le **nom du projet**, **le nom de la ressource**, le **nom du groupe de ressources** et le **nom de l'espace de travail**.
8. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Une nouvelle connexion HTTP est créée.

Que faire ensuite

Revenir à l'étape 10 Créer une connexion hyperscaler pour la découverte d'actifs à partir d'AWS

AWS

Explorez la procédure de connexion hyperscaler avec AWS.

Pour configurer les connexions hyperscaler pour la découverte et l'utilisation des actifs à partir d'AWS, procédez comme suit :

1. Configurer la console AWS
2. Se connecter à AWS à partir de ServiceNow

Connexion Hyperscaler avec AWS

Explorez la procédure de connexion hyperscaler avec AWS.

Pour configurer les connexions Hyperscaler pour la découverte et l'utilisation des actifs à partir d'AWS, procédez comme suit :

1. Configurer la console AWS
2. Se connecter à AWS à partir de ServiceNow

Configurer la console AWS

Configuration d'AWS pour une connexion hyperscaler.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Effectuez les actions suivantes dans l'ordre dans la console AWS :

1. Configurer un utilisateur IAM
2. Configurer un IAM pour la découverte de l'agent
3. Configurer une politique IAM pour la surveillance des exécutions
4. Configurer CloudTrail et CloudWatch dans la console AWS

Configurer un utilisateur IAM

Configuration d'un utilisateur IAM dans la console AWS.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur AWS

Procédure

1. Connectez-vous à https://console.aws.amazon.com
2. Accédez à **IAM**>**Gestion des accès**>**Utilisateurs**.
3. Sélectionnez **Créer un utilisateur** et configurez l'utilisateur avec les stratégies mentionnées dans la section suivante.
   L'utilisateur IAM est créé.
4. Ouvrez l'utilisateur et créez une clé d'accès pour un service tiers.
5. Copiez **l'ID de clé d'accès** (spécifique AWS) et la **clé d'accès secrète** (spécifique AWS) dans un fichier texte.
   Vous ne pouvez afficher la clé d'accès secrète qu'une seule fois, mais vous pouvez supprimer et créer des clés si nécessaire.

Que faire ensuite

L'utilisateur IAM doit configurer des politiques pour la détection de l'agent et la surveillance de l'exécution.

1. Configurer un IAM pour la découverte de l'agent
2. Configurer une politique IAM pour la surveillance des exécutions

Configurer un IAM pour la découverte de l'agent

Configuration des autorisations d'action de politique IAM nécessaires à la découverte et à l'intégration d'agents Accès de l'utilisateur sur AWS pour lire les données agentiques de base.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

AWS fournit les politiques données minimales par défaut :

- AmazonBedrockReadOnly
- CloudWatchReadOnlyAccess

Autorisations minimales d'action de politique nécessaires pour que l'utilisateur d'intégration sur AWS puisse lire les données agentiques de base :

- ListAgents
- GetAgent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- ListAgentActionsGroups
- ListAgentVersions
- GetInferenceProfile
- GetFoundationModel
- ListAgentCollaborators
- GetAgentAlias

Remarque :

Pour exclure des ressources spécifiques de , vous pouvez les restreindre à partir de Tour de contrôle IA la région des ressources. Sélectionnez « all » pour inclure toutes les données sur les ressources agentiques du socle AWS dans Tour de contrôle IA.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "VisualEditor0",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "bedrock:ListAgents",
        "bedrock:ListAgentVersions",
        "bedrock:ListAgentCollaborators",
        "bedrock:ListAgentActionGroups",
        "bedrock:GetInferenceProfile",
        "bedrock:GetFoundationModel",
        "bedrock:GetAgent"
      ],
      "Resource": "*"
    }
  ]
}
```

Traduction automatique

Que faire ensuite

Configurez une politique IAM pour la surveillance des exécutions.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer une politique IAM pour la surveillance des exécutions

Configuration des autorisations d'action de politique IAM nécessaires à la surveillance de l'exécution et à l'accès de l'utilisateur d'intégration sur AWS pour lire les données d'utilisation des journaux Cloudwatch.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Journaux de surveillance dans le cloud :

- StartQuery
- GetQueryResults

Remarque :
Pour exclure des ressources spécifiques de , vous pouvez les restreindre à partir de Tour de contrôle IA la région des ressources. Sélectionnez « all » pour inclure toutes les données des journaux CloudWatch dans Tour de contrôle IA.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "VisualEditor0",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "logs:GetQueryResults",
        "logs:StartQuery"
      ],
      "Resource": "*"
    }
  ]
}
```

Pour plus d'informations sur la création d'un utilisateur dans IAM et sur la fourniture de l'accès requis, consultez la page Comprendre et obtenir vos informations d'identification de sécurité sur le site de documentation AWS .

Que faire ensuite
Configurez CloudTrail et CloudWatch dans la console AWS.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer CloudTrail et CloudWatch dans la console AWS

Configurez CloudTrail pour stocker les journaux d'exécution des activités de vos agents de base et configurez CloudWatch pour surveiller vos journaux de piste et vous avertir lorsqu'une activité spécifique se produit.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur AWS

Procédure

1. Connexion à https://console.aws.amazon.com
2. Sélectionnez **CloudTrail** dans la page d'accueil de la console AWS.
3. Sélectionnez **Sentiers** dans la section **Lac** sur le volet gauche de la console AWS.
   La page Choose trail attributes (Choisir des attributs de piste) s'affiche pour créer une piste.
4. Saisissez un nom d'affichage pour votre itinéraire dans le champ **Nom du parcours** .
5. Pour stocker les journaux du sentier, vous pouvez sélectionner **Créer une nouvelle catégorie S3** ou Utiliser la **catégorie S3 existante**.
6. Cochez la case **Nouveau** sous la clé géré par le client par AWS KMS (système de gestion des clés) et saisissez l'alias AWS KMS.

   Vérifiez que la clé KMS et la catégorie S3 nouvellement créée doivent se trouver dans la même région.

7. Pour configurer CloudWatch, assurez-vous de cocher **la case Activé** dans la section **Journaux CloudWatch** .
8. Cochez la case **Nouveau** et entrez le **nom du groupe d'enregistrements**.
9. Sélectionnez **Suivant**.
   La page Choisir les événements du journal s'affiche.
10. Cochez la case **Événements de données** et décochez la case **Événements de gestion** sous **Type d'événement**.
11. Sélectionnez **le type d'événement Ajouter des données**.
12. Sélectionnez le **type de ressource** et conservez le **modèle de sélecteur de journal** comme **journalisation de tous les événements** pour tous les types de ressources.
    Liste des types de ressources
    - Session sur le substrat rocheux
    - Appel asynchrone de substrat rocheux
    - Bedrock : invoquer l'agent en ligne
    - Base de connaissances du socle rocheux
    - Modèle de socle rocheux
    - Alias de flux du substratum rocheux
    - Alias de l'agent Bedrock
13. Sélectionnez **Suivant**.
    La page Examiner et créer s'affiche. Vous pouvez vérifier tous les types d'événements de données.
14. Sélectionnez **Créer une piste**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

CloudTrail et CloudWatch sont configurés dans la console AWS. Le CloudTrail est accessible depuis CloudWatch.

Que faire ensuite

Se connecter à AWS à partir de ServiceNow®

Connexion à AWS depuis ServiceNow pour une connexion hyperscaler.

Il existe deux procédures de connexion d'AWS à ServiceNow, notamment la connexion pour la découverte et l'utilisation des actifs IA. Pour effectuer ces procédures, vous devez suivre les sous-étapes nécessaires dans l'ordre de découverte et d'utilisation des actifs IA.

- Créer une connexion hyperscaler pour la découverte d'actifs à partir d'AWS
  1. Créer un alias de connexion pour la découverte d'actifs pour AWS
  2. Créer une connexion HTTP(s) pour la découverte d'actifs pour AWS
  3. Créer des informations d'identification AWS pour la découverte d'actifs
- Créer une connexion hyperscaler pour une utilisation à partir d'AWS
  1. Créer un alias de connexion pour une utilisation pour AWS
  2. Créer une connexion HTTP(s) pour une utilisation pour AWS
  3. Créer des informations d'identification AWS pour utilisation

Créer une connexion hyperscaler pour la découverte d'actifs à partir d'AWS

Utilisez l'espace Tour de contrôle IA de travail pour créer une connexion hyperscaler pour la découverte d'actifs à partir d'AWS.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Assurez-vous que le module d'extension Découverte IA (sn_ai_disc) est installé.

- Avec l'application GenAI Controller pour Now Assist.
- Avec Tour de contrôle IA application.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tour de contrôle IA** > **Configurations** > **Configuration de la découverte IA**.
2. Sélectionnez Configurer maintenant pour créer une nouvelle connexion ou, **s'il** existe des alias de connexion, sélectionnez **Nouveau**.
   La page d'enregistrement de la source de données IA est créée.
3. Entrez l'alias de connexion.
   Pour plus d'informations sur la création et la configuration d'alias de connexion, consultez Créer un alias de connexion pour la découverte d'actifs pour AWS
4. Sélectionnez la configuration source : AWS
5. Sélectionnez le type **Découverte** pour détecter les actifs IA.
6. Sélectionnez la fréquence d'exécution **Quotidienne**, **Hebdomadaire** ou **Mensuelle**.
7. Sélectionnez **l'heure d'exécution de la journée**.

   L'heure d'exécution de la journée dépend de la fréquence d'exécution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Enregistrez l'enregistrement.

   Pour ajouter des informations sur AWS à l'alias de connexion, vous devez créer une connexion HTTP sous l'enregistrement d'alias de connexion.

   Pour plus d'informations sur la création d'une connexion HTTP, consultez Créer une connexion HTTP(s) pour la découverte d'actifs pour AWS

   L'alias de connexion a été ajouté à la page de configuration de Découverte IA.

9. Entrez la connexion HTTP et assurez-vous que la connexion HTTP nouvellement créée apparaît active sous Connexions sur la page des alias de connexion et d'informations d'identification.

   La connexion de l'hyperscaler est créée et vous pouvez afficher la connexion sur la configuration de découverte IA. Si une connexion est active, elle s'exécute en fonction du calendrier donné. Pour l'exécuter manuellement, sélectionnez l'alias de connexion et sélectionnez Exécuter pour détecter tous les agents d'AWS à Tour de contrôle IA.

   Pour afficher tous les actifs détectés à partir d'AWS, vous pouvez les afficher dans la vue d'inventaire des actifs IA de la page Ressources IA.

Créer un alias de connexion pour la découverte d'actifs pour AWS

Utilisez l'espace de travail pour créer un alias de connexion pour la découverte d'actifs Tour de contrôle IA pour AWS.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Entrez la liste de recherche du champ Alias de connexion.
   Lorsqu'elle est ouverte, la liste de recherche affiche une liste des alias de connexion existants ; Vous pouvez sélectionner un alias approprié ou sélectionner Nouveau pour accéder à la page Nouvel enregistrement.

   Une nouvelle page d'enregistrement d'alias de connexion et d'informations d'identification s'affiche.

2. Entrez le nom.
3. Entrez l'alias parent : **sn_ai_disc_Amazon_Bedrock_for_AICT**
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
L'alias de connexion est configuré.

Que faire ensuite
Revenir à l'étape 3 Créer une connexion hyperscaler pour la découverte d'actifs à partir d'AWS

Créer une connexion HTTP(s) pour la découverte d'actifs pour AWS

Utilisez Tour de contrôle IA l'espace de travail pour créer une connexion HTTP(s) pour la découverte d'actifs pour AWS.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez la page d'enregistrement Alias de connexion et d'informations d'identification.
2. Dans la section Connexions, sélectionnez **Nouveau** pour créer une connexion HTTP.
   Une nouvelle page d'enregistrement de connexion HTTP est créée.
3. Entrez le nom.
4. Saisissez les informations d'identification AWS.

   Pour plus d'informations sur la création d'informations d'identification AWS, consultez Créer des informations d'identification AWS pour la découverte d'actifs
5. Entrez l'URL de connexion.
6. Entrez l'alias de connexion.
7. Entrez les attributs.
8. Sélectionnez **Soumettre**.
   Une nouvelle connexion HTTP est créée.

Que faire ensuite

Revenir à l'étape 9 Créer une connexion hyperscaler pour la découverte d'actifs à partir d'AWS

Créer des informations d'identification AWS pour la découverte d'actifs

Utilisez l'espace de travail pour créer des informations d'identification AWS pour la découverte d'actifs Tour de contrôle IA .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Sélectionnez la liste de recherche du champ **Informations d'identification** .
   La page du nouvel enregistrement d'informations d'identification AWS s'affiche
2. Entrez le nom.
3. Entrez l'ID de clé d'accès.
4. Saisissez la clé d'accès secrète.
5. Entrez l'algorithme d'authentification : **Amazon Bedrock Algorithm for AICT.**
6. Sélectionnez **Soumettre**.
   Les informations d'identification AWS sont créées

Que faire ensuite

Revenir à l'étape 3 Créer une connexion HTTP(s) pour la découverte d'actifs pour AWS

Créer une connexion hyperscaler pour une utilisation à partir d'AWS

Utilisez l'espace Tour de contrôle IA de travail pour créer une connexion Hyperscaler pour une utilisation à partir d'AWS.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Assurez-vous que le module d'extension Découverte IA (sn_ai_disc) est installé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Avec l’application GenAI Controller pour Now Assist.
- Avec Tour de contrôle IA application.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tour de contrôle IA** > **Configurations** > **Configuration de la découverte IA**.
2. Sélectionnez Configurer maintenant pour créer une nouvelle connexion ou, **s’il** existe des alias de connexion, sélectionnez **Nouveau**.
   La page d’enregistrement de la source de données IA est créée.
3. Entrez l’alias de connexion.
   Pour plus d’informations sur la création et la configuration d’alias de connexion, consultez Créer un alias de connexion pour la découverte d’actifs pour AWS
4. Sélectionnez la configuration source : AWS
5. Sélectionnez le type **Utilisation** pour charger les données d’utilisation des actifs IA.
6. Sélectionnez la fréquence d’exécution Quotidienne, Hebdomadaire ou Mensuelle.
7. Sélectionnez **l’heure d’exécution de la journée**.

   L’heure d’exécution de la journée dépend de la fréquence d’exécution.
8. Enregistrez l'enregistrement.

   Pour ajouter des informations sur AWS à l’alias de connexion, vous devez créer une connexion HTTP sous l’enregistrement d’alias de connexion.

   Pour plus d’informations sur la création d’une connexion HTTP, consultez Créer une connexion HTTP(s) pour la découverte d’actifs pour AWS

   L’alias de connexion a été ajouté à la page de configuration de Découverte IA.
9. Entrez la connexion HTTP et assurez-vous que la connexion HTTP nouvellement créée apparaît active sous Connexions sur la page des alias de connexion et d’informations d’identification.

   La connexion de l’hyperscaler est créée et vous pouvez afficher la connexion sur la configuration de découverte IA. Si une connexion est active, elle s’exécute en fonction du calendrier donné. Pour l’exécuter manuellement, sélectionnez l’alias de connexion et sélectionnez Exécuter pour charger toutes les données d’utilisation des actifs d’AWS vers Tour de contrôle IA.

   Pour afficher les données d’utilisation des actifs, consultez la page de configuration de découverte IA, le type d’alias de connexion et le nombre d’actifs.

Créer un alias de connexion pour une utilisation pour AWS

Utilisez l’espace Tour de contrôle IA de travail pour créer un alias de connexion pour une utilisation pour AWS

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Entrez la liste de recherche du champ Alias de connexion.
   Lorsqu'elle est ouverte, la liste de recherche affiche une liste des alias de connexion existants ; Vous pouvez sélectionner un alias approprié ou sélectionner Nouveau pour accéder à la page Nouvel enregistrement.

   Une nouvelle page d'enregistrement d'alias de connexion et d'informations d'identification s'affiche.
2. Entrez le nom.
3. Entrez l'alias parent : sn_ai_disc_Amazon_Cloudwatch_for_AICT
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
L'alias de connexion est configuré.

Que faire ensuite
Revenir à l'étape 3 Créer une connexion hyperscaler pour la découverte d'actifs à partir d'AWS

Créer une connexion HTTP(s) pour une utilisation pour AWS

Utilisez l'espace Tour de contrôle IA de travail pour créer une connexion HTTP à utiliser pour AWS.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Ouvrez la page d'enregistrement Alias de connexion et d'informations d'identification.
2. Dans la section Connexions, sélectionnez **Nouveau** pour créer une connexion HTTP.
   Une nouvelle page d'enregistrement de connexion HTTP est créée.
3. Entrez le nom.
4. Saisissez les informations d'identification AWS.
   Pour plus d'informations sur la création d'informations d'identification AWS pour utilisation, consultez Créer des informations d'identification AWS pour utilisation
5. Entrez l'URL de connexion.
6. Entrez l'alias de connexion.
7. Entrez les attributs : noms de groupe des journaux CloudWatch.
8. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Une nouvelle connexion HTTP est créée.

Que faire ensuite
Revenir à l'étape 9 Créer une connexion hyperscaler pour une utilisation à partir d'AWS

Créer des informations d'identification AWS pour utilisation

Utilisez l'espace de travail pour créer des informations d'identification AWS pour utilisation Tour de contrôle IA .

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sélectionnez la liste de recherche du champ **Informations d'identification** .
   La page du nouvel enregistrement d'informations d'identification AWS s'affiche
2. Entrez le nom.
3. Entrez l'ID de clé d'accès.
4. Saisissez la clé d'accès secrète.
5. Entrez l'algorithme d'authentification : **Algorithme Amazon CloudWatch pour AICT.**
6. Sélectionnez **Soumettre**.
   Les informations d'identification AWS sont créées.

Que faire ensuite

Revenir à l'étape 3 Créer une connexion HTTP(s) pour une utilisation pour AWS

Exploration des LLM tiers et de la configuration de l'acheminement des données

Explorez la configuration des LLM et SLM tiers avec la configuration de l'acheminement des Tour de contrôle IA données.

Vue d'ensemble de la configuration

Il existe quelques scénarios à prendre en compte lors de la configuration des LLM, en fonction de l'acheminement des données et de la région.

Région APJC

La configuration d'acheminement des données est disponible pour l'acheminement régional et global. Tous les fournisseurs autorisés sont visibles et vous pouvez modifier les paramètres d'acheminement des données

Marchés réglementés

La configuration de l'acheminement des données n'est pas disponible et la liste des fournisseurs autorisés est limitée. Vous pouvez afficher le fournisseur autorisé, mais uniquement en lecture seule.

Régions AMS et EMEA

Les LLM suivent les configurations d'acheminement des données régionales, car il n'existe pas d'option d'acheminement global et vous pouvez afficher tous les fournisseurs autorisés.

L'activation de secours permet aux systèmes d'IA pris en charge par vos fournisseurs approuvés de rester actifs en utilisant leurs fournisseurs par défaut. La désactivation manuelle de secours garantit que ces systèmes IA restent inactifs.

Pour plus d'informations sur la configuration des LLM tiers pour la région APJC, consultez Configurer des LLM tiers à l'aide de Tour de contrôle IA

Configurer Tour de contrôle IA les workflows

Configurez le Tour de contrôle IA workflow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de la configuration

1. Activation et installation de Tour de contrôle IA
2. Configurer Tour de contrôle IA
3. Configurer la gestion multi-instances pour Tour de contrôle IA

Activation et installation de Tour de contrôle IA

La section suivante fournit un ordre d'installation des applications et de leurs modules d'extension dépendants.

Vue d'ensemble de l'installation

Lors de l'installation **Tour de contrôle IA de (sn_aict),** les modules dépendants sont installés dans l'ordre suivant :

1. Tour de contrôle IA Core - Cela combine les actifs et les contrôles de l'IA dans un hub central, assurant une gouvernance et une gestion complètes.
2. Gestion des actifs IA - La capacité de collecter des informations, de suivre les changements et de gérer le cycle de vie des artefacts d'IA tels que les systèmes, les modèles, les ensembles de données et les invites d'IA.
3. Risque et conformité de l'IA gestion- Il s'agit d'un cadre complet qui facilite la gestion du cycle de vie de bout en bout des risques liés à l'IA. Il prend en charge des activités telles que la classification des risques des actifs d'IA, le mappage aux documents des autorités réglementaires, la surveillance continue et la conformité aux politiques pour garantir une utilisation responsable de l'IA.
4. Gestion des tickets IA- Ce module permet le suivi, le triage et la résolution des incidents ou des questions liés aux systèmes d'IA. Il fournit un mécanisme structuré de gestion des tickets pour les responsables de l'IA, les responsables de la conformité et les personnes concernées afin de gérer efficacement les exceptions, les enquêtes et les événements opérationnels liés à l'IA.
5. Risque et conformité de l'IA intégration avec Control Tower - Il établit une connexion transparente entre le risque et la conformité de l'IA et l'espace de Tour de contrôle IA travail. Cette intégration garantit une visibilité unifiée des activités de gouvernance de l'IA, permettant aux utilisateurs de surveiller les postures de risque, les statuts de conformité et les workflows de ticket directement dans l'interface de la tour de contrôle pour une expérience de supervision centralisée.
6. Risque et conformité de l'IA Contenu (facultatif) : fournit aux clients pour s'assurer de la conformité avec les lois, réglementations, directives et/ou normes applicables et que tout contenu fourni dans le produit est précis et à jour. Le client reconnaît que le contenu fourni avec le produit est facile à utiliser et qu'il est de la responsabilité du client de remplacer le contenu par les lois, réglementations, directives et/ou normes applicables, à sa propre discrétion.
7. Tour de contrôle IA- Fournit une vue unique et consolidée de tous les actifs d'IA de l'entreprise et de leurs relations, ce qui permet aux organisations d'améliorer l'intégration, la gouvernance et l'efficacité opérationnelle.

Liste des applications

Application	Module dépendant
Tour de contrôle IA Core	Modèle de données de base (sn_cmdb_foundation :1.1.0)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Liste des applications (suite)

Application	Module dépendant
Gérer le Risque et conformité de l'IA	• Tour de contrôle IA Cœur (sn_ai_governance :4.0.2) • Rôles de fonctionnalité GRC (sn_grc_ftr_role :21.0.1) • GRC : éléments communs de l'espace de travail (sn_grc_workspace :21.0.4) • GRC : Gestion de la politique et de la conformité (sn_compliance :21.0.2) • Actions de post-évaluation pour les évaluations intelligentes (sn_smart_imp_auto :20.1.0) • GRC : Gestion des risques (sn_risk :21.0.2) • Bibliothèque des organismes de réglementation (sn_reg_body_mgmt :21.0.0) • Principale évaluation intelligente (sn_smart_asmt :21.0.1) • Évaluation intelligente connectée (sn_smart_asmt_conn :21.0.1) • Concepteur d'évaluation intelligente (sn_smart_asmt_desg :21.0.3)
Risque et conformité de l'IA intégration avec Control Tower	• Gestion des tickets IA (sn_ai_case_mgmt :21.0.1) • Risque et conformité de l'IA Gestion (sn_grc_ai_gov :21.0.1) • GRC : Advanced Risk (sn_risk_advanced :21.0.2)
Tour de contrôle IA	• Gestion des actifs IA (sn_ai_asset_mgmt : 2.0.0) • Tour de contrôle IA Cœur (sn_ai_governance :4.0.2) • Risque et conformité de l'IA intégration avec Control Tower (sn_grc_ai_irm_intg :21.0.1) • Tableau de bord Engagement pour Tour de contrôle IA (sn_ai_engagement :2.1.6) • Tableau de bord de valeur pour Tour de contrôle IA (sn_ai_value :2.1.6) • Découverte IA (sn_ai_disc :1.0.4)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Ce n'est Onglet Stratégie IA dans Tour de contrôle IA disponible qu'avec la licence SPM Professional.

Remarque :
Avec le contrôleur d'IA générative (sn_generative.ai 11.0.9), Tour de contrôle IA pour Now Assist 1.01 est installé automatiquement.

Lorsque les plug-ins dépendants sont actifs, vous pouvez rechercher une Tour de contrôle IA application dans le ServiceNow Store et télécharger l'application lorsqu'elle est disponible.

Pour plus d'informations sur le téléchargement d'une application à partir de ServiceNow Store, voir Télécharger une application à partir de ServiceNow

Configurer Tour de contrôle IA

Configuration de Now Tour de contrôle IA Assist à partir de la page **Configurations** .

Avant de commencer
Rôle requis : Administrateur de l'IA [sn_ai_governance.ai_steward]

Procédure

1. Accédez à la vue **Configurations** dans le .Tour de contrôle IA
2. Développez **Données** et sélectionnez **Accepter** sous **Partage de données**.
   Pour afficher la section **Données** , vérifiez que le module d'extension Contrôleur de l'IA générative est installé.
   L'option d'adhésion est activée par défaut.

   Remarque :
   Vous ne pouvez annuler votre refus du partage de données que par votre chargé de compte ou l'équipe Now Support .

   Pour plus d'informations sur le partage de données, consultez la section FAQ (questions courantes) de la page Partage de données.

   Pour plus d'informations sur les données, voir Données
3. Sélectionnez **Contrôles** et activez l'option **Déclencher automatiquement les playbooks** .
   L'option **Déclencher automatiquement les playbooks** est inactive par défaut.
   L'activation du déclenchement automatique des playbooks et l'ajout d'un actif IA à cet environnement déclenchent automatiquement des demandes d'approbation.

   Remarque :
   Lorsque Déclencher automatiquement les playbooks n'est pas activé, les demandes d'approbation ne sont pas générées automatiquement, mais le gestionnaire d'actifs peut les lancer manuellement.

   Vérifiez que l'option **Déclencher automatiquement les playbooks** est activée dans votre environnement de production.

   Pour plus d'informations sur les contrôles sur le Tour de contrôle IA, voir Contrôles

Résultats
Le Tour de contrôle IA est configuré.

Configurer la gestion multi-instances pour Tour de contrôle IA

Configuration de la gestion multi-instances pour Tour de contrôle IA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Remarque :
La fonctionnalité est disponible à partir de la version Yokohama.

Cette fonctionnalité n'est pas prise en charge sur les instances GCC (Government Community Cloud) et sur site.

Rôle requis : Administrateur de l'IA [sn_ai_governance.ai_steward]

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Assurez-vous que le module d'extension com.glide.mif.mtls est actif. S'il n'est pas actif, installez le module d'extension com.glide.mif.mtls en soumettant une demande d'assistance auprès de Now Support pour les fonctionnalités MIF.

Procédure

1. Connectez-vous à toutes les sous-productions et sélectionnez votre instance de production (gérée) en tant que gestionnaire de l'application Tour de contrôle IA .
2. Pour vérifier la première étape, connectez-vous à l'instance de production et accédez à l'onglet Instances gérées sous la page Configuration multi-instances pour afficher toutes les instances de sous-production (gérées).

Résultats

La gestion multi-instances est configurée pour le Tour de contrôle IA.

Pour plus d'informations sur la configuration de l'approbation et la gestion de la configuration de l'approbation, consultez Cross-instance application trust configuration

Pour plus d'informations sur le processus de synchronisation des actifs IA, consultez Configuration multi-instances la section sous Exploration des Tour de contrôle IA configurations.

Configurer des LLM tiers à l'aide de Tour de contrôle IA

Utiliser pour Tour de contrôle IA configurer des grands modèles de langage (LLM) tiers en fonction de la configuration de routage des données pour la région APJC à l'aide de la section Fournisseurs de modèles IA.

Avant de commencer

Rôle requis : Administrateur de l'IA [sn_ai_governance.ai_steward]

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tour de contrôle IA** > **Configurations** > **Contrôles** > **Fournisseurs de modèles IA**.
2. Sélectionnez **Modifier**.

   Vous pouvez configurer les demandes de modèles IA via ces types de configuration d'acheminement des données :

   a. Régional

   b. Global
3. Configurez les LLM via l'acheminement des données régionales.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez **Régional**.
Tous les fournisseurs de modèles autorisés sont affichés :
   - Now LLM Service
   - AWS Claude
   - Azure OpenAI

b. Sélectionnez les fournisseurs de modèles en fonction des politiques de votre organisation.
Lorsque Azure OpenAI est sélectionné, vous êtes invité à autoriser le débordement, ce qui redirige le trafic vers l'acheminement global des données.

c. Autorisez le débordement en sélectionnant **Oui**.

d. Sélectionnez **Enregistrer**.
La demande de consentement de confirmation de l'acheminement des données s'affiche pour vous informer de fournir le consentement.

e. Sélectionnez **Accepter et continuer**.

f. Sélectionnez **Enregistrer**.
Les LLM tiers sont configurés avec la configuration d'acheminement des données régionales pour la région APJC.

4. Configurez les LLM via l'acheminement global des données.

a. Sélectionnez **Global**.
Tous les fournisseurs de modèles autorisés sont affichés :
   - AWS Claude
   - Azure OpenAI
   - Google Gemini
   - Now LLM Service

   Remarque :
   La sélection de l'acheminement global des données redirige votre emplacement de traitement des données vers un centre de données global.

b. Sélectionnez tous les fournisseurs de modèles.

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
Les LLM tiers sont configurés avec la configuration d'acheminement des données globales pour la région APJC.

Pour plus d'informations sur l'acheminement des données, le secours et le débordement, consultez Fournisseurs de modèles IA

Pour plus d'informations sur les scénarios de configuration des LLM tiers pour les marchés réglementés et les régions AMS et EMEA, voir Exploration des LLM tiers et de la configuration de l'acheminement des données

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser Tour de contrôle IA

Utilisez cette fonction Tour de contrôle IA pour créer des workflows de gouvernance.

Créer un Tour de contrôle IA workflow Playbook

Créez un Tour de contrôle IA workflow Playbook pour Now Assist les approbations afin d'approuver ou de rejeter un actif. Le playbook d'approbation s'applique uniquement si Now Assist est présent sans le Tour de contrôle IA.

Avant de commencer

Important :
Le Tour de contrôle IA workflow Playbook pour les Now Assist approbations n'est pas créé manuellement. Ils sont automatiquement déclenchés lorsqu'une demande d'approbation est créée lorsque le mandat d'approbation est activé.

Rôle requis : Administrateur de l'IA [sn_ai_governance_ai_steward]

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Tour de contrôle IA**.
2. Dans , Tour de contrôle IA ouvrez la vue **Actifs IA** .
3. Dans le menu de navigation de la vue des actifs IA, accédez à Now Assist **Approbations** et ouvrez un enregistrement d'approbation.
4. Dans la section **Playbook** de l'enregistrement d'approbation, vous pouvez voir le workflow Now Assist **des approbations** .

   Vous pouvez enregistrer l'enregistrement **Playbook** à l'aide de l'option **Enregistrer** ou sélectionner **Annuler la demande d'approbation** pour annuler le workflow pendant n'importe quelle étape.

5. **Examiner l'actif** : vous pouvez afficher tous les détails d'un actif en cours d'examen.
6. Sélectionnez **Suivant**.
   L'état d'approbation change lorsque l'étape Examiner l'actif est marquée comme terminée.
7. **Évaluer les actifs** : les intendants de l'IA peuvent créer et affecter les tâches d'approbation à d'autres intendants de l'IA pour évaluer les actifs.
   Pour plus d'informations sur la création d'une Now Assist tâche d'approbation pour l'évaluation des actifs, reportez-vous à la section Créer une tâche d'approbation Now Assist.

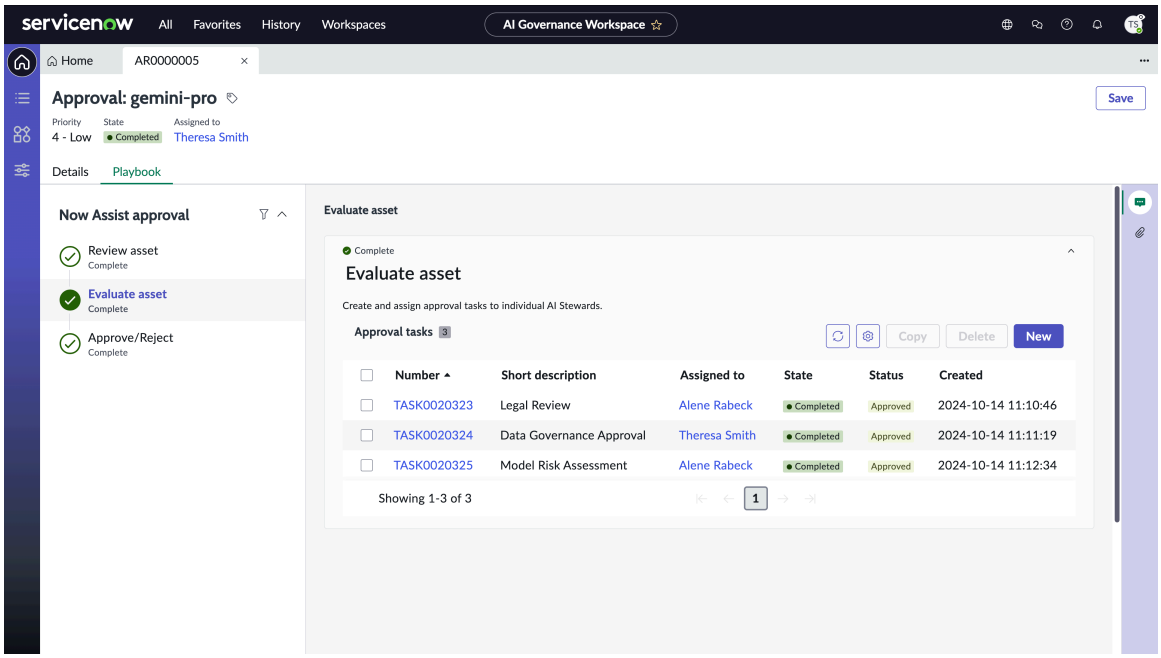
   Remarque :
   Vous pouvez **copier** ou **supprimer** les tâches et créer une tâche à l'aide de l'option **Nouveau** dans la liste des tâches d'approbation.

8. **Approbation/Rejet** : les administrateurs IA peuvent sélectionner le score de risque dans le menu déroulant et saisir les notes de fermeture, tout en approuvant ou en rejetant un actif en fonction de l'évaluation des tâches.
9. Sélectionnez **Rejeter** ou **Approuver l'actif** pour terminer le workflow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le **score de risque** et les **notes de fermeture** ne peuvent pas être modifiés une fois que l'étape **Approuver/Rejeter** est marquée comme terminée.



Créer une tâche d'approbation Now Assist

Créez une Now Assist tâche d'approbation pour évaluer les actifs. La Now Assist tâche d'approbation est une sous-tâche d'une demande d'approbation où vous aurez besoin de l'approbation d'autres organisations ou entités, comme la revue juridique, la revue de sécurité, la revue de données, la revue de piratage, et autres.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à Now Assist **Approbations** et ouvrez un enregistrement d'approbation.
2. Dans la section **Playbook** , confirmez que l'étape **Examiner l'actif** est marquée comme terminée.
3. Sélectionnez **Créer une tâche** sous **Évaluer l'actif**.
   Une nouvelle tâche d'approbation est créée. Les champs Numéro de tâche et Type de tâche sont renseignés automatiquement.
4. Saisissez la **description brève**, la **description**, la **date d'échéance** et **les notes de fermeture**.
5. Sélectionnez la **priorité**, **l'état** et **l'état** de la tâche dans le menu déroulant.
6. Entrez et recherchez **Affecté à** et **Enregistrement d'approbation parent**.
   L'enregistrement de l'approbation parente est rempli automatiquement et apparaît en mode lecture seule.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Une Now Assist tâche d'approbation d'une demande d'approbation est créée.

Création d'actifs IA

Vous pouvez créer des actifs IA pour suivre et gérer les cycles de vie de vos systèmes d'IA, de vos modèles d'IA, de vos invites et de vos jeux de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des actifs du système IA

Créez des actifs IA pour suivre et gérer les cycles de vie de vos systèmes d'IA.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ai_governance_ai_steward ou sn_ai_asset_mgmt.ai_asset_owner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un système d'IA est un artefact logiciel qui fournit des capacités d'IA et d'apprentissage machine (ML) pour générer des résultats, tels que des prédictions, du contenu, des recommandations et des décisions, avec différents niveaux d'autonomie. Chaque système d'IA peut être associé à un ou plusieurs modèles d'IA, qui peuvent également être associés à une ou plusieurs invites et jeux de données. Ces modèles d'IA, invites et ensembles de données permettent au système d'IA de traiter les données et de résoudre des problèmes complexes avec peu ou pas d'intervention humaine.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Tour de contrôle IA**.
2. Depuis la tour de contrôle IA, ouvrez la vue Actifs IA.
3. Dans le menu de navigation de la vue des actifs IA, accédez à **Inventaire des actifs IA** > **Systèmes IA**.
4. Sélectionnez **Ajouter un système IA**.
5. Renseignez les champs de la section Détails du formulaire Ajouter un système IA.

Champs Détails dans le formulaire Ajouter un système IA

Champ	Description
Nom	Nom du système IA.
Fournisseur	Personnes ou organisation qui ont développé le système d'IA.
Version	Version du système IA.
Description	Brève description du système IA.
Documentation	Informations supplémentaires sur le système d'IA, telles que la méthode utilisée pour évaluer son efficacité.
Géré par	Utilisateur affecté à la gestion du système IA. Ce champ est automatiquement défini sur l'utilisateur qui crée l'actif du système IA. **Remarque :** Ce champ n'est modifiable que si vous avez le rôle d'administrateur des IA [sn_ai_governance_ai_steward]. Si vous avez le rôle Propriétaire des actifs IA [sn_ai_asset_mgmt.ai_asset_owner], ce champ est en lecture seule.
État	État du système IA. Les options sont **Brouillon** et **Déployé.**
Détails de la licence	Licence que vous utilisez pour le système IA.
Type d'actif	Type d'IA qu'est votre système d'IA. Les options sont **l'IA générative** et **l'IA classique**.
Département	Département auquel appartient le système IA.
Emplacements pris en charge	Emplacements dans lesquels le système IA est pris en charge.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez **Suivant**.
7. Dans la section Actifs associés du formulaire Ajouter un système IA, spécifiez les modèles d'IA, les jeux de données et les invites associés au système d'IA.
   - Pour spécifier un modèle d'IA associé au système d'IA, recherchez et sélectionnez le modèle dans le champ **Modèles d'IA** . Vous pouvez spécifier plusieurs modèles.
   - Pour spécifier un jeu de données associé au système IA, recherchez et sélectionnez le jeu de données dans le champ **Jeux de données d'évaluation** . Vous pouvez spécifier plusieurs jeux de données.
   - Pour spécifier une invite associée au système IA, recherchez et sélectionnez l'invite dans le champ **Invites IA** . Vous pouvez spécifier plusieurs invites.

   Remarque :
   Si un modèle IA associé, un jeu de données ou une invite n'est pas disponible, vous pouvez l'ajouter en sélectionnant **Ajouter nouveau** , puis en suivant les étapes précédentes dans Créer des actifs de modèle IA, Créer des actifs de jeu de données ou Créer des actifs d'invite.

8. Sélectionnez **Soumettre pour révision**.

   Remarque :
   Si vous n'êtes pas prêt à soumettre le système IA pour examen, sélectionnez **Enregistrer** à la place. Vous pouvez ensuite le modifier et le soumettre pour révision ultérieurement en accédant à **Actifs IA** > **Cycle de vie** > **Embaucher** , puis en sélectionnant le système IA dans la liste. Lorsque l'enregistrement de l'actif IA s'ouvre, sélectionnez **Modifier** pour continuer à modifier les détails du système IA.

Résultats
Le système IA est ajouté à votre inventaire d'actifs IA. Il entre automatiquement dans l'étape d'intégration du cycle de vie des actifs IA et est mis à jour avec un examen de l'état du cycle de vie de l'administrateur de l'IA.

Que faire ensuite
Les utilisateurs auxquels le rôle d'administrateur IA (sn_ai_governance.ai_steward) est affecté peuvent démarrer le processus d'examen pour commencer à suivre et à gérer le cycle de vie du système d'IA. Pour obtenir des instructions, consultez Cycle de vie complet des actifs IA.

Créer des actifs de modèle IA

Créez des actifs IA pour suivre et gérer les cycles de vie de vos modèles d'IA.

Avant de commencer
Rôle requis : Administrateur de l'IA [sn_ai_governance_ai_steward] ou Propriétaire des actifs [sn_ai_asset_mgmt.ai_asset_owner]

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un modèle d'IA est un programme formé pour traiter des données et générer des résultats, tels que des prédictions, du contenu, des recommandations et des décisions, sans intervention humaine. Vous pouvez utiliser un modèle d'IA pour effectuer une tâche spécifique, telle que la reconnaissance d'images, la classification de données ou la prédiction de prix.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Tour de contrôle IA**.
2. Depuis la tour de contrôle IA, ouvrez la vue Actifs IA.
3. Dans le menu de navigation de la vue des actifs IA, accédez à **Inventaire des actifs IA** > **Modèles IA**.
4. Sélectionnez **Ajouter un modèle d'IA**.
5. Renseignez les champs de la section Détails du formulaire Ajouter un modèle IA.

Champs Détails dans le formulaire Ajouter un modèle IA

Champ	Description
Nom	Nom du modèle d'IA.
Fournisseur	Personnes ou organisation qui ont développé le modèle d'IA.
Version	Version du modèle IA.
Langues prises en charge	Langues prises en charge par le modèle d'IA.
Directives de déploiement	Directives ou instructions sur la façon de déployer le modèle IA.
Procédure d'entraînement	Méthode que vous utilisez pour former le modèle IA.
Fenêtre de contexte	Nombre maximal de jetons que le modèle IA peut traiter et rappeler lors de la génération des sorties.
Taille du modèle en Mo	Taille du modèle IA en mégaoctets (Mo).
Informations sur les paramètres du modèle	Variables internes que le modèle d'IA apprend pendant la formation pour traiter les données et générer des sorties.
Description	Brève description du modèle d'IA.
Géré par	Utilisateur affecté à la gestion du modèle IA. Ce champ est automatiquement défini sur l'utilisateur qui crée l'actif du modèle IA. **Remarque :** Ce champ n'est modifiable que si vous avez le rôle d'administrateur des IA [sn_ai_governance_ai_steward]. Si vous avez le rôle Propriétaire des actifs IA [sn_ai_asset_mgmt.ai_asset_owner], ce champ est en lecture seule.
État	État du modèle IA. Les options sont **Brouillon** et **Déployé.**
Détails de la licence	Licence que vous utilisez pour le modèle d'IA.
Modèle de base	Modèle de base, également appelé modèle de base ou modèle préentraîné, à partir duquel le modèle d'IA a été créé.
Département	Département auquel appartient le modèle IA.
Emplacements pris en charge	Emplacements dans lesquels le modèle IA est pris en charge.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Carte de modèle	Bref document qui décrit des informations importantes sur le modèle d'IA, notamment le contexte, l'utilisation prévue, les données de formation et les limites du modèle.
Informations sur les pondérations des modèles	Paramètres numériques qui définissent la façon dont le modèle d'IA apprend pendant l'entraînement afin qu'il puisse générer davantage de sorties souhaitées.
Infrastructure requise	Composants matériels et logiciels intégrés requis pour le développement, le déploiement et la gestion du modèle d'IA.
Rapport sur les mesures d'évaluation	Rapport qui fournit des données pour les mesures que vous utilisez pour évaluer l'efficacité du modèle d'IA.

6. Sélectionnez **Suivant**.
7. Dans la section Actifs associés du formulaire Ajouter un modèle d'IA, spécifiez les jeux de données et les invites associés au modèle.
   - Pour spécifier un jeu de données associé au modèle IA, recherchez et sélectionnez le jeu de données dans le champ **Jeux de données d'évaluation** . Vous pouvez spécifier plusieurs jeux de données.
   - Pour spécifier une invite associée au modèle IA, recherchez et sélectionnez l'invite dans le champ **Invites IA** . Vous pouvez spécifier plusieurs invites.

     Remarque :
     Si un jeu de données ou une invite associée n'est pas disponible, vous pouvez l'ajouter en sélectionnant **Ajouter nouveau** , puis en suivant les étapes précédentes dans Créer des actifs de jeu de données ou Créer des actifs d'invite.
8. Sélectionnez **Soumettre pour révision**.

   Remarque :
   Si vous n'êtes pas prêt à soumettre le modèle IA pour révision, sélectionnez **Enregistrer** à la place. Vous pouvez ensuite le modifier et le soumettre pour révision ultérieurement en accédant à **Actifs IA** > **Cycle de vie** > **Embaucher** , puis en sélectionnant le modèle IA dans la liste. Lorsque l'enregistrement de l'actif IA s'ouvre, sélectionnez **Modifier** pour continuer à modifier les détails du modèle IA.

Résultats
Le modèle IA est ajouté à votre inventaire d'actifs IA. Il entre automatiquement dans l'étape d'intégration du cycle de vie des actifs IA et est mis à jour avec un examen de l'état du cycle de vie de l'administrateur de l'IA.

Que faire ensuite
Les utilisateurs auxquels le rôle d'administrateur IA (sn_ai_governance.ai_steward) est affecté peuvent démarrer le processus d'examen pour commencer à suivre et à gérer le cycle de vie du modèle IA. Pour obtenir des instructions, consultez Cycle de vie complet des actifs IA.

Créer des actifs d'invite

Créez des actifs IA pour suivre et gérer les cycles de vie de vos invites.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : Administrateur de l'IA [sn_ai_governance_ai_steward] ou Propriétaire des actifs [sn_ai_asset_mgmt.ai_asset_owner]

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une invite est l'entrée que vous fournissez aux modèles d'IA pour obtenir des réponses ou des sorties spécifiques. Plus une invite est détaillée et descriptive, plus la qualité de la réponse ou du résultat est élevée. Les instructions, les questions et les commandes sont des exemples d'invites.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Tour de contrôle IA**.
2. Depuis la tour de contrôle IA, ouvrez la vue Actifs IA.
3. Dans le menu de navigation de la vue des actifs IA, accédez à **Inventaire des actifs IA** > **Invites**.
4. Sélectionnez **Ajouter une invite**.
5. Renseignez les champs de la section Détails du formulaire Ajouter une invite.

Champs Détails dans le formulaire Ajouter une invite

Champ	Description
Nom	Nom de l'invite.
Fournisseur	Personnes ou organisation qui ont développé l'invite.
Version	Version de l'invite.
Description	Brève description de l'invite.
Documentation	Informations supplémentaires sur l'invite, telles que la méthode utilisée pour évaluer la précision et la qualité des réponses des modèles d'IA en fonction de l'entrée donnée.
Géré par	Utilisateur affecté à la gestion de l'invite. Ce champ est automatiquement défini sur l'utilisateur qui crée l'actif d'invite. **Remarque :** Ce champ n'est modifiable que si vous avez le rôle d'administrateur des IA [sn_ai_governance_ai_steward]. Si vous avez le rôle Propriétaire des actifs IA [sn_ai_asset_mgmt.ai_asset_owner], ce champ est en lecture seule.
État	État de l'invite. Les options sont **Brouillon** et **Déployé.**
Informations sur l'invite	Entrée que vous souhaitez fournir aux modèles IA.

6. Sélectionnez **Suivant**.
7. Dans la section Actifs associés du formulaire Ajouter une invite, spécifiez les modèles IA associés à l'invite en recherchant et en sélectionnant chaque modèle dans le champ **Modèle** IA.
   Vous pouvez spécifier plusieurs modèles.

Remarque :
Si un modèle IA associé n'est pas disponible, vous pouvez l'ajouter en sélectionnant **Ajouter nouveau** , puis en suivant les étapes précédentes dans Créer des actifs de modèle IA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Sélectionnez **Soumettre pour révision**.

> **Remarque :**
> Si vous n'êtes pas prêt à soumettre l'invite pour révision, sélectionnez **Enregistrer** à la place. Vous pouvez ensuite le modifier et le soumettre pour révision ultérieurement en accédant à **Actifs IA** > **Cycle de vie** > **Embaucher** , puis en sélectionnant l'invite dans la liste. Lorsque l'enregistrement de l'actif IA s'ouvre, sélectionnez **Modifier** pour continuer à modifier les détails de l'invite.

Résultats
L'invite est ajoutée à votre inventaire d'actifs IA. Il entre automatiquement dans l'étape d'intégration du cycle de vie des actifs IA et est mis à jour avec un examen de l'état du cycle de vie de l'administrateur de l'IA.

Que faire ensuite
Les utilisateurs auxquels le rôle d'administrateur IA (sn_ai_governance.ai_steward) est affecté peuvent démarrer le processus d'examen pour commencer à suivre et à gérer le cycle de vie de l'invite. Pour obtenir des instructions, consultez Cycle de vie complet des actifs IA.

Créer des actifs de jeu de données

Créez des actifs IA pour suivre et gérer les cycles de vie de vos jeux de données.

Avant de commencer
Rôle requis : Administrateur de l'IA [sn_ai_governance_ai_steward] ou Propriétaire des actifs [sn_ai_asset_mgmt.ai_asset_owner]

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un ensemble de données est une collection de données structurées ou non structurées que vous pouvez utiliser pour former et tester des modèles d'IA. Les ensembles de données peuvent vous aider à améliorer les performances et l'efficacité de vos modèles d'IA.

Procédure
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Tour de contrôle IA**.
2. Depuis la tour de contrôle IA, ouvrez la vue Actifs IA.
3. Dans le menu de navigation de la vue des actifs IA, accédez à **Inventaire des actifs IA** > **Jeux de données**.
4. Sélectionnez **Ajouter un ensemble de données**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Ajouter un ensemble de données

Champ	Description
Nom	Nom de l'ensemble de données.
Fournisseur	Personnes ou organisation qui ont développé l'ensemble de données.
Utilisation acceptable	Utilisation acceptable pour l'ensemble de données. Vous pouvez spécifier plusieurs utilisations.
Version	Version de l'ensemble de données.
Type de données	Type de données que contient l'ensemble de données. Vous pouvez spécifier plusieurs types de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Source	Source de l’ensemble de données, par exemple des données client internes au sein d’une organisation ou des données publiquement disponibles auprès d’une agence gouvernementale.
Description	Brève description de l’ensemble de données.
Géré par	Utilisateur affecté à la gestion de l’ensemble de données. Ce champ est automatiquement défini sur l’utilisateur qui crée l’actif du jeu de données. **Remarque :** Ce champ n’est modifiable que si vous avez le rôle d’administrateur des IA [sn_ai_governance_ai_steward]. Si vous avez le rôle Propriétaire des actifs IA [sn_ai_asset_mgmt.ai_asset_owner], ce champ est en lecture seule.
État	État de l’ensemble de données. Les options sont **Brouillon** et **Déployé.**
Type de création	Méthode par laquelle l’ensemble de données a été créé. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ **Conservé** : l’ensemble de données a été créé grâce à une sélection, une organisation et un raffinement minutieux des données. ○ **Dérivation** : l’ensemble de données a été créé en traitant, transformant ou combinant des données provenant d’ensembles de données existants. ○ **Synthétique** : L’ensemble de données a été créé en utilisant des données artificielles qui imitent des données réelles.
Jeux de données de base	Ensemble de données de base à partir duquel l’ensemble de données a été créé.
Département	Département auquel appartient l’ensemble de données.
Date de création de l'ensemble de données	Date et heure de création de l’ensemble de données.
Carte de jeu de données	Bref document qui décrit des informations importantes sur l’ensemble de données, y compris le contexte, l’utilisation prévue, les limites et les biais potentiels de l’ensemble de données.

6. Sélectionnez **Soumettre pour révision**.

Remarque :
Si vous n’êtes pas prêt à soumettre l’ensemble de données pour examen, sélectionnez **Enregistrer** à la place. Vous pouvez ensuite le modifier et le soumettre pour révision ultérieurement en accédant à **Actifs IA** > **Cycle de vie** > **Embaucher** puis en sélectionnant le jeu de données dans la liste. Lorsque l’enregistrement de l’actif IA s’ouvre, sélectionnez **Modifier** pour continuer à modifier les détails de l’ensemble de données.

Résultats

Le jeu de données est ajouté à votre inventaire d’actifs IA. Il entre automatiquement dans l’étape d’intégration du cycle de vie des actifs IA et est mis à jour avec un examen de l’état du cycle de vie de l’administrateur de l’IA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Les utilisateurs auxquels le rôle d'administrateur IA (sn_ai_governance.ai_steward) est affecté peuvent démarrer le processus de révision pour commencer à suivre et à gérer le cycle de vie du jeu de données. Pour obtenir des instructions, consultez Cycle de vie complet des actifs IA.

Afficher l'étape du cycle de vie des actifs IA

Affichez les actifs IA en fonction de l'étape du cycle de vie de l'actif IA dans laquelle ils se trouvent actuellement. Utilisez ces informations pour déterminer quels actifs IA requièrent votre attention.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ai_governance.ai_steward ou sn_ai_asset_mgmt.ai_asset_owner

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Tour de contrôle IA**.
2. Depuis la tour de contrôle IA, ouvrez la vue Actifs IA.
3. Dans le menu de navigation de la vue Actifs IA, localisez la section **Cycle de vie** .
   Vous pouvez sélectionner **Annuler** pour annuler l'actif IA.
4. En fonction de l'étape du cycle de vie pour laquelle vous souhaitez afficher les actifs IA, sélectionnez l'une des sous-sections de cycle de vie suivantes :
   - Pour afficher la liste des actifs IA actuellement à l'étape Nouveau, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour afficher la liste des actifs IA actuellement à l'étape d'évaluation, sélectionnez **Évaluer**.
   - Pour afficher la liste des actifs IA actuellement en phase de conception et de test, sélectionnez **Générer et tester**.
   - Pour afficher la liste des actifs IA actuellement en phase de déploiement, sélectionnez **Déployer**.
5. Sélectionnez un actif IA pour démarrer ou poursuivre le processus d'examen du cycle de vie ou afficher des détails supplémentaires sur l'actif.
   - Pour démarrer ou poursuivre le processus de révision du cycle de vie de l'actif, sélectionnez l'onglet **Cycle de vie** . Pour en savoir plus sur le processus d'examen du cycle de vie, reportez-vous Cycle de vie complet des actifs IA à la section .
   - Pour afficher des détails supplémentaires sur l'actif, sélectionnez l'onglet **Détails** .
   - Pour afficher les listes de tous les actifs de système IA, de modèle d'IA, d'invite ou de jeu de données connexes, sélectionnez l'onglet **Actifs connexes** .
   - Pour afficher la situation de l'actif vis-à-vis des risques et de la conformité, sélectionnez l'onglet **Risque et conformité** .
   - Pour afficher les mesures d'évaluation de l'actif, sélectionnez l'onglet **KPI et mesures** .

Cycle de vie complet des actifs IA

Terminez le processus de cycle de vie des actifs IA, de l'évaluation au déploiement.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur de l'IA [sn_ai_governance.ai_steward] ou propriétaire des actifs [sn_ai_asset_mgtm.ai_asset_ownerAI]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Tour de contrôle IA**.
2. Dans , Tour de contrôle IA ouvrez la vue Actifs IA.
3. Dans la vue Actifs IA, localisez et ouvrez un actif dont **l'état de cycle de vie** est Révision par l'intendant.
4. Dans la vue d'enregistrement d'actif, lancez le processus de cycle de vie en sélectionnant **Démarrer la révision**.
5. Dans l'onglet **Cycle de vie** , sélectionnez **Évaluer** pour créer des tâches.

> **Remarque :**
> L'administrateur IA peut créer manuellement des tâches sous **Cycle de vie**>**Évaluer** et les affecter à un propriétaire d'actif. Le propriétaire de l'actif ou l'administrateur de l'IA peut marquer cette tâche comme terminée et passer à l'étape suivante.

6. Sélectionnez **Générer, tester** et créer des tâches sous les phases Plan de **développement** et **Évaluations de pré-déploiement** .

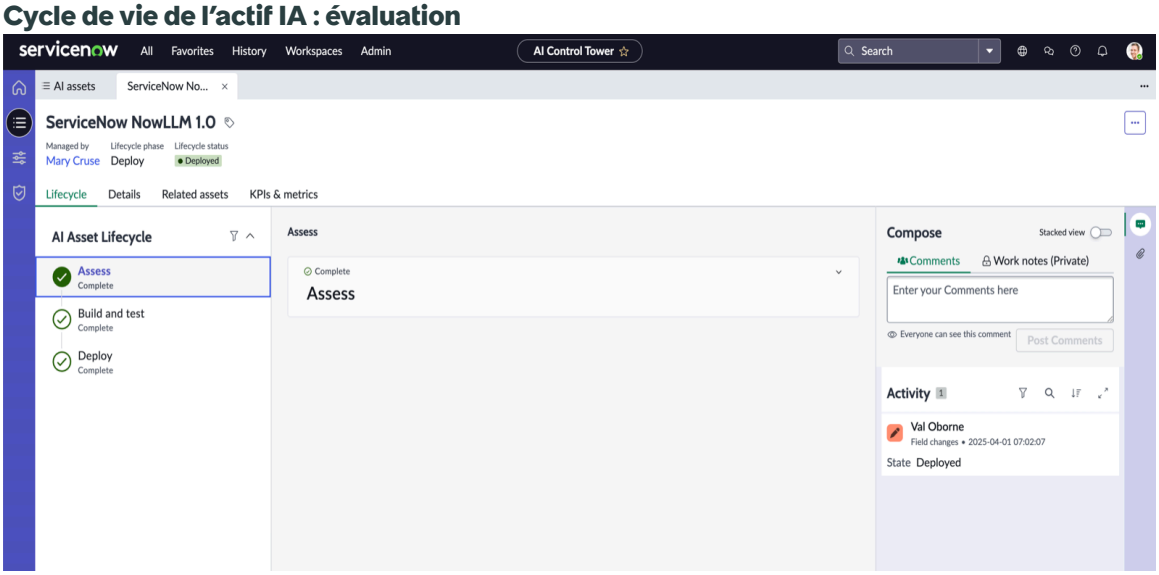
> **Remarque :**
> Un administrateur IA peut créer des tâches dans les phases Plan de **développement** et **Évaluations de pré-déploiement** , en marquant les tâches comme terminées dans les deux phases à l'aide du bouton **Terminé** .

7. Pour créer des tâches et terminer le cycle de vie de l'actif IA, sélectionnez **Déployer**.
   Le propriétaire de l'actif peut marquer la tâche comme terminée.

Résultats

L'état du cycle de vie d'un actif IA est déployé et terminé.

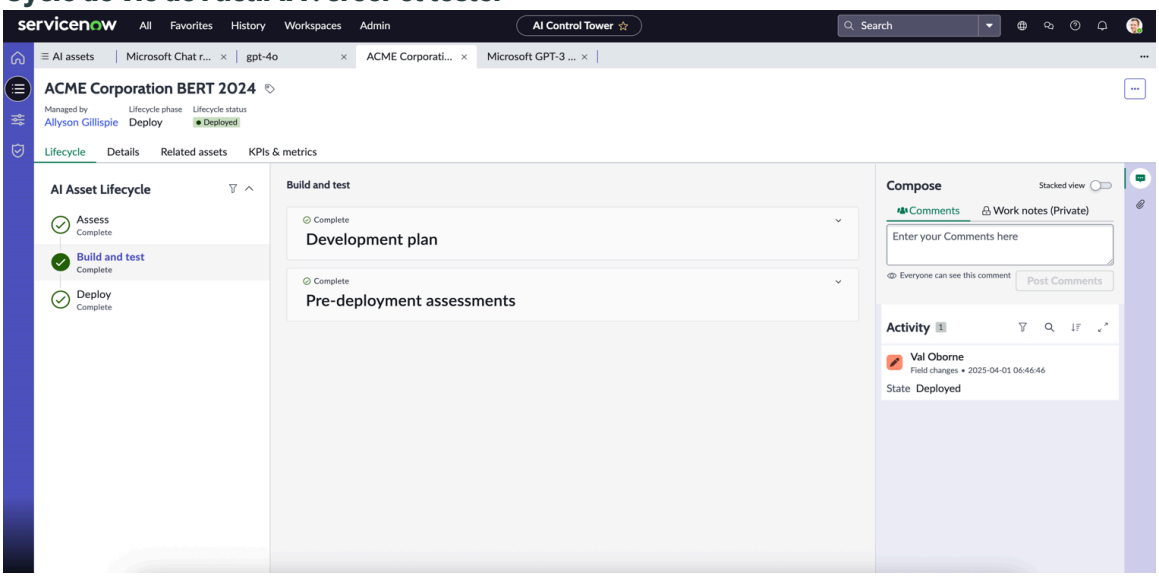
Cycle de vie de l'actif IA : évaluation



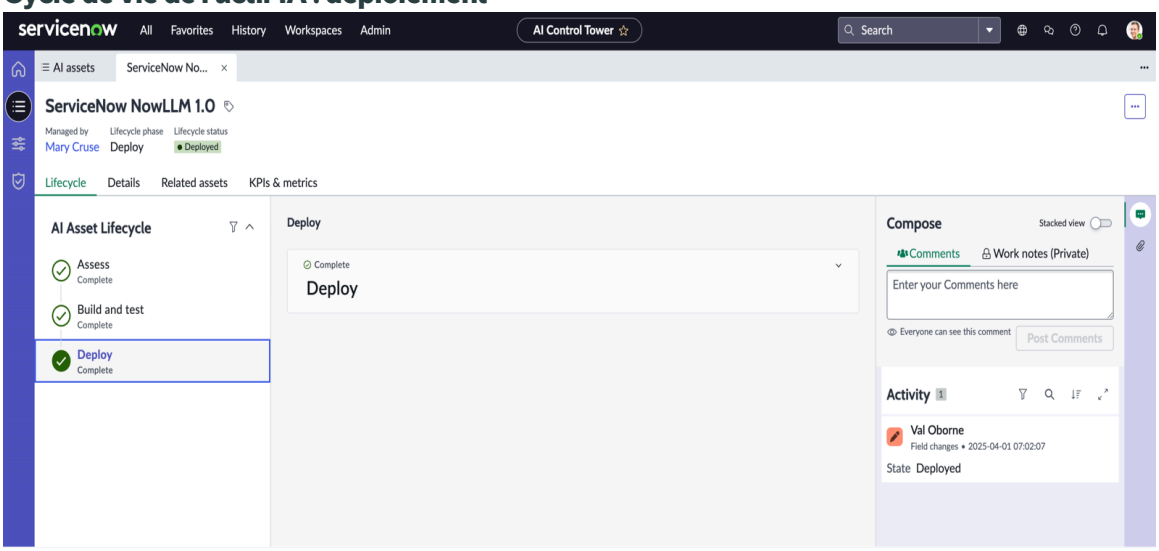
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cycle de vie de l'actif IA : créer et tester



Cycle de vie de l'actif IA : déploiement



Pour gérer le workflow d'approbation pour ServiceNow® l'IA, reportez-vous à la section Créer un Tour de contrôle IA workflow Playbook.

Utilisation de modèles de valeur

Utilisez des modèles de valeur pour définir, calculer et suivre la valeur fournie par vos systèmes et modèles d'IA.

Les modèles de valeur introduisent un cadre de travail unifié et structuré pour définir, calculer et suivre la valeur fournie par vos actifs d'IA. Vous pouvez définir la valeur en fonction des profils et des formules à l'aide de modèles personnalisables.

Les modèles de valeur offrent les avantages suivants.

- Transparence : fournit une visibilité sur la façon dont la valeur est déterminée pour un actif IA.
- Personnalisation : prend en charge diverses définitions basées sur les profils et les formules.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actuellement, les modèles de valeur sont pris en charge pour les compétences, les agents IA et les cas d'utilisation de l'IA. Un modèle de valeur est affecté à un actif lorsqu'une compétence, un agent IA ou un cas d'utilisation de l'IA est activé et déployé en tant qu'actif dans le système. La table suivante répertorie les modèles de valeur par défaut.

Modèles de valeurs par défaut

Actif de l'IA	Modèle de valeur par défaut
Compétence ServiceNow	Exécutions quotidiennes des compétences x Assistances moyennes x 50 %
ServiceNow Agent IA	Exécutions quotidiennes d'agents x assistances moyennes x 50 %
AWS Agent IA	Nombre d'invocations x 15 minutes x 50 %
ServiceNow Cas d'utilisation de l'IA	Nombre d'invocations x assistances moyennes x 50 %

Ajouter un modèle de valeur

Ajoutez un modèle de valeur pour définir, calculer et suivre la valeur fournie par un actif IA.

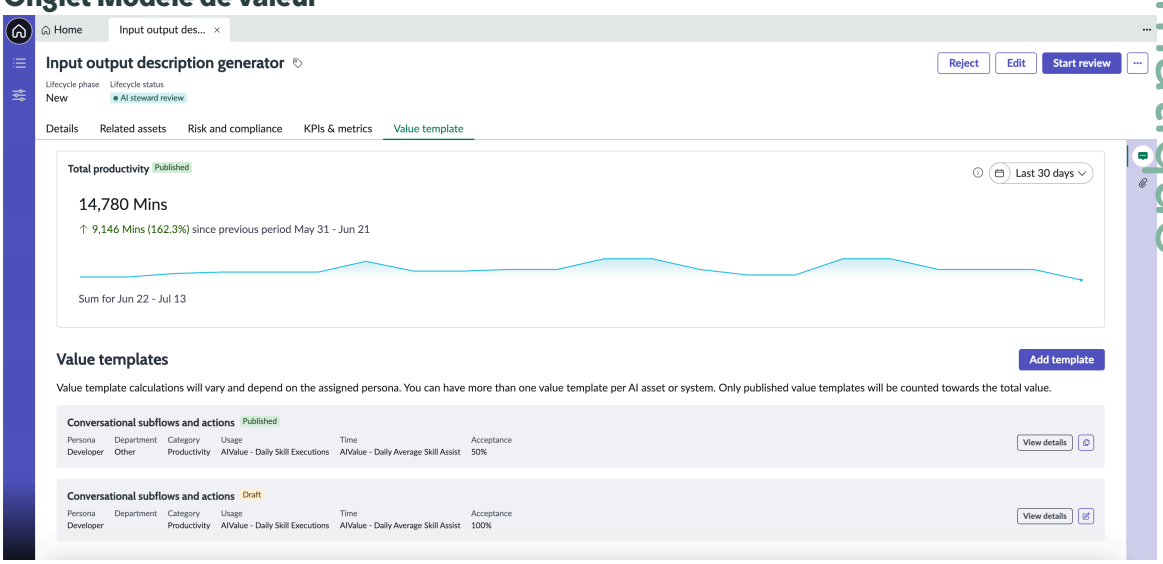
Avant de commencer

Rôle requis : [sn_ai_governance_ai_steward]

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Tour de contrôle IA**.
2. Sélectionnez l'onglet **Inventaire des actifs IA** et accédez à l'actif auquel vous souhaitez affecter un modèle de valeur.
3. Dans l'onglet **Modèle de valeur** , sélectionnez **Ajouter un modèle**.

Onglet Modèle de valeur



4. Renseignez les champs du formulaire Ajouter un modèle de valeur.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de modèle Ajouter une valeur.

5. Sélectionnez **Enregistrer comme brouillon**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Validez et testez la formule par rapport à l'ensemble de données disponible en sélectionnant **Valider et calculer la sortie**.
   Vous pouvez changer les valeurs et valider la formule jusqu'à ce que vous soyez satisfait de la sortie. Après avoir lancé le test d'un modèle de valeur, vous devrez peut-être attendre jusqu'à 10 minutes pour le test de la même instance ou 30 minutes pour le test entre instances. Pendant ce temps, vous ne pouvez pas modifier ou renvoyer le modèle à des fins de test, mais vous pouvez continuer à travailler avec d'autres modèles.
7. Si vous êtes satisfait de la sortie, publiez le modèle en sélectionnant **Publier**.
   Lorsqu'un modèle de valeur est publié, il est modifié dans toutes les instances et les calculs ultérieurs sont basés sur le nouveau modèle.

Modifier un modèle de valeur

Modifiez un modèle de valeur pour mettre à jour la façon dont la valeur est calculée pour les actifs IA.

Avant de commencer

Rôle requis : [sn_ai_governance_ai_steward]

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Tour de contrôle IA**.
2. Sélectionnez l'onglet **Inventaire des actifs IA** et accédez à l'actif dont vous souhaitez modifier le modèle de valeur.
3. Dans l'onglet **Modèle de valeur** , sélectionnez **Dupliquer**.
   Un nouvel onglet avec les mêmes détails que le modèle d'origine s'ouvre pour que vous puissiez le modifier.
4. Modifiez le modèle de valeur en fonction de vos besoins.
5. Sélectionnez **Enregistrer comme brouillon**.
6. Validez et testez la formule par rapport à l'ensemble de données disponible en sélectionnant **Valider et calculer la sortie**.
   Vous pouvez prévisualiser les calculs des 30 derniers jours à l'aide du nouveau modèle avant de le publier. Cette fonctionnalité vous permet d'évaluer l'impact du nouveau modèle tout en préservant les données historiques associées à la version précédente.
7. Si vous êtes satisfait de la sortie, publiez le modèle en sélectionnant **Publier**.
   Lorsqu'un modèle de valeur est publié, il est modifié dans toutes les instances et les calculs ultérieurs sont basés sur le nouveau modèle.

Créer un ticket IA dans le Tour de contrôle IA

Créez un ticket IA dans le Tour de contrôle IA en fournissant une description détaillée, telle que le comportement du système, les utilisateurs affectés et toutes les données pertinentes. Assurez-vous que toutes les informations nécessaires, telles que les pièces jointes à l'appui, sont incluses pour une résolution rapide.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ai_case_mgmt.ai_case_analyst ou sn_ai_case_mgmt.ai_case_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tour de contrôle IA**.
2. Accédez au tableau de bord des **tickets AI** .
3. Dans l'onglet **Tickets IA** du tableau de bord des tickets AI, sélectionnez **Créer un ticket IA**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour obtenir une description des valeurs de champ du formulaire Créer un ticket IA, consultez Formulaire Créer un ticket IA.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Une fois ce formulaire envoyé, l'équipe de ticket IA vous fournira les informations et l'assistance dont vous avez besoin.

Formulaire Créer un ticket IA

Utilisez le formulaire Créer un nouveau ticket IA dans pour Tour de contrôle IA signaler un ticket IA avec les détails nécessaires.

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Formulaire Créer un ticket IA

Champ	Description
Numéro	Numéro de la demande. Ce champ est automatiquement défini sur un numéro de demande.
Nom	Nom du ticket IA. Par exemple, recommandation IA incorrecte.
Description	Description détaillée du ticket d'IA. Par exemple, incluez des informations telles que la recommandation attendue, la suggestion réelle, le contexte, l'impact et les étapes pour reproduire le problème, en particulier pour les tickets tels que Recommandation IA incorrecte.
Type	Type du ticket IA. Ce champ est automatiquement défini sur **Ticket IA**.
Sous-type	Sous-type du ticket. Par exemple, les attaques contradictoires (manipulation délibérée des modèles d'IA pour produire des résultats incorrects).
État	État de workflow de la demande. Ce champ est automatiquement défini sur **Nouveau**.
Priorité	Urgence du ticket IA. Elle permet à l'équipe de ticket IA de trier efficacement les demandes et d'y répondre en fonction de leur importance. Les options sont les suivantes : • **Critique** • **Élevé** • **Modéré** • **Faible** • **Planification**
Demandeur	Nom de la personne qui a fait la demande.
Demandé au nom de	Nom de la personne pour laquelle vous avez créé la demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un ticket IA (suite)

Champ	Description
Entité principale	Entité impactée par le ticket IA. Seules les entités identifiées dans les zones impactées peuvent être sélectionnées en tant qu'entité primaire.
Propriétaire de l'entité	Utilisateur qui est le propriétaire de l'entité. Ce champ est automatiquement défini en fonction de l'entité sélectionnée dans la liste connexe Domaines impactés.
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe affecté à la demande. **Remarque :** Le groupe d'affectation est préconfiguré pour le type de demande lors de la configuration de la configuration.
Analyste du ticket	Analyste qui analysera et travaillera sur le ticket IA. L'analyste de ticket IA fait partie du groupe d'affectation.
Liste de surveillance	Personne devant être informée du ticket IA.
Membre de la direction responsable	Personne responsable du ticket IA.
Origine primaire	
Emplacement	Emplacement où le ticket IA s'est produit. Par exemple, le Japon.
Sous-emplacement	Sous-emplacement de l'occurrence du ticket IA. Par exemple, le sous-emplacement est Tokyo.
Unité business concernée	Unité business affectée par le ticket IA signalé. Par exemple, Finances.
Département concerné	Département affecté par le ticket IA. Par exemple, le support client.
Source	Source de la création du ticket IA. Ce champ est automatiquement défini sur Manuel lorsque le ticket est créé manuellement. Si le ticket est signalé à partir du , le champ affiche la source comme Centre des Centre des employés employés.
Source supplémentaire	Mode de génération de rapports du ticket IA lorsque le ticket est créé manuellement. Ce champ n'est disponible que lorsque **l'option Manuel** est sélectionnée dans le champ **Source** et que l'enregistrement est enregistré. Les choix sont les suivants : • E-mail • Téléphone

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un ticket IA (suite)

Champ	Description
Planifier	
Date de survenue	Date à laquelle le ticket IA s'est produit. Par exemple, l'affaire peut s'être produite le 18-02-2025.
Date de découverte	Date à laquelle le ticket a été découvert. Par exemple, le cas peut s'être produit le 18-02-2025, mais a été découvert le 12-03-2025.
Date de signalement	Date à laquelle le ticket est signalé.
SLA de fermeture de ticket	Date prévue de clôture du dossier.
Début prévu de l'enquête	Date de début prévue pour enquêter sur le ticket.
Début effectif de l'enquête	Date de début réelle de l'enquête sur le cas.
Début prévu du rattrapage	Date de début prévue pour corriger le ticket.
Début effectif du rattrapage	Date de début réelle du rattrapage de ticket.
Fin prévue de l'enquête	Date de fin prévue pour enquêter sur le ticket.
Fin effective de l'enquête	Date de fin réelle de l'enquête sur le ticket.
Fin prévue du rattrapage	Date de fin planifiée du rattrapage de ticket.
Fin effective du rattrapage	Date de fin réelle du rattrapage de ticket.
Analyse de la violation	
État de violation	État indiquant si une violation s'est produite ou non. Les choix sont les suivants : • **À déterminer** : il s'agit de la valeur par défaut. • **Violation détectée** : si la violation est confirmée. • **Potentiel futur** : si la violation ne s'est pas produite mais pourrait se produire à l'avenir. • **Pas une violation** : lorsqu'aucune violation n'est détectée.
Début de violation	Date à laquelle la violation a commencé. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Violation détectée** ou **Potentiel futur** est sélectionné dans le champ **État de violation** .
État de génération de rapports	État du ticket d'IA signalé aux régulateurs. Ce champ est automatiquement défini en fonction de l'état de génération de rapports des réglementations associées au ticket. Si un cas d'IA comporte de nombreuses réglementations et même si une réglementation est identifiée comme à signaler, le statut de déclaration du ticket est défini sur **À signaler**. La valeur par défaut de ce champ est **À déterminer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un ticket IA (suite)

Champ	Description
Fin de la violation	Date à laquelle la violation a pris fin. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Violation détectée** ou **Potentiel futur** est sélectionné dans le champ **État de violation** .
Importance de la violation identifiée	Date à laquelle l'utilisateur identifie que la violation est importante. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Violation détectée** ou **Potentiel futur** est sélectionné dans le champ **État de violation** .
Analyse de la cause première	
Cause primaire	Cause principale de l'occurrence du ticket IA. Ce champ est automatiquement défini sur la cause principale sélectionnée dans la liste connexe Cause et conséquences.
Conséquence primaire	Conséquences de la cause principale du ticket d'IA.
Observations générales	Observations concernant le ticket d'IA.
Rattrapage effectué	Champ permettant d'indiquer si des mesures de rattrapage ont été prises pour traiter le ticket IA. Les choix sont les suivants : • **Oui** • **Non**
Mesures préventives générales	Mesures préventives prises à l'égard de l'affaire.
Activité	
Notes de travail (privées)	Notes ou informations sur la demande.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Informations supplémentaires sur la demande que vous souhaitez partager avec vos clients.

Créer un problème IA dans Tour de contrôle IA

Identifiez et gérez les problèmes liés aux domaines impactés pour le ticket IA signalé dans le Tour de contrôle IA.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_analyst ou sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tour de contrôle IA**.
2. Accédez au tableau de bord des **tickets AI** .
3. Dans l'onglet **Tickets IA** du tableau de bord des tickets AI, sélectionnez **Créer un problème**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour obtenir une description des valeurs de champ du ticket Créer une nouvelle IA, reportez-vous à la section Formulaire Créer un nouveau problème IA.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Formulaire Créer un nouveau problème IA

Utilisez le formulaire Créer un problème pour identifier et gérer les problèmes liés aux domaines impactés pour le ticket IA signalé.

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Formulaire Créer un nouveau problème

Champ	Description
Numéro	Numéro du problème. Ce champ est automatiquement défini sur un numéro de demande.
Nom	Nom du problème. Par exemple, Cyberattaque sur Acme.
Source du problème	Source à partir de laquelle le problème a été créé. Ce champ est automatiquement défini sur **Ticket IA**.
Type de problème	Type du problème. Les options sont les suivantes : • **Échec de l'efficacité de la conception du contrôle** : le contrôle a été mal conçu et ne peut pas prévenir ou détecter efficacement le risque prévu. • **Échec de l'efficacité opérationnelle du contrôle** : le contrôle était bien conçu mais a échoué pendant l'exécution ou n'a pas été suivi correctement. • **Contrôle ne répond pas aux besoins** : le contrôle est en place, mais ne répond pas aux exigences réglementaires, politiques ou commerciales. • **Contrôle inexistant : il n'y** a aucun contrôle présent pour traiter un risque ou un besoin connu. • **Non-conformité à un règlement** : Une loi ou un règlement n'a pas été respecté, exposant potentiellement l'organisation à des pénalités. • **Non-conformité à une politique** : Une politique interne n'a pas été respectée, ce qui peut entraîner des risques ou des inefficacités. • **Amélioration ou suggestion à une politique existante** : recommandation visant à améliorer une politique existante pour plus de clarté, de couverture ou d'efficacité. • **Recommandation pour une nouvelle politique** : Une proposition visant à créer une nouvelle politique pour combler une lacune ou un besoin qui n'est pas couvert actuellement. • **Optimisation ou amélioration des processus** : opportunités identifiées pour améliorer l'efficience, la précision ou l'efficacité d'un processus business. • **Observation** : Une note ou une constatation générale qui n'est peut-être pas un problème pour le moment, mais qui pourrait mériter une attention particulière.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un nouveau problème (suite)

Champ	Description
	• **Violation de données** : accès non autorisé, divulgation ou perte de données sensibles ou personnelles. • **Fraude** : Tromperie intentionnelle à des fins personnelles ou organisationnelles, comme le détournement d'actifs. • **Anomalie** : Erreurs ou omissions dans les rapports financiers ou opérationnels qui déforment les faits. • **Formation** : Lacunes ou besoins identifiés dans les connaissances ou les compétences qui nécessitent une attention particulière. • **Documentation** : problèmes liés à une documentation manquante, obsolète ou inexacte. • **Problème de risque** : Une préoccupation générale liée au risque qui peut ne pas entrer dans d'autres catégories spécifiques. • **Autre** : Tout problème qui ne rentre pas dans les types ci-dessus, mais qui mérite tout de même d'être suivi et résolu.
Classification	Classification du problème. Les options sont les suivantes : • **Conformité** • **Risque** • **Audit** • **Risque du fournisseur**
Emplacement	Emplacement où le problème s'est produit. Par exemple, le Japon.
État	État du workflow du problème. Ce champ est automatiquement défini sur **Révision**. Les options sont les suivantes : • **Nouveau** • **Analyser** • **Répondre** • **Revue** • **Fermé terminé** • **Fermé incomplet** Pour en savoir plus sur le workflow et le cycle de vie de la gestion des problèmes, reportez-vous à la section Cycle de vie de l'actif IA.
Sous-état	Sous-état du problème. Ce champ est renseigné automatiquement.
Priorité	Urgence du problème. Elle permet à l'équipe de trier efficacement les demandes et d'y répondre en fonction de leur importance. Ce champ est automatiquement défini sur **Révision**. Les options sont les suivantes : • **Critique** • **Élevé**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un nouveau problème (suite)

Champ	Description
	• **Modéré** • **Faible** • **Planification**
Évaluation du problème	Évaluation du problème. Les options sont les suivantes : • **Très élevé** • **Élevé** • **Modéré** • **Faible** • **Très faible**
Description	Description détaillée du problème. Par exemple, ACME a subi une cyberattaque qui a entraîné un accès non autorisé aux systèmes internes.
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe auquel le problème est affecté. Par exemple, les gestionnaires des risques.
Affecté à	Utilisateur auquel le problème est affecté.
Groupe du gestionnaire des problèmes	Groupe de gestionnaires auquel le problème est affecté. Les options sont les suivantes : • **Gestionnaires de conformité** • **Gestionnaires des risques informatiques** • **Gestionnaires des risques**
Gestionnaire des problèmes	Gestionnaire auquel le problème est affecté.
Liste de surveillance	Personne devant être informée du problème.
Planifier	
Date d'échéance	Date à laquelle le problème est dû.
Date de confirmation	Date de confirmation du problème. Ce champ est renseigné automatiquement.
Créées	Date de création du problème. Ce champ est automatiquement défini sur la date et l'heure actuelles.
Fermé	Date de fermeture du problème.
Date de début prévue	Date de début planifiée pour le problème.
Date de fin prévue	Date de fin planifiée pour le problème.
Durée	Durée du problème en jours, heures, minutes et secondes.
Date de début effective	Date de début réelle du problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un nouveau problème (suite)

Champ	Description
Date de fin effective	Date de fin réelle du problème.
Durée réelle	Durée réelle du problème en jours, heures, minutes et secondes.
Regroupement des problèmes	
Règle de regroupement des problèmes	Règle de groupe pour le problème. Ce champ est renseigné automatiquement.
Problème parent	Problème parent associé au problème.
Plan d'action	
Recommandation	Recommandation pour le problème. Par exemple, améliorez les mesures de cybersécurité et offrez une formation régulière en matière de sécurité.
Plan d'action	Plan d'action pour le problème. Par exemple, mettez à niveau le pare-feu vers la dernière version et implémentez l'authentification multifacteur pour tous les comptes administratifs.
Activité	
Notes de travail (privées)	Notes ou informations sur le problème.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Informations supplémentaires sur le problème que vous souhaitez partager avec vos clients.
Paramètres	
Domaine fonctionnel	Domaine fonctionnel auquel le problème appartient. Par exemple, un problème peut appartenir au domaine Risque et conformité de l'IA.

Utilisation du plan d'accès

Découvrez comment utiliser la **carte d'accès** dans Tour de contrôle IA.

Avant de commencer

Rôle requis : Administrateur des IA

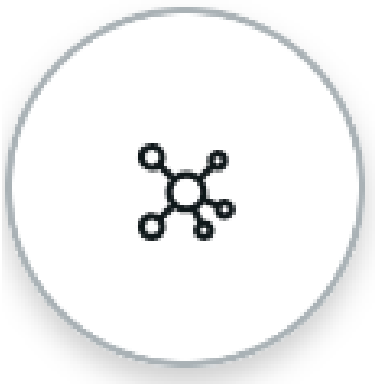
Procédure

1. Sélectionnez la **carte d'accès** dans l'en-tête de l'onglet **Sécurité et confidentialité** .
   Vous pouvez également accéder à la carte en accédant à **Tous** > **Sécurité et confidentialité IA** > **Carte d'accès**.
2. Sélectionnez un agent IA/workflow agentique à l'aide de la **carte d'accès**.
   Vous pouvez également utiliser le champ **Rechercher par agent ou par workflow** , ainsi que les **agents IA** et **les workflows agentiques** pour affiner votre recherche. En outre, les agents présentant des problèmes d'accès verront une icône ⚠ .
3. Dans la carte de nœuds, sélectionnez un nœud pour afficher les connexions de votre agent IA/workflow agentique.
   Les agents ayant des problèmes d'accès seront mis en surbrillance avec une icône ⚠ sur la carte.
4. Sélectionnez un nœud pour obtenir plus de détails et configurer les paramètres.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails du nœud de la carte d'accès

Icône	Étiquette	Détails
	Workflow agentique	**Description** Brève description du workflow **Domaine** Le champ d'application de domaine du workflow **Mode d'exécution** Mode d'exécution du workflow (autonome ou manuel) **Créé par** Le créateur du workflow
	Agent	**Description** Brève description de l'agent **Domaine** Le champ d'application de domaine de l'agent **Créé par** Le créateur du workflow **Tables ayant fait l'objet d'un accès** Examinez les accès à la table de l'agent au cours du dernier mois. Sélectionnez **Opération** pour filtrer des opérations d'accès spécifiques. **Remarque :** Seuls les agents ayant des problèmes d'accès afficheront les détails **des problèmes d'accès** . **Problèmes d'accès** Détaille les ressources et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Icône	Étiquette	Détails
		les opérations à l'origine des problèmes d'accès. **Ressource** La ressource à laquelle l'agent a des problèmes d'accès **Opération** L'opération tentée par l'agent **Nombre** Le nombre de fois où l'agent rencontre le problème
	Outil	**Description** La description de l'outil. **Domaine** Le champ d'application de domaine de l'outil. **Mode d'exécution** Le mode d'exécution de l'outil (supervisé ou autonome) **Type** Le type d'outil **Enregistrement cible** Enregistrement modifié par l'outil. **Créé par** Le créateur de l'outil **Remarque :** Sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement de l'outil** pour afficher des détails supplémentaires sur l'outil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tour de contrôle IA Références

Rubriques de référence pour Tour de contrôle IA.

Formulaire de modèle Ajouter une valeur

Ajouter des champs et des descriptions de formulaire de modèle de valeur.

Formulaire de modèle Ajouter une valeur

Champ	Description
Concepteur de calcul	
Profil	Rôle d'utilisateur pour lequel la valeur est calculée, par exemple Agent ou Demandeur.
Utilisation	L'indicateur d'utilisation auquel vous souhaitez associer le modèle de valeur.
Type de valeur horaire	Type de mesure basée sur le temps utilisé dans le calcul, par exemple, Constante ou Indicateur. Choisissez une valeur qui correspond à vos objectifs de performance.
Constante de temps	Valeur de temps fixe (en heures, minutes ou jours) qui sert de base de référence ou de seuil dans le calcul. Utile pour les comparaisons ou la normalisation.
Indicateur d'heure	Indicateur d'heure auquel vous souhaitez associer le modèle de valeur.
Type de taux d'acceptation	Le type de mesure d'acceptation à inclure, tel que Indicateur ou Constante.
Constante de taux d'acceptation	Pourcentage ou ratio fixe utilisé pour représenter un taux d'acceptation attendu ou cible dans le calcul de la valeur.
Attributs	
Nom du modèle	Nom unique et descriptif pour le modèle de valeur. Ce nom apparaît dans la liste des modèles et doit clairement indiquer son objectif.
Catégorie de modèle de valeur	Catégorisation du modèle en fonction de son cas d'utilisation, par exemple, Productivité, Efficacité, Précision. Permet d'organiser et de filtrer les modèles.
Département	Unité business ou département associé au modèle de valeur. Cela permet d'aligner le modèle sur les objectifs de l'organisation.
Description	Brève explication de la fonction du modèle de valeur, y compris son objectif et la manière dont il contribue à la mesure de la valeur.
Sortie du calcul	
Instance	Instance dans laquelle le modèle de valeur est appliqué. Ce champ est utile pour gérer les modèles de valeurs entre les instances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de modèle Ajouter une valeur (suite)

Champ	Description
	Remarque : Vous pouvez valider une formule dans une instance de non-production avant de la publier dans une instance de production. Après avoir lancé le test d'un modèle de valeur, vous devrez peut-être attendre jusqu'à 10 minutes pour le test de la même instance ou 30 minutes pour le test entre instances. Pendant ce temps, vous ne pouvez pas modifier ou renvoyer le modèle à des fins de test, mais vous pouvez continuer à travailler avec d'autres modèles.

Tour de contrôle IA rôles

Certains rôles sont installés avec l'installation du Tour de contrôle IA.

Rôles et leurs descriptions

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles	Groupe
Administrateur de l'IA [sn_ai_governance_a	**Remarque :** L'organisation décide d'affecter le rôle d'administrateur IA. Responsable de l'adoption des pratiques de gouvernance de l'IA et de la gestion de l'inventaire des actifs de l'IA et Tour de contrôle IA de son liaison. Responsable de toute l'exécution des Tour de contrôle IA initiatives. Comprendre les actifs et Tour de contrôle IA les politiques de l'IA. Collaboration d'équipes interfonctionnelles au sein de l'organisation pour confirmer que les politiques de l'organisation sont respectées. Peut activer ou désactiver les connexions de l'hyperscaler à partir de la configuration de découverte IA.	sn_nowassist_admin.utilisateur	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles et leurs descriptions (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles	Groupe
	Sélectionnez des connexions Hyperscaler et exécutez les agents de détection et l'utilisation sur demande. Configurez des LLM et des SLM tiers.		
Tour de contrôle IA Utilisateur de l'espace de travail [sn_ai_governance_workspace_user]	Utilisateurs qui possèdent et gèrent les actifs d'IA. Accédez à l'espace de Tour de contrôle IA travail. Accès exclusif à l'onglet Portefeuille IA.	Aucun	Aucun
Propriétaire de l'actif IA [sn_ai_asset_mgmt.ai_asset_owner]	Chargé de veiller à ce que les actifs IA soient représentés de la manière la plus à jour. Gère les actifs d'IA tels que les systèmes, les modèles, les jeux de données et les invites tout au long de leur cycle de vie, de l'admission à la mise hors service. Le propriétaire de l'actif IA est automatiquement affecté à une tâche dans la phase de déploiement du cycle de vie de l'actif IA pour marquer la tâche comme terminée. Si l'actif IA a été déployé, l'état de la tâche ne change rien à la table des actifs ou à l'enregistrement des détails de gouvernance des actifs. Accéder aux onglets Vue d'ensemble, Valeur et Adoption. Peut créer un actif IA à partir de la page d'accueil à l'aide de l'icône Tour de contrôle IA**Créer un actif IA** .	Aucun	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Risque et conformité de l'IA rôles

L'application Risque et conformité de l'IA installe le rôle essentiel pour effectuer les tâches opérationnelles quotidiennes respectives pour la gestion des systèmes d'IA dans l'ensemble de l'entreprise.

Rôles et leurs descriptions

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur des risques et de la conformité de l'IA [sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_admin]	L'administrateur de risque et conformité IA peut effectuer les tâches suivantes : • Mettre en place des cadres de travail d'évaluation des risques et de l'impact. Configurez les méthodologies d'évaluation des risques, les facteurs de contribution au risque et les modèles d'évaluation de l'impact. • Définissez des règles d'automatisation pour les évaluations de l'impact afin de déterminer les risques et les contrôles applicables en fonction des réponses à l'évaluation. • Configurez et profilez les types de tickets IA. • Supprimer les systèmes d'IA.	• sn_risk.admin • sn_smart_asmt.template_manager • sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_man • sn_smart_asmt.administrateur_évaluation • sn_grc_workspace.state_model_admin • sn_smart_asmt.contributeur_modèle_ • sn_compliance.admin • sn_compliance.control_framework_admin* • sn_compliance.library_admin* • sn_compliance.administrateur_politique*
Gestionnaire des risques et de la conformité de l'IA [sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_manager]	Le gestionnaire des risques et de la conformité de l'IA peut accéder à tous les systèmes IA du système et effectuer les tâches suivantes : • Lancer des évaluations d'impact. • Gérez le cycle de vie d'un système d'IA. • Lancer les évaluations des risques. • Initier les attestations de contrôle.	• sn_grc_ai_gov.analyste_risque_et_conformi • sn_smart_asmt.contributeur_modèle_ • sn_smart_asmt.template_manager • sn_risk.manager • sn_compliance.control_framework_manage • sn_compliance.library_manager* • sn_compliance.gestionnaire_politique*
Analyste des risques et de la conformité de l'IA [sn_grc_ai_gov.ai_analyste_risque_et_conformité]	L'analyste des risques et de la conformité de l'IA peut accéder à tous les systèmes IA qui lui sont affectés dans le système et effectuer les tâches suivantes	• sn_smart_asmt.lecteur_évaluation • sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_busi • lecteur_modèle.sn_smart_asmt

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles et leurs descriptions (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	uniquement sur les enregistrements affectés : • Lancer des évaluations d'impact. • Gérez le cycle de vie d'un système d'IA. • Lancer les évaluations des risques. • Initier les attestations de contrôle.	• sn_risk_advanced.ara_approver • sn_grc_ai_gov.lecteur_risque_et_conformite • sn_grc_workspace.utilisateur • sn_risk.user • sn_risk_advanced.ara_assessor • sn_compliance.library_user* • sn_compliance.control_framework_user* • sn_compliance.utilisateur_politique*
Utilisateur de risque et de conformité de l'IA [sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_business_user]	L'utilisateur Risque et conformité de l'IA peut effectuer les tâches suivantes : • Créez un ticket IA dans le Centre des employés. • Travaillez sur les tâches affectées. • Effectuer les attestations de contrôle.	• sn_grc_workspace.assessment_template_c • sn_smart_asmt.acteur • sn_grc.business_user • sn_grc_workspace.utilisateur • sn_smart_asmt.lecteur_évaluation • sn_compliance.control_framework_business • sn_compliance.library_business_user* • sn_compliance.policy_business_user*
Lecteur de risque et de conformité IA [sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_reader]	Le lecteur de risque et de conformité de l'IA peut avoir un accès en lecture aux systèmes d'IA et aux évaluations de l'impact de l'IA.	• sn_risk.reader • sn_grc_workspace.utilisateur • sn_compliance.lecteur_bibliothèque* • sn_compliance.control_framework_reader* • sn_compliance.lecteur_politique*
Lecteur de système IA [sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_ai_system_reader]	Le lecteur de système IA peut avoir un accès en lecture aux systèmes IA sur Tour de contrôle IA l'espace de travail et Risque et conformité de l'IA l'espace de travail.	NA
Utilisateur métier du ticket IA [sn_ai_case_mgmt.ai_case_business_user]	L'utilisateur métier du ticket IA peut créer un ticket IA et une question IA sur le Centre des employés.	sn_grc_case_mgmt.grc_case_business_user
Analyste de ticket IA [sn_ai_case_mgmt.ai_case_analyst]	L'analyste de ticket IA peut examiner les tickets IA et les demandes IA qui leur sont affectés dans le système et effectuer les	• sn_grc_case_mgmt.grc_case_analyst • sn_ai_case_mgmt.ai_case_business_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles et leurs descriptions (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	tâches suivantes uniquement sur les enregistrements affectés : • Identifiez et gérez les domaines impactés et connexes tels que les politiques, les réglementations et les risques de conformité à l'échelle de l'entreprise. • Identifiez et gérez les problèmes liés aux zones impactées pour éliminer les causes premières.	
Gestionnaire de tickets IA [sn_ai_case_mgmt.ai_case_manager]	Le gestionnaire de tickets IA peut examiner tous les tickets et demandes IA et ses informations associées.	• sn_ai_case_mgmt.ai_case_analyst • sn_grc_case_mgmt.grc_case_manager
Administrateur de tickets IA [sn_ai_case_mgmt.ai_case_admin]	L'administrateur de ticket IA peut gérer les profils de type pour séparer les tickets IA. Ils peuvent configurer des règles d'affectation et supprimer des tickets IA.	• sn_grc_case_mgmt.grc_case_admin • sn_ai_case_mgmt.ai_case_manager

Important :
Les rôles marqués d'un astérisque (*) indiquent les rôles de fonctionnalité.

Remarque :
Les rôles de fonctionnalité fournissent un accès granulaire aux options individuelles de risque et de conformité, permettant aux équipes de partager uniquement les fonctionnalités dont elles ont besoin. Cette aptitude remplace les rôles larges Gestion intégrée des risques (IRM) par des rôles spécifiques aux fonctionnalités pour un meilleur contrôle. Les non-famillesGestion intégrée des risques comme Gestion de la confidentialité, Environmental, Social, and Governance Management et Risque et conformité de l'IA ne peuvent pas accéder aux données spécifiques à IRM ou aux fonctionnalités de module d'extension principales. Ce modèle garantit un accès sécurisé et spécifique au domaine et simplifie la gouvernance des GRC applications.

Pour plus d'informations, consultez https://www.servicenow.com/products/employee-center.html .

Tables installées avec Tour de contrôle IA

Certaines tables ou certains champs sont installés avec l'activation du module d'extension Tour de contrôle IA principal.

La table suivante est fournie pour comprendre les champs d'évaluation IA et de tâche IA.

Détails Tour de contrôle IA

Actif	ai_asset	Référence

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails Tour de contrôle IA (suite)

Classification des risques	risk_score	choix
Statut	approval_status	choix

Demande d'évaluation de l'actif AI

ID système	sys_id	SYS_ID
Actif de l'IA	asset	Référence
Tâche parente	parent_task	Référence (ai_gov_review_task)
État	État	
Type	type	Choix
Notes de fermeture	close_note	

Tâche de gouvernance des actifs IA

ID système	sys_id	SYS_ID
Tâche parente	parent_task	Référence
Approbation	approval	Référence (sysapproval)
État	État	
Type	type	Choix

Attributs du modèle de données des actifs IA

Attributs supplémentaires pour le modèle de données d'actifs IA.

Attributs

Modèle de produit de modèle d'IA : informations sur le modèle d'IA utilisé par le système d'IA pour générer des réponses sans intervention humaine (cmdb_ai_model_product_model).

Modèle de produit du modèle IA

Attribut	Description
Informations sur les paramètres du modèle	Nombre de paramètres pour le modèle.
Langues prises en charge	Langues prises en charge.
Taille du modèle	Taille du modèle en Mo. S'applique principalement aux modèles développés et déployés au sein de l'organisation.
Directives de déploiement	Instructions applicables aux modèles développés et déployés au sein de l'organisation.
Source	Liens ou détails de la source des sources du modèle exemple : Hugging face, Microsoft, etc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèle de produit du modèle IA (suite)

Attribut	Description
Procédure d'entraînement	Types de formation • Arborescences de décision • Réseaux de neurones profonds • Régression linéaire • Régression logistique • Forêt aléatoire • Apprentissage supervisé • Apprentissage non supervisé • Apprentissage par renforcement • Apprentissage par transfert • Apprentissage semi-supervisé • Affinage des instructions • Affinage supervisé
Fenêtre de contexte	Taille des séquences d'entrées que le modèle peut gérer (nombre de jetons).

Modèle de produit du jeu de données IA : informations produit pour la collecte de données utilisées pour la formation et le test des modèles d'IA (cmdb_ai_dataset_product_model).

Modèle de produit du jeu de données IA

Attribut	Description
Type de données	Décrit les données, par exemple : texte, image, vidéo et tableau
Source	Liens ou détails de la source des sources de l'ensemble de données, exemple : Client, Wikipédia, Visage câlin, Crowdsourcé, etc.
Utilisation acceptable	Utilisation acceptable des données conformément à l'exemple de licence/contrat : Formation et Évaluation.

Modèle de produit de l'invite IA : informations sur les produits pour les instructions données aux modèles d'IA afin d'obtenir une réponse pour le système d'IA (cmdb_ai_dataset_product_model).

Modèle de produit de l'invite à l'IA

Attribut	Description
Documentation	Liens et informations sur les exigences, la conception et les informations connexes.

Modèle de produit du système d'IA : informations sur le produit pour les logiciels qui fournissent l'option d'IA/d'apprentissage automatique pour générer des résultats,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

telles que des décisions, des recommandations, du contenu ou des prédictions (cmdb_ai_system_product_model).

Modèle de produit de système d'IA

Attribut	Description
Documentation	Liens et informations sur les exigences, la conception et les informations connexes.

Actif d'information

Attribut	Description
Classification des données	Classification selon le modèle de classification des données de l'organisation, exemple : Public, Confidentiel et Confidentiel client.

Actif numérique IA

Attribut	Description
ServiceNow® Référence à l'enregistrement	Référence à l'enregistrement Now Assist .
ServiceNow® table	Now Assist table.

Actif numérique du système d'IA

Attribut	Description
Modèles IA	Référence à plusieurs modèles associés.
Ensemble de données d'évaluation	Référence à plusieurs ensembles de données associés utilisés pour l'évaluation.
Rapport sur les mesures d'évaluation	Détails des résultats de l'évaluation.

Actif numérique du modèle d'IA

Attribut	Description
Modèle de base	Cette version du modèle d'IA est dérivée d'un modèle interne développé au sein de l'organisation.
Informations sur les pondérations des modèles	Informations supplémentaires sur le modèle si disponibles. S'applique principalement aux modèles développés au sein de l'organisation.
Infrastructure requise	Documentation des exigences d'infrastructure pour le déploiement de modèles, principalement pour les modèles déployés au sein d'une organisation. Exemple : pile d'infrastructure et exigences de traitement.
Ensemble de données de formation	Référence à un ou plusieurs jeux de données associés utilisés pour la formation du modèle. Ces ensembles de données sont principalement applicables aux modèles développés au sein de l'organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actif numérique du modèle d'IA (suite)

Attribut	Description
Ensemble de données d’évaluation	Référence à un ou plusieurs jeux de données associés utilisés pour évaluer le modèle. Ces ensembles de données sont principalement applicables aux modèles développés au sein de l’organisation.
Rapport sur les mesures d'évaluation	Liens ou détails des résultats d’évaluation
Détails de la licence	Lien ou détail vers les licences applicables appliquées au modèle.
Carte de modèle	Liens vers une carte de modèle partageable (carte de modèle interne et externe).

Actif numérique de l'ensemble de données de l'IA

Attribut	Description
Jeux de données de base	Cette version du jeu de données IA a été dérivée de la version précédente.
Carte de jeu de données	Informations sur le nombre d’enregistrements, la distribution, etc. Documentation sur la qualité des données et les risques et limites connus.
Détails de la licence	Lien ou détail vers les licences applicables appliquées à l’ensemble de données, par exemple : CommonCore, Apache 2.0, etc.

Actif numérique de l’invite à l’IA

Attribut	Description
Informations sur l'invite	Détails de l’invite.
Modèle IA	Référence au modèle IA pour lequel l’invite est créée.

Tableau de bord d’évaluation Références

Rubriques de référence pour le tableau de bord d’évaluation.

Composants installés avec le tableau de bord d’évaluation

Plusieurs types de composants font partie de l’onglet Évaluation, notamment les travaux planifiés, les tables, les propriétés système et les flux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travaux planifiés installés

Tâche planifiée	Description
CE : remplir les agrégats de valeurs Messageries instantanées : quotidien	Ce script planifié s'exécute quotidiennement et sélectionne aléatoirement 1 000 conversations à partir des conversations d'hier. Ensuite, pour chaque conversation, cette tâche extrait la durée de la messagerie instantanée et la classe en petite, moyenne ou grande. Il classifie également les messageries instantanées dans lesquelles un article ou un Knowledge élément de catalogue a été invoqué. Pour la messagerie instantanée évaluée, elle classe également les conversations en fonction de leurs performances et renseigne ces données dans la table Agrégats de valeurs d'évaluation.

Tables installées

Étiquette	Nom
Évaluation	[sn_na_conv_eval_evaluation]
Configurations de l'évaluation	[sn_na_conv_eval_evaluation_configurations]
Mesures d'évaluation	[sn_na_conv_eval_evaluation_metrics]
Ensemble d'évaluations	[sn_na_conv_eval_evaluation_set]
Agrégats de valeurs d'évaluation	[sn_na_conv_eval_evaluation_value_aggregates]

Tables distantes installées

Table	Description
Calculs de la valeur de l'évaluateur de conversation [sn_na_conv_eval_st_value_calcs]	Pour la requête donnée, la définition de cette table distante calcule les gains de temps et le pourcentage d'efficacité pour les petites, moyennes et grandes conversations. En outre, cela permet de gagner du temps et de gagner en efficacité lorsqu'un article ou un Knowledge élément de catalogue a été invoqué.
Calculs hebdomadaires de la conversation [sn_na_conv_eval_weekly_cals]	Pour la requête donnée, la définition de cette table distante calcule les gains de temps et le pourcentage d'efficacité pour les petites, moyennes et grandes messageries instantanées pour différentes semaines de la plage de dates sélectionnée. En outre, cela renvoie les gains de temps et d'efficacité lorsqu'un article ou unKnowledge élément de catalogue a

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
	été invoqué pendant toutes les différentes semaines de la plage de dates sélectionnée.

Propriétés système installées

Propriété	Description
sn_na_conv_eval.errorBandMinRecords	Nombre minimum d'enregistrements requis pour calculer la bande d'erreur pour les écarts supérieur et inférieur. Par défaut, la valeur est 30.
sn_na_conv_eval.evalWeights	Contient des poids pour chaque mesure d'évaluation pour l'évaluation de la messagerie instantanée. Cette propriété est utilisée pour calculer les scores totaux ou composites pour les enregistrements d'évaluation.
sn_na_conv_eval.maxEvaluateCount	Nombre maximum d'enregistrements à évaluer en une journée. Par défaut, la valeur est 200.
sn_na_conv_eval.total_sampled_conversations	Modifiez cette propriété pour contrôler le nombre total de conversations qui peuvent être échantillonnées pour le calcul de valeurs. Par défaut, la valeur est de 1000.
classifieur_chat_valeur.sn_na_conv_eval valeur	Modifiez cette propriété pour changer la définition des petites, moyennes et grandes conversations. Par défaut, la valeur qu'il stocke est 4, 10. Ici, 4 et 10 signifient le nombre total de messages entrants. Moins de 4 messages entrants dans la table sys_cs_message pour une conversation signifie qu'il s'agit d'une petite conversation. Plus de 4 messages entrants et moins de 10 messages entrants signifient qu'il s'agit d'une conversation moyenne, et plus de 10 messages entrants signifie qu'il s'agit d'une grande conversation.

Règles métier installées

Nom	Quand	Insérer	Mettre à jour	Conditions de filtre
Ajouter un message d'informations pour l'ensemble d'évaluations	après	VRAI	VRAI	stateCHANGESTOIn Progress^evaluation_type=conversation^EQ
Étendre la mesure d'étiquetage	avant	VRAI	VRAI	metric_type=Étiquetage^metric_nameINhelpful
updateLabelingScoresOnEvaluation	après	VRAI	VRAI	metric_type=Étiquetage^raw_scoreVALCHAN

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Quand	Insérer	Mettre à jour	Conditions de filtre
Mettre à jour les scores d'écart	avant	VRAI	VRAI	metric_type=LLM Généré^scoreVALCHANGES^EQ
getAutoEvalComposite Score	après	FAUX	VRAI	étatCHANGESTOComplete^total_scoreISEMP

Flux installés

Flux	Description
Exécuter l'évaluation	Effectue des évaluations lorsque les conversations sont terminées.
Exécuter l'évaluation du lot	Effectue des évaluations par lots, évaluant jusqu'à 100 conversations d'Agent virtuel terminées. Le flux est déclenché lorsque l'ensemble d'évaluations est créé ou mis à jour et que le type d'évaluation est Conversation.

Actions de flux installées

Action de flux	Description
Randomiser les conversations	Effectue une randomisation des conversations et renvoie 100 conversations de manière aléatoire à partir d'une requête donnée.
invokeApiDefinition	Invoque l'aptitude OneExtend dans le grand modèle de langage (LLM).
Évaluation du classifieur de messagerie instantanée	Indique le titre, la catégorie et indique si l'évaluation doit être exécutée.
buildTranscription	Construit la transcription à partir d'une conversation.
evalExecuteCondition	Vérifie si la transcription est suffisamment bonne pour être évaluée.

Includes de script installés

Includes de script	Description
evalExecuteCondition	Utilisez cet include de script pour mettre à jour la condition d'évaluation.
evalUtils	Fonction d'utilité primaire pour l'évaluateur.

Information associée

Remote tables

Mesures et calculs d'évaluation

Mesures par rapport auxquelles les conversations sont évaluées et calcul des scores ajustés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mesures

La liste Sélectionner une mesure affiche toutes les mesures par rapport auxquelles chaque conversation est évaluée pour la plage de dates sélectionnée. Vous pouvez filtrer la tendance d'évaluation en fonction de chaque mesure. Les mesures suivantes sont disponibles :

Mesure	Description
Achèvement de la demande	Mesure la capacité de l'agent virtuel à répondre aux demandes de l'utilisateur en identifiant précisément l'intention de l'utilisateur et en recueillant toutes les informations requises (remplissage des emplacements).
Précision de l'intention	Montre la capacité de Virtual Agent à comprendre les demandes des utilisateurs, ce qui se traduit par des réponses pertinentes.
Remplissage d'emplacement	Montre la capacité de Virtual Agent à interpréter les réponses des utilisateurs et à extraire des réponses structurées aux questions requises.
Lissage (évitement de l'interblocage)	Vérifie si l'agent virtuel répond de manière dynamique, ce qui permet de faire avancer la conversation sans répétition.
Rétention du contexte	Indique si l'agent virtuel parvient à conserver et à utiliser les informations fournies pendant la conversation, y compris l'interprétation des demandes et le remplissage des emplacements.
Véracité (prévention des hallucinations)	Indique si l'agent virtuel a généré des réponses authentiques fondées sur la conversation, à l'exclusion des erreurs de fabrication ou de mémoire et de compréhension.
Concision (évitement des redondances)	Vérifie la capacité de Virtual Agent à éviter les réponses superflues ou détaillées et génériques, qui ne contribuent pas à l'intention principale de la conversation.
Cohérence	Vérifie que le flux logique, la structure et l'organisation des réponses de Virtual Agent sont clairs.
Satisfaction utilisateur	Moyenne pondérée de toutes les autres mesures sur lesquelles la conversation a été évaluée.

Remarque :
Toutes les mesures sont évaluées sur une échelle de 3 ou 5, et sont finalement mises à l'échelle jusqu'à 5.

Calculs

Calcul des écarts et du score ajusté :

Pour aligner les scores de l'auto-évaluation sur le jugement humain au fil du temps, un écart est calculé et utilisé pour produire un score ajusté au niveau des mesures.

- Écart supérieur

  Condition : si le nombre de scores étiquetés par l'homme qui sont supérieurs aux scores auto-évalués au cours des 6 derniers mois est supérieur à 30.

  Calcul : Les 90 % de ces cas sont pris en compte et la différence (delta) entre le score humain et le score auto-évalué est moyennée. Ce delta est l'écart supérieur.

- Écart inférieur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Condition : si le nombre de scores étiquetés par l'homme qui sont inférieurs aux scores auto-évalués au cours des 6 derniers mois est supérieur à 30.

Calcul : Les 90 % de ces cas sont pris en compte et la différence (delta) entre le score humain et le score auto-évalué est moyennée. Ce delta est l'écart inférieur.

- Score ajusté

  Le score ajusté final est calculé en fonction de la disponibilité des écarts.

  - Si au moins 30 évaluations distinctes des écarts supérieurs et inférieurs sont étiquetées pour une mesure donnée, la bande d'erreur est calculée comme SOMME (score d'étiquetage moyen : score LLM)/évaluations distinctes. Cette bande d'erreur est ajoutée au score d'évaluation automatique pour obtenir le score ajusté.
  - Si aucun des deux écarts n'est disponible, alors Score ajusté = Score d'évaluation automatique

Calcul du score de satisfaction utilisateur d'évaluation automatique, du score de satisfaction utilisateur humain et des écarts supérieur et inférieur au niveau de l'évaluation :

- Score de satisfaction utilisateur d'évaluation automatique : pour une évaluation donnée, obtenez tous les scores de chaque mesure générés par LLM et calculez SUM (score de mesure * poids de mesure)/SUM (poids de mesure).
- Score de satisfaction de l'utilisateur humain : pour une évaluation donnée, si au moins une mesure est étiquetée, elle est prise en compte pour calculer le score de satisfaction de l'utilisateur humain. S'il est étiqueté, le score d'étiquetage est utilisé, ou bien le score LLM est utilisé. Calculé comme suit : SOMME (score de mesure * poids de mesure)/ SOMME (poids de mesures).
- Écart : l'écart est calculé comme suit : score de satisfaction de l'utilisateur humain : score de satisfaction de l'évaluation automatique).
- Écart supérieur : si l'écart est positif et qu'il y a plus de 30 enregistrements, la bande d'erreur est calculée à 90 % supérieurs par SUM (écart positif) / évaluations distinctes. Cette bande d'erreur est ajoutée au score de satisfaction utilisateur d'évaluation automatique.
- Écart inférieur : si l'écart est négatif et qu'il y a plus de 30 enregistrements, la bande d'erreur est calculée à 90 % supérieurs par SUM (écart négatif) / évaluations distinctes. Cette bande d'erreur est ajoutée au score de satisfaction utilisateur d'évaluation automatique.
- Le score de satisfaction de l'utilisateur ajusté est calculé comme SOMME (écart) / évaluations distinctes.

Remarque :

- L'évaluateur fournit un score agrégé par messagerie instantanée, même si plusieurs demandes différentes sont effectuées par l'utilisateur.
- Les indicateurs d'Analyse des performances sont utilisés pour calculer le score moyen au fil du temps. Si vous exécutez des tâches par lots sur des données historiques, ces évaluations sont comptées à la date de l'évaluation dans les scores agrégés et non pas à la date réelle de la messagerie instantanée, selon la définition des indicateurs d'Analyse des performances.

Flux d'évaluation

Workflow pour l'exécution de l'évaluation, qui effectue des évaluations lorsque les conversations sont terminées.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les conversations sont évaluées selon la logique suivante :

1. Capture de conversation :

Toutes les interactions de l'utilisateur final avec Virtual Agent sont enregistrées dans la table de conversation [sys_cs_conversation]. Lorsqu'un utilisateur met fin à la conversation, l'état de l'enregistrement est mis à jour sur Terminé.

2. Déclencheur d'évaluation de flux automatisé :

Nom du flux : Exécuter l'évaluation.

Condition de déclenchement :

- Table : Table de conversation [sys_cs_conversation]
- État : Terminé
- Type d'appareil : Client web, Slack, Teams, Bot to Bot, Messenger

Séquence d'exécution :

Action 1 : evalExecuteCondition

- Invoque l'include de script `evalExecuteCondition.executeEvaluation avec référence` de conversation.
- Génère un nombre aléatoire (1 à 100). Ne se déroule que si ≤10 (échantillonnage aléatoire à 10 %).
- Résultat : renvoie vrai ou faux pour un traitement ultérieur.

Action 2 : Branche conditionnelle

- Si vrai : passez à l'action suivante.
- Si faux : l'évaluation s'arrête.

Action 3 : rechercher une table d'interaction :

Associe les métadonnées du canal de conversation à la table d'interaction pour extraire les enregistrements connexes.

Action 4 : Filtre du périmètre de l'application :

Si le périmètre de l'application de l'interaction n'inclut pas les RH, continuez.

Action 5 : évaluation du classifieur de messagerie instantanée

- Construit la transcription initiale à partir de `sys_cs_message`.
- Utilise le classifieur de rubriques de messagerie instantanée pour déterminer :
  - La conversation doit-elle être évaluée ? (ExecuteEvaluation : vrai/faux)
  - Nom de la rubrique
  - Catégorie (IT/RH)
- Si ExecuteEvaluation est vrai : passez à l'action 6.

Action 6 : buildTranscript :

Construction de la transcription détaillée :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Balises : [Utilisateur] : pour les messages utilisateur, [Agent virtuel] : pour les messages d'Agent virtuel.
- Pour tout article référencé Knowledge :
  - Extrait le corps complet de l'article pour remplacer le résultat Genius, balisé avec [Agent virtuel] : articles d'aide pour la requête utilisateur : et délimités par Article_Start/ Article_End.
  - Si l'article est dans le périmètre RH/inaccessible, ignorez l'évaluation Knowledge .
  - Si le contenu de l'article Knowledge est > 10 000 mots : tronquer à 10 000.
  - Fichiers joints (PDF/Word/Txt) : utilisez plutôt le résultat Genius.
- Pour les éléments de catalogue référencés :

  Nom de l'extrait, description brève, description, annoté comme [Agent virtuel] : Veuillez choisir l'une des options ci-dessous : avec numéro de citation.

- Si le premier message est destiné à l'agent actif, ou si l'agent actif est invoqué dans les 120 premiers mots : ignorer l'évaluation.

Sorties:

- ExecuteEvaluation (vrai/faux)
- Transcription de la messagerie instantanée
- Knowledge Articles ou éléments de catalogue référencés
- Sys_id de la première invocation d'agent actif (le cas échéant)
- Liste des compétences à invoquer (toutes les compétences d'évaluation pour le tableau de bord d'évaluation)
- Journaux d'évaluation supplémentaires

Action 7 : Branche conditionnelle :

Si ExecuteEvaluation est vrai : passez à l'action 8.

Action 8 : Créer ou mettre à jour l'enregistrement de l'évaluation :

Créez un enregistrement sur la table d'évaluation [sn_na_conv_eval_evaluation] avec :

- Document Conversation : référence de conversation
- État : En cours de traitement
- Rubrique, catégorie, Knowledge références d'article ou de catalogue, premier agent actif sys_id, type, utilisateur qui a initié, journal des messages

Action 9 : Pour chaque compétence :

Répétitions pour chaque compétence marquée dans l'action 6.

Action 10 : invokeApiDefinition

- Entrées : nom de la compétence, conversation, transcription, ID d'évaluation
- Appelle Now Assist l'API de compétence de façon asynchrone.
- Post-traitement disponible dans sys_generative_ai_response_validator, effectue les analyses suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

  - Score
  - Motif du score
  - Exemples pour le raisonnement
- Les données analysées sont créées dans la table Mesures d'évaluation [sn_na_conv_eval_evaluation_metrics] (score, motifs, exemples et l'ensemble du raisonnement pour la notation [bloc-notes]).

Action 11 : Attend 7 secondes avant de passer à la compétence suivante.

Comportement particulier et gestion des cas limites :

- Échantillonnage : Seulement 10 % des conversations (choisies au hasard) sont évaluées.
- Filtre de canal : uniquement Web, Slack, Teams, bot à bot, Messenger.
- Périmètre de l'application : exclut les enregistrements avec _hr_ dans le périmètre.
- Knowledge contrôles d'article : aucune évaluation pour RH ou inaccessible. Knowledge , les limites de taille des Knowledge articles et la gestion des fichiers.
- Première invocation d'agent actif : exclut les conversations acheminées vers l'agent actif au début ou dans les 120 mots.
- La compétence Achèvement de la demande est ajoutée dans le cadre d'une règle métier où le score est marqué comme le plus bas entre Remplissage d'emplacement et Intention.
- Le motif inscrit au dossier est ajouté comme suit :

```
if (Slot filling score > Intent score) {
Intent reason is used
} else if (Slot filling score < Intent score) {
Slot filling reason is used
} else {
Both are used
}
```

Flux d'évaluation pour les évaluations par lots

L'évaluation par lots permet aux administrateurs Eval d'évaluer jusqu'à 100 conversations d'Agent virtuel terminées à la fois, en fonction d'une requête enregistrée.

Nom du flux : Exécuter l'évaluation du lot.

Le flux crée des enregistrements d'évaluation et appelle des Now Assist compétences pour chaque conversation éligible, reflétant la logique d'évaluation de conversation unique, mais à l'échelle. Il applique les exclusions de champ d'application RH, la validation des rubriques/catégories, les règles de construction des transcriptions, les exclusions précoces des agents actifs et la notation asynchrone par compétences.

Les évaluations des lots sont effectuées selon la logique suivante :

Déclencheur

- Table : Jeu d'évaluation [sn_na_conv_eval_evaluation_set]
- Condition : l'état devient En cours et Type d'évaluation = Conversation

Entrées

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Ensemble d'évaluation avec :
  - Filtre de requête : requête qui cible les conversations à évaluer (par exemple, sys_cs_conversation filtres).
  - Type d'évaluation : conversation
  - État : En cours (jusqu'à démarrer)
- LLM/Skills : classifieur de rubriques de messagerie instantanée, ainsi que les compétences d'évaluation énumérées ci-dessous.

Comportement de haut niveau

- Lit le filtre de requête et échantillonne aléatoirement jusqu'à 100 conversations.
- Ignore les conversations déjà évaluées.
- Exclut les interactions dans le champ d'application des RH.
- Utilise le classifieur de rubriques de messagerie instantanée pour valider l'éligibilité à l'évaluation et extrait la rubrique et la catégorie.
- Crée une transcription avec inclusion contrôlée d'articles et de sources de catalogue, et applique des exclusions précoces d'agents Knowledge actifs.
- Crée un enregistrement d'évaluation et invoque de façon asynchrone toutes les compétences d'évaluation sélectionnées, en écrivant les scores et la justification des mesures.

Séquence d'exécution :

Action 1 : si le filtre de requête n'est pas vide

- Objet : Clause de garde.
- Logique : recherchez l'enregistrement de l'ensemble d'évaluation et vérifiez le champ de filtre de requête.
- Si le filtre de requête est présent : Passez à l'action 2.
- Si vide : Arrêter et éventuellement journaliser Aucune requête fournie.

Action 2 : randomiser les conversations

- Objectif : sélectionnez un échantillon aléatoire et limité de conversations dans la requête fournie.
- Logique:
  - Exécutez la requête pour obtenir les enregistrements de conversation correspondants.
  - Sélectionnez au hasard jusqu'à 100 conversations.
    - Si >100 correspondent, plafonnez à 100.
    - Si <100, sélectionnez Tout.
  - Validez la requête ; Si elle n'est pas valide, renvoie la valeur Faux et un tableau vide ou partiel.
- Sorties:
  - Réussite : Vrai/Faux
  - conversation_ids : tableau de sys_ids (max. 100)
- Si réussite = vrai : Passer à l'action 3 ; Sinon, arrêtez et enregistrez l'erreur de validation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action 3 : Consulter la table d'évaluation pour vérifier l'évaluation précédente

- Objectif : Éviter les évaluations en double.
- Logique : pour chaque conversation sys_id, recherchez sn_na_conv_eval_evaluation d'enregistrements existants indiquant qu'elle est déjà évaluée ou en cours (choix d'implémentation : état différent d'Annulé/Échoué).
- S'il n'a pas été évalué précédemment : Passez à l'action 4 pour cette conversation.
- S'il a déjà été évalué : ignorez cette conversation ou consignez éventuellement Déjà évalué.

Action 4 : rechercher l'enregistrement d'interaction

- Objectif : appliquer l'exclusion du champ d'application RH.
- Logique : résolvez l'interaction liée à la conversation. Si son périmètre d'application contient hr, ignorez la conversation.
- Si le champ d'application ne contient pas hr : Passez à l'action 5.

Action 5 : évaluation du classifieur de messagerie instantanée

- Objectif : valider si la conversation doit être évaluée et extraire des étiquettes de haut niveau.
- Logique:
  - Créez une transcription légère à partir de sys_cs_message pour l'entrée de classification.
  - Invoquez la compétence de classifieur de rubriques de messagerie instantanée avec la transcription.
  - Recevoir:
    - Exécuter l'évaluation : vrai/faux
    - Nom de la rubrique
    - Catégorie : IT ou RH
- Si Exécuter l'évaluation = vrai : Passer à l'action 6.
- Si faux : ignorer la conversation et consigner la décision du classifieur.

Action 6 : buildTranscript

- Objectif : Construire la transcription finale, au niveau de la minute, et déterminer les compétences et les garde-fous en aval.
- Étapes :
  - Regrouper tous les messages de conversation.
  - Balisez les messages utilisateur en tant que [Utilisateur] : et les messages de Virtual Agent en tant que [Agent virtuel] :
  - Knowledge des articles :
    - Si les résultats Genius font référence à Knowledge des articles, interrogez l'article Knowledge et remplacez l'extrait Genius par le corps entier de l'article.
    - Annoter avec [Virtual Agent] : articles d'aide pour la requête utilisateur : et envelopper le contenu dans Article_Start et Article_End.
    - Contraintes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

        - Si la base de connaissances est incluse dans le périmètre RH ou inaccessible, ne l'évaluez pas (ignorez la conversation).
        - Tronquez le corps de l'article à un maximum de 10 000 mots.
        - Si la source du contenu de la base de connaissances est constituée de fichiers joints (PDF/Word/Txt), revenez au résultat Genius plutôt qu'au contenu complet du fichier.
    - Éléments de catalogue :
        - Si les résultats Genius font référence à des éléments de catalogue, interrogez sc_cat_item et créez une chaîne : nom du catalogue, description brève, description.
        - Annoter avec [Virtual Agent] : choisissez l'une des options ci-dessous et incluez l'ordre de citation.
    - Exclusions des agents actifs :
        - Si le premier message utilisateur demande un agent actif, ignorez l'évaluation.
        - Si un agent actif est invoqué dans les 120 premiers mots, ignorez l'évaluation.
- Sorties:
    - ExecuteEvaluation : vrai/faux (résultat post-garde-fou)
    - Transcription de la messagerie instantanée
    - Knowledge Articles référencés
    - Éléments de catalogue référencés
    - Première occurrence d'agent actif : Sys_id du message de conversation (le cas échéant)
    - Compétences à invoquer :
        - Évaluation de la messagerie instantanée Coherence
        - Clarté Évaluation de messagerie instantanée
        - Rétention du contexte
        - Remplissage inadéquat des créneaux Évaluation de messagerie instantanée
        - Précision de l'intention Évaluation de la messagerie instantanée
        - Conversation fluide Évaluation de messagerie instantanée
        - Hallucination de véracité Évaluation de messagerie instantanée
    - Journaux supplémentaires
- Si ExecuteEvaluation = true : Passer à l'action 7 ; Sinon, ignorez la conversation.

Action 7 : Si bloquer

- Objectif : création d'une branche vers l'enregistrement.
- Logique : Si ExecuteEvaluation de l'action 6 est vrai, passez à l'action 8.

Action 8 : créer ou mettre à jour un enregistrement d'évaluation

- Objectif : conserver une entrée d'évaluation pour cette conversation.
- Tableau : sn_na_conv_eval_evaluation
- Population sur le terrain :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Conversation de document : référence de conversation
- État : traitement
- Sujet : à partir de l'action 5
- Catégorie : à partir de l'action 5
- Base de connaissances référée : à partir de l'action 6
- Catalogue référencé : à partir de l'action 6
- Première occurrence d'agent actif : à partir de l'action 6
- Type : synthèse de la messagerie instantanée
- Utilisateur : initiateur de la conversation
- Journal des messages : journaux supplémentaires de l'action 6

• En cas de réussite : Passez à l'action 9.

Action 9 : Pour les compétences de boucle

• Objectif : exécuter chaque compétence d'évaluation sélectionnée.

• Pour chaque compétence de la liste de l'action 6 :

- Action 10 : invokeApiDefinition
  - Entrées : nom de la compétence, conversation, transcription, ID d'évaluation
  - Comportement:
    - Invoquez la compétence de Now Assist manière asynchrone.
    - Le post-processeur écrit les résultats dans sys_generative_ai_response_validator.
    - Extraire les champs de réponse JSON :
      - Score
      - Motif du score
      - Exemples à l'appui du raisonnement
    - Créez des enregistrements de mesures enfants dans sn_na_conv_eval_evaluation_metrics liés à l'évaluation parente.
- Action 11 : Attendre

  Faites une pause de sept secondes avant de passer à la compétence suivante pour gérer les limites de taux ou la limitation.

Compréhension du langage naturel

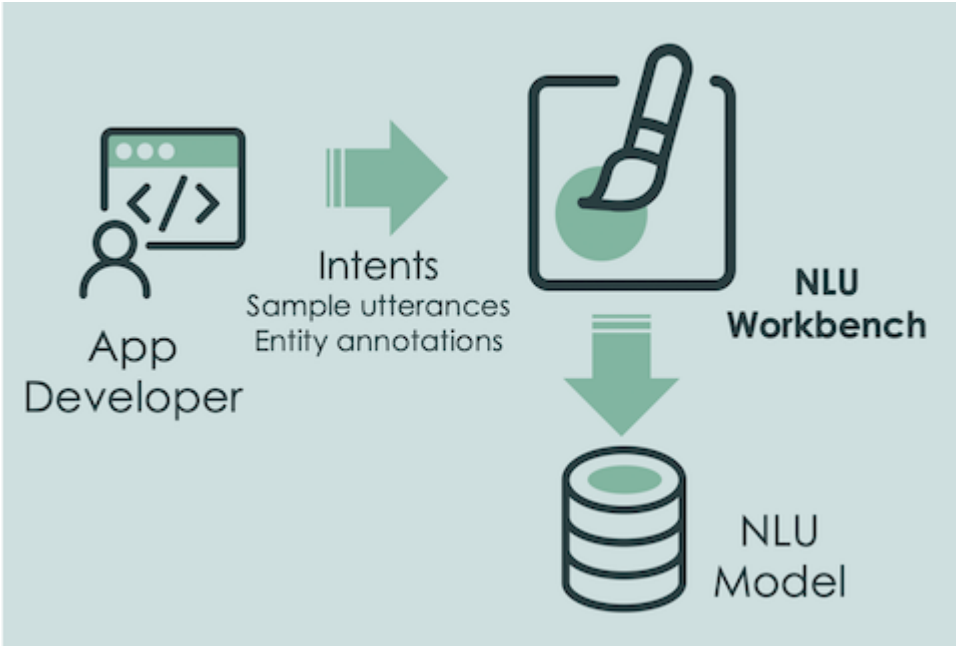
ServiceNow® Compréhension du langage naturel (NLU) fournit un Console NLU et un NLU service d'inférence que vous pouvez utiliser pour permettre au système d'apprendre l'intention exprimée par l'homme et d'y répondre. En saisissant des exemples de langage naturel dans le système, vous l'aidez à comprendre la signification des mots et les contextes afin qu'il puisse déduire les actions de l'utilisateur ou du système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de Compréhension du langage naturel

Flux d'entrée de l'utilisateur dans le processus de génération du modèle NLU



Cette image vous montre le flux d'entrée de l'utilisateur dans le processus de création du modèle NLU.

Terminologie de NLU

En NLU langage, ces termes identifient les composants linguistiques clés que le système utilise pour classer, analyser et traiter le contenu en langage naturel.

Intention

Quelque chose qu'un utilisateur veut faire ou ce que vous souhaitez que votre application gère, comme accorder l'accès.

Énoncé

Exemple en langage naturel d'une intention de l'utilisateur. Par exemple, une chaîne de texte dans la brève description d'un incident, une entrée de messagerie instantanée ou la ligne d'objet d'un e-mail. Les énoncés sont utilisés pour construire et former des intentions et ne doivent donc pas inclure plusieurs significations ou intentions ambiguës.

Entité

Objet ou contexte d'une action. Par exemple : un ordinateur portable, un rôle d'utilisateur ou un niveau de priorité.

Entité système

Ceux-ci sont prédéfinis dans une instance et ont des significations hautement réutilisables, telles que la date, l'heure et le lieu.

Entité définie par l'utilisateur

Ceux-ci sont créés dans le système par les utilisateurs et peuvent être construits à partir de mots dans les énoncés qu'ils créent.

Entité commune

Contexte couramment utilisé et extrait via un modèle d'entité prédéfini, tel que la devise, l'organisation, les personnes ou la quantité.

Vocabulaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

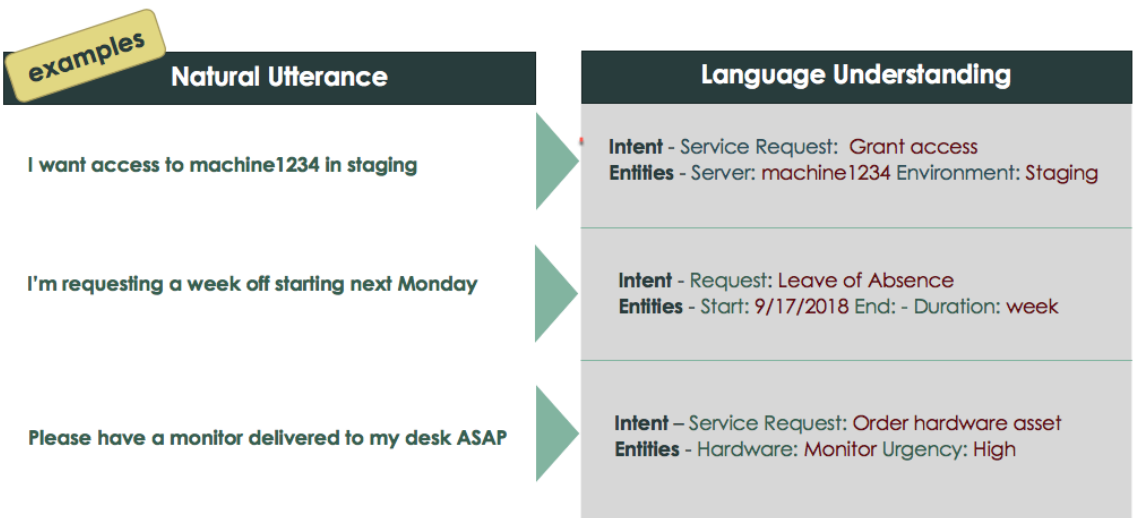
Le vocabulaire est utilisé pour définir ou remplacer la signification des mots. Par exemple, vous pouvez affecter le synonyme « Microsoft » à l'acronyme « MS ».

Modèle NLU

Collection d'exemples d'énoncés et de leurs intentions et entités associées que le système utilise comme référence pour déduire des intentions et des entités dans un nouvel énoncé. La console NLU est fournie avec des modèles NLU prédéfinis pour des unités business spécifiques, tels qu'un modèle ITSM. Vous pouvez également créer des modèles personnalisés.

Cette image illustre comment Compréhension du langage naturel traite et transforme les exemples d'énoncés en intentions et en entités dans le système.

La NLU traite et transforme les exemples d'énoncés en intentions et entités

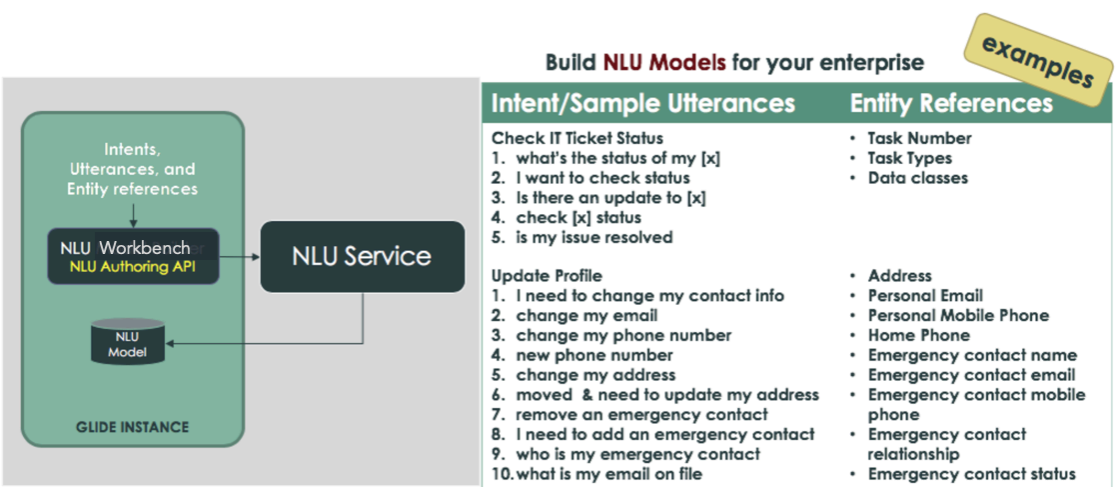


Console NLU

Utilisez le Console NLU pour créer des représentations morphologiques du langage humain. Ces modèles vous permettent de créer des intentions et des entités exprimées dans des énoncés en langage naturel. Toute ServiceNow application peut appeler un NLU modèle pour obtenir une inférence d'intentions et d'entités dans un énoncé donné.

À l'aide du rôle *nlu_admin* , vous créez vos modèles dans le Console NLU, où vous les créez, les formez, les testez et les publiez de façon itérative.

Vue d'ensemble de l'API de création NLU aidant les administrateurs à créer leurs modèles



Traduction automatique

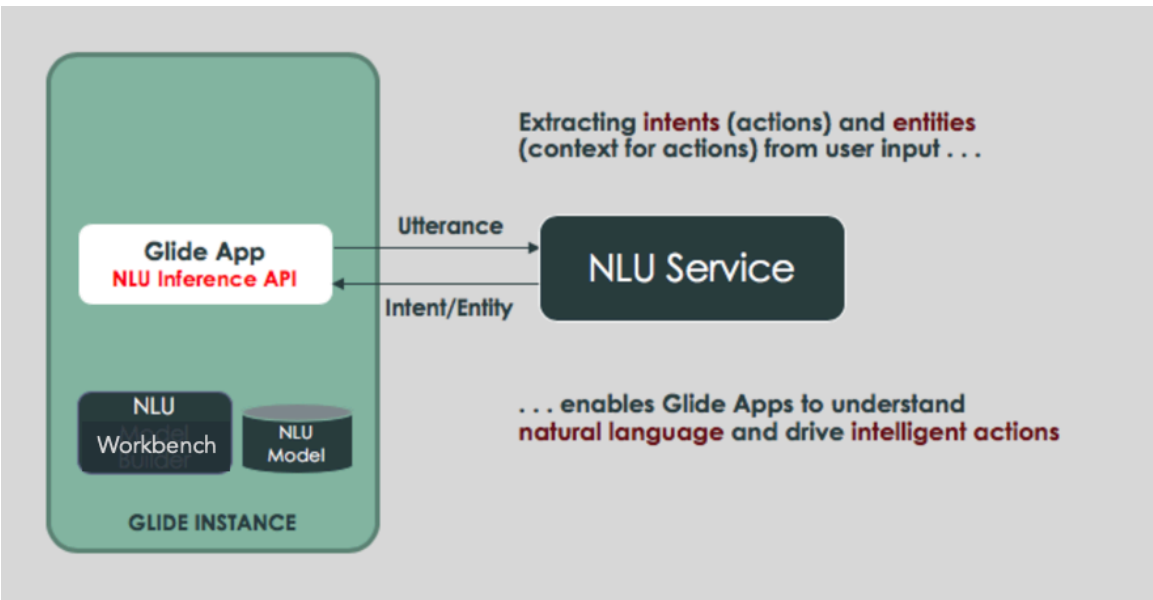
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur la création et l'utilisation d'un modèle NLU, consultez : Créer un modèle NLU.

NLU Service d'inférence

Compréhension du langage naturel fournit un NLU service d'inférence qui aide le système à comprendre le langage naturel et à conduire des actions intelligentes. Ce service forme et prédit les intentions et les entités pour un énoncé utilisateur donné dans votre modèle afin que son texte se traduise dans des formats compréhensibles par la machine, tels que les API et les paramètres.

Vue d'ensemble de la façon dont le système utilise une API d'inférence NLU pour extraire des intentions et des entités



Ici, le système utilise une API d'inférence pour former NLU des algorithmes en utilisant des exemples de données d'enregistrement afin d'identifier les intentions et les entités qui sont des candidats solides pour une prédiction précise.

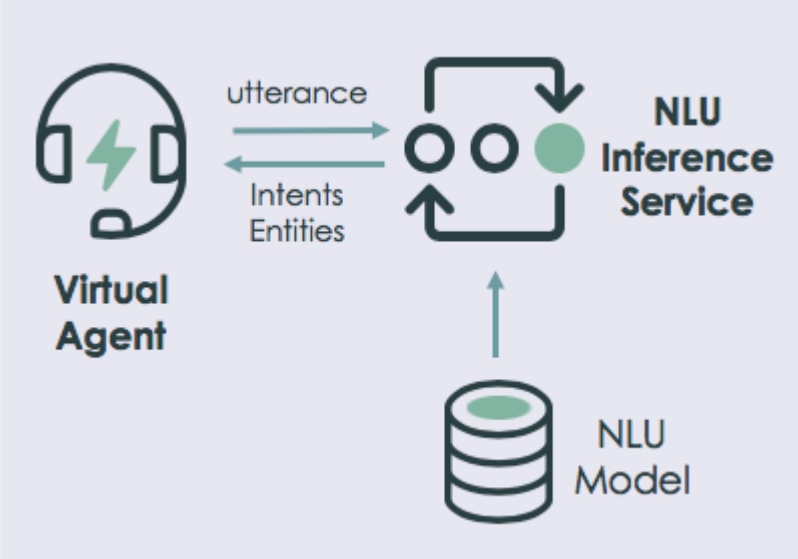
Consommation de modèle NLU

D'autres applications utilisent la sortie du ServiceNow® modèle, telles que Agent virtuel.NLU

Traduction automatique

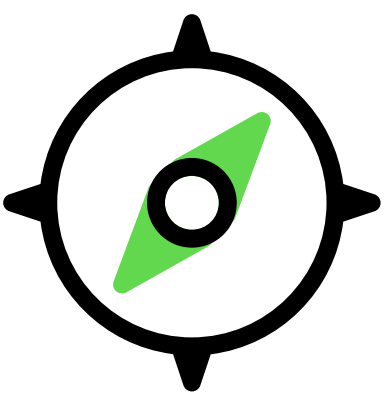
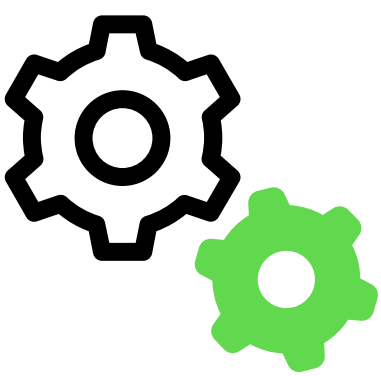
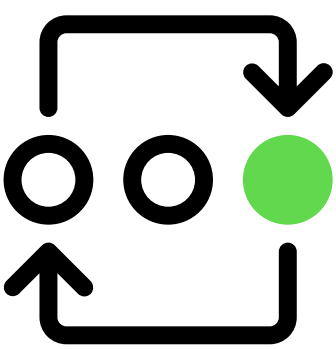
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de l'utilisation de la NLU par l'application Virtual Agent



Par exemple, Agent virtuel les administrateurs peuvent configurer un flux de Concepteur d'agent virtuel conversation pour utiliser des modèles NLU afin que les chatbots d'agent puissent mieux comprendre les déclarations des utilisateurs dans la conversation. Pour plus d'informations sur la façon dont Agent virtuel les modèles NLU sont consommés, consultez : découverte de rubriques Compréhension du langage naturel (NLU) dans Agent virtuel .

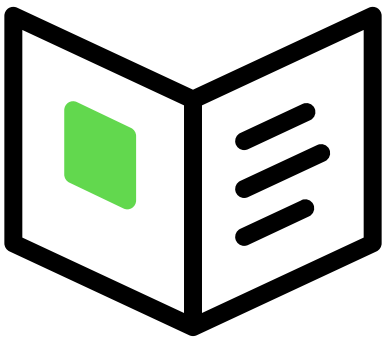
Premiers pas

Explorer	Utiliser	Intégrer
		
En savoir plus sur les concepts et les NLU fonctionnalités.	Créez, testez, traduisez et publiez vos modèles NLU.	Découvrez comment Agent virtuel les administrateurs peuvent mettre à jour NLU les modèles à partir de .Concepteur d'agent virtuel

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence



Découvrir l’utilisation de modèles dans différentes langues pour une utilisation dans d’autres applications

Dépannage et demande d'aide

- Page de la communauté Agent virtuel et NLU
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Explorer Compréhension du langage naturel

ServiceNow® Compréhension du langage naturel (NLU) fournit un Console NLU et un NLU service d’inférence que vous pouvez utiliser pour permettre au système d’apprendre l’intention exprimée par l’homme et d’y répondre. En saisissant des exemples de langage naturel dans le système, vous l’aidez à comprendre la signification des mots et les contextes afin qu’il puisse déduire les actions de l’utilisateur ou du système.

Vue d'ensemble de Compréhension du langage naturel

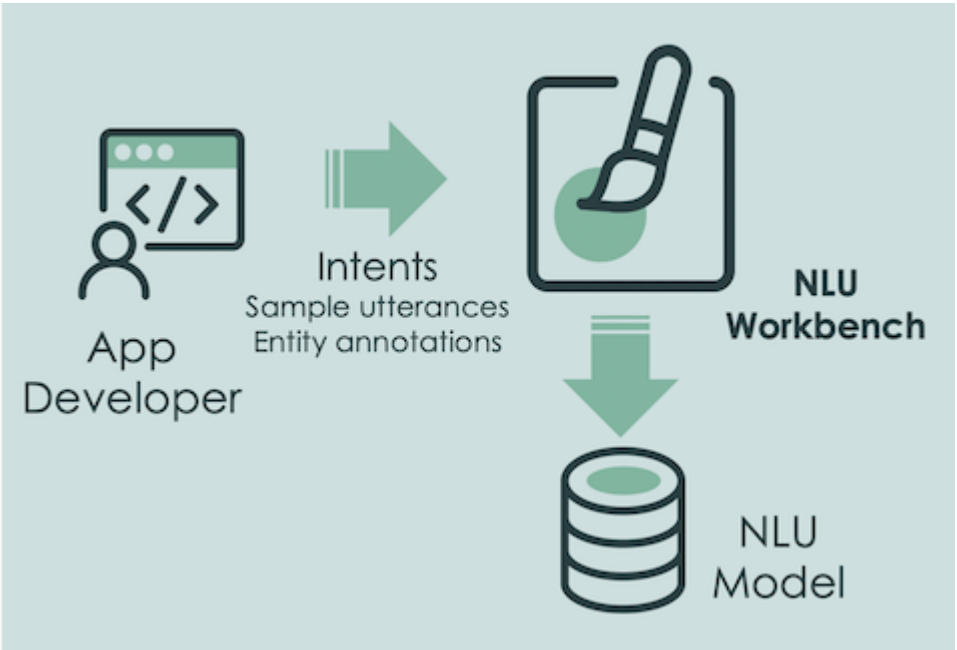
La compréhension du langage naturel (NLU) est une composante du traitement du langage naturel de l’intelligence artificielle qui traite de la compréhension de la lecture automatique. Intelligence prédictive utilise la NLU afin que le système puisse comprendre la signification et le contexte des mots pour déduire les actions de l’utilisateur ou du système.

Workflow Compréhension du langage naturel

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux d’entrée de l’utilisateur dans le processus de génération du modèle NLU



Cette image vous montre le flux d’entrée de l’utilisateur dans le processus de création du modèle NLU.

Compréhension du langage naturel avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Utilisez les Console NLU pour créer des modèles pour Agent virtuel et Recherche IA.	Console NLU	Administrateur NLU
Créez le contenu du modèle en ajoutant des intentions, des entités, du vocabulaire et des énoncés de jeu de tests. Le contenu de votre NLU modèle détermine la façon dont le modèle répond aux entrées de l’utilisateur.	Gestion des modèles	Administrateur NLU
Ajouter une langue à un modèle existant NLU en le traduisant. Utilisez l’une des options de traduction suivantes pour ajouter un modèle secondaire dans une langue prise en charge.	Gestion des modèles	Administrateur NLU
Agent virtuel Les administrateurs peuvent accéder à leurs NLU modèles et les mettre à jour à partir de l’interface Concepteur d'agent virtuel utilisateur.	Intégration d’Agent virtuel	Administrateur d’Agent virtuel

Activez le Console NLU

Activez les modules d’extension suivants pour activer le Console NLU.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Activez les modules d'extension suivants s'ils ne sont pas déjà actifs dans votre instance.

Module d'extension	Description
Console NLU - Core com.glide.nlu	Installe les tables requises pour la conservation des NLU modèles créés à l'aide du Console NLU.
Console NLU com.snc.nlu_studio	Active la création de Compréhension du langage naturel (NLU) modèles. Ces modèles peuvent comprendre l'intention (action) et les entités (détails de l'action) d'un énoncé de l'utilisateur donné. Toute ServiceNow application peut appeler un NLU modèle. Nécessite les modules d'extension Console NLU Core et Modèle NLU commun.
Intelligence prédictive com.glide.platform_ml	Active les API de service utilisées pour la création et l'inférence NLU de modèles. Active la création de solutions d'apprentissage machine formées sur les données de votre instance. Fournit des cadres de travail pour la classification, la similarité et la mise en grappe. Une solution formée peut être invoquée par n'importe quelle application à l'aide d'une API de prédiction.
NLU Modèle commun com.glide.nlu.model	Packages de tous les modèles communs de langue NLU . Comprend également des entités de modèle couramment utilisées qui peuvent être importées et utilisées dans n'importe quel NLU modèle dans le Console NLU. Les modèles couramment utilisés tels que l'e-mail, le téléphone et ServiceNow les entités de modèles spécifiques telles que INT, RITM sont disponibles. Nécessite le module d'extension Console NLU - Core.
Propriétés d'apprentissage actif NLU com.glide.nlu.active_learning_properties	Permet au nlu_admin de configurer les propriétés système pour l'application Boucle de rétroaction d'experts. Si vous n'utilisez pas l'application Boucle de rétroaction d'experts, ce module d'extension n'est pas utilisé et peut être ignoré en toute sécurité. Pour plus d'informations sur les propriétés système de la boucle de rétroaction d'experts, consultez la documentation de la boucle de rétroaction d'experts NLU .

Les deux modules d'extension suivants sont destinés aux applications associées à un abonnement payant et sont disponibles sur le .ServiceNow Store L'installation de ces applications ajoute des fonctionnalités supplémentaires à la console NLU. Contactez votre chargé de clientèle si vous êtes intéressé par ces applications.

Module d'extension	Description
Détection d'intention	Fournit la Détection d'intention fonctionnalité qui identifie les intentions des utilisateurs en analysant les données d'incident/de ticket. Utilisez cette

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Module d'extension	Description
sn_nlu_discovery	application pour identifier les intentions à modéliser et à construire pour les conversations d'Agent virtuel afin d'atteindre une déviation maximale. Pour plus d'informations, consultez Installer Détection d'intention.
Console NLU : fonctionnalités avancées sn_nlu_workbench	Fournit les fonctionnalités de performances de modèle, de test par lots multimodèle, de revue de conflit inter-modèles et de boucle de rétroaction d'experts. Pour plus d'informations, consultez Installer Console NLU : fonctionnalités avancées.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez les modules d'extension suivants à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche : Console NLU Core (com.glide.nlu), Console NLU (com.snc.nlu_studio), Intelligence prédictive (com.glide.platform_ml) et NLU Common Model (com.glide.nlu.model).

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

NLU Rôles de la console

Console NLU est installé avec ces rôles.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements par utilisateur, consultez Managing per-user subscriptions in Subscription Management et contactez votre représentant de compte.

NLU Utilisateur [nlu_user]

Utilisateurs disposant d'un accès en lecture aux modèles dans Console NLU.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Aucun.

Considérations spéciales

Important :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Ce rôle est installé avec Console NLU : Core. Ce rôle n'a pas accès aux performances des NLU modèles.

NLU Éditeur [nlu_editor]

Utilisateurs qui peuvent modifier NLU les modèles qui leur sont affectés dans Console NLU.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- import_admin
- sn_ace.ace_user
- nlu_user

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Important :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Ce rôle est installé avec Console NLU : Core.

NLU Administrateur [nlu_admin]

Utilisateurs qui peuvent utiliser Console NLU pour gérer les NLU modèles.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- sn_ace.ace_user
- sn_nlu_workbench.nlu_feedback_admin
- nlu_editor
- nlu_user

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Considérations spéciales

Important :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Ce rôle est installé avec Console NLU : Core.

NLU Administrateur des commentaires [sn_nlu_workbench.nlu_feedback_admin]

Étiquetage des données (NLU commentaires) Rôle administrateur - pour gérer l'étiquetage des données entre les modèles, ainsi que la possibilité d'optimiser les modèles.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- sn_ace.ace_user
- platform_ml_write
- platform_ml_create
- ml_labeler

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Important :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Ce rôle est installé avec Console NLU - Fonctionnalités avancées. Pour plus d'informations, consultez Console NLU : fonctionnalités avancées.

Ce rôle est utilisé dans les modules de boucle de rétroaction d'experts. Pour plus d'informations, voir NLU Boucle de rétroaction d'experts ou Résolution automatique des problèmes Réglage dans NLU.

Propriétés du Console NLU

Reportez-vous à ces propriétés système pour l'application Compréhension du langage naturel (NLU).

Console NLU Propriétés et leur utilisation

Pour accéder à vos propriétés système, utilisez le rôle d'administrateur ou de nlu_admin et le chemin d'accès suivant dans le navigateur d'application : **Tous** > **Console NLU** > **Paramètres**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres du modèle

Étiquette et nom	Valeur par défaut	Module d'extension	Usage recommandé
Nombre maximal d'énoncés par intention *glide.nlu.utterances_per_intent.value_limit*	200	Console NLU	Utilisez moins de 200 énoncés par intention pour maintenir votre modèle bien équilibré en termes de taille d'intention. **Remarque :** La valeur doit être supérieure à 5 et inférieure ou égale à 300.
Nombre maximum d'enregistrements dans une source de vocabulaire de table *glide.platform_ml.api.max_nlu_lookupsource_records*	100,000	Console NLU	Conservez la valeur en dessous de 100 000.
Nombre maximum de valeurs dans une source de vocabulaire de liste *glide.nlu.static_lookup.value_limit*	1,000	Console NLU	Conservez la valeur en dessous de 1 000.
Activer le vocabulaire préintégré pour les noms de logiciels *glide.mlpredictor.option.nlu.@LookupSources:software*	activé	Console NLU	Activez le vocabulaire préintégré afin que le système puisse reconnaître les noms de logiciels.
Activer le vocabulaire préintégré pour les noms de matériel *glide.mlpredictor.option.nlu.@LookupSources:hardware*	activé	Console NLU	Activez le vocabulaire préintégré afin que le système puisse reconnaître les noms de matériel.

Paramètres avancés

Étiquette et nom	Valeur par défaut	Module d'extension	Usage recommandé
Nombre maximal d'enregistrements pour Détection d'intention la classification *sn_nlu_discovery.intent_discovery_max_classification_limit*	300,000	Détection d'intention	Conserver un nombre d'enregistrements inférieur à 500 000.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres avancés (suite)

Étiquette et nom	Valeur par défaut	Module d'extension	Usage recommandé
Nombre minimum d'enregistrements pour Détection d'intention la classification *sn_nlu_discovery.intent_discovery_min_classification_limit*	10,000	Détection d'intention	Utilisez au moins 10 000 enregistrements pour obtenir des résultats de haute qualité.
Nombre minimum d'enregistrements pour l'analyse des performances de la NLU *sn_nlu_workbench.glide.nlu.performance.min_clustering_records*	5,000	Console NLU : fonctionnalités avancées	Utilisez au moins 5 000 enregistrements pour obtenir des résultats de haute qualité.
Détection de conflit NLU - Seuil modéré *sn_nlu_workbench.glide.nlu.conflict.moderate_threshold*	.85	Console NLU : fonctionnalités avancées	Doit être une décimale comprise entre 0 et 1. Maintenez ce seuil inférieur au seuil critique.
Détection de conflit NLU - Seuil critique *sn_nlu_workbench.glide.nlu.conflict.critical_threshold*	.95	Console NLU : fonctionnalités avancées	Doit être une décimale comprise entre 0 et 1. Maintenez ce seuil au-dessus du seuil modéré.
Nombre maximal de lignes dans un fichier d'importation de test par lots *sn_nlu_workbench.glide.nlu.batch_test.max_import_rows*	10,000	Console NLU : fonctionnalités avancées	Assurez-vous que votre fichier d'importation de test par lots ne comporte pas plus de 10 000 lignes.
Nombre maximal d'énoncés à afficher pour les commentaires dans la boucle de rétroaction d'experts *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table_max_response_size*	300	Console NLU : fonctionnalités avancées	Ne tirez pas plus de 300 énoncés des journaux de messagerie instantanée de vos utilisateurs pour les afficher pour commentaires dans l'application Boucle de rétroaction d'experts Agent virtuel . Nombre minimal d'énoncés qu'un utilisateur doit examiner avant d'ajuster le modèle
Le nombre minimal d'énoncés qu'un utilisateur doit examiner avant d'ajuster le modèle *sn_nlu_workbench.glide.nlu.optimize.min_labeled_data*	100	Console NLU : fonctionnalités avancées	Fournissez et enregistrez des commentaires pour au moins 100 énoncés à partir des journaux de messagerie instantanée de vos utilisateurs afin de pouvoir exécuter la fonctionnalité Réglage du modèle dans l'application Boucle de rétroaction d'experts Agent virtuel .
Nombre maximal d'enregistrements à extraire des journaux de messagerie Agent virtuel instantanée	3,000	Console NLU : fonctionnalités avancées	En cas d'utilisation élevée de NLU, augmenter la valeur par défaut à un maximum de 50 000 enregistrements

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres avancés (suite)

Étiquette et nom	Valeur par défaut	Module d'extension	Usage recommandé
glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.va_chat_log_max_row_limit - 3000			augmente le nombre maximum de lignes disponibles pour la tâche d'apprentissage actif à filtrer et à afficher dans l'application Boucle de rétroaction d'experts pour fournir des commentaires.
Limite de taille dans la table Candidat à l'étiquetage (utilisée pour élaguer la table) *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_data_size - 10000*	10,000	Console NLU : fonctionnalités avancées	L'utilisation recommandée pour cette propriété est la même que celle ci-dessus.
Limite de taille sur la table de données étiquetées (utilisée pour élaguer la table) *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_table.max_data_size - 10000*	10,000	Console NLU : fonctionnalités avancées	L'utilisation recommandée pour cette propriété est la même que celle ci-dessus.
Activez cette propriété pour débloquer votre instance pendant la formation du modèle NLU. La formation sera programmée à une heure creuse et nous vous informerons lorsqu'elle sera terminée. *glide.mlpredictor.scheduled.nlu.model.training*	Faux	Console NLU - Fonctionnalités avancées	Faux

Pour obtenir plus de données de commentaires des journaux de messagerie instantanée d'Agent virtuel (VA), reportez-vous à la section **Acquisition de données de commentaires VA supplémentaires sur demande** dans la documentation Boucle de rétroaction d'experts.

NLU Prise en charge linguistique

L'application Console NLU prend en charge la création NLU de modèles dans différentes langues pour une utilisation dans d'autres applications, telles que Agent virtuel.

La plateforme prend en charge NLU 17 langues. Dix de ces langages disponibles pour vos modèles prennent en charge à la fois l'intention et l'entité ; Les 7 langues restantes prennent en charge l'intention uniquement. (La prise en charge des entités japonaises inclut l'annotation des caractères.)

Disponible à Tokyo, Utah et Vancouver	Prise en charge de l'intention et de l'entité (en Utah et à Vancouver)	Prise en charge de l'intention uniquement (dans Utah et Vancouver)
• Portugais (Brésil) • Chinois (simplifié) • Danois • Néerlandais	• Portugais (Brésil) • Néerlandais • Anglais • Français	• Chinois (simplifié) • Danois • Finnois • Coréen

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Disponible à Tokyo, Utah et Vancouver	Prise en charge de l'intention et de l'entité (en Utah et à Vancouver)	Prise en charge de l'intention uniquement (dans Utah et Vancouver)
• Anglais • Finnois • Français • Canadien français • Allemand • Italien • Japonais • Coréen • Norvégien • Polonais • Portugais • Espagnol • Suédois	• Canadien français • Allemand • Italien • Japonais • Portugais • Espagnol	• Norvégien • Polonais • Suédois

Avec la prise en charge de l'intention et de l'entité, NLU peut comprendre des énoncés sophistiqués tels que les relations intention-entité, les entités système et les entités définies par l'utilisateur. NLU relaie ces informations à Agent virtuel, et l'utilisateur est généralement redirigé directement vers la rubrique de conversation qui propose la résolution.

Avec la prise en charge de l'intention uniquement, l'accent est mis sur la reconnaissance de l'intention. En Agent virtuel utilisant NLU, les utilisateurs sont dirigés vers la rubrique de conversation souhaitée, où des questions de suivi qualifiantes peuvent être posées avant d'être redirigés vers une rubrique qui propose une résolution.

Les énoncés pour toutes les langues ne sont pas sensibles à la casse lors de la prédiction d'intention.

Vous trouverez ci-dessous une liste détaillée des langages actuellement disponibles NLU et des intentions, entités, vocabulaires, fonctionnalités et applications qu'ils prennent en charge.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Langues et fonctionnalités prises en charge

	Intents	System-Defined Entities	User-Defined Entities	Vocabulary	Vocabulary Sources	Prebuilt SW/HW Vocabulary	Intent Discovery	Conflict Review	Batch Testing	NLU Performance	Fast Training	Expert Feedback Loop	Model Use
English	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	VA, Search
French	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		VA, Search
Spanish	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		VA, Search
German	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		VA, Search
Japanese	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		VA, Search
Portuguese	✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓		VA
Swedish	✓			✓					✓	✓	✓		VA
Italian	✓		✓	✓	✓				✓	✓	✓		VA
Chinese (simplified)	✓			✓					✓	✓	✓		VA
Brazilian Portuguese	✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓		VA
Dutch	✓		✓	✓	✓				✓	✓	✓		VA
French Canadian	✓		✓	✓	✓				✓	✓	✓		VA
Polish	✓			✓					✓	✓	✓		VA
Korean	✓			✓					✓	✓	✓		VA
Danish	✓			✓					✓	✓	✓		VA
Finnish	✓			✓					✓	✓	✓		VA
Norwegian	✓			✓					✓	✓	✓		VA

NLU Mises à jour du service

Consultez cette documentation pour être au courant des changements apportés au NLU service.

Résumé de la mise à jour du service

Le NLU service aide le système à comprendre le langage naturel et à prendre des mesures intelligentes. Ce service forme et prédit les intentions et les entités pour un énoncé utilisateur donné dans votre NLU modèle afin qu'il puisse comprendre le langage naturel exprimé par l'homme, qu'il soit parlé ou écrit. La source de cette documentation est KB0953693 .

Ce service est mis à jour indépendamment de la mise à niveau de votre instance et sans aucune action requise de votre part. Ces mises à jour sont effectuées sur une base bimensuelle (une fois tous les deux mois) pour améliorer la qualité de l'entraînement et des prédictions du NLU modèle. Les mises à jour majeures sont alignées sur les versions familiales telles que Rome, San Diego, Tokyo, etc. Les mises à jour mineures sont automatiquement mises à jour afin que vous utilisiez la dernière version lorsque vous reformez un modèle NLU. Bien que la plupart de ces mises à jour n'aient pas d'impact sur votre utilisation actuelle de , vous devez peut-être tenir compte de NLU certains changements.

Mise à jour du service NLU de mai 2023

- Ajout d'actions de dialogue pour activer un milieu de conversation naturel dans Agent virtuel (VA) et améliorer la fluidité de la conversation. Les actions de boîte de dialogue Affirmer, Annuler et Modifier sont prises en charge en anglais et activées par défaut pour toutes les nouvelles rubriques VA.
- Migration de toutes les langues pour utiliser de nouveaux modèles de langue, ce qui améliore la qualité moyenne de prédiction d'intention de 10 % dans toutes les langues.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Permettre aux clients de gérer et de modifier les énoncés non pertinents pour leurs modèles afin d'améliorer la détection des non-pertinences.
- Suppression de la nécessité pour un modèle d'avoir 2 intentions ou plus dans le modèle, ce qui facilite les tests de rubrique de bout en bout dans VA.

Mise à jour du service NLU de mars 2023

- Amélioration de la détection des intentions/entités grâce à une meilleure gestion des mots courants dans les sources de vocabulaire.
- Amélioration de la latence et de l'utilisation de la mémoire pour la détection d'entité système (NER).
- Mise à jour de la prise en charge des versions afin que les clients aient besoin d'utiliser des versions plus récentes du service NLU et ne puissent pas pointer vers des versions n-2 antérieures à leur version Glide actuelle.

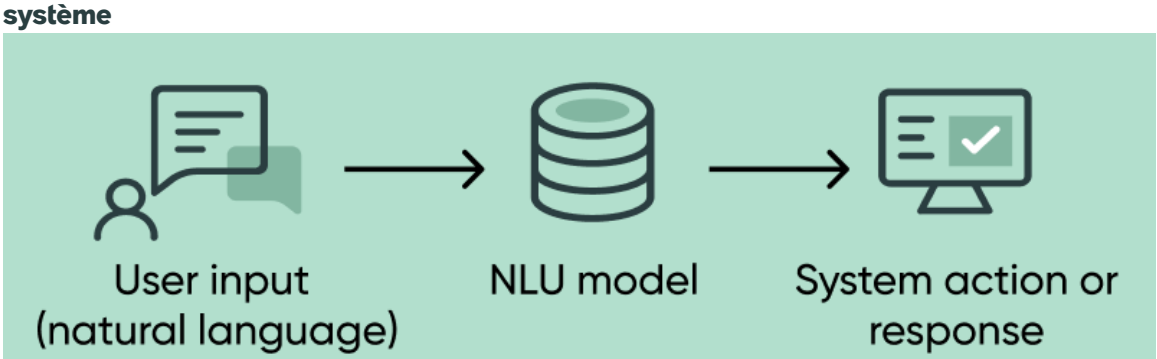
Mise à jour du service NLU de janvier 2023

- Création de la nouvelle entité système DATE-HEURE (en anglais uniquement) pour une utilisation dans Agent virtuel.
- Ajout de la source de vocabulaire et de la prise en charge des entités (simple, mappée et ouverte) pour les langues néerlandaise et italienne, et prise en charge des entités système pour le portugais et le portugais brésilien.
- Mise à niveau du modèle linguistique pour les ServiceNow langues danoise, suédoise, finnoise et norvégienne, améliorant leur qualité de prédiction moyenne de 17 % depuis Tokyo.
- Amélioration de la gestion de la ponctuation dans les entités et des caractères spéciaux dans les sources de vocabulaire.
- Commentaires intégrés fournis sur les prédictions d'intention par les utilisateurs administrateurs dans Console NLU afin d'améliorer les données d'entraînement des modèles pour l'Agent virtuel.

Modèles NLU

Utilisez les NLU modèles à appliquer ServiceNow Compréhension du langage naturel sur vos instances. Créez, gérez, testez et publiez des NLU modèles avec le Console NLU.

Vue d'ensemble de la façon dont l'entrée utilisateur est transformée en action système



Un *modèle* est une collection d'énoncés, d'intentions, d'entités et de vocabulaire que le système utilise pour répondre aux entrées en langage naturel de vos utilisateurs. Le modèle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

prend l'entrée en langage naturel de vos utilisateurs et l'associe aux actions à effectuer par le système.

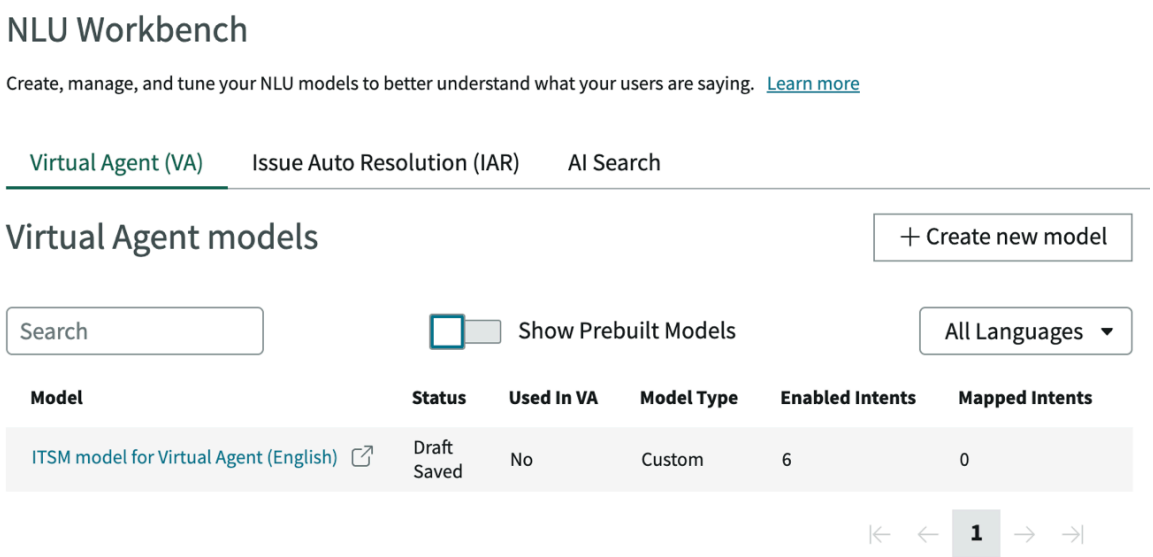
Les énoncés dans vos données de modèle sont des exemples de ce que vos utilisateurs peuvent demander. Ces exemples sont utilisés pour former votre modèle à reconnaître les actions système à effectuer en réponse. Ces actions du système sont appelées intentions.

Utilisation, rôles et navigation

Utilisez le rôle *nlu_admin* pour accéder au Console NLU fichier .

Accédez à la **Console NLU** > **Modèles**.

Il y a trois onglets sur la page d'accueil Console NLU : Agent virtuel, Résolution automatique des problèmes et Recherche IA. L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut. Sélectionnez l'onglet adapté à votre application.



Vous pouvez utiliser le champ **Rechercher** pour rechercher des modèles par nom.

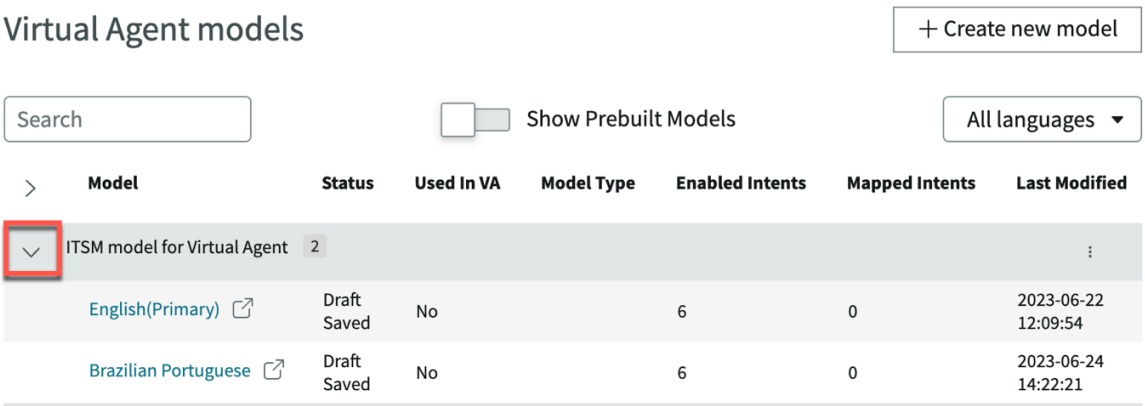
Le paramètre par défaut du filtre **Toutes les langues** affiche tous les modèles, quelle que soit leur langue. Vous pouvez filtrer les modèles par langue à l'aide de la liste **dans Toutes les langues**. Pour en savoir plus sur les langues disponibles, reportez-vous à la section NLU Prise en charge linguistique.

Si vous avez un modèle groupé multilingue, sa ligne dans la liste des modèles a une flèche sur le côté gauche. Sélectionnez la flèche pour développer le groupe afin que toutes les versions linguistiques du modèle soient affichées. Pour plus d'informations sur les

Traduction automatique

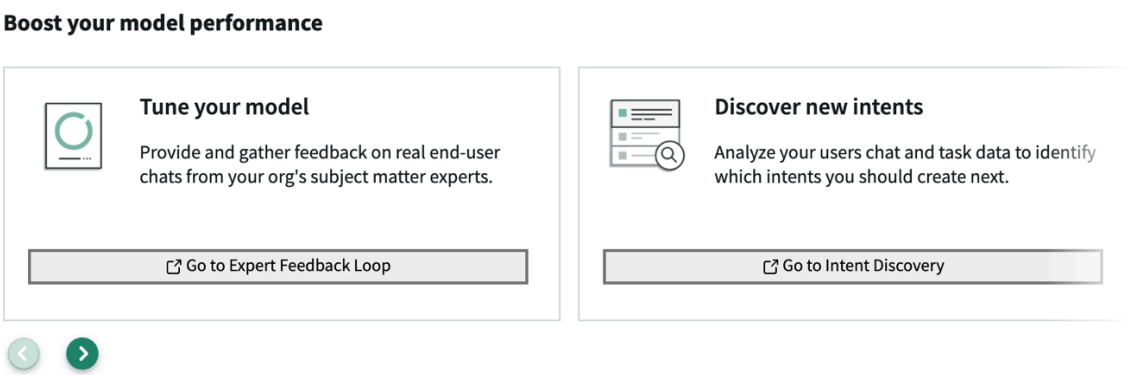
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

langages de modèle et le regroupement, reportez-vous à la section Gestion des modèles multilingues.



La colonne **Utilisé dans VA** indique si un modèle a déjà été lié à une autre application telle que Agent virtuel. Pour Recherche IA, cette colonne indique si le modèle a déjà été lié à un résultat Genius. De même, la colonne **Intentions mappées** affiche le nombre d'intentions qui ont été mappées ou liées à Agent virtuel des rubriques.

Faites défiler la page d'accueil vers le Console NLU bas pour afficher la section **Améliorer les performances de votre modèle** . Cette section affiche les cartes que vous pouvez utiliser pour accéder aux fonctions disponibles pour votre type de modèle.



Applications de modèles

La sortie de vos NLU modèles peut être consommée par les ServiceNow applications Agent virtuel, Résolution automatique des problèmes et Recherche IA. La Console NLU page d'accueil organise les modèles de chaque application par onglet. Dans la liste des modèles, différentes colonnes s'affichent en fonction de l'application.

NLU Modèles pour Agent virtuel

Pour plus d'informations sur les Agent virtuel, voir Virtual Agent .

- L'onglet Agent virtuel affiche une liste de modèles. Sélectionnez un nom de modèle pour ouvrir une page de vue d'ensemble pour ce modèle.
- L'option **Afficher les modèles prédéfinis** est désactivée par défaut. Activez cette option pour afficher les modèles en lecture seule qui peuvent être copiés et utilisés comme base pour vos modèles personnalisés.
- La section **Améliorer les performances de votre modèle** affiche un total de 5 cartes pour les fonctions disponibles pour Agent virtuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

NLU Modèles pour IAR

Moins de fonctions et de colonnes sont affichées pour IAR les autres applications dans Console NLU. Cela est dû au fait que le IAR modèle est préconstruit et configuré dans la console d'administration IAR .

- Lorsque vous sélectionnez le nom de votre IAR modèle dans Console NLU, vous êtes redirigé vers IAR Réglage plutôt que vers une vue d'ensemble du modèle. Pour plus d'informations, consultez Résolution automatique des problèmes Réglage dans NLU.
- L'option **Afficher les modèles prédéfinis** ne s'affiche pas.
- Le bouton **Créer un modèle** ne s'affiche pas, car le modèle préconstruit est utilisé directement.
- La section **Booster les performances de votre modèle** ne s'affiche pas.

Pour plus d'informations sur la configuration IAR, reportez-vous à la section Using Issue Auto Resolution .

NLU Modèles pour Recherche IA

- Il existe un modèle préconstruit pour Recherche IA. Vous pouvez copier ce modèle comme base d'un modèle personnalisé.
- L'option **Afficher les modèles prédéfinis** est activée par défaut.
- Le bouton **Créer un nouveau modèle** est disponible.
- La section **Améliorer les performances de votre modèle** affiche deux cartes pour les fonctions disponibles pour Recherche IA.

Pour une introduction à la gestion Recherche IA dans le Console NLU, regardez la vidéo suivante. Une vidéo sur la gestion de Recherche IA dans Console NLU.

Pour plus d'informations, consultez la page de AI Search destination.

Ce que vous pouvez faire ensuite

Pour en savoir plus sur le contenu et le cycle de vie du modèle, reportez-vous à la section Gestion des modèles.

Gestion des modèles

Gérez le cycle de vie de votre NLU modèle dans le Console NLU. Les phases de gestion des modèles vous guident tout au long du processus itératif de création, de test et de publication de votre modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



L'importation de votre NLU modèle de la création au déploiement nécessite plusieurs étapes, séparées en phases. Vous pouvez revenir aux phases antérieures lorsque vous souhaitez ajuster et gérer votre modèle.

Les phases disponibles pour votre modèle dépendent de l'application du modèle. Le système affiche une phase, un bouton ou une fonction uniquement lorsqu'il s'applique à l'application de votre modèle.

Pour utiliser les phases de gestion des modèles, assurez-vous de disposer de tous les modules d'extension NLU nécessaires. Pour plus d'informations, consultez les ressources suivantes :

- Activez le Console NLU
- Installer Console NLU : fonctionnalités avancées
- Installer Détection d'intention

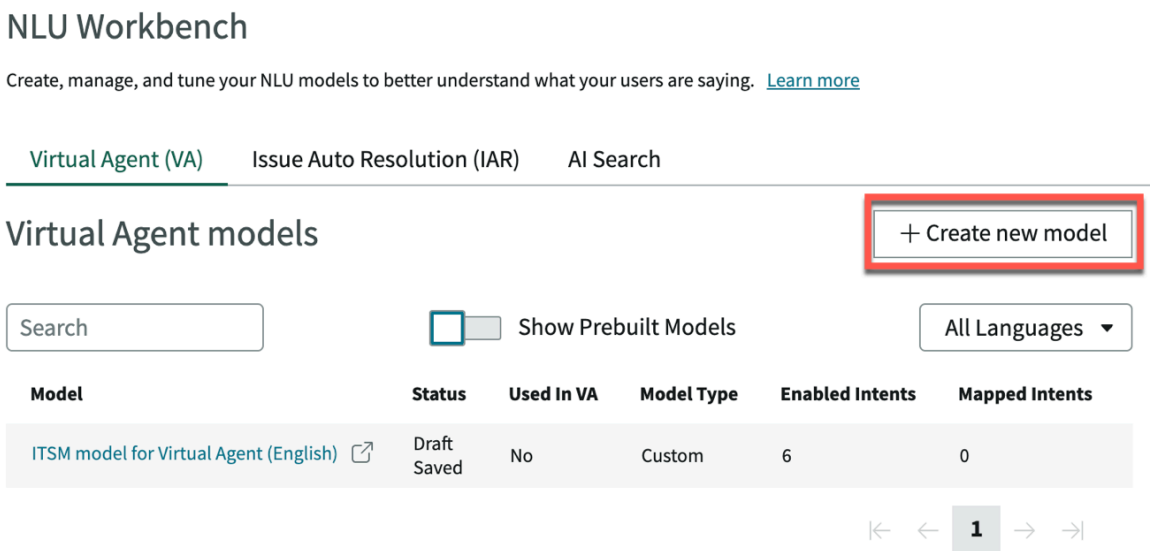
Remarque :
Console NLU- Fonctionnalités avancées et Détection d'intention sont disponibles à partir du . NLU
Les tests de modèle et la ServiceNow Store surveillance des performances nécessitent Console NLU - Fonctionnalités avancées.

Créer un modèle

Pour créer un modèle pour Agent virtuel ou Recherche IA, accédez à **Console NLU** > **Modèles**. L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut. Sélectionnez l'onglet approprié pour le modèle que vous souhaitez créer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Vous pouvez choisir différentes manières de créer un modèle :

- **Utilisez un modèle préconstruit** : copiez l'un des modèles en lecture seule inclus et ajoutez du contenu spécifique à votre entreprise.
- **Importer les données à partir du format CSV** : chargez un fichier CSV contenant les énoncés de formation et les intentions correspondantes.
- **Démarrer à partir de zéro** : suivez le processus de configuration d'un nouveau modèle à partir de zéro.

Pour commencer, reportez-vous à la section Création de modèles.

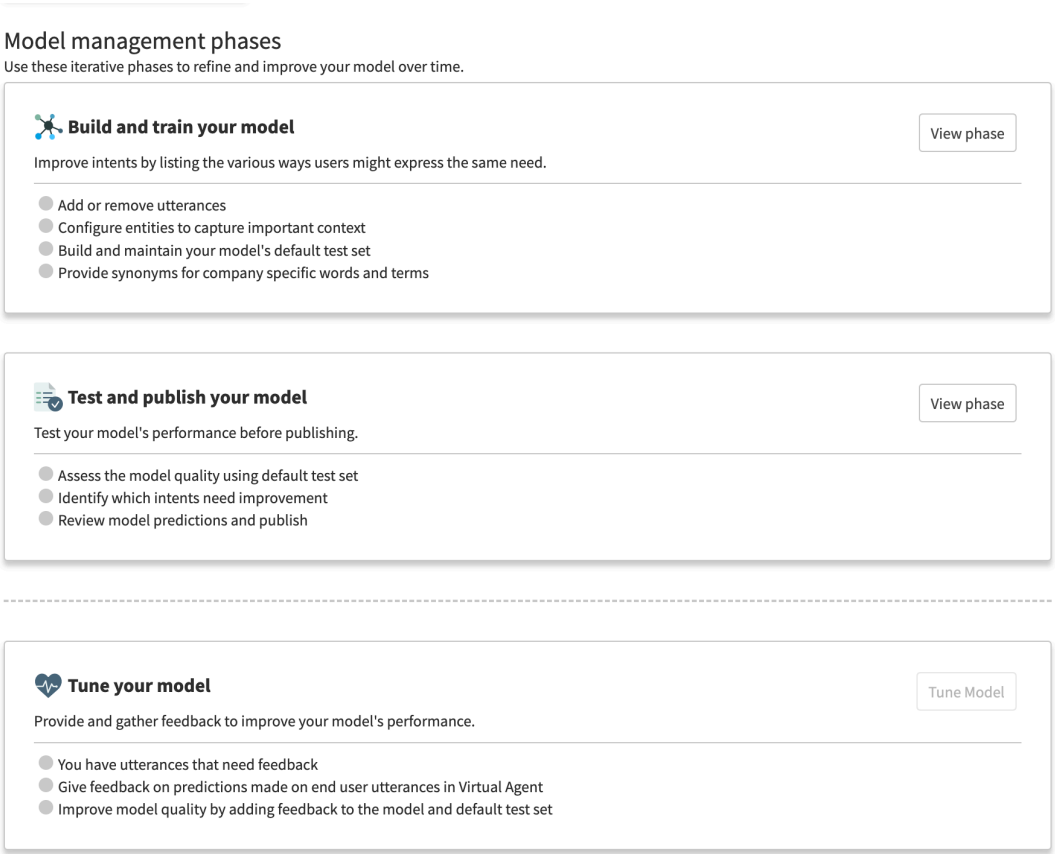
Phases de gestion des modèles

Après avoir créé un modèle, accédez à ses phases de gestion en accédant à **Console NLU** > **Modèles**. Sélectionnez l'onglet de l'application de votre modèle, puis le nom du modèle pour ouvrir la page Détails du **modèle** sur la vue d'ensemble du modèle.

La page de vue d'ensemble d'un Agent virtuel modèle se compose de trois phases : Créer et former votre modèle, Tester et publier votre modèle, et Ajuster votre modèle. Ces phases vous guident dans la création et l'amélioration de votre modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Créer et former votre modèle

Créez le modèle en ajoutant et en gérant du contenu :

- Intentions : ajoutez plus d'intentions pour élargir la gamme de demandes utilisateur que votre modèle peut comprendre.
- Entités : ajoutez d'autres entités afin que votre modèle puisse extraire plus de détails contextuels des demandes de vos utilisateurs.
- Vocabulaire : ajoutez du vocabulaire pour permettre au modèle de mieux comprendre les mots et les expressions spécifiques à votre entreprise, tels que les termes et acronymes du secteur.
- Jeu de tests : ajoutez des énoncés de test et leurs intentions attendues au jeu de tests par défaut de votre modèle.

Pour en savoir plus, consultez Créer et former votre modèle.

Formez votre modèle à l'aide des énoncés que le modèle est susceptible de rencontrer de la part de vos utilisateurs. Pour en savoir plus, consultez Former et essayer votre modèle NLU.

Tester et publier votre modèle

Testez votre modèle pour évaluer les performances et identifier les domaines à améliorer.

Remarque :
Le test du modèle nécessite l'application Console NLU - Fonctionnalités avancées. Pour plus d'informations, consultez Console NLU : fonctionnalités avancées.

Pour en savoir plus sur les tests et les seuils, reportez-vous à la section Tester et publier votre modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous êtes satisfait des résultats des tests, publiez votre modèle pour le rendre disponible pour une utilisation par d'autres applications. Pour plus d'informations, consultez Publier votre NLU modèle.

Ajuster votre modèle

Si Console NLU - Fonctionnalités avancées est installé et que votre modèle est créé pour Agent virtuel, la phase **Régler votre modèle** est activée. Avec cette phase, vous pouvez utiliser la **boucle de rétroaction d'experts** pour incorporer des énoncés d'utilisateurs réels dans votre modèle.

Pour plus d'informations, consultez Ajuster votre modèle.

Si votre modèle est créé pour , vous serez redirigé vers IARRésolution automatique des problèmes Réglage en sélectionnant le nom de votre modèle dans l'onglet IAR de la Console NLU page d'accueil. Pour plus d'informations, consultez Résolution automatique des problèmes Réglage dans NLU.

Paramètres de modèle

Utilisez la page **Paramètres** de la vue d'ensemble du modèle pour modifier le nom et la description du modèle. Vous pouvez également modifier le seuil de confiance du modèle. Le seuil de confiance détermine le degré de fiabilité du modèle pour prédire une intention.

Pour plus d'informations, consultez Paramètres du modèle NLU.

Création de modèles

La création de modèles constitue la première étape pour tirer parti de Compréhension du langage naturel (NLU) dans vos instances. Créez des modèles pour Agent virtuel et Recherche IA dans le Console NLU.

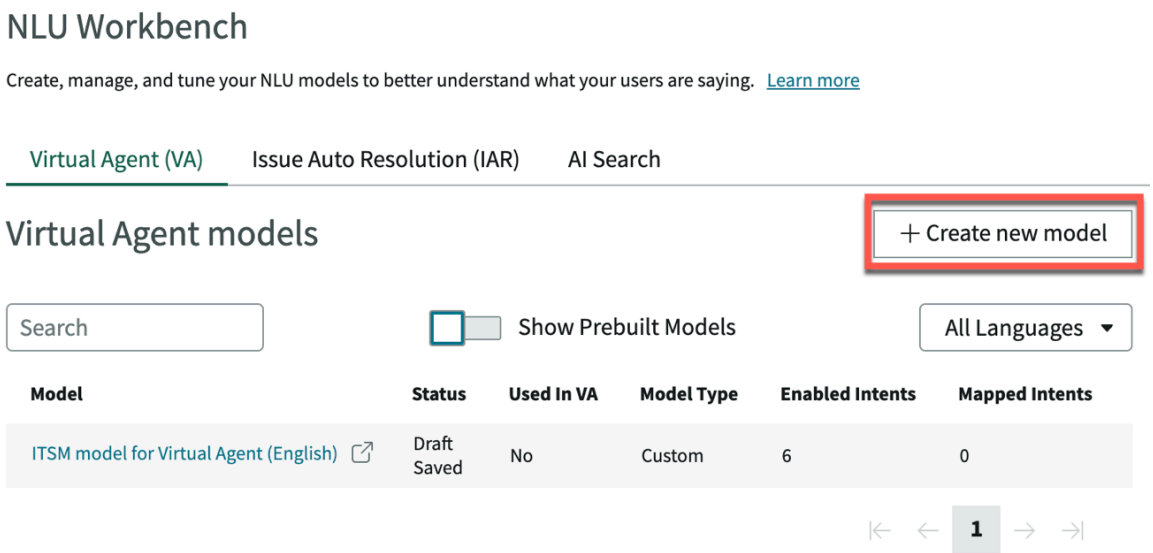
Vous créez des NLU modèles destinés à être utilisés par les ServiceNow applications Agent virtuel ou Recherche IA.

Remarque :
Pour Résolution automatique des problèmes, un modèle préconstruit est fourni pour que vous puissiez le configurer.

Pour commencer à créer des modèles, définissez votre périmètre sur le périmètre de l'application que vous souhaitez pour votre nouveau modèle. Accédez ensuite à **Console NLU** > **Modèles**. L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut. Sélectionnez l'onglet approprié pour le modèle que vous souhaitez créer.

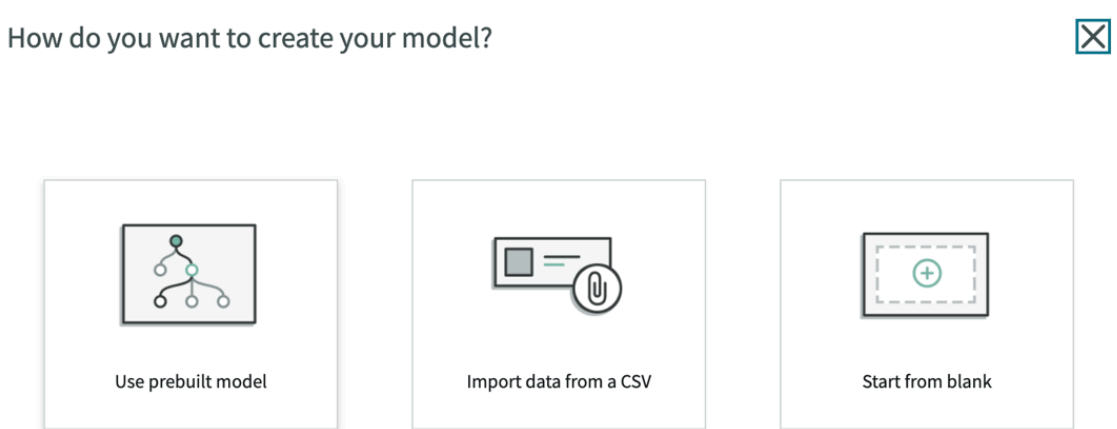
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Création d'un nouveau modèle

Lorsque vous sélectionnez le bouton **Créer un nouveau modèle** , une fenêtre modale s'ouvre pour afficher vos options de création de modèle. Commencez par sélectionner l'une des icônes :



- Créer un NLU modèle à l'aide d'un modèle prédéfini: copiez un modèle préconstruit et son contenu comme point de départ pour votre nouveau modèle.
- Créer un NLU modèle à partir d'un fichier CSV: chargez un fichier CSV contenant une liste d'intentions et d'énoncés correspondants.
- Créer un modèle à partir d'un NLU élément vide: créez un modèle à partir de zéro et ajoutez des intentions et des énoncés au fur et à mesure.

Après la création, ajoutez du contenu à votre modèle. Les intentions, les énoncés, les entités et le vocabulaire que vous ajoutez permettent d'améliorer la capacité du modèle à interpréter le langage naturel. Consultez Créer et former votre modèle.

Duplication, exportation et mise à jour

Après avoir créé un modèle, vous pouvez l'utiliser dans d'autres modèles et instances. Avec le Console NLU, vous pouvez effectuer les actions suivantes avec vos modèles :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Dupliquer un modèle NLU: copier un modèle pour créer un modèle avec le même contenu.
- Exporter un modèle NLU: exporter un modèle sous la forme d'un fichier CSV contenant les énoncés et intentions associés. Partagez le modèle ou utilisez-le pour en créer un.
- Ajouter un modèle NLU à un ensemble de mises à jour: ajoutez un modèle et ses artefacts à un ensemble de mises à jour pour transférer le modèle entre les instances.

Créer un modèle à partir d'un NLU élément vide

Créez un Compréhension du langage naturel modèle (NLU) à partir de zéro. Commencez avec un modèle vide pour avoir un contrôle total sur son contenu.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension Core et Intelligence prédictive le Console NLU module d'extension sont tous installés et activés sur votre instance.
- Vous pouvez créer des NLU modèles pour Agent virtuel et Recherche IA.
- Rôle requis : nlu_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

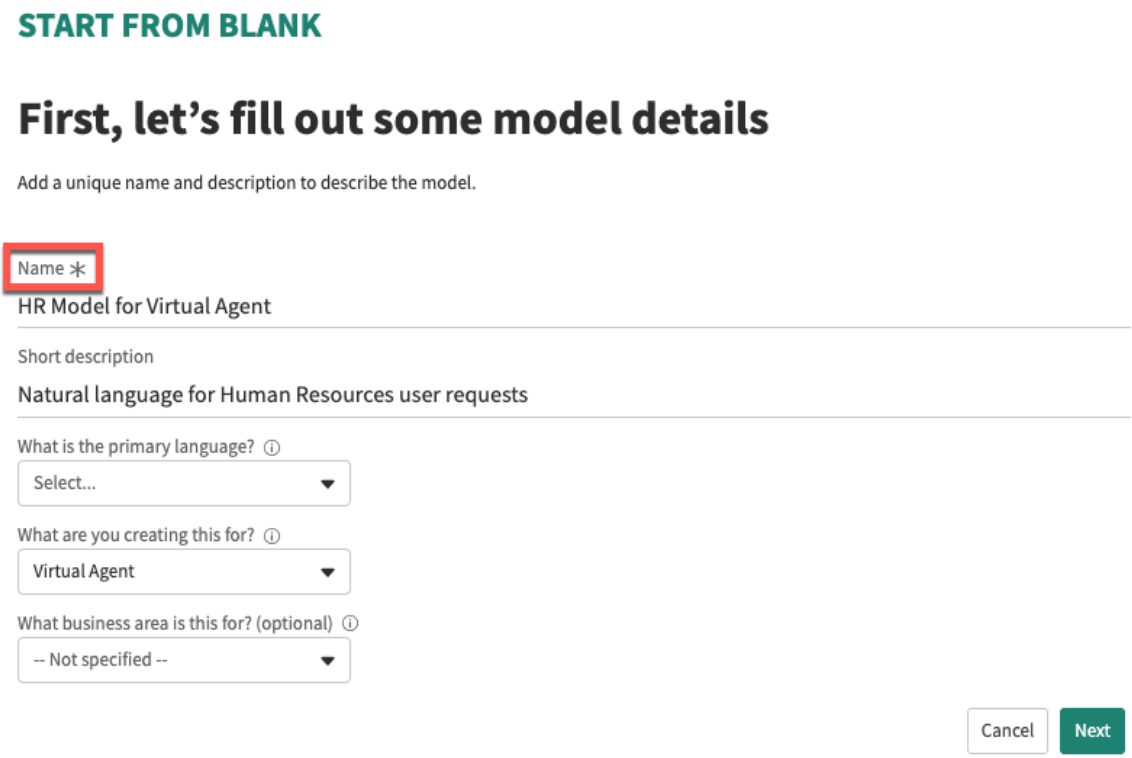
Dans cet exemple de procédure, vous créez un NLU modèle pour aider à Agent virtuel comprendre l'intention exprimée par l'homme concernant les ressources humaines.

Procédure

1. Définissez votre périmètre sur le périmètre de l'application que vous souhaitez pour votre modèle.
2. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
3. Sélectionnez l'onglet du type de modèle que vous souhaitez créer, tel que Recherche IA.
4. Sélectionnez le bouton **Créer un nouveau modèle** .
5. Dans la fenêtre **Ajouter des détails** , sélectionnez le bouton **Démarrer à partir de zéro** .
6. Sur la page Définir les détails, saisissez un **nom** unique et une **brève description**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Dans cet exemple, vous entrez Modèle RH pour Agent virtuel pour le nom et Langage naturel pour les demandes de l'utilisateur Ressources humaines pour la description.

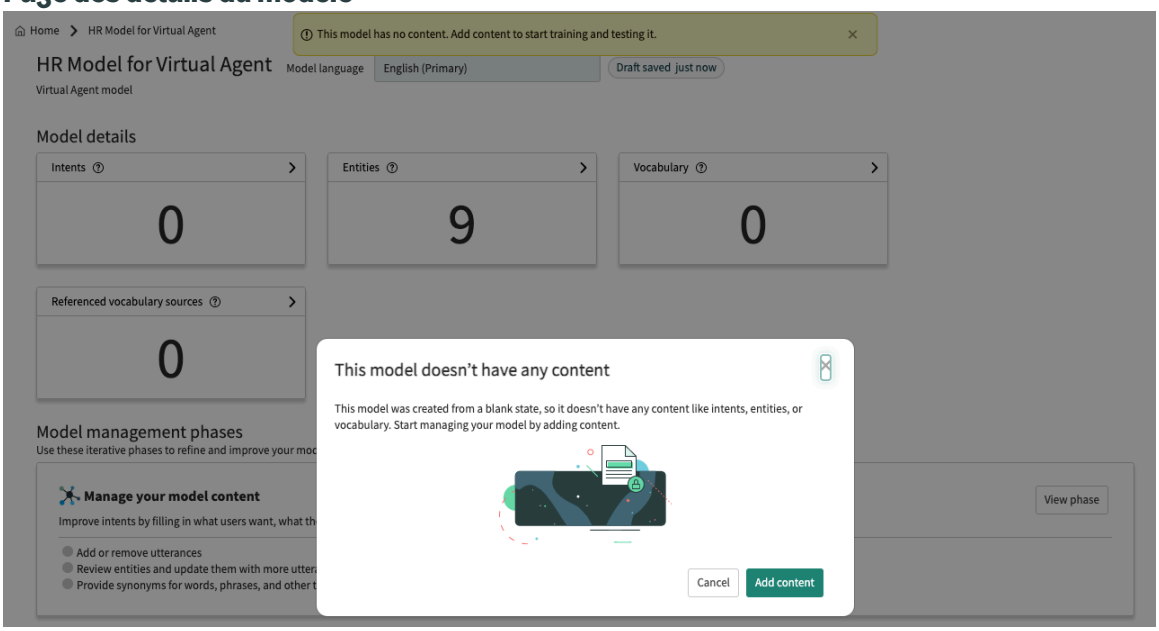
7. Sélectionnez la langue et l'objectif dans les listes déroulantes.
   Dans cet exemple de scénario, sélectionnez Anglais et Agent virtuel.
8. **Facultatif :** Sélectionnez un domaine professionnel pour votre modèle.
9. Sélectionnez **Suivant**.
   La création de votre modèle commence. Lorsque vous avez terminé, sélectionnez **Afficher le modèle** pour ouvrir la page **des détails du modèle** pour votre nouveau modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Page des détails du modèle



Votre nouveau modèle ne contient aucun contenu. Sélectionnez **Ajouter du contenu** pour commencer à ajouter des intentions, des entités et du vocabulaire. Pour plus d'informations, consultez Créer et former votre modèle.

Ajoutez des énoncés de test et des intentions pour construire le jeu de tests par défaut du modèle. Pour plus d'informations, consultez Création et gestion de jeux de tests.

Créer un NLU modèle à partir d'un fichier CSV

Chargez un fichier CSV ou XLSX (classeur Excel) contenant les énoncés et leurs intentions pour créer un Compréhension du langage naturel modèle (NLU). Utilisez cette méthode pour créer rapidement des modèles à partir de vos données ou d'autres modèles exportés.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension Core et Intelligence prédictive le Console NLU module d'extension sont tous installés et activés sur votre instance.
- Vous pouvez créer des NLU modèles pour Agent virtuel Recherche IA.
- Rôle requis : admin ou nlu_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans cet exemple de procédure, vous créez un NLU modèle pour aider à Agent virtuel comprendre les demandes des utilisateurs concernant les calendriers.

Dans un fichier CSV, vous avez répertorié les intentions et les énoncés dans deux colonnes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de configuration CSV

Intent	Utterance
schedule	when is my next meeting
schedule	what time is my next meeting
schedule	schedule a meeting for 11am
schedule	cancel my 4:30 meeting
holiday	when is the next holiday
holiday	do we get Black Friday off
timeoff	request friday off
timeoff	how many PTO days do i have

Pour la création de NLU modèles par importation CSV, notez ce qui suit :

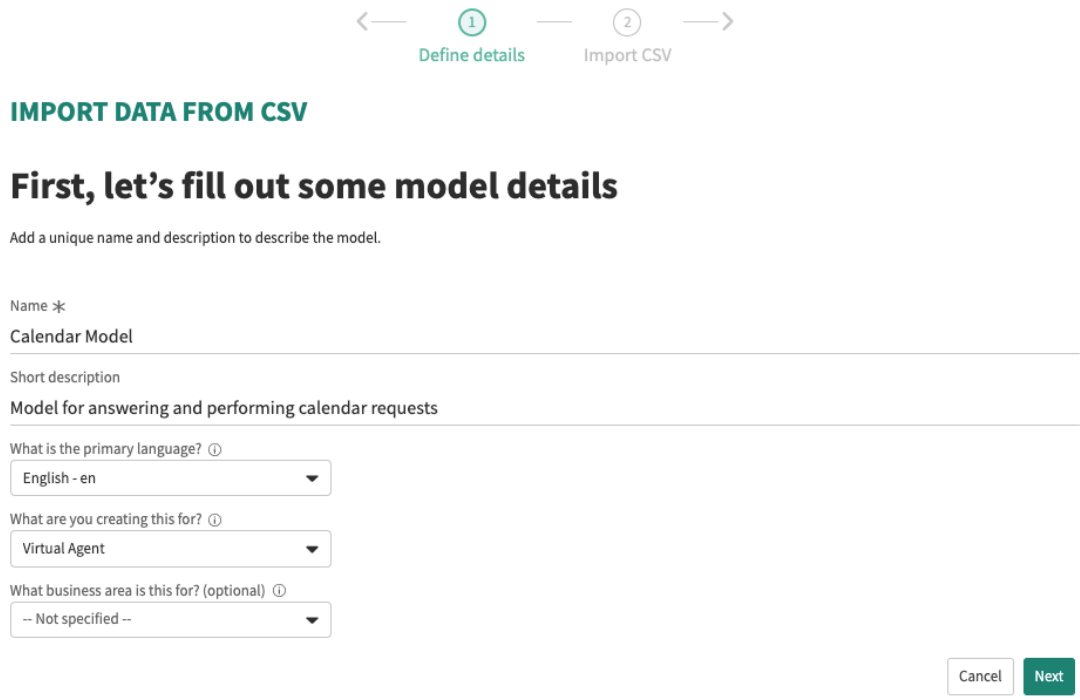
- Un modèle a besoin d'au moins 1 intention avec un minimum de 5 énoncés de formation dans chaque intention. Pour des performances optimales, essayez d'avoir 15 énoncés de formation par intention.
- Les énoncés ne doivent pas contenir de virgule.
- L'importation avec un fichier CSV ne préserve pas les entités. Assurez-vous d'annoter les énoncés selon vos besoins après l'importation.

Procédure

1. Définissez votre périmètre sur le périmètre de l'application que vous souhaitez pour votre nouveau modèle.
2. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
3. Sélectionnez l'onglet du type de modèle que vous souhaitez créer, tel que Recherche IA.
4. Sélectionnez le bouton **Créer un nouveau modèle** .
5. Dans la fenêtre **Comment voulez-vous créer votre modèle ?** , sélectionnez **Importer les données à partir d'un format CSV**.
6. Dans la fenêtre **Ajouter des détails** , ajoutez le **nom** et la **description brève** du modèle.

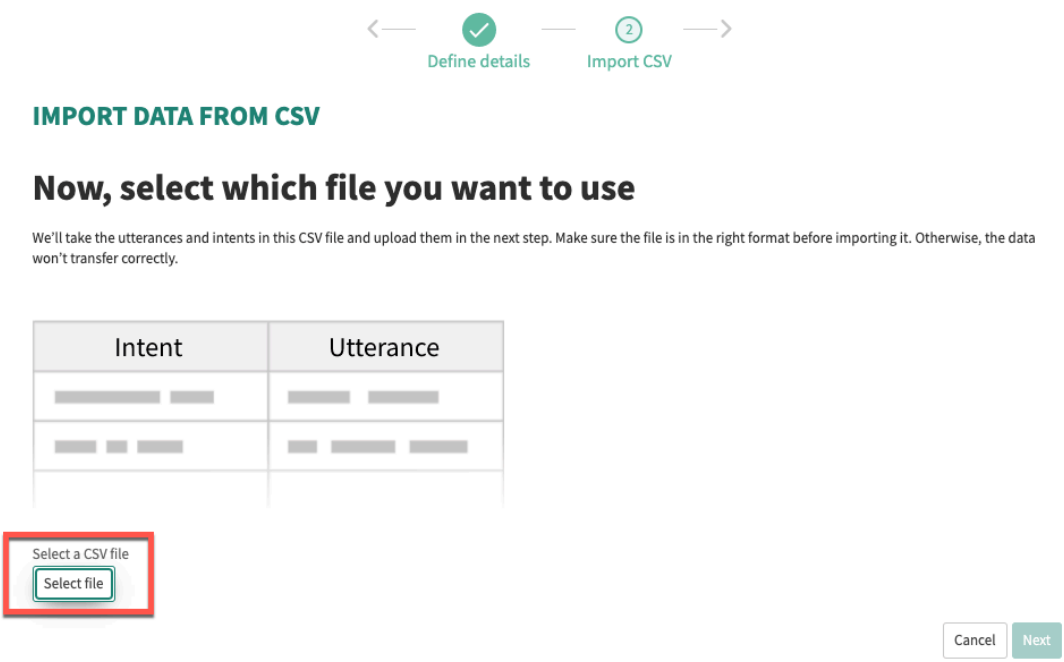
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Dans cet exemple, vous entrez Modèle de calendrier pour le nom et Modèle pour répondre et exécuter les demandes de calendrier pour la brève description.

7. Sélectionnez la langue et l'objectif dans les listes déroulantes.
   Dans cet exemple, vous sélectionnez Anglais et Agent virtuel.
8. Cliquez sur **Suivant**.
9. Sur **l'écran Importer CSV**, cliquez sur **Sélectionner un fichier**.



10. Choisissez le fichier CSV ou XLSX (Excel Workbook) dans la fenêtre contextuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

11. Sélectionnez **Suivant**.
    La création de votre modèle commence. Une fois l'opération terminée, sélectionnez **Afficher le modèle** pour ouvrir la page des détails du modèle.

Que faire ensuite

Ajoutez des intentions et des énoncés de formation pour continuer à créer le modèle. Ajoutez des entités et du vocabulaire pour aider le modèle à comprendre les entrées de vos utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Créer et former votre modèle.

Ajoutez des énoncés de test et des intentions pour construire le jeu de tests par défaut du modèle. Pour plus d'informations, consultez Création et gestion de jeux de tests.

Créer un NLU modèle à l'aide d'un modèle prédéfini

Utilisez les modèles préconstruits Compréhension du langage naturel (NLU) de pour Console NLU en créer un nouveau.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension Core et Intelligence prédictive le Console NLU module d'extension sont tous installés et activés sur votre instance.
- Vous pouvez créer des NLU modèles pour Agent virtuel et Recherche IA.
- Rôle requis : nlu_admin ou administrateur.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans cet exemple de procédure, vous créez un NLU modèle basé sur le modèle NLU RH pour VA prédéfini. Vous basez votre modèle sur le modèle préconstruit, puis modifiez ou complétez le contenu du modèle pour répondre aux exigences de votre entreprise.

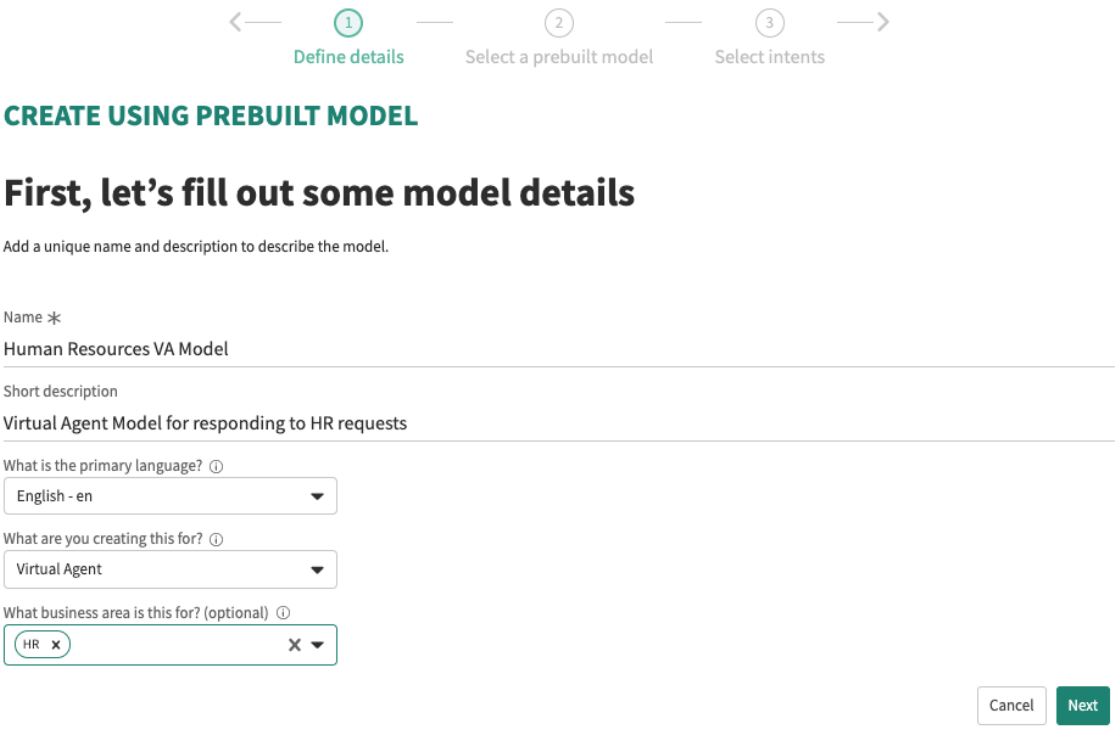
Votre nouveau modèle contient des intentions, des entités et le vocabulaire du modèle préconstruit. Le nouveau modèle contient également un jeu de tests par défaut vide, prêt à être rempli avec des énoncés de test.

Procédure

1. Définissez votre périmètre sur le périmètre de l'application que vous souhaitez pour votre nouveau modèle.
2. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
3. Sélectionnez l'onglet du type de modèle que vous souhaitez créer, par exemple Recherche IA.
4. Sélectionnez le bouton **Créer un nouveau modèle** .
5. Dans la fenêtre **Comment voulez-vous créer votre modèle ?** , sélectionnez **Utiliser un modèle préconstruit**.
6. Dans la fenêtre **Ajouter des détails** , renseignez le **nom** et la **description brève** du modèle.

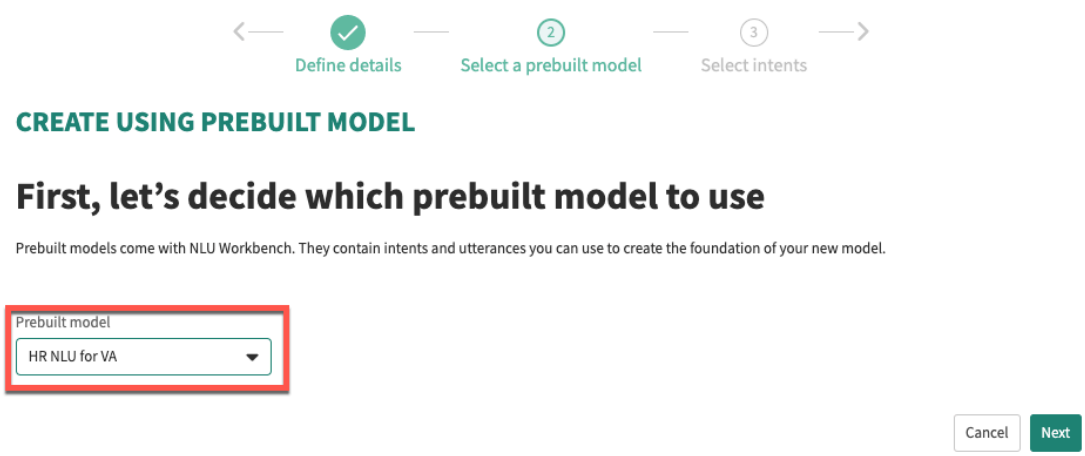
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Dans cet exemple de scénario, vous entrez Modèle VA Ressources humaines pour le nom et Modèle Agent virtuel pour répondre aux demandes RH pour la description brève.

7. Sélectionnez la langue et l'objectif dans les listes déroulantes.
   Dans cet exemple, vous sélectionnez Anglais et Agent virtuel.
8. **Facultatif :** Sélectionnez le domaine professionnel pour le modèle.
   Dans cet exemple, vous sélectionnez RH.
9. Cliquez sur **Suivant**.
10. Sélectionnez le modèle préconstruit dans la liste déroulante.

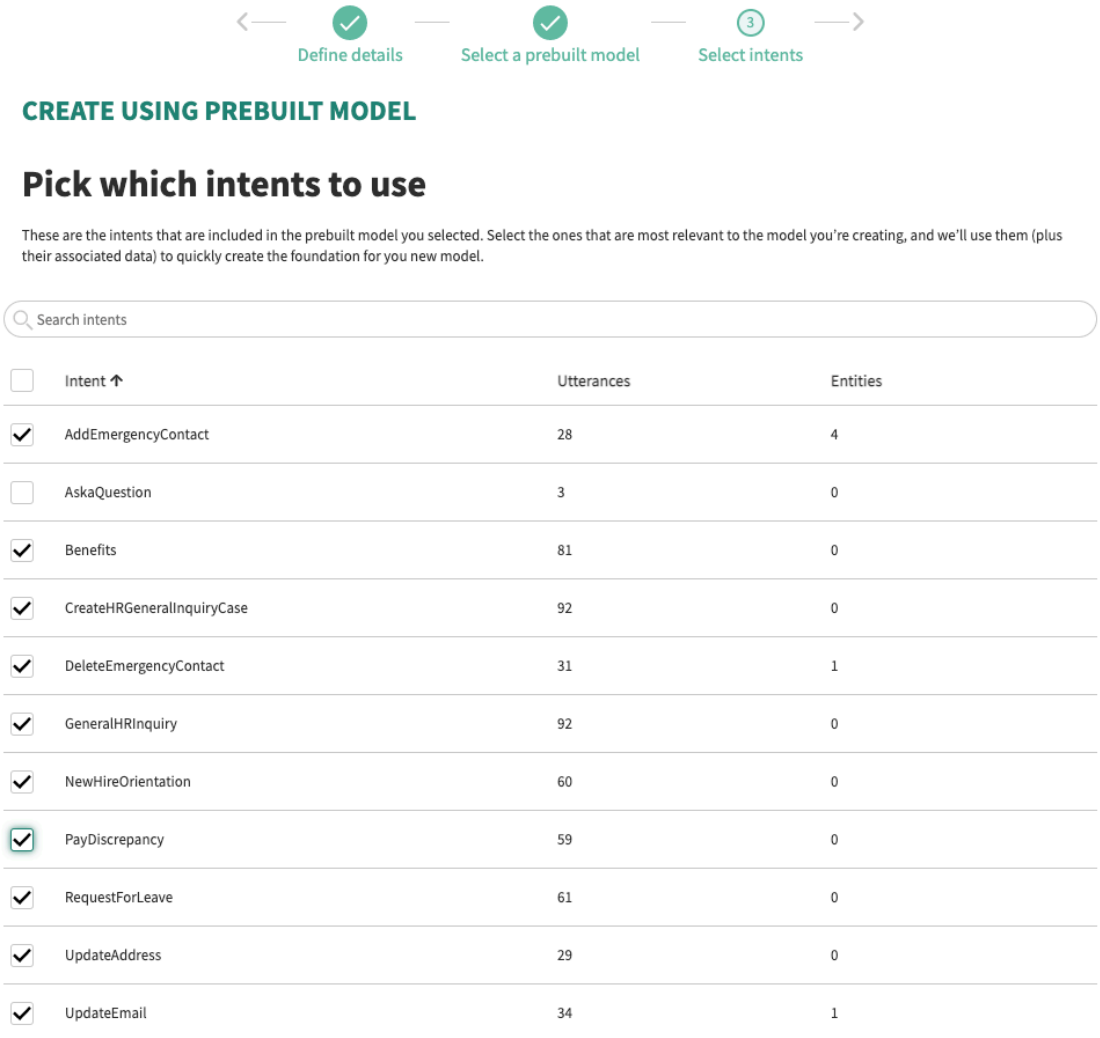


Dans cet exemple, vous sélectionnez NLU RH pour VA.

11. Sélectionnez **Suivant**.
12. Sur l'écran **Sélectionner des intentions** , sélectionnez les intentions prédéfinies à ajouter à votre modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Dans cet exemple de scénario, vous sélectionnez 10 intentions dans la liste.

Remarque :
Vous pouvez sélectionner toutes les intentions prédéfinies en cochant la case **Intention** en haut de la liste.

13. Sélectionnez **Suivant**.
    La création de votre modèle commence. Une fois l'opération terminée, sélectionnez **Afficher le modèle** pour ouvrir la page **des détails du modèle** pour votre nouveau modèle.

Que faire ensuite

Ajoutez des intentions et des énoncés de formation supplémentaires pour continuer à créer le modèle. Mettez à jour les entités et le vocabulaire pour aider le modèle à comprendre les entrées de vos utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Créer et former votre modèle.

Ajoutez des énoncés de test et des intentions pour construire le jeu de tests par défaut du modèle. Pour plus d'informations, consultez Création et gestion de jeux de tests.

Dupliquer un modèle NLU

Dupliquez un modèle existant Compréhension du langage naturel (NLU) pour en créer un nouveau. La duplication d'un modèle copie les paramètres et le contenu du modèle d'origine, y compris son jeu de tests par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension Core et Intelligence prédictive le Console NLU module d'extension sont tous installés et activés sur votre instance.
- Identifiez un modèle existant NLU à partir duquel effectuer la copie. Le modèle source doit avoir le langage et l'objectif que vous voulez pour le nouveau modèle. S'il n'existe aucun modèle approprié, créez-en un.
- Rôle requis : nlu_admin ou administrateur.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans cet exemple de procédure, vous avez déjà créé un modèle intitulé *NLU pour les demandes d'accès*. Vous souhaitez le personnaliser pour un autre département. Vous dupliquez le modèle pour créer un nouveau modèle distinct. Pour personnaliser le nouveau modèle, ajoutez du contenu lié à l'autre département.

Procédure

1. Définissez votre champ d'application sur le champ d'application du modèle que vous souhaitez créer. Après la création, ces paramètres de modèle ne peuvent pas être modifiés : langue, objectif, périmètre.
2. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
3. Dans la colonne la plus à droite de la liste du modèle, sélectionnez le menu **Autres options** pour le modèle que vous souhaitez dupliquer.



4. Sélectionnez **Dupliquer ce modèle**.
5. Dans la fenêtre **Dupliquer ce modèle** , saisissez un nom et une description pour le nouveau modèle.



Dans cet exemple, vous entrez NLU pour Demandes d'accès Copie1 pour la description.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Cliquez sur **Dupliquer**.
   Le système duplique le modèle. La page **Détails du modèle** se charge pour votre nouveau modèle.

Que faire ensuite

Vous pouvez personnaliser le nouveau modèle en y ajoutant du nouveau contenu. Entraînez, testez et publiez le nouveau modèle. Pour plus d'informations, consultez Créer et former votre modèle.

Pour dupliquer un groupe de modèles entier ou l'un des modèles d'un groupe, reportez-vous à la section Gestion des modèles multilingues.

Pour transférer un modèle vers une autre instance, reportez-vous à la section Ajouter un modèle NLU à un ensemble de mises à jour.

Exporter un modèle NLU

Exportez un Compréhension du langage naturel modèle (NLU) pour créer un fichier CSV des intentions et des énoncés. Vous pouvez ensuite utiliser le fichier CSV pour le modifier, le partager et l'importer.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension Core et Intelligence prédictive le Console NLU module d'extension sont tous installés et activés sur votre instance.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'exportation d'un modèle NLU crée un fichier CSV. Le fichier contient une table des énoncés du modèle et des intentions mises en correspondance. Les données proviennent de l'onglet **Énoncés** pour chaque intention du modèle.

Remarque :
Le fichier ne contient pas les sources des énoncés. De plus, le fichier ne transfère pas les entités ou le vocabulaire associés au modèle. Pour exporter toutes les données de modèle, reportez-vous à la section Ajouter un modèle NLU à un ensemble de mises à jour.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet de l'application de votre modèle et recherchez votre modèle dans la liste.
3. Faites défiler jusqu'à la colonne la plus à droite de la ligne de votre modèle et sélectionnez le menu Autres options du modèle que vous souhaitez exporter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Dans le menu Autres options, cliquez sur **Exporter le modèle au format CSV**.
   Le fichier CSV du modèle est téléchargé dans votre navigateur.

Que faire ensuite

Vous pouvez utiliser le fichier CSV pour partager le modèle ou modifier les énoncés. Vous pouvez également créer un modèle en important le fichier CSV. Pour plus d'informations, consultez Créer un NLU modèle à partir d'un fichier CSV.

Ajouter un modèle NLU à un ensemble de mises à jour

Utilisez des ensembles de mises à jour pour déplacer vos Compréhension du langage naturel modèles (NLU) d'une instance à l'autre. Les ensembles de mises à jour incluent tous les enregistrements nécessaires pour que votre modèle fonctionne sur l'instance cible.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension Core et Intelligence prédictive le Console NLU module d'extension sont tous installés et activés sur votre instance.
- Les instructions suivantes s'appliquent aux NLU modèles pour Agent virtuel et Recherche IA.
- Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez des ensembles de mises à jour pour transférer un modèle d'une instance source vers une instance cible. L'instance cible doit déjà avoir le même champ d'application que le champ d'application du modèle dans l'instance source.

L'ajout d'un modèle à un ensemble de mises à jour inclut les ressources suivantes :

- Contenu du modèle (intentions, énoncés, entités, annotations, vocabulaire et jeu de tests par défaut)
- Sources de vocabulaire associées
- Dernière solution ML active correspondante
- Artefacts des modèles ML
- Solution et définition ML (trois dernières exécutions, à condition que l'une d'entre elles ait réussi)

Pour plus d'informations sur les ensembles de mises à jour, consultez Ensembles de mises à jour système .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous souhaitez ajouter le modèle à un ensemble de mises à jour différent, vous devez faire de cet ensemble de mises à jour l'ensemble actuel. Consultez Create and select an update set as the current set .

Pour une portabilité optimale, ajoutez votre NLU modèle à un nouvel ensemble de mises à jour dédié plutôt qu'à un ensemble de mises à jour par défaut du système. Pour ce faire, un nouvel ensemble de mises à jour doit être créé manuellement dans le champ d'application du modèle. Une erreur s'affiche si l'ensemble de mises à jour actuel est la valeur par défaut du champ d'application. Cette erreur contient un lien pour créer manuellement un nouvel ensemble de mises à jour.

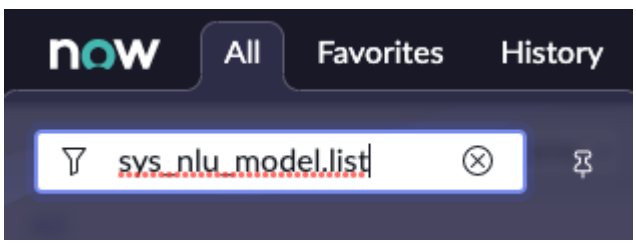
Si le modèle contient des enregistrements provenant de plusieurs périmètres, tels que des tables de vocabulaire, son ensemble de mises à jour doit avoir une structure *parent-enfant* (lot). Suivez la procédure de l'étape 5 pour créer un ensemble de mises à jour parent-enfant.

Lorsque des modèles (globaux ou dans le champ d'application) sont déplacés à l'aide d'ensembles de mises à jour, leur état de formation et de publication reste le même après le transfert. Ainsi, un modèle formé et publié avant d'être ajouté à un ensemble de mises à jour ne nécessite pas d'entraînement ou de republication sur l'instance cible.

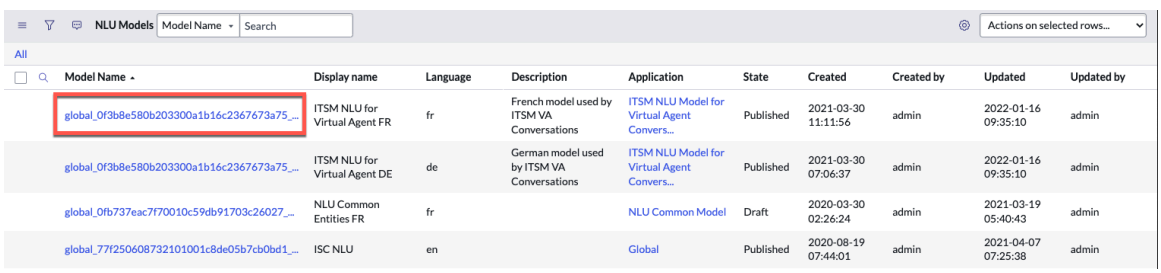
Pour plus d'informations sur les ensembles de mises à jour parent-enfant, reportez-vous à la section Working with batched update sets . La vidéo suivante fournit une démonstration de ce processus. Une vidéo pas à pas de la migration des modèles NLU par ensembles de mises à jour dans la version Vancouver.

Procédure

1. Sélectionnez **Tout** et saisissez `sys_nlu_model.list` dans le navigateur.

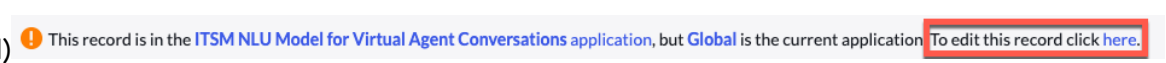


2. Sélectionnez le **nom** du modèle.



Le **nom d'affichage** est le nom que vous avez donné au modèle lors de sa création. Le **nom du modèle** lui est attribué par le système.

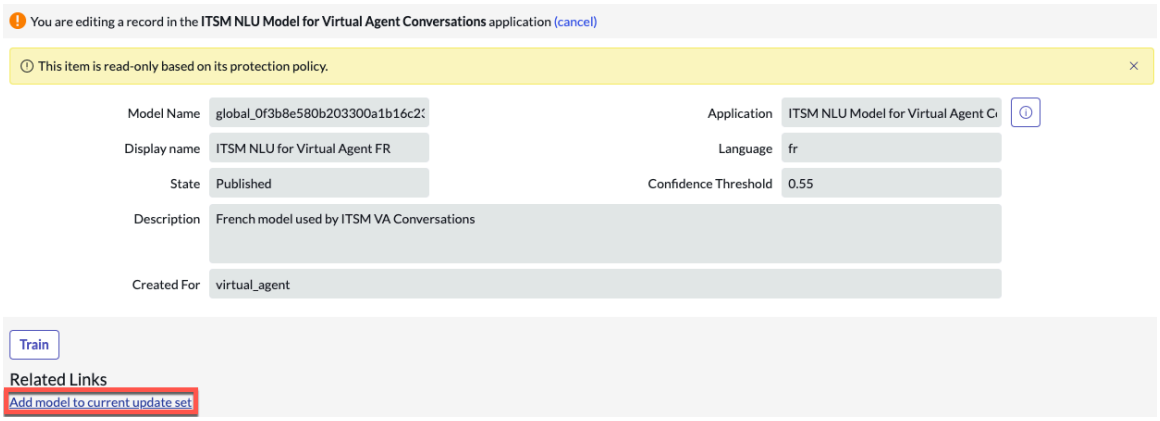
3. **Facultatif :** Si Global est votre application actuelle, suivez l'invite en haut pour modifier l'enregistrement.

(Optional) 

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

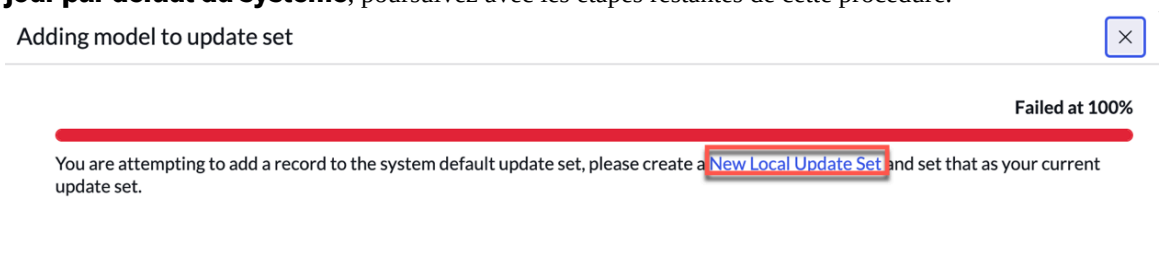
4. Dans la section **Liens connexes** , cliquez sur **Ajouter un modèle à l'ensemble de mises à jour actuel.**



Si les enregistrements du modèle se trouvent tous dans un périmètre, le système ajoute le modèle à l'ensemble de mises à jour actuel. Une fois terminé, l'enregistrement se trouve dans la table sys_update_set.

Toutefois, le système affiche une erreur si le champ d'application désigné est le champ d'application par défaut. Poursuivez avec les étapes suivantes.

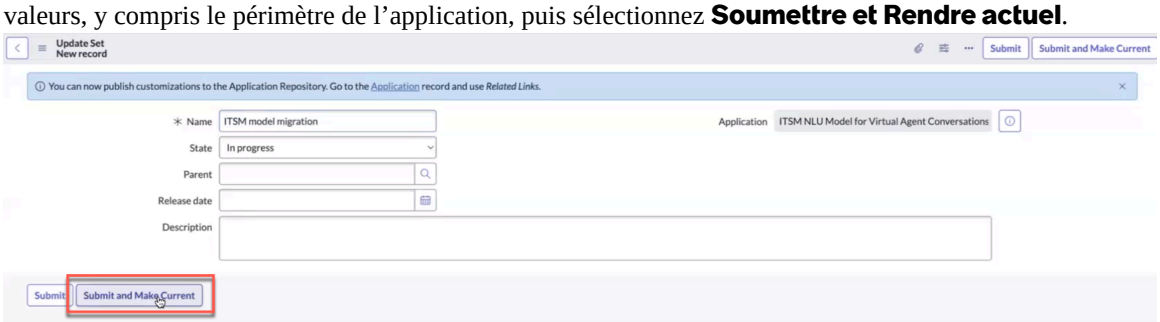
5. Si le système affiche l'erreur **Vous tentez d'ajouter un enregistrement à l'ensemble de mises à jour par défaut du système**, poursuivez avec les étapes restantes de cette procédure.



Dans la bannière d'erreur, sélectionnez le lien **Nouvel ensemble de mises à jour local** pour créer un ensemble de mises à jour qui n'est pas défini par défaut. Dans le cas d'un ensemble de mises à jour parent-enfant, le parent est d'abord créé dans le champ d'application du modèle. (Tous les ensembles de mises à jour enfants sont créés ultérieurement).

Le nouvel ensemble de mises à jour local ouvre un nouvel enregistrement dans la table sys_update_set.

6. Pour le nouvel enregistrement d'ensemble de mises à jour, indiquez un nom, passez en revue les autres valeurs, y compris le périmètre de l'application, puis sélectionnez **Soumettre et Rendre actuel**.



Un nouvel ensemble de mises à jour est créé et l'écran s'ouvre à nouveau sur l'enregistrement du modèle dans la table sys_nlu_model.

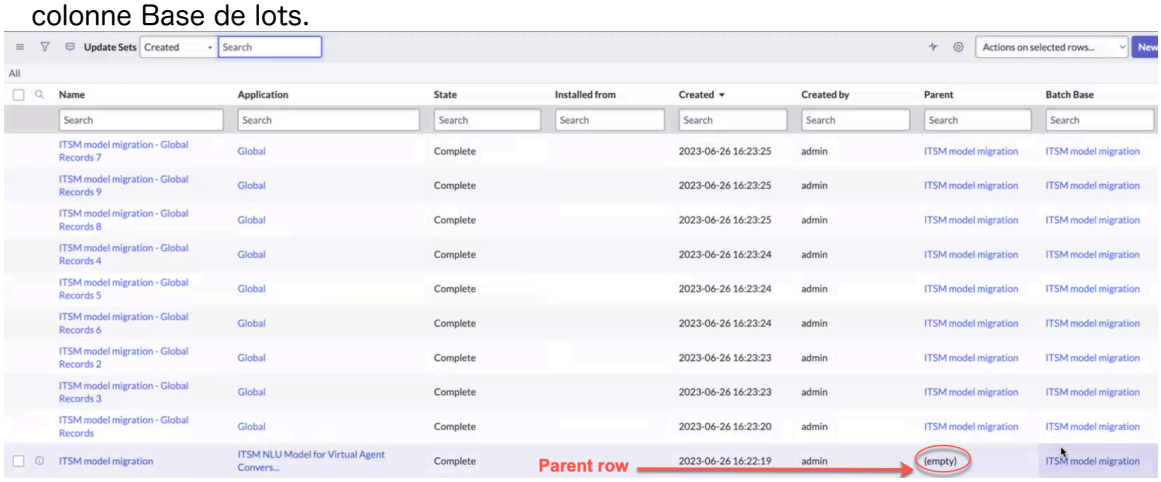
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Dans l'enregistrement du modèle dans sys_nlu_model, sélectionnez **Ajouter un modèle à l'ensemble de mises à jour actuel** sous **Liens connexes**.
   Lorsque les enregistrements du modèle se trouvent dans plusieurs champs d'application, cette étape crée des ensembles de mises à jour enfants avec un champ d'application global.

   Remarque :
   Si les enregistrements du modèle se trouvent tous dans un périmètre, le système ajoute le modèle à l'ensemble de mises à jour actuel. Une fois terminé, l'enregistrement se trouve dans la table sys_update_set.

8. Si le modèle se trouve dans un périmètre non global : dans la table Ensembles de mises à jour sys_update_set, localisez l'ensemble de mises à jour parent et ses ensembles de mises à jour enfants (actualisez la page si nécessaire).
   - L'ensemble de mises à jour parent a la valeur **(vide)** dans la colonne Parent.
   - Les ensembles de mises à jour enfants portent le nom du parent dans la colonne Parent et **Global** dans la colonne Application.
   - Les ensembles de mises à jour parents et enfants contiennent la même valeur dans la colonne Base de lots.



9. Ouvrez l'enregistrement du parent dans sys_update_set et définissez le champ **État** sur Terminé.
   Une boîte de dialogue de confirmation s'affiche. Sélectionnez Oui pour confirmer. Cela définit le parent et tous les ensembles de mises à jour enfants sur Terminé.

10. Pour migrer le fichier d'ensemble de mises à jour, sélectionnez **Exporter le lot d'ensembles de mises à jour au format XML** dans l'enregistrement du parent dans sys_update_set.
    Les ensembles de mises à jour parent et enfant sont regroupés et exportés.

Que faire ensuite

Dans l'instance cible, accédez à **Ensembles de mises à jour récupérés** et sélectionnez **Importer les ensembles de mises à jour à partir de XML**. Lorsqu'ils sont dépaquetés, le parent et tous les enfants sont répertoriés dans la table Ensembles de mises à jour récupérés. Ouvrez le parent et sélectionnez **Afficher un aperçu du lot d'ensembles de mises à jour**.

Si un enregistrement référencé dans l'instance source n'est pas présent sur l'instance cible, vous pouvez rencontrer des erreurs lors de l'application de l'ensemble de mises à jour. Par exemple, le champ d'origine sur sys_nlu_intent peut faire référence à une intention d'un modèle différent qui n'existe pas sur l'instance cible. Vous pouvez quand même cliquer sur **Accepter la mise à jour distante** sur les enregistrements ayant échoué pour valider l'ensemble de mises à jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Supprimer un modèle NLU

Supprimer définitivement un Compréhension du langage naturel modèle (NLU).

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou nlu_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

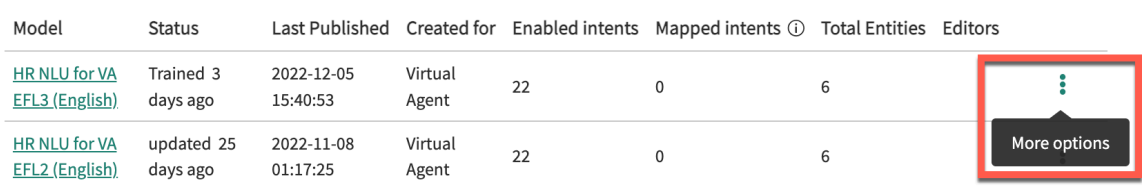
La suppression d'un modèle NLU supprime le modèle et son contenu, y compris son jeu de tests par défaut, du système. Vous ne pouvez pas supprimer un modèle s'il répond à l'un des critères suivants :

- Le modèle est prédéfini
- Le modèle contient au moins une intention mappée à une rubrique d'Agent virtuel

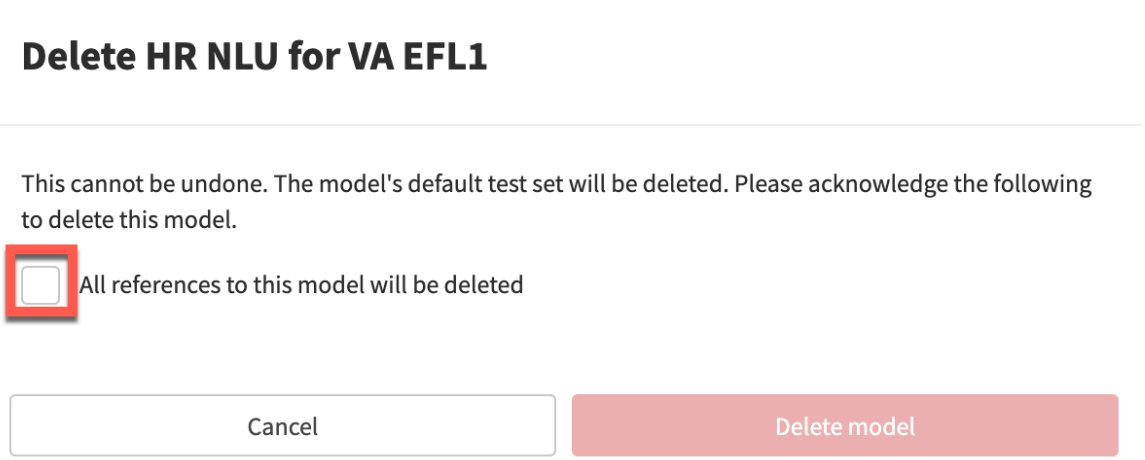
⚠ Avertissement :
La suppression d'un modèle ne peut pas être annulée.

Procédure

1. Définissez votre champ d'application sur le champ d'application du modèle que vous souhaitez supprimer.
2. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
3. Dans la colonne la plus à droite de la liste du modèle, sélectionnez le menu **Plus d'options** pour le modèle que vous souhaitez supprimer.



4. Sélectionnez l'option **de suppression de ce modèle**.
5. Cochez la case pour confirmer que toutes les références à ce modèle seront supprimées.



6. Sélectionnez **Supprimer le modèle**.
   Le système supprime votre modèle et recharge la page.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

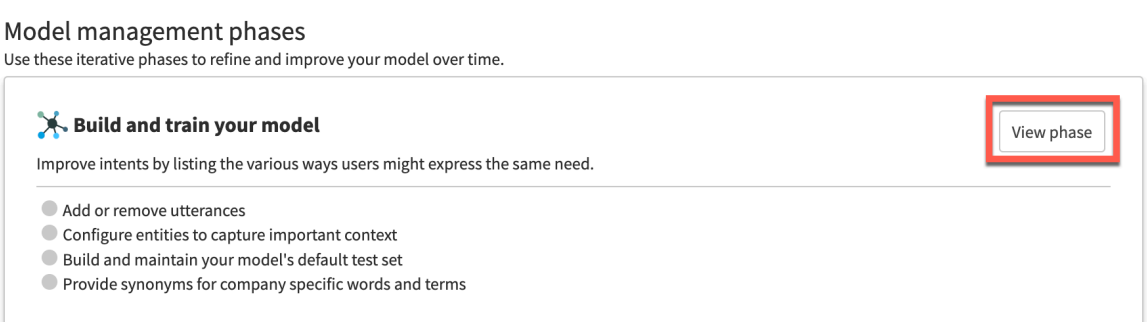
Créer et former votre modèle

Après avoir créé un modèle, créez son contenu en ajoutant des intentions, des entités, du vocabulaire et des énoncés de jeu de tests. Le contenu de votre NLU modèle détermine la façon dont le modèle répond aux entrées de l'utilisateur.

Les modèles sont constitués du contenu suivant :

- Intentions : une action que l'utilisateur souhaite effectuer ou que l'application effectue.
- Entités : objet ou contexte d'une action.
- Vocabulaire : ajoutez du vocabulaire pour aider votre modèle à comprendre la plage de mots dans les énoncés de vos utilisateurs.
- Jeu de tests : pour évaluer les performances du modèle, ajoutez des énoncés de test et les intentions que vous vous attendez à prédire pour ces énoncés.

Pour accéder au contenu du modèle, accédez à **Console NLU** > **Modèles**. L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut. Sélectionnez l'onglet de l'application de votre modèle, puis sélectionnez le nom du modèle pour ouvrir la page Détails du **modèle** . Dans la carte **Créer et former votre modèle** , sélectionnez **la phase Afficher**.



Intentions

Lorsque votre modèle reçoit une entrée de l'utilisateur, il utilise une *intention* pour effectuer une action du système. Par exemple, un utilisateur tape J'ai un problème critique avec un ordinateur portable lent. Le modèle fait correspondre l'entrée d'énoncé au *#TroubleshootSlowComputer* d'intention. Si l'intention est liée à une Agent virtuel rubrique, elle déclenche d'autres actions.

Les intentions contiennent des énoncés de formation ou des exemples d'entrées utilisateur qui déclencheraient l'action du système. Fournissez des énoncés réalistes que le modèle peut rencontrer de la part de vos utilisateurs. La qualité des énoncés de formation influe sur la précision de votre modèle.

Pour plus d'informations, consultez Intentions NLU.

Entités

Vos intentions utilisent des *entités* pour fournir un contexte supplémentaire au modèle lors de la réception des entrées. Dans l'exemple de l'ordinateur, l'ordinateur portable est l'entité ou l'objet de l'action.

Les entités NLU se répartissent en deux catégories : *définies par le système* et *définies par l'utilisateur*. Les entités système telles que DATE, HEURE et EMPLACEMENT sont disponibles par défaut dans votre instance. Vous pouvez créer vos propres entités définies

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

par l'utilisateur pour fournir des associations et une signification supplémentaires pour vos besoins professionnels.

Toutes les entités sont réutilisables dans d'autres modèles NLU. Toutefois, vous devez les ajouter à un énoncé de formation pour chaque modèle afin de les utiliser.

Pour plus d'informations, consultez Entités NLU.

Vocabulaire

L'entrée de vos utilisateurs peut contenir une grande variété de mots et d'expressions. En outre, votre modèle peut ne pas comprendre certains termes utilisés dans des domaines spécialisés ou des domaines commerciaux.

Pour améliorer la capacité de votre modèle à comprendre un large éventail d'entrées de l'utilisateur, vous pouvez définir des synonymes en créant des éléments de vocabulaire.

Par exemple, votre modèle inclut une entité pour le terme *ordinateur*. Lorsqu'un utilisateur tape « j'ai besoin d'un nouvel ordinateur », le modèle sait comment réagir. Toutefois, si un utilisateur saisit un *ordinateur portable* ou une station de travail, le modèle peut ne pas prédire l'intention. Vous pouvez ajouter du vocabulaire au modèle pour l'entraîner à comprendre les synonymes et les variantes.

Vous pouvez également utiliser des tables et des listes comme sources de vocabulaire. Vos modèles peuvent rechercher les sources de vocabulaire lors de la prédiction des intentions.

Pour plus d'informations, consultez Vocabulaire NLU.

Jeu de tests

Votre modèle contient un jeu de tests par défaut que vous pouvez utiliser pour évaluer les performances du modèle. Initialement, le jeu de tests est vide, prêt à être rempli avec votre contenu. Ajoutez des énoncés de test et leurs intentions attendues pour construire le jeu de tests.

Pour plus d'informations, consultez Création et gestion de jeux de tests.

Panneau de test

Accédez au panneau de test en cliquant sur **Entraîner le modèle** ou **Essayer le modèle** dans la phase **Construire et former votre modèle** . La formation intègre du nouveau contenu dans votre modèle. Avec **le modèle Essayer**, vous pouvez entrer manuellement des énoncés individuels pour tester les intentions que le modèle prédit pour eux.

Pour plus d'informations, consultez Former et essayer votre modèle NLU.

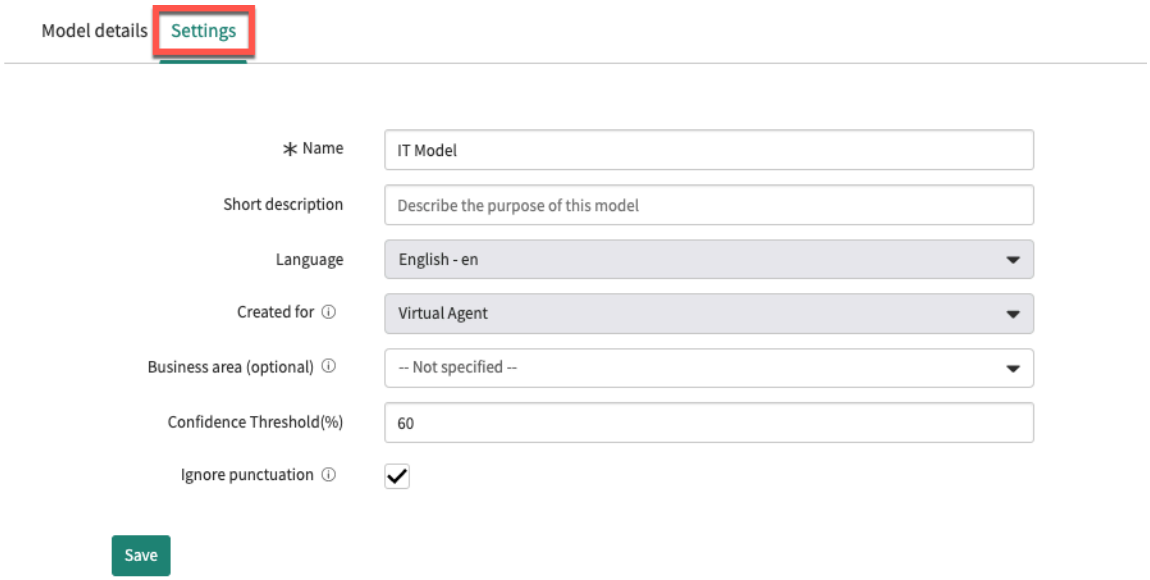
Vous pouvez également utiliser le panneau de test pour fournir des commentaires sur les prédictions de votre modèle. Vos commentaires permettent d'améliorer la prédiction d'intention. Consultez Commentaires du panneau de test.

Paramètres

Utilisez l'onglet **Paramètres** pour modifier le nom, la description brève et le seuil de confiance du modèle. Vous ne pouvez pas modifier la langue ou l'objectif du modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour plus d'informations sur le seuil de confiance, reportez-vous à la section Tester et publier votre modèle. Pour plus d'informations sur les paramètres, reportez-vous à la section Paramètres du modèle NLU.

Intentions NLU

Les intentions déterminent les réponses de vos modèles en faisant correspondre une action du système aux entrées de l'utilisateur. Les modèles avec de bonnes intentions aident Agent virtuel et la recherche répond à vos utilisateurs avec précision.

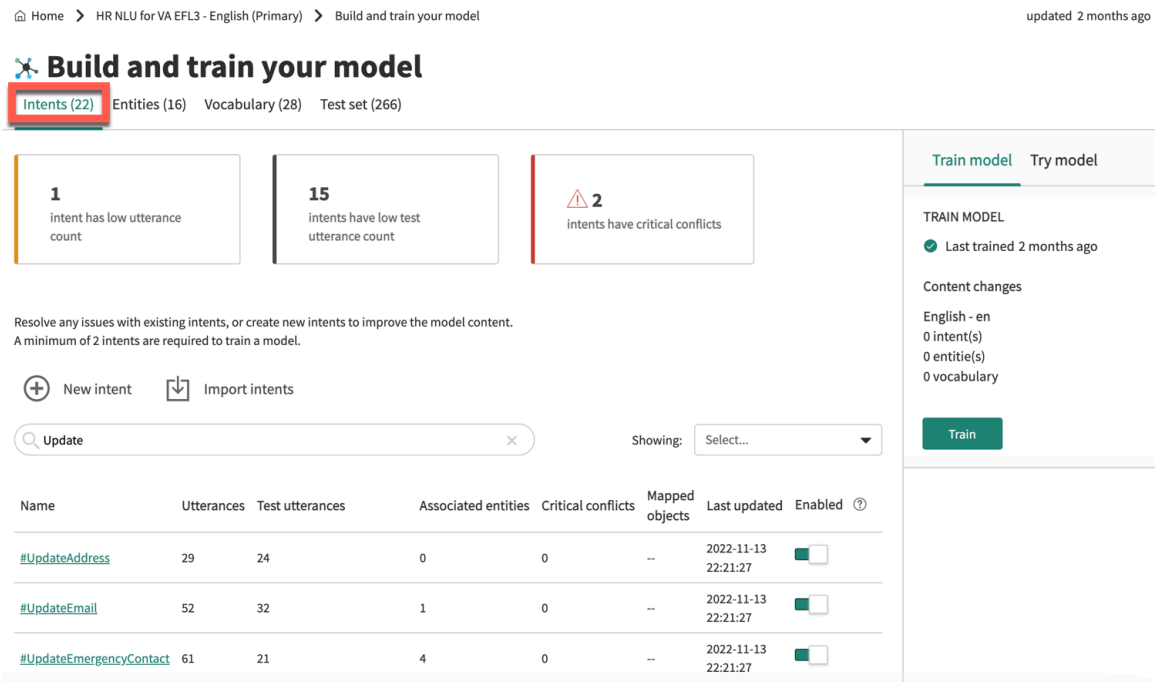
Considérez les intentions comme le cœur de la compréhension du langage naturel. Les intentions aident les modèles à traduire les énoncés de vos utilisateurs en actions que le système peut effectuer. Les intentions sont plus performantes si vos énoncés, entités et vocabulaire travaillent ensemble pour prendre en charge votre modèle. L'utilisation de vocabulaire et d'exemples d'énoncés réalistes peut aider le système à être plus précis lors de la prédiction des intentions.

Lors de la création de votre Compréhension du langage naturel modèle (NLU), vous ajoutez des intentions pour faire correspondre les entrées de l'utilisateur aux actions du système. Plus un modèle a d'intentions, plus il peut effectuer d'actions lorsqu'il reçoit des énoncés de vos utilisateurs. Les intentions de modèle peuvent effectuer diverses actions, de la création de demandes de service matériel à l'ajout d'utilisateurs à des groupes.

Pour accéder aux intentions de votre modèle, accédez à la page de vue d'ensemble d'un modèle. Dans la phase **Créer et former votre modèle** , sélectionnez **la phase Afficher**. L'onglet **Intentions** s'affiche par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Un modèle peut contenir jusqu'à 750 intentions. Cependant, les modèles avec plus de 300 intentions ou 4 500 énoncés, selon la première éventualité, prennent plus de temps à former, à tester et à publier.

Remarque :
Lorsque vous créez des intentions, gardez à l'esprit qu'elles peuvent parfois avoir un impact les unes sur les autres. Par exemple, vous créez et testez une intention qui fonctionne sur un ou deux énoncés. Mais lorsque vous le testez dans un environnement d'intention plus large, il peut se comporter différemment. Pour réduire la probabilité d'un tel événement, vous pouvez créer au moins cinq intentions dans un modèle avant de commencer les tests appropriés.

Pour commencer à ajouter du contenu à votre modèle, reportez-vous à la section Créer une intention NLU.

La colonne **Activé** indique si l'intention est active ou non dans les prédictions. Un administrateur NLU peut désactiver une intention individuelle mais la conserver dans le modèle.

Toutefois, si une intention est mappée à une rubrique d'Agent virtuel publiée :

- Vous ne pouvez pas désactiver l'intention.
- Vous ne pouvez pas supprimer l'intention.

Après avoir modifié l'état **Activé** d'une intention, formez à nouveau le modèle.

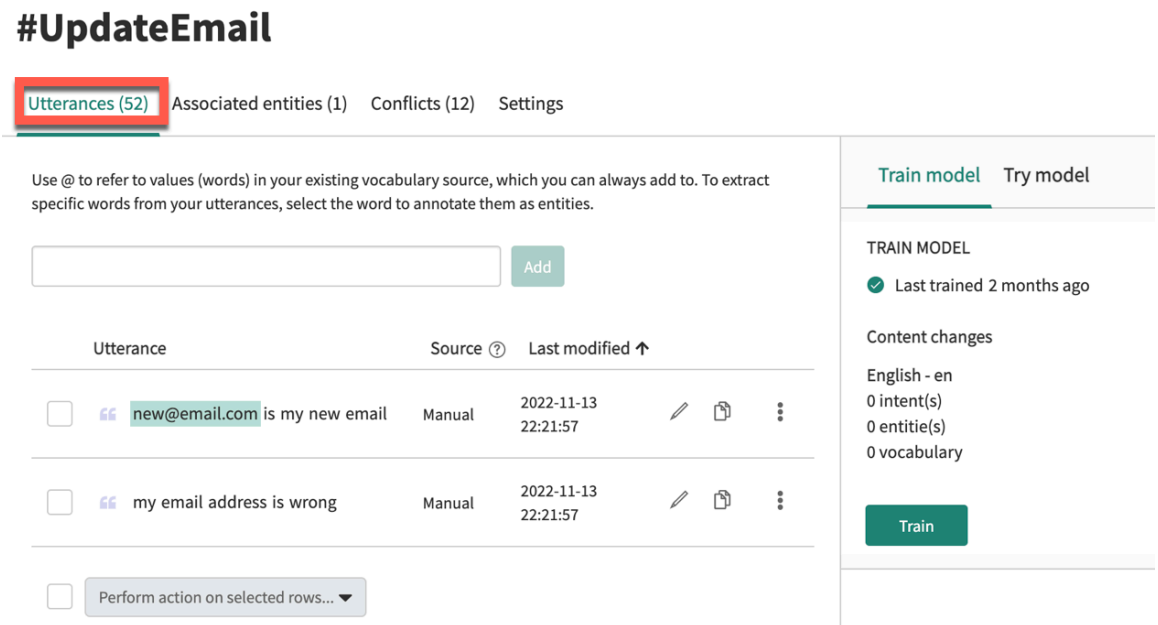
Énoncés

Les intentions contiennent des énoncés de formation, qui sont des exemples d'entrées que le modèle peut voir de vos utilisateurs. Chaque intention d'un modèle a ses propres énoncés. Une fois formé, le modèle apprend à reconnaître les énoncés similaires de vos utilisateurs, puis à répondre avec l'intention correspondante.

Sélectionnez une intention pour accéder à la page des détails de l'intention. L'onglet **Énoncés** répertorie tous les énoncés actuellement dans l'intention.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Après avoir ajouté des énoncés, vous pouvez modifier, copier, déplacer ou supprimer les énoncés à l'aide des icônes de la colonne de droite. Vous pouvez déplacer ou supprimer plusieurs énoncés en sélectionnant d'abord la zone à gauche et en utilisant le bouton **Effectuer une action sur les lignes sélectionnées** .

Voici quelques éléments à prendre en compte lors de l'ajout d'énoncés aux intentions :

- Un modèle doit avoir au moins 1 intention, avec un minimum de 5 énoncés dans chaque intention.
- Une intention a besoin d'au moins 5 énoncés pour commencer la formation.
- Le système prend actuellement en charge les énoncés jusqu'à 25 mots ou 200 caractères. Les énoncés qui dépassent cette limite ne parviennent pas à renvoyer une prédiction d'intention.
- Le système prend actuellement en charge jusqu'à 20 000 énoncés dans un seul modèle.
- Les modèles avec plus de 4 500 énoncés prennent plus de temps à former, à tester et à publier.

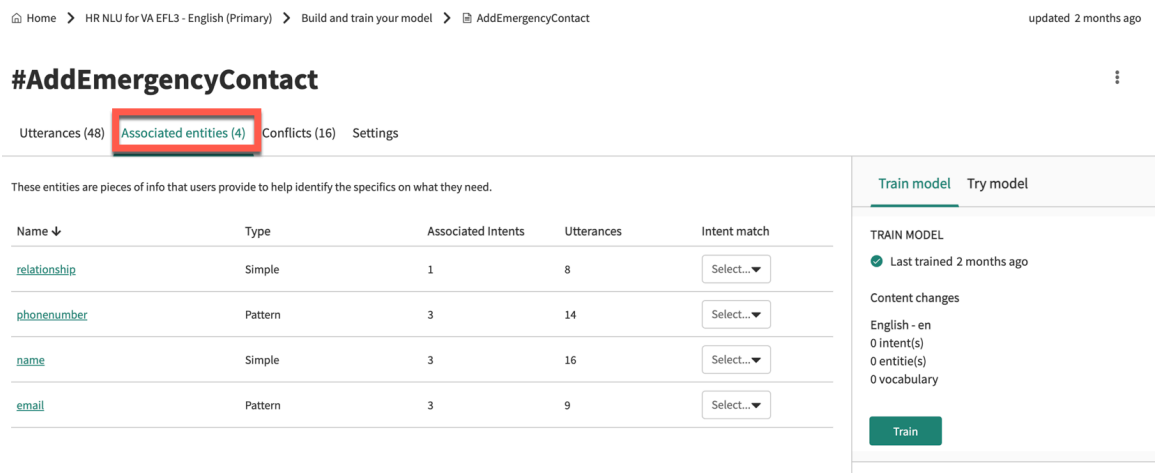
Fournissez du vocabulaire pour tous les mots ou expressions pertinents pour votre organisation ou votre domaine lors de l'ajout d'énoncés à votre modèle. Le vocabulaire aide à prédire l'intention des mots et des phrases que vos utilisateurs sont susceptibles d'utiliser. Vous pouvez utiliser le symbole @ lors de l'ajout d'un énoncé pour appeler une source de vocabulaire. Pour plus de contexte et d'exemples, reportez-vous à la section Vocabulaire NLU.

Entités associées

Votre modèle utilise des entités pour fournir un contexte et une signification supplémentaires lors de la prédiction de l'entrée de l'utilisateur. Vous ajoutez des entités aux énoncés de formation de votre intention pour fournir au système plus d'informations sur l'exécution de l'action prévue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

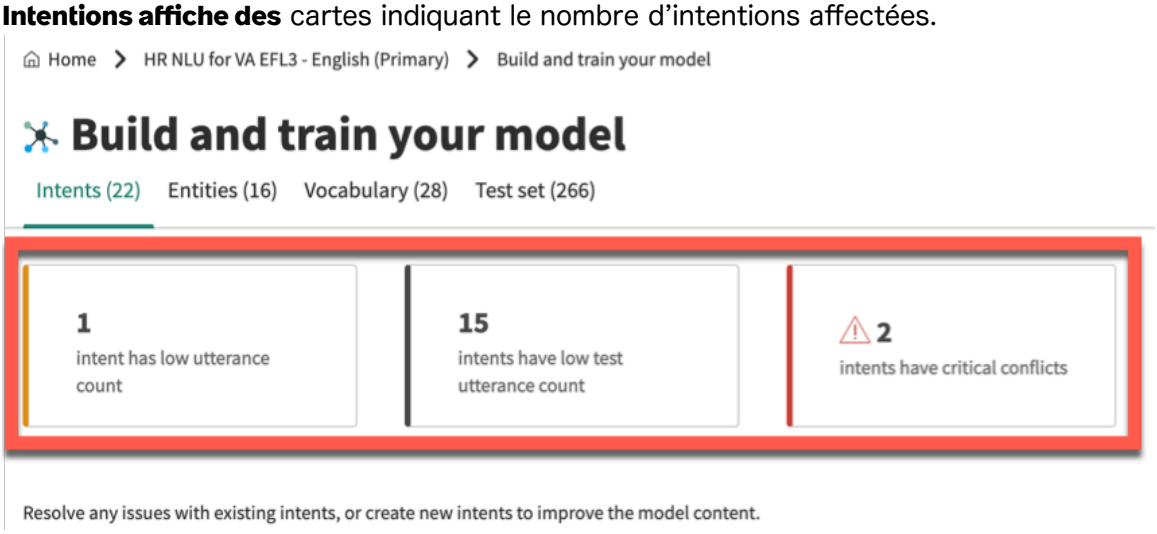


Pour plus d'informations, consultez Entités NLU.

Problèmes d'intention

La création de modèles volumineux augmente le risque que les intentions se chevauchent, entrent en conflit ou ne contiennent pas suffisamment d'énoncés de formation. Par exemple, les exemples d'énoncés dans une intention peuvent finir par être identiques aux exemples dans une autre intention. Si vos intentions sont en conflit, le modèle peut ne pas savoir quelle intention prédire lors de la réception de l'entrée de l'utilisateur.

Si votre modèle présente des problèmes ou des conflits, la page **Intentions affiche des** cartes indiquant le nombre d'intentions affectées.



Sélectionnez une carte pour afficher une liste filtrée d'intentions avec ce problème. La résolution des problèmes garantit que vos intentions répondent aux exigences et fonctionnent comme prévu.

Pour plus d'informations, consultez Résoudre les problèmes d'intention.

Créer une intention NLU

Créez une intention pour votre Compréhension du langage naturel modèle (NLU). Les intentions fournissent à votre modèle une action système à effectuer lorsqu'il reçoit l'entrée de l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension Core, Console NLU le module d'extension Fonctionnalités avancées, NLU le module d'extension Modèle commun et Intelligence prédictive le Console NLU module d'extension sont tous installés et activés sur votre instance.
- Assurez-vous d'être dans le même périmètre de l'application que votre modèle.
- Vous pouvez créer des intentions et Agent virtuel des modèles Recherche IA dans Console NLU.
- Rôle requis : admin ou nlu_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette procédure vous montre comment créer une intention. Pour réutiliser les intentions d'autres modèles, reportez-vous à la section Réutilisation des intentions à partir de modèles prédéfinis NLU.

Voici un exemple de la façon dont les intentions peuvent interagir avec le vocabulaire dans leurs énoncés de formation.

- Intention : #AddMembersToDistributionList
- Énoncé A : « Veuillez ajouter Carlos Santana à la liste uxinfodev »
- Énoncé B : « Je suis retiré par erreur du groupe arlo-drury-directreports »
- Résultat : Le système ne reconnaît pas *uxinfodev* ou *arlo-drury-directsubors* et ne peut pas utiliser ces mots pour prédire l'intention.
- Solution : ajoutez *uxinfodev* et *arlo-drury-directsubors* comme éléments de vocabulaire et ajoutez-y des synonymes. Les synonymes que vous fournissez permettent d'ajouter plus de contexte à l'énoncé et à l'intention dans laquelle ils résident. Votre confiance de prédiction d'intention peut être encore plus élevée si vous les marquez également en tant qu'entités.

Remarque :
Les énoncés de formation et les énoncés de vos utilisateurs ont une limite de 25 mots ou 200 caractères. Les énoncés qui dépassent cette limite ne parviennent pas à renvoyer une prédiction d'intention.

N'incluez pas de termes irréalistes tels que « OrderLaptop » ou « sfsdfasdfas » dans les énoncés de formation. Les énoncés doivent être des exemples corrects et naturels dans la langue du modèle.

Dans l'exemple de procédure suivant, vous créez une intention et ajoutez des énoncés que les utilisateurs peuvent dire lorsqu'ils demandent des informations sur le paiement. Vous avez déjà créé un NLU modèle que vous avez intitulé *Modèle RH pour Agent virtuel* et vous créez une intention dans ce modèle.

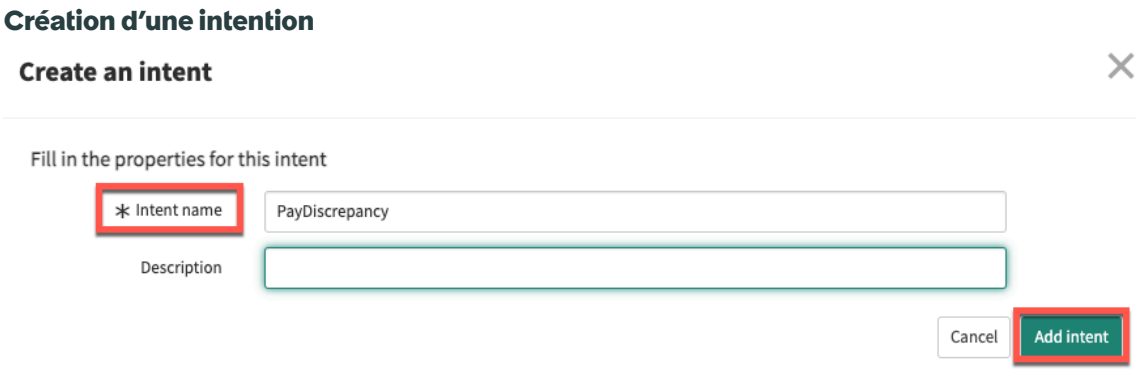
Procédure

1. Définissez le périmètre de l'application en fonction du périmètre de votre modèle.
2. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
3. Sélectionnez l'onglet correspondant à l'application de votre modèle, puis sélectionnez le nom du modèle auquel vous souhaitez ajouter une intention.
   Dans cet exemple de modèle, vous sélectionnez votre *modèle RH pour le modèle Agent virtuel* .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans la carte **Créer et former votre modèle** , sélectionnez **la phase Afficher**.
5. **Sélectionnez des intentions**.
6. **Sélectionnez Nouvelle intention**.
7. Dans la fenêtre **Créer une intention** , ajoutez un nom et une description pour l'intention.



Dans cet exemple, vous saisissez `PayDiscrepancy` pour le nom. Vous pouvez également ajouter une description.

Remarque :
Lorsque vous créez une intention, le système ajoute un hashtag à son nom.

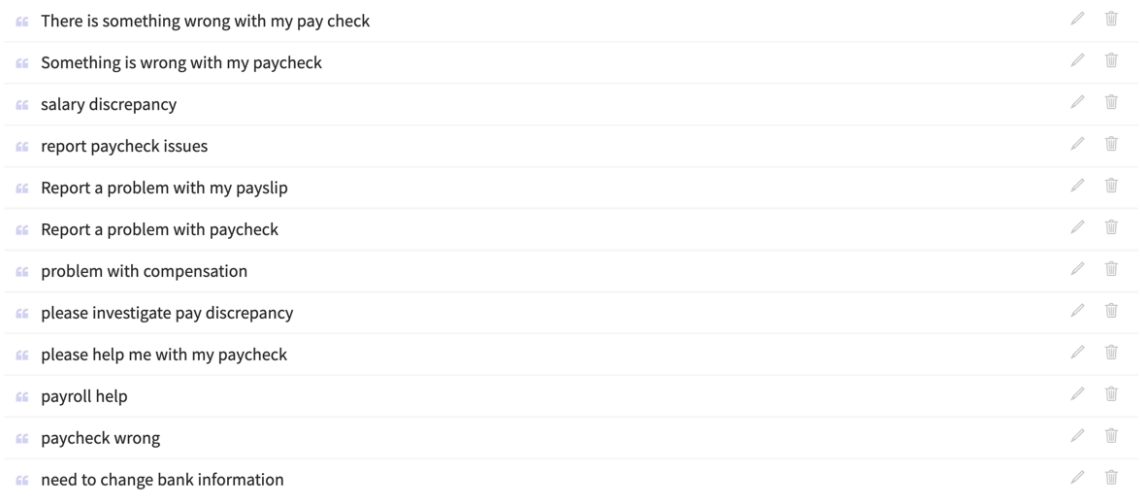
8. Sélectionnez **Ajouter une intention**.
L'écran *d'intention #PayDiscrepancy* s'affiche, y compris des sections pour ses énoncés, les entités associées et les paramètres. L'état du brouillon de l'intention est également affiché dans le coin supérieur droit de l'écran Intention.
9. Dans l'onglet **Énoncés, saisissez des exemples d'énoncés de** formation pertinents pour l'intention.

Remarque :
Les exemples d'énoncés que vous fournissez doivent être uniques et contenir moins de 25 mots ou 200 caractères. Essayez d'ajouter au moins 15 énoncés avec autant de variété que possible. Vous devez ajouter au moins 5 énoncés pour commencer la formation du modèle.

Dans ce scénario, vous ajoutez les énoncés suivants dans le champ et sélectionnez **Ajouter**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Au fur et à mesure que vous créez et reformez votre modèle de manière itérative, vous pouvez vérifier comment votre intention mise à jour affecte les prédictions du modèle. Consultez Former et essayer votre modèle NLU.

Que faire ensuite

Formez votre modèle pour enregistrer vos mises à jour. Pour les problèmes liés aux intentions, reportez-vous à la section Résoudre les problèmes d'intention.

Pour améliorer vos énoncés, ajoutez des entités pour fournir du contexte. Consultez Entités NLU.

La fonctionnalité disponible Détection d'intention peut aider à identifier les intentions qu'il est possible d'ajouter, en fonction de vos données historiques.

Réutilisation des intentions à partir de modèles prédéfinis NLU

Réutilisez Compréhension du langage naturel les intentions (NLU) en les important d'un modèle préconstruit NLU vers d'autres modèles. La réutilisation des intentions permet de gagner du temps lors de la création de vos modèles.

Les modèles prédéfinis Agent virtuel NLU fournissent la compréhension du langage nécessaire pour les flux de conversation de chatbot dans les rubriques ITSM, CSM et RH. Chaque NLU intention de ces modèles est mappée à une seule Agent virtuel rubrique de conversation créée en Concepteur d'agent virtuel conséquence.

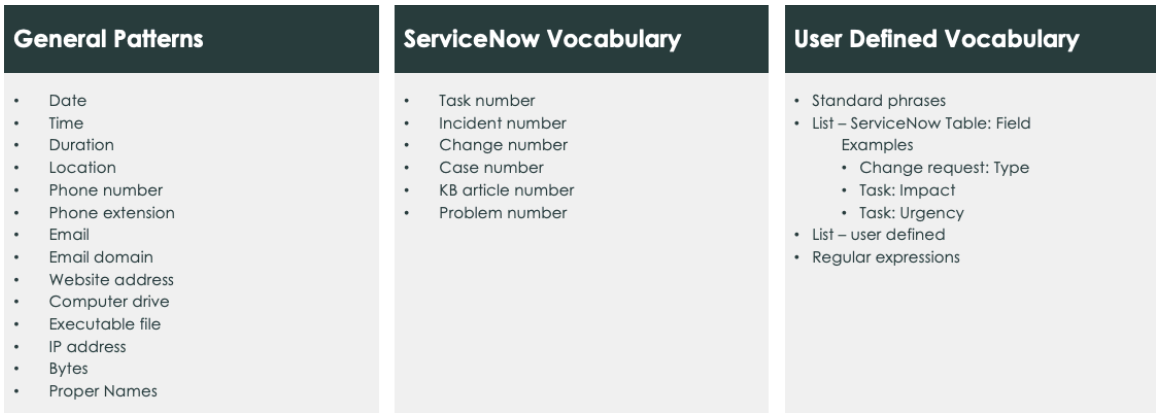
Les modèles préconstruits sont en lecture seule, mais contiennent des intentions validées que vous pouvez réutiliser dans vos NLU modèles. Par exemple, le modèle RH préconstruit pour Agent virtuel contient plusieurs intentions concernant les demandes RH. L'ajout des intentions à l'un de vos modèles rend ce modèle prêt à répondre aux entrées de l'utilisateur concernant les RH.

Contenu de modèle préconstruit Agent virtuel

Chacun des modèles prédéfinis Agent virtuel utilise un langage approprié à son unité business (BU) respective. Le NLU qui traite cette langue, construite à partir d'un corpus de mots de 3 millions de mots, est sensible au contexte des modèles linguistiques généraux et des ServiceNow vocabulaires définis par l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les modèles prédéfinis correspondent à des rubriques de conversation courantes utilisées par Agent virtuel les chatbots dans chacune des trois BU. Ces rubriques correspondent à des intentions qui effectuent des actions spécifiques à la BU.



Pour plus d'informations NLUAgent virtuel , reportez-vous à la documentation produit suivante :

- Pour obtenir le contexte ITSM, consultez Agent virtuel ITSM .
- Pour connaître le contexte RH, consultez Agent virtuel pour Prestation de services RH .
- Pour le contexte CSM, consultez Conversations du Service clientèle d'Agent virtuel .

Agent virtuel ainsi que NLU des modules d'extension et des rôles

Pour accéder aux modèles préconstruits Agent virtuel dans , vous devez installer et activer ces modules d'extension Console NLUà l'aide du rôle administrateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension	Descriptions
• Conversations d'agent virtuel CSM [com.sn_csm.virtualagent] • Human Resources Scoped App: Virtual Agent Conversations [com.sn_hr_virtual_agent] • Conversations d'agent virtuel ITSM [com.snc.itsm.virtualagent]	Active des rubriques, des blocs de rubriques et des modèles NLU ServiceNow de l'Agent virtuel prédéfinis pour les applications Gestion du service clientèle, Prestation de services RH et Gestion des services IT. • Nécessite l'activation du module d'extension Agent virtuel Glide (com.glide.cs.chatbot). • Active automatiquement le (com.snc.nlu_studio) module d'extension Console NLU .

Création de NLU modèles qui réutilisent des intentions prédéfinies Agent virtuel

Les modèles préconstruits Agent virtuel sont en lecture seule et ne peuvent pas être modifiés. Toutefois, les intentions de ces modèles peuvent être importées dans votre nouveau modèle, en même temps que toutes les nouvelles intentions que vous avez créées dans votre modèle. Vous pouvez également copier le modèle préconstruit et utiliser les intentions comme base pour un nouveau modèle.

Pour réutiliser les intentions d'un modèle préconstruit Agent virtuel , choisissez le modèle préconstruit lors de l'importation des intentions. Consultez Importer une NLU intention.

Les modèles NLU, ainsi que leurs intentions et entités, sont associés à un périmètre de l'application. Impossible de modifier le périmètre ultérieurement, vérifiez donc le périmètre de votre application cible avant de commencer.

Importer une NLU intention

Lorsque vous créez des intentions pour votre Compréhension du langage naturel modèle (NLU), vous pouvez également importer et réutiliser des intentions d'autres modèles dans le même périmètre de l'application. La réutilisation des intentions permet de gagner du temps lors de la création de nouveaux modèles.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension Core et Intelligence prédictive le Console NLU module d'extension sont tous installés et activés sur votre instance.
- Vous pouvez importer des intentions et Agent virtuel des modèles Recherche IA.
- Vérifiez que le périmètre de l'application de votre modèle source et de votre modèle cible sont identiques.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous importez une intention, les éléments associés suivants sont également importés :

- Énoncés de formation, avec leurs annotations d'entité
- entités

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les éléments suivants ne sont pas inclus lors de l'importation d'une intention :

- Énoncés de test dans le jeu de tests par défaut
- Vocabulaire régulier et de modèle

Remarque :

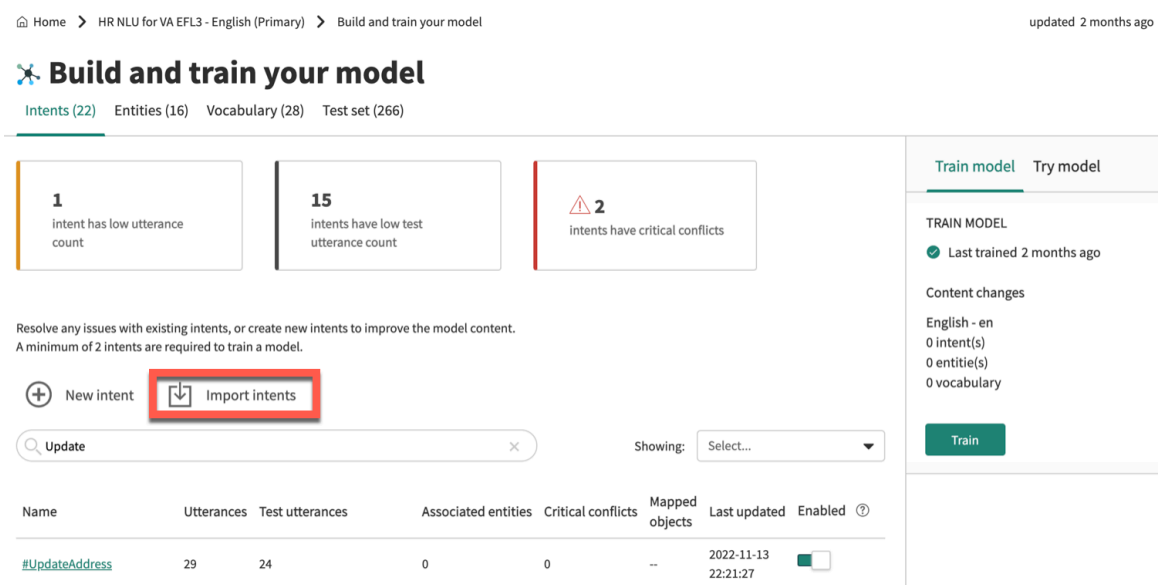
Vous ne pouvez pas importer d'intentions dans les situations suivantes :

- Lorsque le modèle a déjà une intention portant le même nom que l'intention que vous essayez d'importer.
- Lorsque le modèle a déjà une entité portant le même nom, mais avec des attributs différents de celui que vous essayez d'importer.

Dans cet exemple de scénario, vous créez le contenu de votre NLU modèle et vous souhaitez améliorer le modèle en réutilisant les intentions d'un autre modèle.

Procédure

1. Assurez-vous d'être dans le périmètre de l'application cible et accédez à **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet de l'application de votre modèle, puis sélectionnez le nom du modèle auquel vous souhaitez ajouter une intention.
3. Sur la page de vue d'ensemble du modèle, recherchez la phase **Créer et former votre modèle** , puis sélectionnez **la phase Afficher**.
4. Dans l'onglet **Intentions** , sélectionnez **Importer des intentions**.

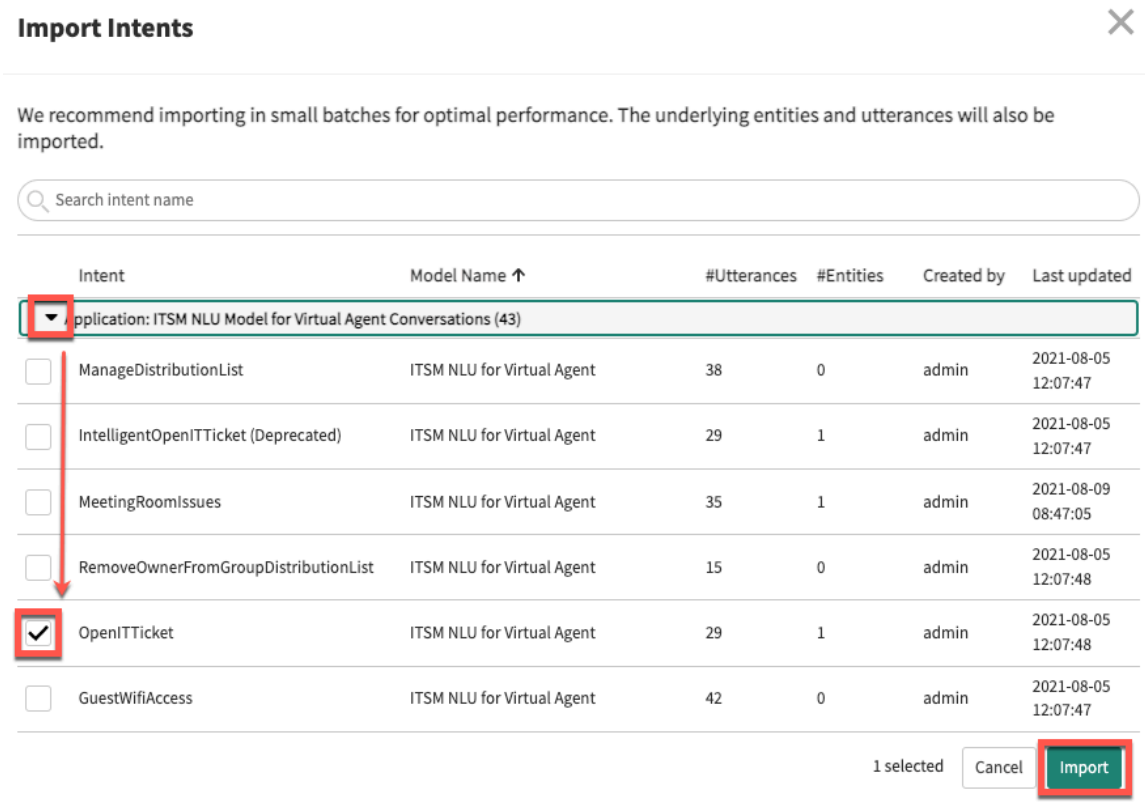


L'écran **Importer des intentions** s'affiche et affiche une liste de modèles à partir desquels NLU vous pouvez sélectionner les intentions à importer.

5. Localisez les intentions que vous souhaitez importer et cochez leurs cases.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Dans ce scénario, vous sélectionnez l'intention **OpenITTicket** dans le modèle *NLU ITSM pour les conversations d'agent virtuel* .

6. Sélectionnez **Importer**.

   Résultat:L'intention #OpenITTicket apparaît dans la liste des intentions de votre modèle cible. En important cette intention particulière, vous avez ajouté 29 énoncés de formation supplémentaires à votre modèle.

Que faire ensuite

Examinez les annotations des énoncés de formation nouvellement importés. Ajoutez une annotation de vocabulaire si nécessaire.

Formez votre modèle pour enregistrer vos mises à jour. Pour les problèmes liés aux intentions, reportez-vous à la section Résoudre les problèmes d'intention.

Si des modèles de langue secondaire sont associés à votre modèle cible, envisagez d'importer et de traduire le nouveau contenu. Consultez Importer le contenu du modèle primaire dans un modèle secondaire.

Pour en savoir plus sur les modèles prédéfinis Agent virtuel à partir desquels vous pouvez effectuer l'importation, reportez-vous à la section Réutilisation des intentions à partir de modèles prédéfinis NLU.

Résoudre les problèmes d'intention

Utilisez les cartes de problème pour identifier les intentions qui présentent des conflits, qui doivent être examinées ou qui nécessitent d'autres énoncés. La résolution des problèmes d'intention garantit que les intentions de vos Compréhension du langage naturel modèles (NLU) fonctionnent correctement.

Traduction automatique

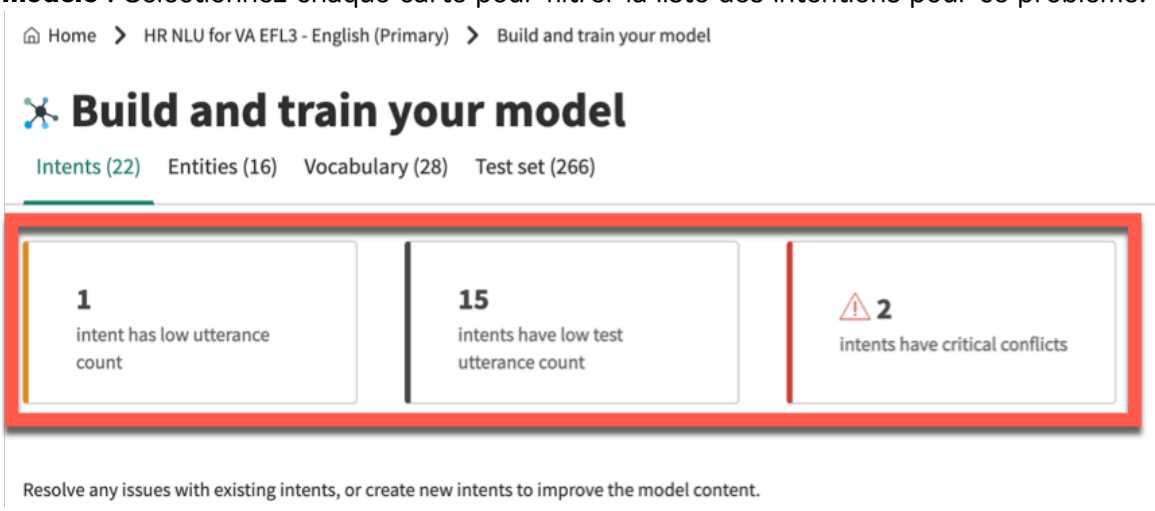
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension Core, Console NLU le module d'extension Fonctionnalités avancées et Intelligence prédictive le Console NLU module d'extension sont tous installés et activés sur votre instance.
- Vous pouvez résoudre des conflits pour Agent virtuel et Recherche IA modèles.
- Rôle requis : nlu_admin ou administrateur. Lorsqu'il est affecté à un modèle, le nlu_editor peut résoudre les problèmes d'intention pour ce modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un modèle formé contient des intentions avec des problèmes, les cartes de problèmes s'affichent dans l'onglet intentions de **la page Créer et former votre modèle** . Sélectionnez chaque carte pour filtrer la liste des intentions pour ce problème.



Les cartes affichent différents problèmes :

- **les intentions ont un nombre d'énoncés bas** : l'intention ne contient pas le minimum requis de 5 énoncés de formation. Cette carte s'affiche également lorsque l'intention contient moins que le nombre recommandé de 15 énoncés.
- **les intentions ont un nombre d'énoncés de test bas** : le jeu de tests par défaut n'a pas assez d'énoncés de test pour l'intention. Cette carte s'affiche lorsque le nombre d'énoncés de test pour une intention est inférieur aux 15 recommandés.
- **les intentions ont des conflits critiques** : l'intention contient des énoncés de formation qui se chevauchent avec des énoncés d'une autre intention.

> **Remarque :**
> Les énoncés marqués comme `non pertinents`peuvent également entrer en conflit avec les énoncés affectés aux intentions. Pour plus d'informations, consultez Détection de non-pertinence dans NLU.

- **intentions doivent être examinées** : l'intention a été traduite, mais doit être examinée par un nlu_admin ou un nlu_editor.

Les cartes de problèmes sont masquées dans les circonstances suivantes :

- Le modèle est un modèle prédéfini
- Le modèle est à l'état de brouillon et n'est pas formé
- Le modèle ne contient aucun conflit

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Un rapport de conflit réussi n'existe pas pour la dernière version formée
- Le Console NLU module d'extension - Fonctionnalités avancées n'est pas installé

Résolvez les problèmes de la manière suivante :

Problème	Résolution
les intentions ont un nombre d'énoncés bas	Ajoutez d'autres énoncés de formation à l'intention. Les intentions ont besoin d'au moins 5 énoncés. Le nombre recommandé est d'au moins 15 énoncés.
les intentions ont un nombre d'énoncés de test bas	Ajoutez d'autres énoncés de test pour l'intention dans le jeu de tests par défaut du modèle. Le nombre recommandé est d'au moins 15.
les intentions ont des conflits critiques	Supprimez ou modifiez des énoncés afin que chaque énoncé ne s'applique qu'à une seule intention.
intentions doivent être examinées	Demandez à un nlu_admin ou nlu_editor examiner l'intention. Pour plus d'informations, consultez Activer ou désactiver une intention de modèle secondaire.

Dans cet exemple de procédure, vous résolvez des conflits critiques dans l'une de vos intentions. Vous avez créé un Agent virtuel modèle pour gérer les demandes RH, mais deux de vos intentions, *GeneralHRInquiry* et *CreateHRGeneralInquiryCase* incluaient des énoncés similaires.

Procédure

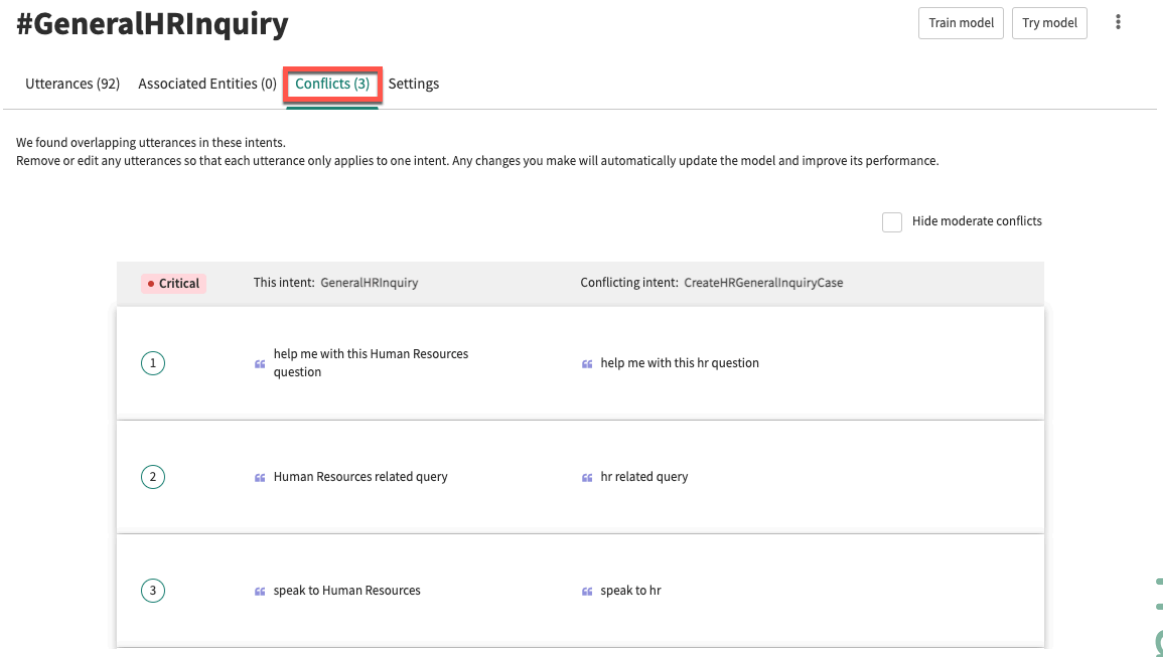
1. Assurez-vous d'être dans le même périmètre de l'application que votre modèle et accédez à **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet correspondant à l'application de votre modèle, puis sélectionnez le nom de votre modèle.
3. Dans la carte **Créer et former votre modèle** , cliquez sur **la phase Afficher**.
4. Sous l'onglet intentions, cliquez sur la carte **intentions ont des conflits critiques** .
   La liste des intentions filtre et affiche les intentions avec des conflits critiques.
5. Cliquez sur le nom de l'intention que vous souhaitez résoudre.
   Dans cet exemple, vous cliquez sur l'intention *GeneralHRInquiry* .
6. Cliquez sur l'onglet **Conflits**.

   L'onglet Conflits s'affiche et répertorie les énoncés en conflit. Les énoncés de l'intention actuelle s'affichent sur la gauche. Les énoncés conflictuels pour l'autre intention s'affichent à droite.

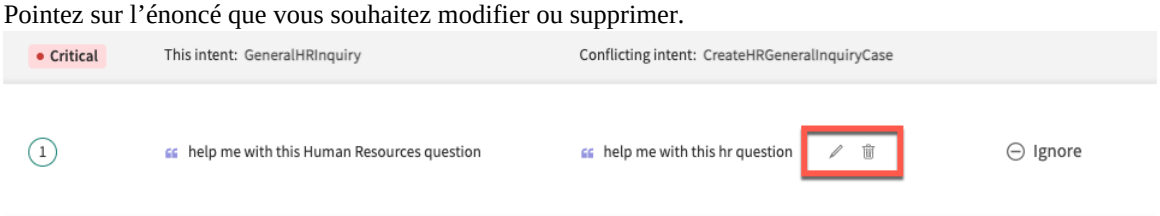
   Remarque :
   Vous pouvez masquer les conflits modérés pour vous concentrer sur les conflits critiques. Vous pouvez également ignorer les conflits. Cependant, assurez-vous de résoudre tous les conflits pour de meilleures performances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Pointez sur l'énoncé que vous souhaitez modifier ou supprimer.



Dans cet exemple de procédure, cliquez sur l'icône de corbeille pour supprimer l'énoncé de l'intention *CreateHRGeneralInquiryCase* .

L'énoncé est supprimé de l'intention.

Remarque :
Tous les changements que vous effectuez sont automatiquement enregistrés.

Que faire ensuite

Les énoncés désignés comme Non pertinent ou Non pertinentpeuvent également entrer en conflit avec les énoncés de formation. Les énoncés non pertinents sont affichés comme s'ils étaient dans leur propre intention nommée **NO_INTENT**. Toutefois, ces énoncés ne peuvent pas être modifiés ou supprimés dans les conflits. Copiez l'énoncé dans le module de détection de non-pertinence pour le modifier ou le supprimer. Pour plus d'informations, consultez Détection de non-pertinence dans NLU.

Continuez à résoudre tous les conflits. Lorsque vous avez terminé, formez votre modèle pour afficher une liste des conflits mis à jour, le cas échéant. Résolvez tous les problèmes d'intention avant de tester et de publier votre modèle.

Entités NLU

Les entités fournissent à votre modèle un contexte supplémentaire lors de la réception des entrées de l'utilisateur. Ajoutez des entités à vos énoncés et intentions pour améliorer les prédictions de votre Compréhension du langage naturel modèle (NLU).

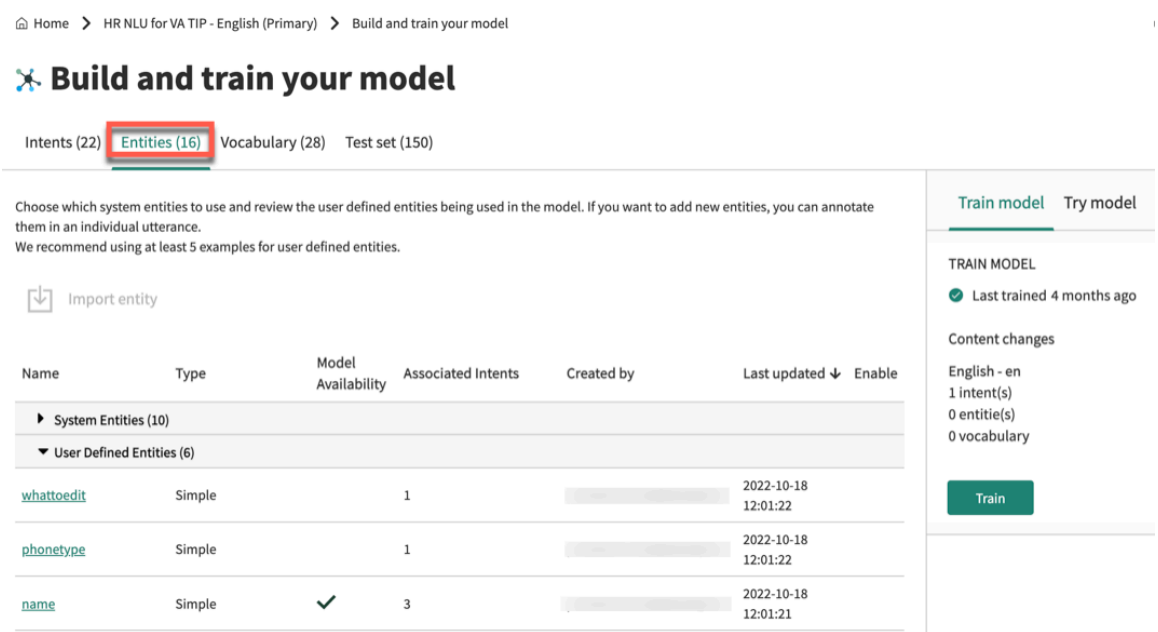
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Considérez les entités comme l'objet de l'action que l'utilisateur souhaite effectuer. Le modèle interprète l'énoncé en le faisant correspondre à une intention, mais utilise également des entités pour recueillir plus de détails sur la demande.

Par exemple, si un utilisateur tape J'ai un problème critique avec un ordinateur portable lent, le système prédit une correspondance avec l'intention #TroubleshootSlowComputer. À partir de cet énoncé, le modèle identifie également les entités suivantes :

- MATÉRIEL (entité) : *ordinateur portable* (valeur)
- urgence (entité) : *élevée* (valeur)



NLU Les entités se répartissent en deux catégories : *les entités définies par le système* et les *entités définies par l'utilisateur*. Les entités système telles que DATE, HEURE et EMPLACEMENT sont disponibles par défaut dans votre instance. Vous pouvez créer vos propres entités définies par l'utilisateur pour fournir un contexte pertinent pour votre entreprise.

Il existe cinq types d'entités définies par l'utilisateur. Sélectionnez l'un des liens suivants pour en savoir plus.

- Créer une entité simple
- Créer une entité mappée
- Créer une entité de modèle
- Créer une entité dérivée du système
- Créer une entité ouverte

Lorsque vous créez des entités, annotez-les sur les énoncés pour fournir des exemples qui aideront votre modèle à apprendre. En annotant les entités, vous fournissez à votre modèle des associations linguistiques et un contexte significatif pour le vocabulaire système. Les annotations renforcent la pertinence des entités et aident votre modèle à effectuer l'action correcte en réponse aux entrées de vos utilisateurs.

Vous ajoutez des entités à vos énoncés lorsque vous créez les intentions. Les entités sont alors associées à cette intention, ce qui vous donne le numéro **d'intentions associées** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Expressions régulières

Les expressions régulières (*regex*) permettent à votre modèle d'établir des schémas qui améliorent sa capacité à localiser, mettre en correspondance et gérer du texte. Utilisez des expressions régulières avec des entités de modèle pour aider votre modèle à comprendre les formats tels que les adresses e-mail, les numéros de téléphone et les numéros d'incident.

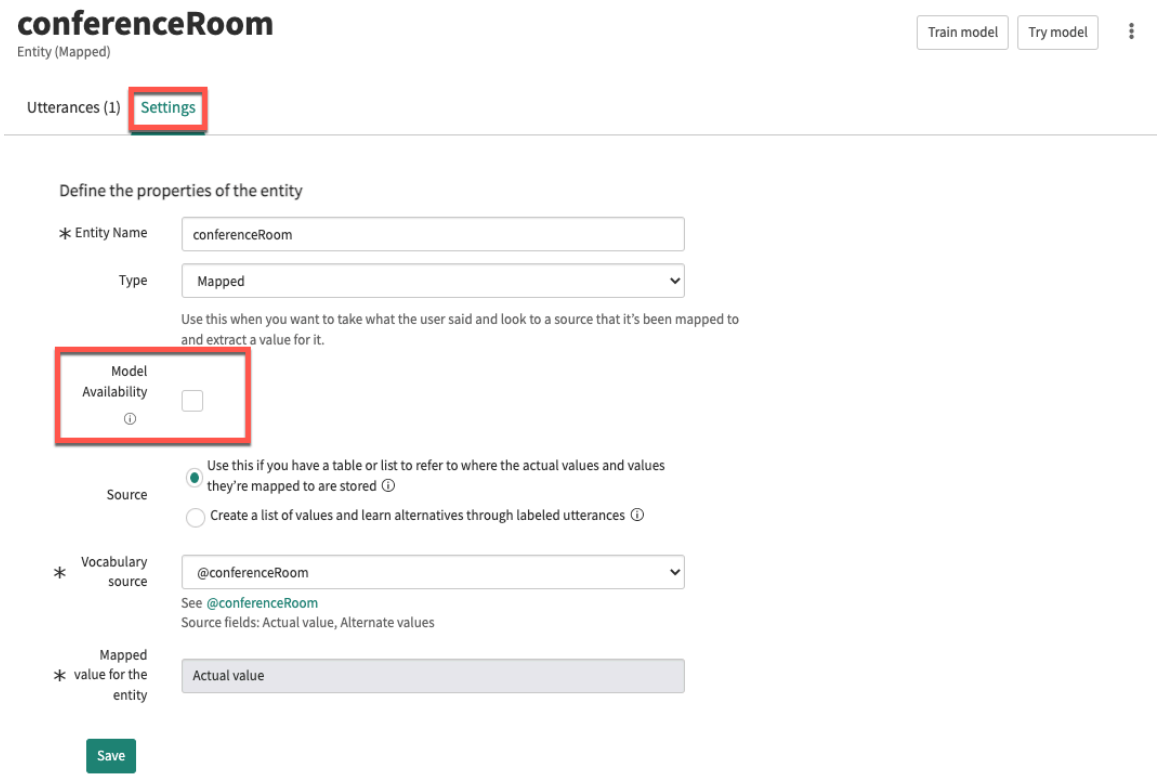
Pour en savoir plus, consultez Utilisation d'expressions régulières dans les entités.

Disponibilité du modèle

Lorsque vous créez une entité, vous pouvez choisir de la rendre disponible pour être réutilisée par d'autres intentions du modèle. Si vous n'avez pas sélectionné la case **Disponibilité du modèle** lors de la création de l'entité, vous pouvez modifier l'entité par la suite.

Sur la page Détails du modèle, sélectionnez **Entités**. Sélectionnez le nom de l'entité pour afficher la page des détails de l'entité. Ensuite, sélectionnez l'onglet **Paramètres** .

Page des paramètres d'entité



Créer une entité simple

Créez une ou plusieurs entités simples à partir de mots dans vos exemples d'énoncés. Une entité est l'objet ou le contexte d'une action.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension NLU Core, le module d'extension Modèle commun et Intelligence prédictive le Console NLU module d'extension sont tous installés et activés sur votre instance.
- Créez ou utilisez un modèle existant NLU pour Agent virtuel Recherche IA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créez ou utilisez une intention existante.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou administrateur. La nlu_editor doit être affectée au modèle.

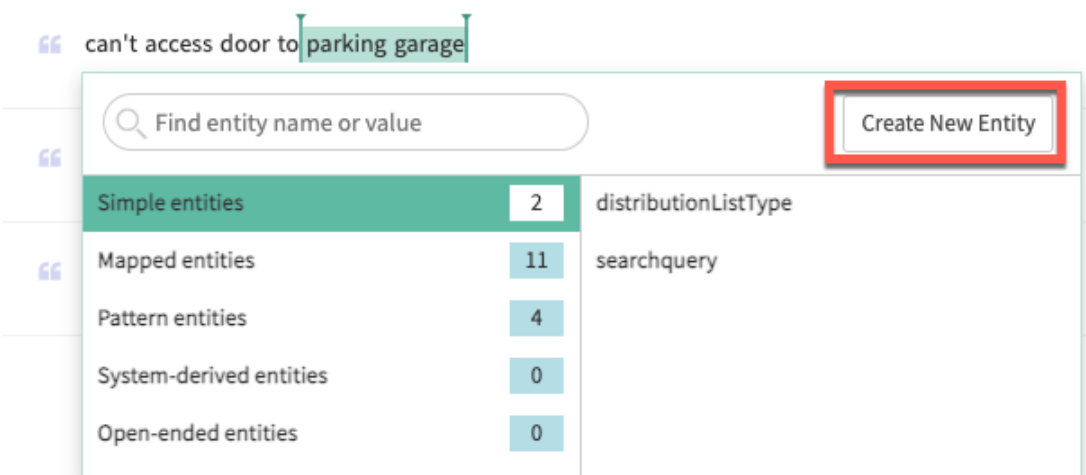
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les entités simples sont des mots ou des phrases dont la valeur peut être extraite par votre modèle. Les entités simples sont identifiées en fonction du contexte dans lequel l'entité est utilisée dans un énoncé.

Pour l'exemple de procédure suivant, vous avez déjà créé une intention intitulée *SubmitAccessRequest* et vous créez une entité simple pour le type d'accès que l'utilisateur demande.

Procédure

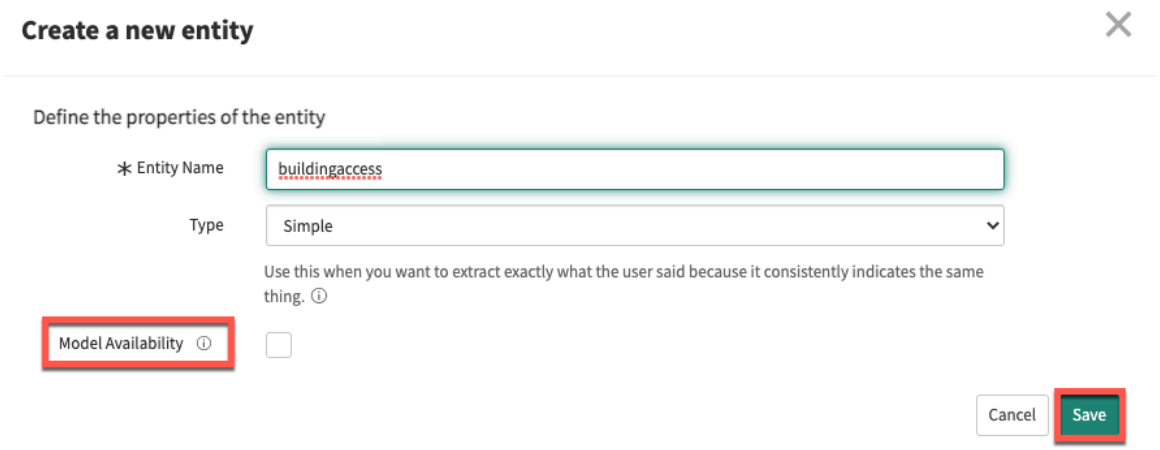
1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet correspondant à l'application de votre modèle, puis le nom du modèle auquel vous souhaitez ajouter une entité.
   Pour cet exemple, vous choisissez le modèle *NLU pour les demandes d'accès* .
3. Dans la carte **Créer et former votre modèle** , cliquez sur **la phase Afficher**.
4. Dans l'onglet intentions, cliquez sur le nom de l'intention.
   Pour cet exemple, vous cliquez sur *SubmitAccessRequest*.
5. Cliquez sur un mot dans l'un des énoncés pour afficher la fenêtre de l'entité.
   Pour cet exemple, cliquez sur le mot *parking* garage.



6. Cliquez sur **Créer une entité**.
7. Dans l'écran *Créer une nouvelle entité* , saisissez un nom et sélectionnez le type d'entité **Simple** .
   Pour cet exemple, vous saisissez `buildingaccess` pour le **nom de l'entité**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

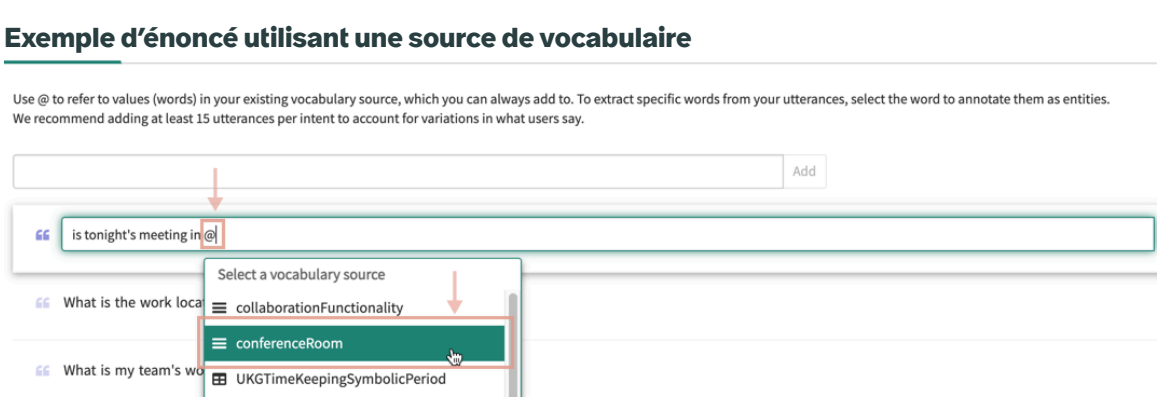


Remarque :
Sélectionnez la **disponibilité du modèle** pour rendre l'entité disponible à chaque intention du modèle. Si vous cochez la case, l'entité s'affiche dans l'onglet **Entités associées** .

8. Cliquez sur **Enregistrer**.
   L'entité enregistre et les mots de l'énoncé restent en surbrillance.

Que faire ensuite

Vos énoncés peuvent faire référence à une source de vocabulaire à l'aide de la poignée @. Si vous avez une liste de valeurs définies dans une source de vocabulaire, vous pouvez annoter le descripteur @ en tant qu'entité simple pour l'extraire plutôt que de répéter l'énoncé pour toutes les valeurs. La source de vocabulaire référencée peut être une table ou une liste. Par exemple, l'image suivante montre comment appeler une source de vocabulaire qui répertorie différents noms de salles de conférence.



Pour plus d'informations, consultez Vocabulaire NLU.

Créer une entité mappée

Créez une entité mappée à une source de vocabulaire ou à une liste de valeurs que vous créez manuellement pour l'entité. Les entités mappées peuvent aider à fournir plusieurs valeurs que le modèle peut utiliser comme contexte lors de l'interprétation des énoncés.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension NLU Core, le module d'extension Modèle commun et Intelligence prédictive le Console NLU module d'extension sont tous installés et activés sur votre instance.
- Créez ou utilisez un modèle existant NLU pour Agent virtuel Recherche IA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créez ou utilisez une intention existante.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou administrateur. La nlu_editor doit être affectée au modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les entités mappées prennent les mots de l'énoncé et extraient la valeur en fonction d'une source désignée. Le modèle utilise la source lors de la prédiction de l'intention.

Lorsque vous créez une entité mappée, vous disposez des trois options suivantes pour la source.

- Liste manuelle de valeurs : utilisez cette option pour entrer manuellement une liste de valeurs pour l'entité. Par exemple, vous pouvez créer une entité mappée nommée *priorité* et la mapper au mot *urgent* dans un énoncé, puis créer manuellement une liste avec les valeurs Élevé, Moyen et Faible.
- Source du vocabulaire de table : utilisez cette option si vous avez une ServiceNow table qui contient les valeurs que vous recherchez. Le mappage d'une entité à une source de vocabulaire de table permet à l'entité de référencer plusieurs valeurs de la table. Par exemple, utilisez une source de vocabulaire @Location, où @Location contient des valeurs pour les villes et les pays.
- Source de vocabulaire de liste : utilisez cette option si vous n'avez pas de ServiceNow table contenant les valeurs que vous recherchez. Par exemple, utilisez une source de vocabulaire @mouse, où @mouse contient des valeurs pour différents modèles d'ordinateurs de poche.

Dans cet exemple de procédure, vous créez une entité mappée pour l'urgence.

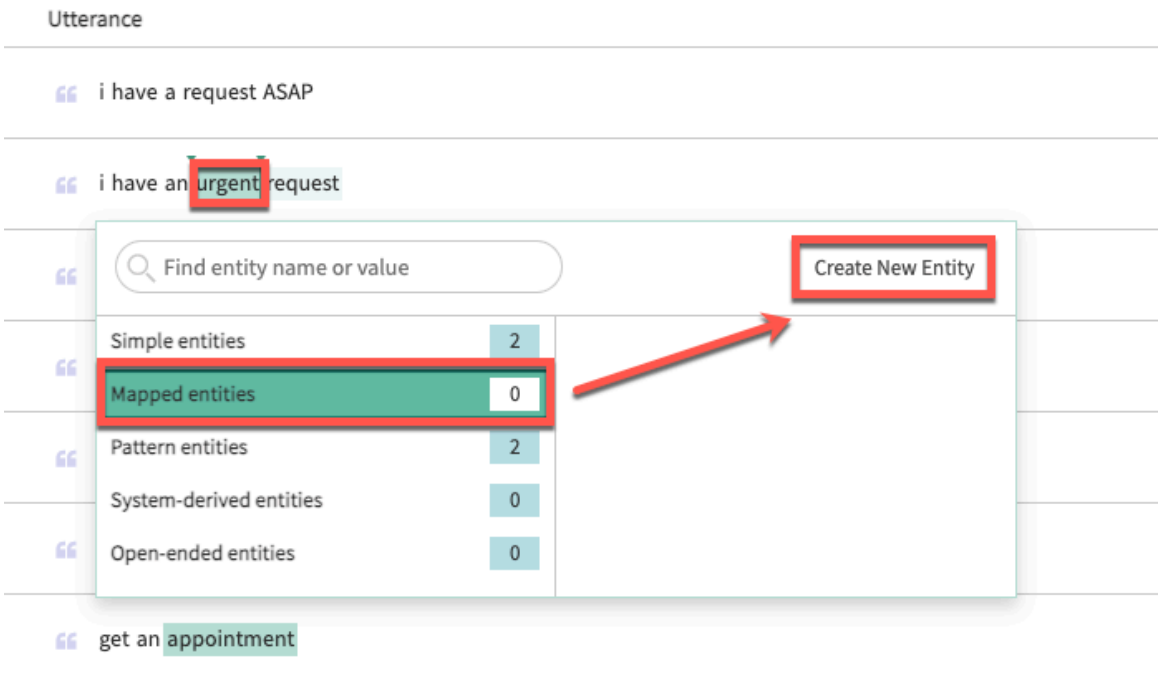
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet de l'application de votre modèle, puis le nom de votre modèle.
3. Sur la page des détails du modèle, sélectionnez l'onglet **Intentions** .
4. Dans la section Intentions du modèle, sélectionnez le nom d'une intention.
   Pour cet exemple de procédure, sélectionnez **#SubmitRequest**.
5. Dans l'onglet Énoncés, sélectionnez un mot dans un énoncé

   Dans ce scénario, vous sélectionnez le mot *urgent* dans l'énoncé *J'ai une demande urgente*.
6. Sélectionnez **les entités mappées**.
7. Sélectionnez **Créer une entité.**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. Sur le formulaire, configurez les champs.

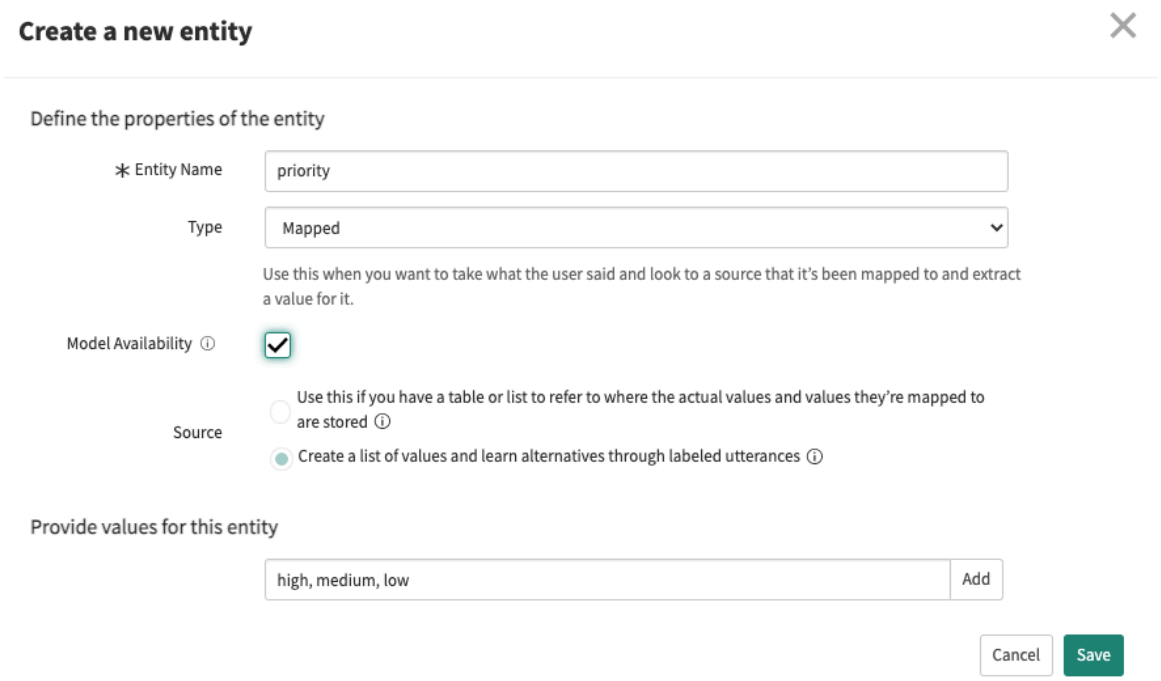
Champ	Description
Nom de l'entité	Nom de l'entité.
Type	Type d'entité.
Disponibilité du modèle	Sélectionnez cette option si vous souhaitez que cette entité soit incluse dans toutes les intentions de votre modèle.
Source	Source des valeurs de l'entité.
Fournir des valeurs pour cette entité	Valeurs utilisées pour fournir un contexte au modèle.

Pour cet exemple de procédure, utilisez les configurations suivantes :

- **Nom de l'entité** : priorité
- **Type** : mappé
- **Disponibilité du modèle** : cochez la case
- **Source : utilisez cette option si vous avez une table ou une liste à laquelle vous référez qui stocke les valeurs réelles et les valeurs auxquelles elles sont mappées.**
- **Valeur mappée pour l'entité** : élevé, moyen, faible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultat: Votre entité mappée est enregistrée. L'entité apparaît dans l'onglet **Entités associées** . Le modèle peut désormais tirer parti de l'apprentissage machine et utiliser les valeurs fournies pour identifier les valeurs possibles.



Que faire ensuite

Vous pouvez créer une entité mappée à l'aide d'une source de vocabulaire pour utiliser les valeurs de la source en tant qu'entité mappée.

Information associée

Créer une source de vocabulaire de table

Créer une source de vocabulaire de liste

Créer une entité de modèle

Créez une entité de modèle à partir d'un mot ou d'une phrase avec des modèles reproductibles, tels que des adresses e-mail et des numéros de téléphone. Ces modèles aident le système à reconnaître des énoncés similaires en fonction des modèles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension NLU Core, le module d'extension Modèle commun et Intelligence prédictive le Console NLU module d'extension sont tous installés et activés sur votre instance.
- Créez ou utilisez un modèle existant NLU pour Agent virtuel Recherche IA.
- Créez ou utilisez une intention existante.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou administrateur. La nlu_editor doit être affectée au modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les entités de modèle permettent à votre modèle d'identifier, de contextualiser et de régir des types de contenu similaires. Les entrées telles que les numéros de téléphone et l'adresse e-mail suivent le même schéma. En créant une entité de modèle, vous pouvez entraîner le modèle à reconnaître toutes les variantes de ces entrées.

Remarque :
Les entités de modèle utilisent des expressions régulières (regex). La valeur du champ regex est une expression régulière Java. Pour plus d'informations sur l'utilisation de regex, consultez Utilisation d'expressions régulières dans les entités.

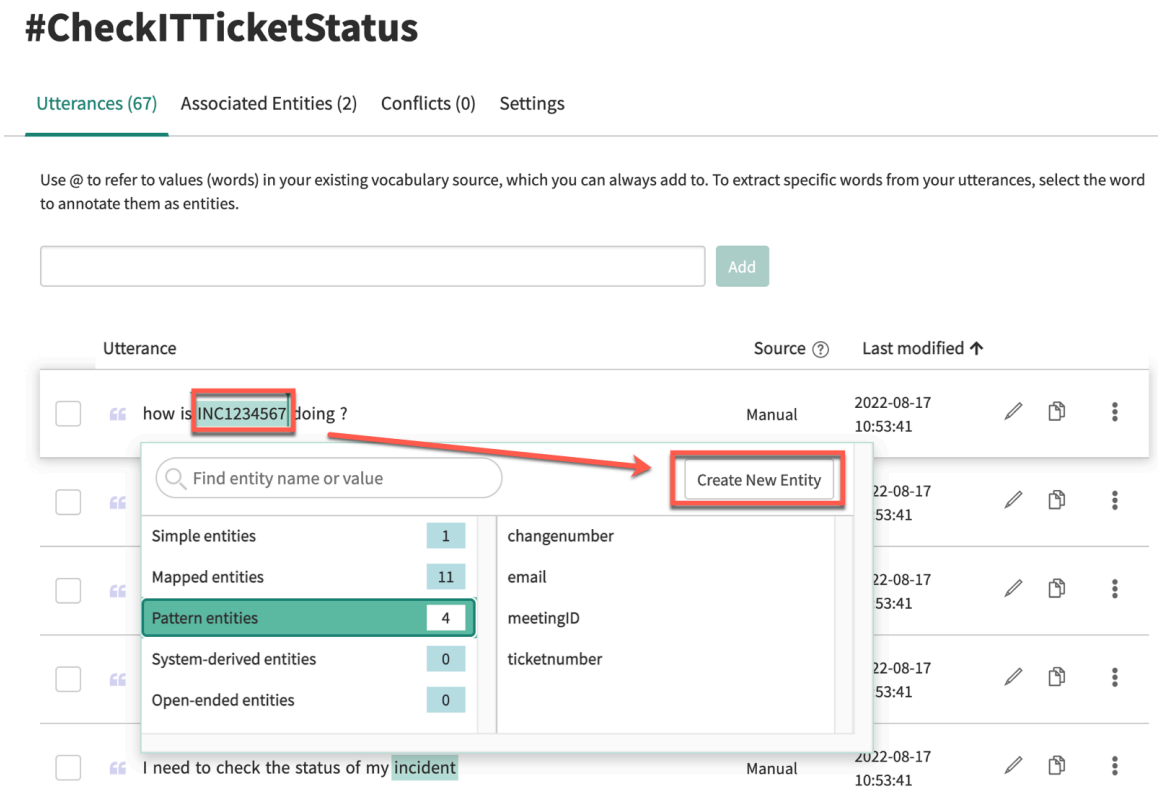
Dans cet exemple de scénario, vous avez créé une intention intitulée *#CheckITTicketStatus*. Dans cet exemple de procédure, vous créez une entité de modèle pour les numéros d'enregistrement d'incident.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet de l'application de votre modèle, puis le nom du modèle.
3. Sur la page des détails du modèle, sélectionnez **Intentions**.
4. Sélectionnez le nom d'une intention.
   Dans cet exemple, vous sélectionnez ***#CheckITTicketStatus***.
5. Sélectionnez l'un des mots d'un énoncé.
   Dans ce scénario, vous cliquez sur **INC1234567**.

Traduction automatique

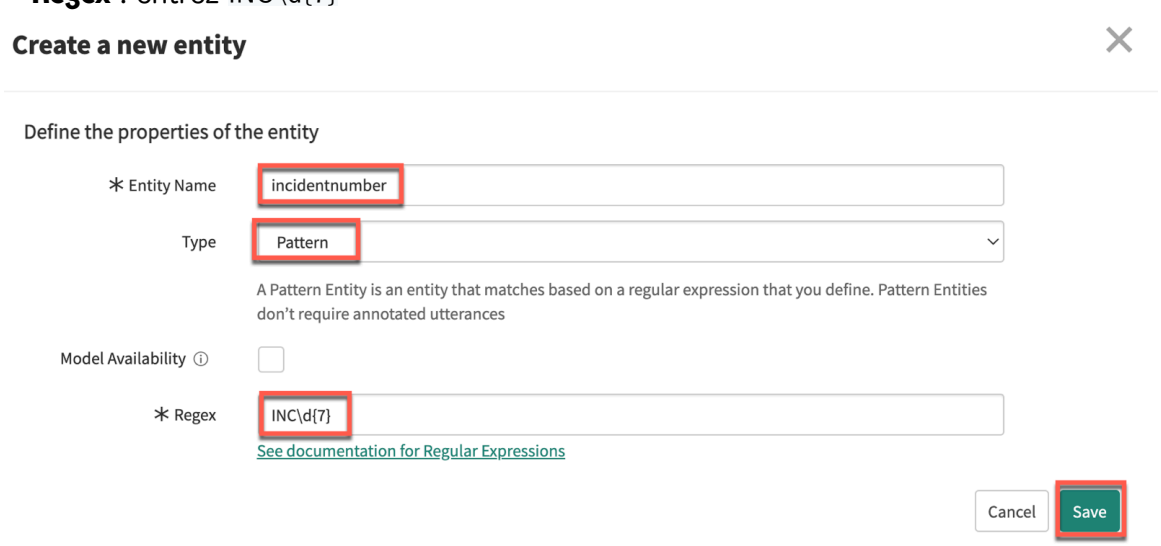
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Sélectionnez **Créer une entité**.
7. Dans la fenêtre Créer une nouvelle entité, configurez les champs.

   Pour cet exemple de procédure, utilisez les configurations suivantes :

   - **Nom de l'entité** : Saisir `incidentnumber`
   - **Type** : **Sélectionner le modèle**
   - **Disponibilité du modèle** : cochez cette case si vous souhaitez que cette entité soit incluse dans toutes les intentions de votre modèle
   - **Regex** : entrez `INC\d{7}`



8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’entité de modèle est enregistrée et apparaît dans l’onglet **Entités associées** . Le modèle peut utiliser l’entité de modèle pour interpréter les variations de l’énoncé annoté. Par exemple, le modèle peut correspondre à l’intention #CheckITTicketStatus si un utilisateur saisit un numéro *d’enregistrement* d’incident.

Créer une entité dérivée du système

Créez une entité personnalisée dérivée d’une entité système par défaut, telle que la date, l’heure, la durée ou l’emplacement.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le Console NLU module d’extension, Console NLU - Module d’extension Core, NLU Module d’extension Common Model, et Intelligence prédictive modules d’extension sont tous installés et activés sur votre instance.
- Créez ou utilisez un modèle existant NLU pour Agent virtuel Recherche IA.
- Créez ou utilisez une intention existante.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou administrateur. La nlu_editor doit être affectée au modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les entités système sont prédéfinies par défaut dans votre ServiceNow instance et apparaissent dans la section Entités de l’écran Modèle. Ces entités, telles que *DATE,HEURE* et *DATE_TIME*, sont activées par défaut. Vous pouvez les désactiver et les réactiver, si nécessaire, en cliquant sur **Activer**.

Les entités dérivées du système étendent vos entités système, fournissant plus de contexte. Par exemple, votre modèle comprend déjà les formats de date grâce à l’entité système *DATE.* Toutefois, vous pouvez créer des entités dérivées du système, telles que *startdate* et *enddate*, pour extraire plus d’informations des énoncés utilisateur concernant les dates.

Pour l’exemple de scénario suivant, vous créez un modèle de réservation de vols, de voitures, d’hôtels et d’événements. Vous souhaitez que votre *#FlightBooking* d’intention interprète les énoncés avec les demandes de vol de vos utilisateurs. Votre modèle contient l’entité système *LOCATION,* mais les plans de vol impliquent généralement deux emplacements.

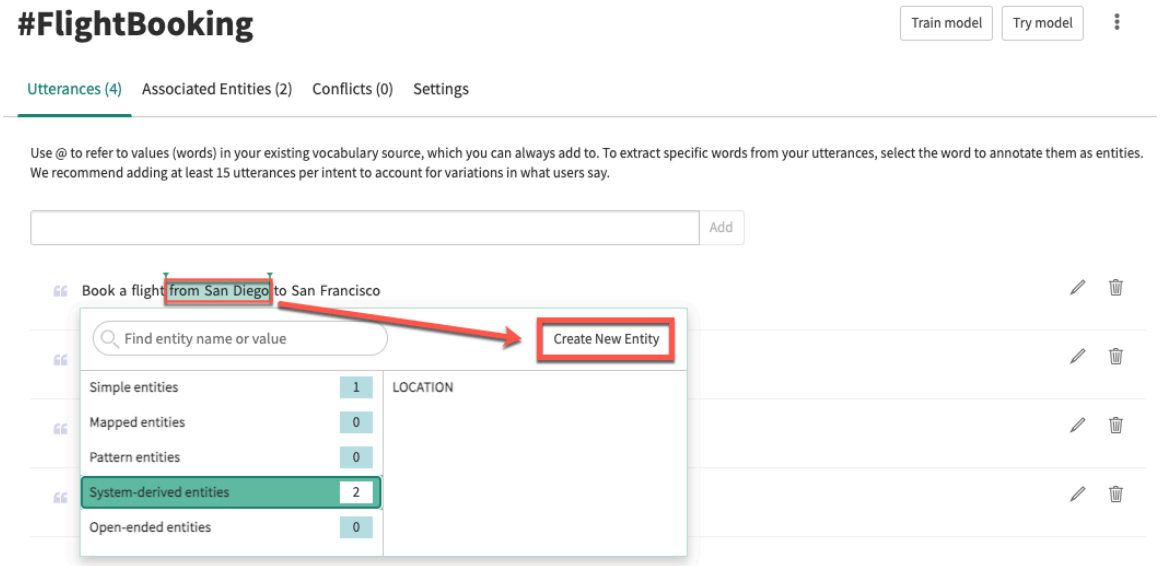
Dans cet exemple de procédure, vous créez deux entités dérivées du système pour collecter les lieux de départ et d’arrivée du vol.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L’onglet Agent virtuel s’ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l’onglet de l’application de votre modèle, puis le nom de votre modèle.
3. Sur la page des détails du modèle, sélectionnez **Intentions**.
4. Sélectionnez le nom de l’intention.
   Pour cet exemple, vous sélectionnez l’intention **#FlightBooking** .
5. Dans l’onglet **Énoncés** , sélectionnez un mot ou une phrase à partir de l’un des énoncés.
   Dans cet exemple, vous avez un exemple d’énoncés qui réservent un vol de San Diego à San Francisco. Pour cette étape, cliquez sur **San Diego**.

Traduction automatique

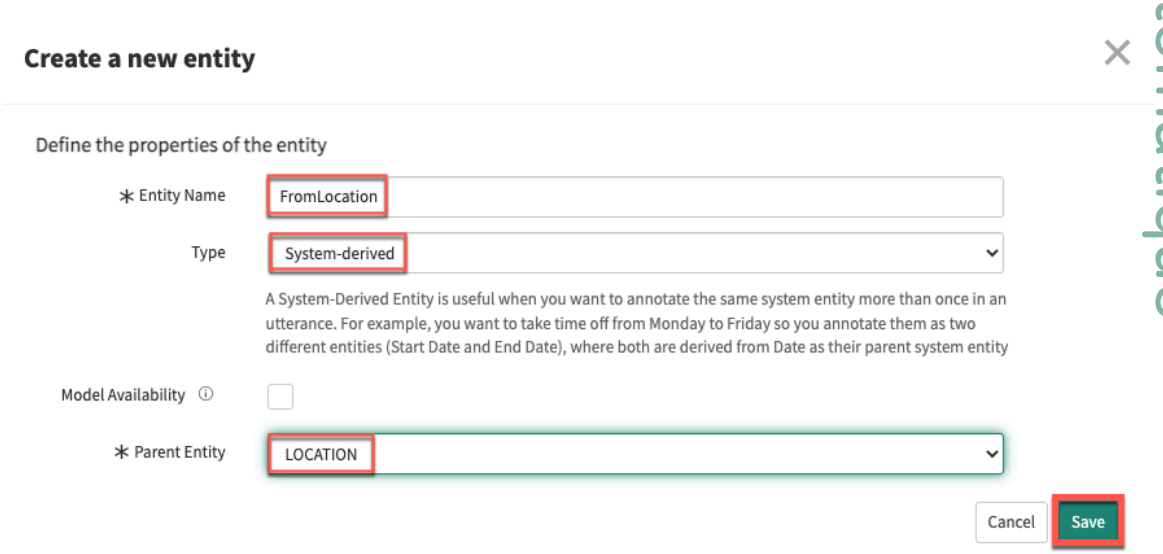
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Sélectionnez **Créer une entité**.
7. Dans l'écran Créer une nouvelle entité, configurez les champs.

   Pour cet exemple, utilisez ces configurations.

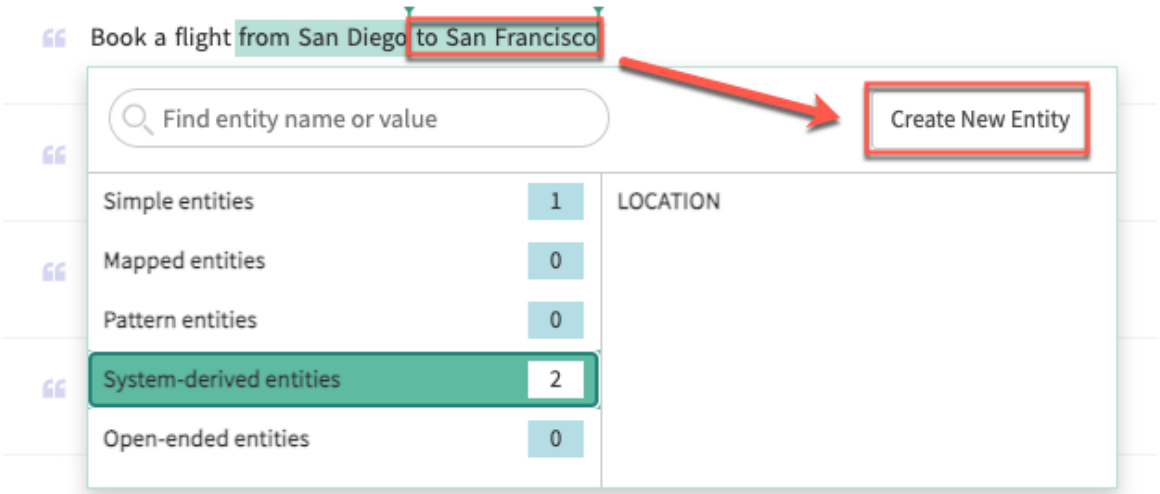
   - **Nom de l'entité** : Entrer `FromLocation`
   - **Type** : sélectionner **Dérivé du système**
   - **Disponibilité du modèle** : cochez cette case si vous souhaitez que cette entité soit incluse dans toutes les intentions de votre modèle
   - Entité parent : Sélectionner **EMPLACEMENT**



8. Sélectionnez **Enregistrer**.
9. Sur le même énoncé, sélectionnez un autre mot ou une autre phrase.
   Dans cet exemple, vous cliquez **sur San Francisco**.

Traduction automatique

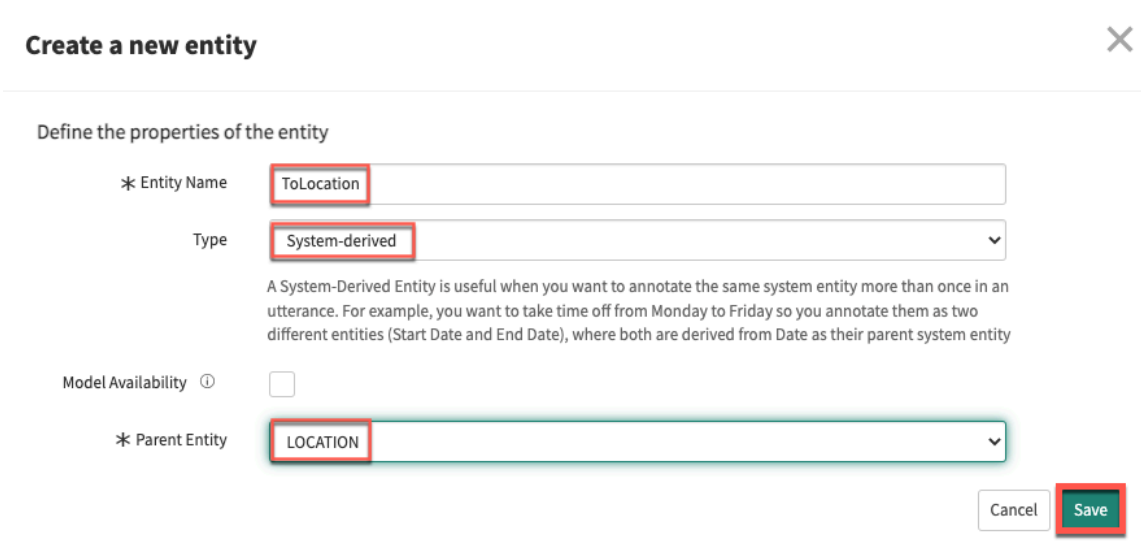
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



10. Sélectionnez **Créer une entité**.

Pour cet exemple, utilisez ces configurations.

- **Nom de l'entité** : Entrer `ToLocation`
- **Type** : sélectionner **Dérivé du système**
- **Disponibilité du modèle** : cochez cette case si vous souhaitez que cette entité soit incluse dans toutes les intentions de votre modèle
- **Entité parent** : Sélectionner **EMPLACEMENT**



11. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultat: Vos deux entités dérivées du système s'affichent dans la fenêtre d'entité.

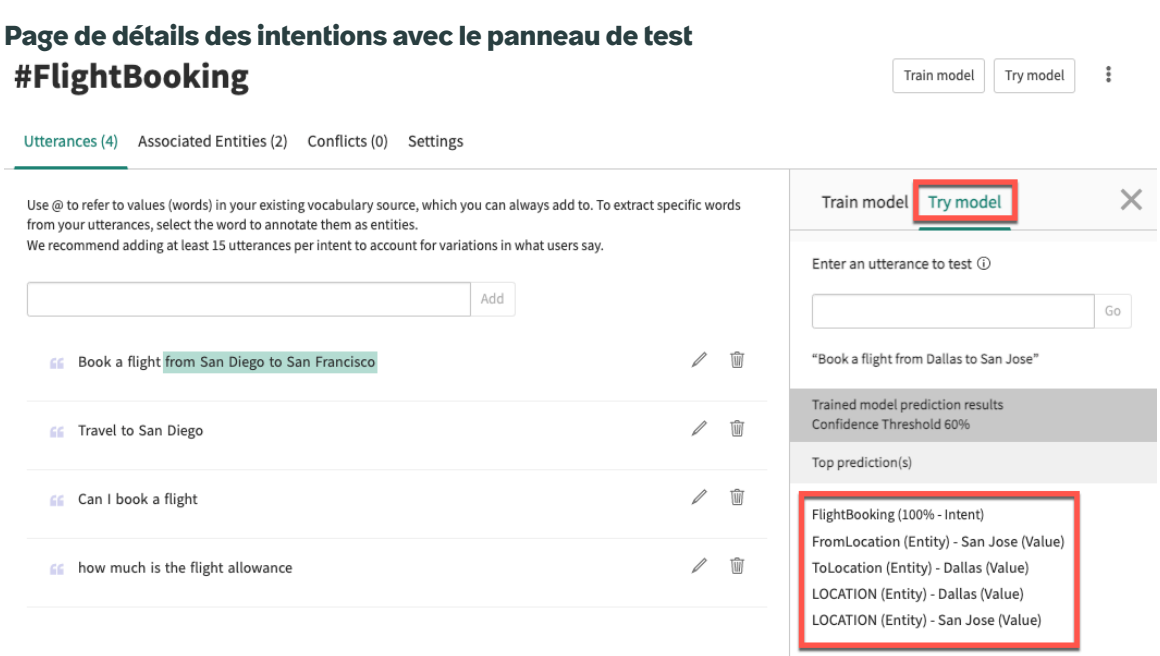


Que faire ensuite

Formez votre modèle pour enregistrer les entités. Vous pouvez essayer votre modèle pour voir s'il reconnaît et interprète les variations des entités que vous avez créées.

Pour cet exemple, vous pouvez tester votre modèle avec un lieu de départ et d'arrivée différent.

1. Sélectionnez **Essayer le modèle**.
2. Entrez , réservez un vol de Dallas à San Jose.
3. Sélectionnez **Aller**.



Le modèle prédit l'intention, en montrant les entités qu'il a utilisées pour déterminer les valeurs. Notez comment il utilise à la fois l'entité système et l'entité dérivée du système lors de la prédiction.

Créer une entité ouverte

Utilisez une entité ouverte lorsque vous souhaitez améliorer la précision de prédiction d'intention. Les entités ouvertes permettent à votre modèle de se concentrer sur le contexte des énoncés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension NLU Core, le module d'extension Modèle commun et Intelligence prédictive le Console NLU module d'extension sont tous installés et activés sur votre instance.
- Créez ou utilisez un modèle existant NLU pour Agent virtuel Recherche IA.
- Créez ou utilisez une intention existante.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou administrateur. La nlu_editor doit être affectée au modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les entités ouvertes indiquent au modèle de se concentrer sur le contexte de l'entité plutôt que sur l'entité elle-même. Lorsque vous marquez un mot ou une phrase comme ouvert, le système ignore l'entité et prédit l'intention à partir du contexte qui précède ou suit l'entité dans l'énoncé.

Par exemple, dans l'énoncé `Je veux commander un iPhone`, vous annotez les mots « un iPhone » en tant qu'entité ouverte. Le modèle se concentre sur le contexte et prédit que l'utilisateur veut commander quelque chose. Comme il y a de nombreuses choses que l'utilisateur pourrait vouloir commander, les nommer serait une tâche insupportable pour l'auteur du modèle.

L'utilisation d'une entité ouverte au lieu d'une entité simple aide le modèle à se concentrer sur le reste de l'énoncé et non sur l'entité. Dans l'exemple de l'iPhone, l'entité elle-même est moins pertinente ; vous voulez donc que le système l'ignore.

Dans d'autres scénarios, vous devez utiliser une entité simple, car il peut y avoir plusieurs intentions où vous ne devriez pas demander au système d'ignorer l'entité.

Remarque :
Vous ne pouvez pas annoter une source de vocabulaire (référencée par @vocab_source dans un énoncé) en tant qu'entité ouverte. Vous ne pouvez annoter une source de vocabulaire qu'en tant qu'entité simple ou entité mappée. Par exemple, si l'énoncé est « Je souhaite commander un ordinateur portable », le mot « ordinateur portable » peut être annoté en tant qu'entité ouverte. Toutefois, si l'énoncé est « Je veux ordonner @laptop » où @laptop fait référence à une source de vocabulaire de table ou à une source de vocabulaire de liste, il ne peut pas être annoté en tant qu'entité ouverte.

Pour cet exemple de scénario, vous avez créé un NLU modèle avec l'intention que vos utilisateurs commandent des marchandises de l'entreprise.

Dans l'exemple de procédure suivant, vous créez une entité à partir de l'un de vos énoncés afin que le système puisse la reconnaître comme ouverte et réutilisable dans d'autres modèles de NLU votre instance.

Remarque :
Vous ne pouvez utiliser qu'une seule entité ouverte par intention.

Procédure

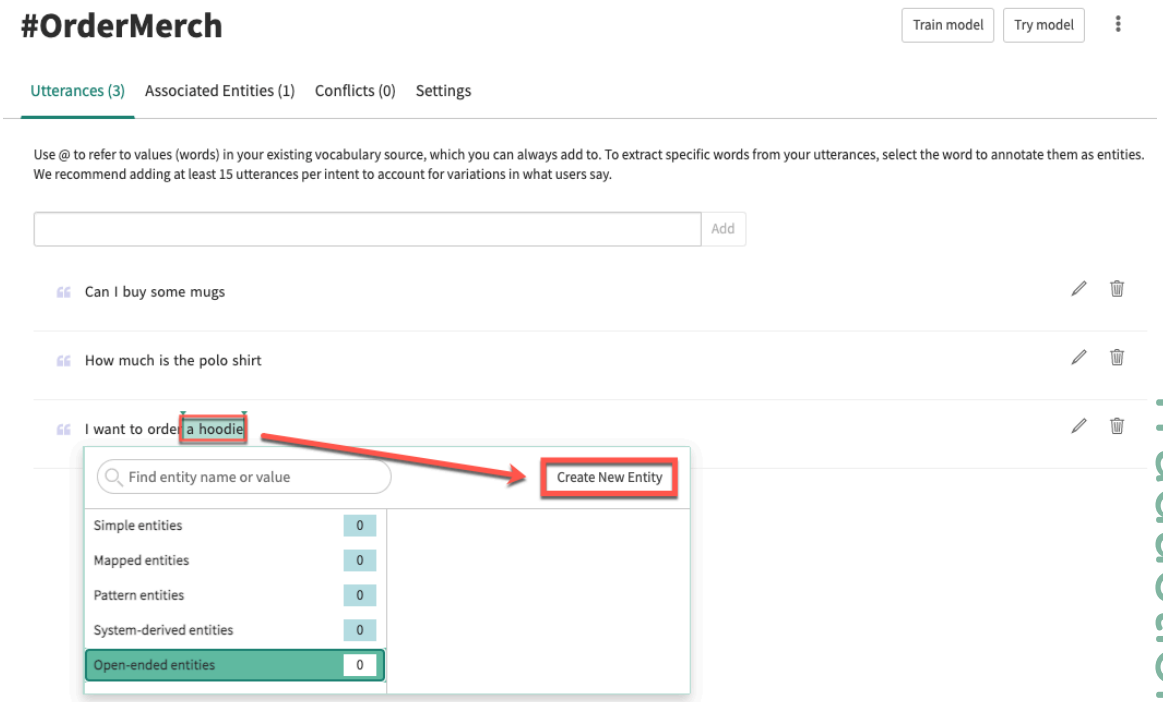
1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet de l'application de votre modèle, puis sélectionnez le nom de votre modèle.
3. Sur la page Détails du modèle, cliquez sur **Intentions**.
4. Sélectionnez le nom de l'intention à laquelle vous souhaitez ajouter l'entité.
   Pour cet exemple, vous sélectionnez l'intention *#OrderMerch* .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans l'onglet Énoncés, sélectionnez un mot ou une phrase de l'un des énoncés pour afficher la fenêtre des entités.
   Pour cet exemple, vous sélectionnez *un sweat à capuche*.

Fenêtre Entité

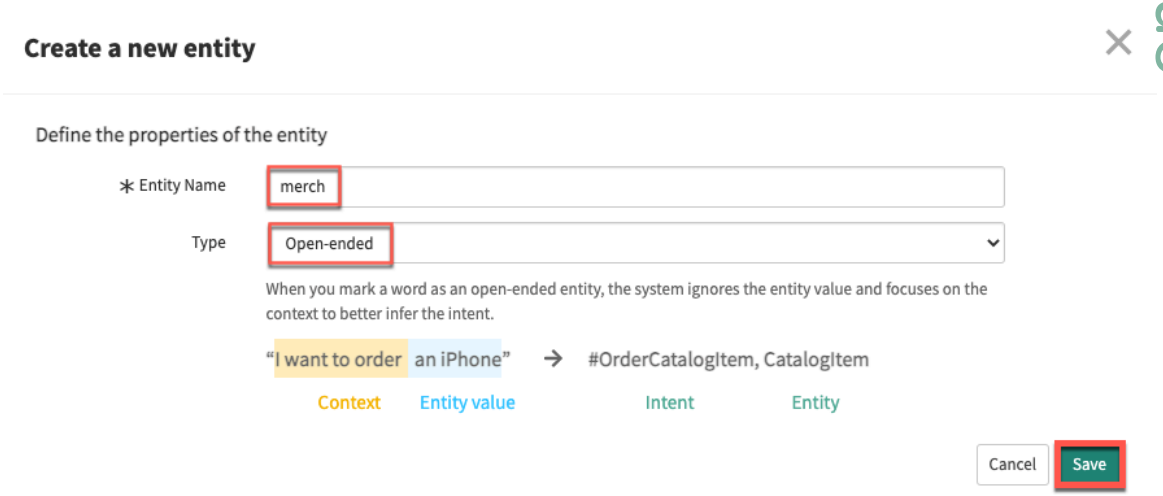


6. **Sélectionner Créer une nouvelle entité**
7. Sur l'écran Créer une nouvelle entité, configurez les champs.

   Pour cet exemple, utilisez les configurations suivantes :

   - **Nom de l'entité** : merch
   - **Type** : sélectionnez **Ouvert/Limité**

Créer une entité

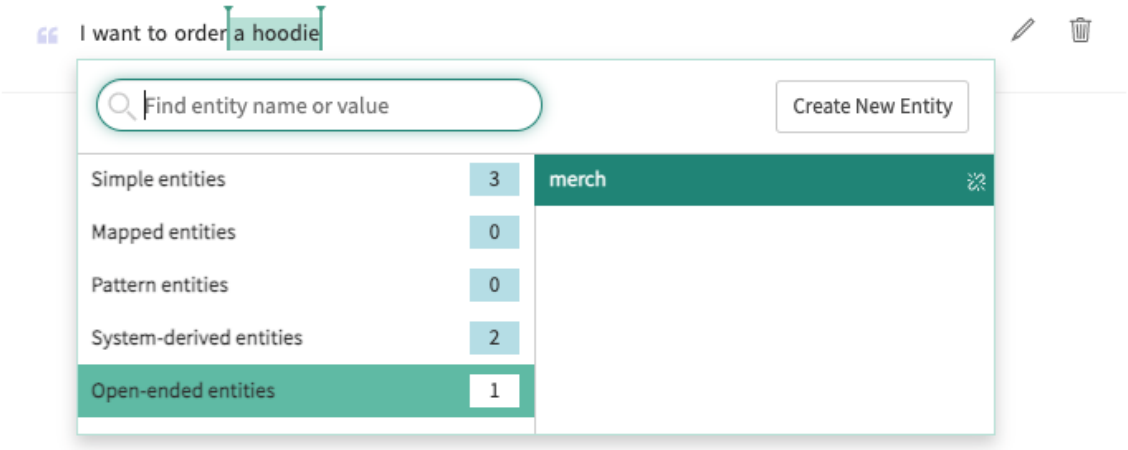


8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

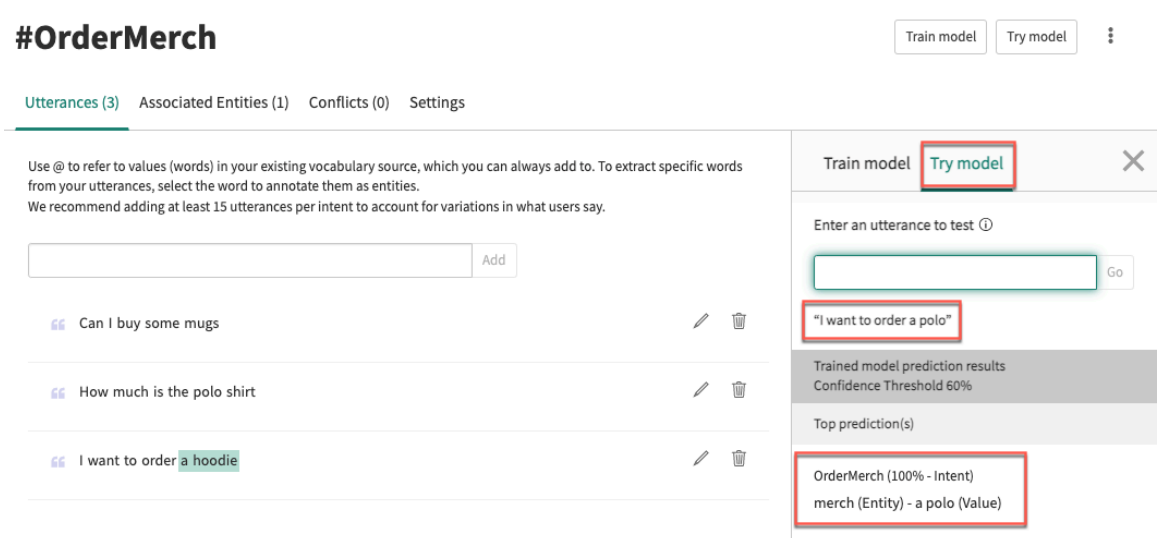
L'entité ouverte de *marchandise* est annotée dans la section Énoncés de l'écran d'intention de votre modèle. Lorsque vous pointez sur son nom, vous pouvez voir qu'il persiste en tant que nouvelle entité dans les détails de l'annotation. Cette entité est réutilisable dans tous les autres NLU modèles de votre instance.



Que faire ensuite
Formez votre modèle pour enregistrer les entités. Vous pouvez essayer votre modèle pour voir s'il interprète l'énoncé en fonction du contexte de l'entité, plutôt que de l'entité elle-même.

Pour cet exemple, vous pouvez tester votre modèle avec un autre élément de marchandise.

1. Sélectionnez **Essayer le modèle**.
2. Entrez `Je veux commander un polo`.
3. Sélectionnez **Aller**.



Le modèle prédit l'intention et montre qu'il a utilisé l'entité de *marchandise* pour la valeur *a polo* .

Importer des entités

Réutilisez les entités que vous avez créées dans vos autres Compréhension du langage naturel modèles (NLU). L'importation d'entités permet de gagner du temps et d'améliorer les intentions dans votre modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension NLU Core, le module d'extension Modèle commun et Intelligence prédictive le Console NLU module d'extension sont tous installés et activés sur votre instance.
- Créez ou utilisez un modèle existant NLU .
- Créez ou utilisez des intentions et des entités existantes.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou administrateur. La nlu_editor doit être affectée au modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

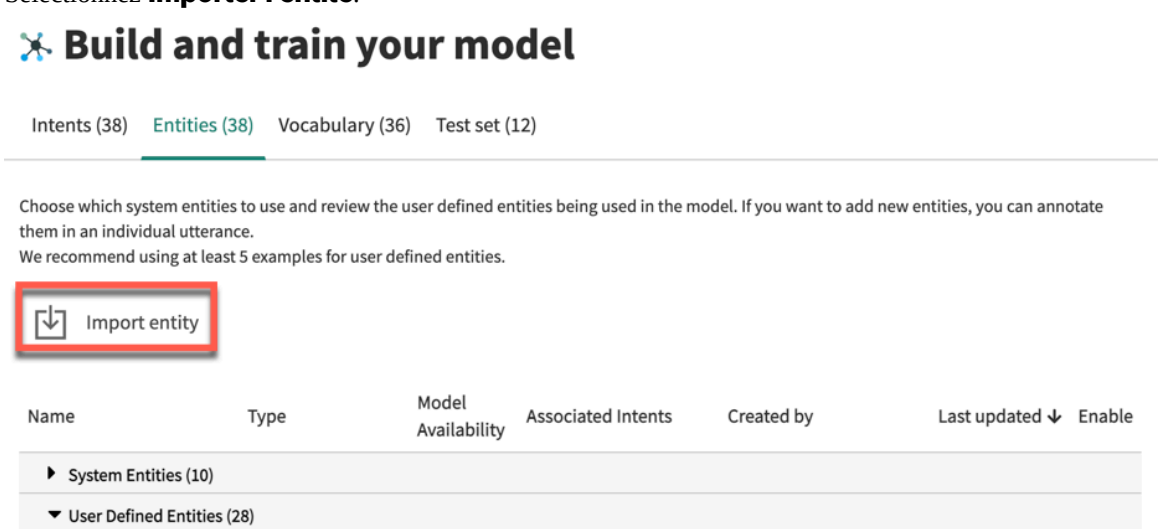
Les nouvelles entités sont généralement créées à l'intérieur d'une intention individuelle. Pour gagner du temps et améliorer vos intentions, vous pouvez également réutiliser les entités de vos autres modèles en les important. Après avoir importé des entités dans un modèle, annotez les énoncés du modèle à l'aide des nouvelles entités.

Remarque :
Tous les modèles incluent plusieurs entités système par défaut.

Dans cet exemple de procédure, vous importez plusieurs entités dans un nouveau modèle.

Procédure

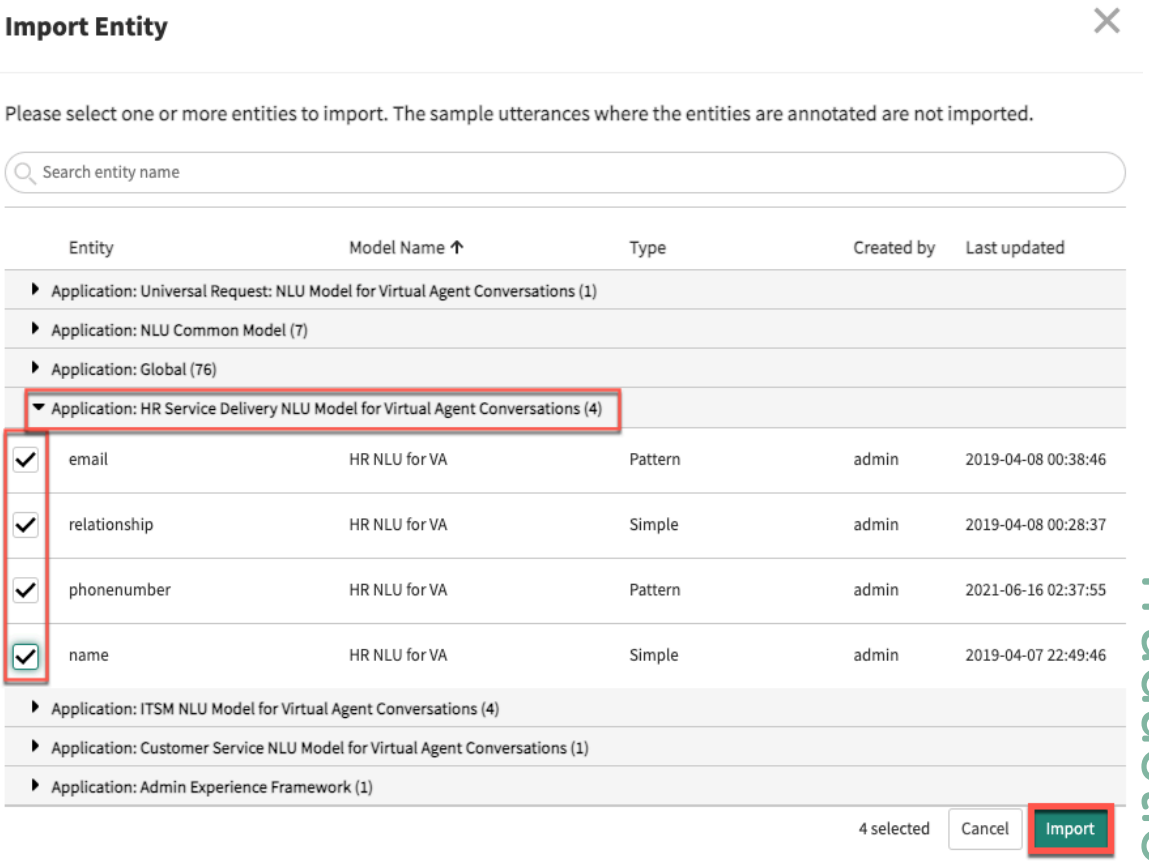
1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet correspondant à l'application de votre modèle, puis sélectionnez le nom du modèle auquel vous souhaitez ajouter des entités.
3. Dans la phase **Générer et former votre modèle** , sélectionnez l'onglet **Entités** .
4. Sélectionnez **Importer l'entité**.



5. Dans la fenêtre Importer entité, sélectionnez les entités que vous souhaitez importer.
   Dans cet exemple, vous cliquez sur la flèche déroulante pour Application *: Modèle NLU de prestation de services RH pour les conversations d'agent virtuel.* Sélectionnez les quatre entités.

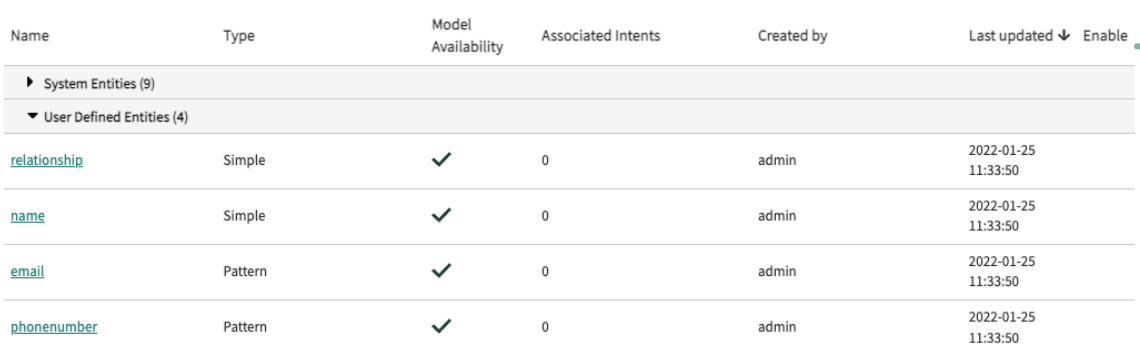
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
L'importation d'entités n'importe pas les énoncés annotés avec ces entités. Vous devez annoter les énoncés de votre modèle actuel à l'aide des nouvelles entités importées, puis reformer le modèle.

6. Cliquez sur **Importer**.
   Les entités sélectionnées importent dans le modèle. Les entités apparaissent sous **Entités définies par l'utilisateur** dans l'onglet Entités. Par défaut, la **disponibilité du modèle** est activée afin que toutes les intentions du modèle puissent utiliser l'entité.



Que faire ensuite

Utilisez les entités importées pour annoter les énoncés du modèle. Formez votre modèle pour enregistrer vos changements.

Information associée

Importer une NLU intention

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation d'expressions régulières dans les entités

Découvrez comment utiliser des expressions régulières dans vos NLU entités pour établir des modèles qui aident le système à localiser, à faire correspondre et à gérer le texte.

Les entités de modèle utilisent des expressions régulières (regex) pour correspondre à n'importe quel modèle de texte, tel que le format d'une adresse e-mail, d'un numéro de téléphone ou d'un ID d'incident ou de ticket.

Remarque :
ServiceNow utilise et prend en charge exclusivement Java regex et non d'autres options de fournisseur, telles que Perl regex.

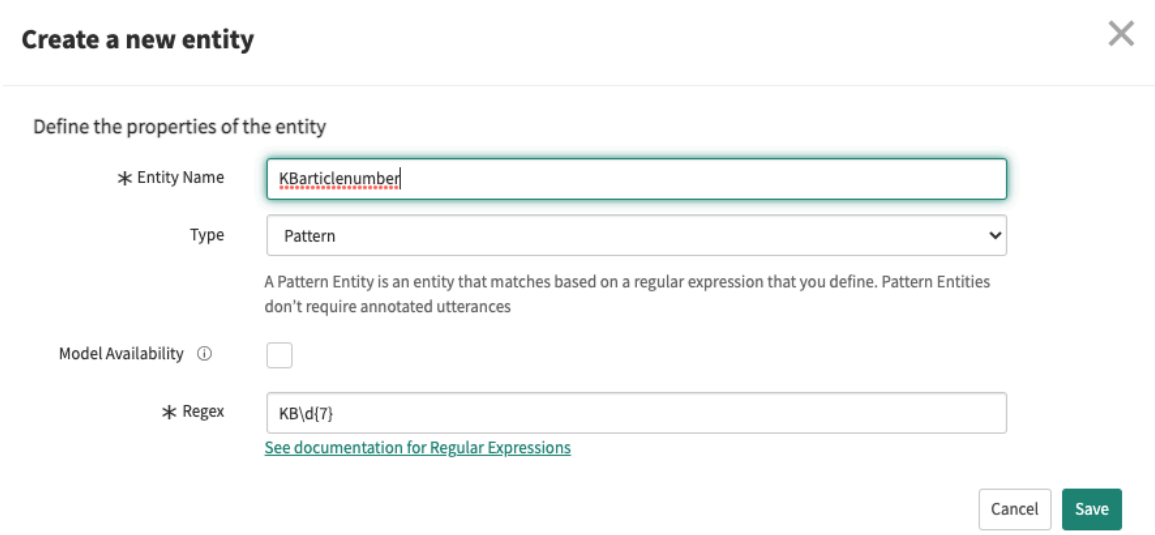
Exemples regex

Pour obtenir un exemple complet de code regex utilisé dans une entité de modèle, consultez Créer une entité de modèle.

Les quatre exemples suivants fournissent le format et le code regex pour différentes entités de modèle.

Article de la base de connaissances

Les articles de la base de connaissances ServiceNow utilisent le format *KB1234567*. Le code regex est *KB\d{7}*, où *KB* = enregistrement de la base de connaissances et *d{7}* = 7 chiffres.

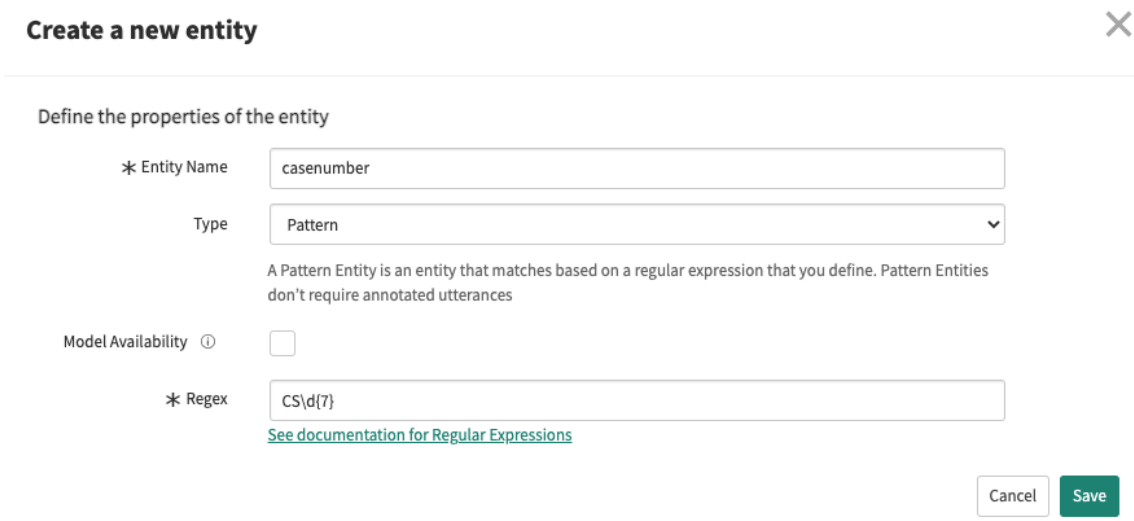


Numéro du ticket

Les tâches de tickets utilisent le format *CS1234567*. Le code regex est *CS\d{7}* où *CS* = enregistrement de ticket et *d{7}* = 7 chiffres.

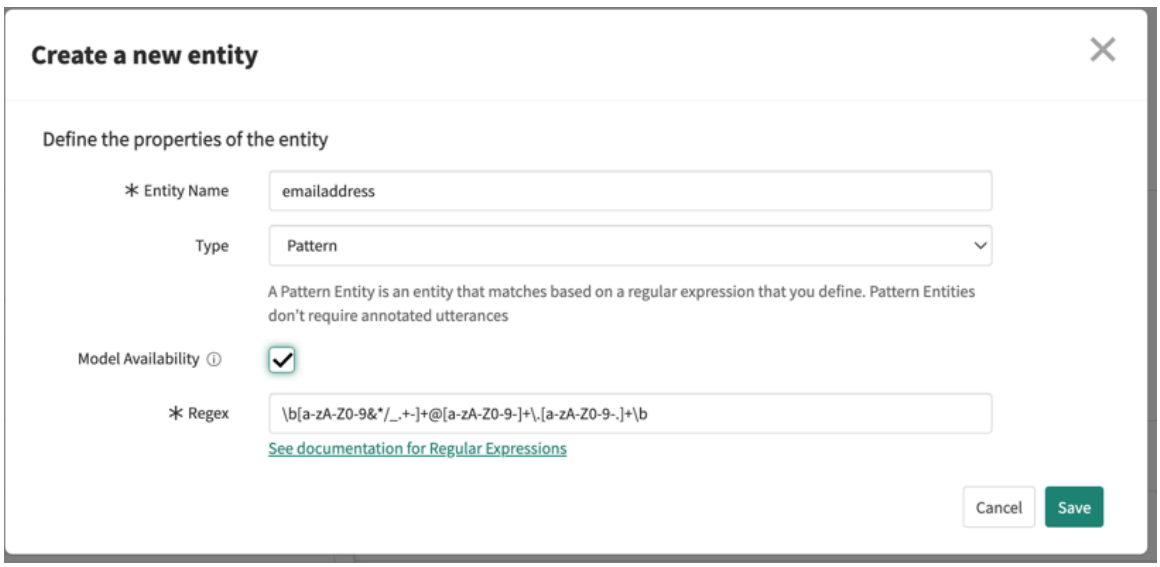
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Adresse e-mail

Les adresses e-mail utilisent le format *name@servicenow.com*. Le code regex est *\b[a-zA-Z0-9&*/_.+-]+@[a-zA-Z0-9-]+\.[a-zA-Z0-9-.]+\b*, qui prend en charge les formats *suivants : name@servicenow.com* et *name@servicenow.co.in*.

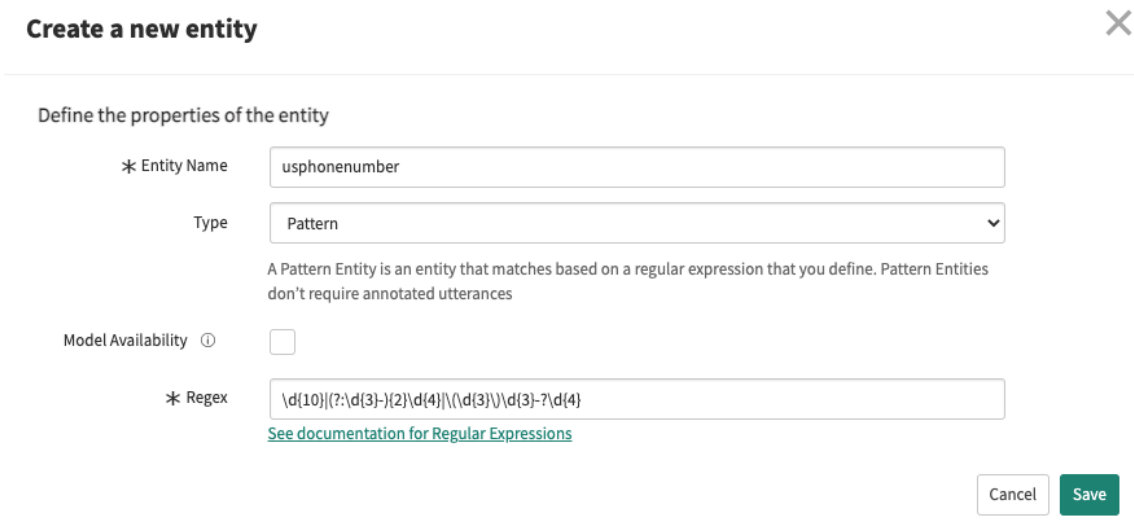


Numéro de téléphone

Les numéros de téléphone des *États-Unis utilisent le format 555-123-4567*. Le code regex est *\d{10}|(?:\d{3}-){2}\d{4}|\(\d{3}\)\d{3}- ?\d{4}*, qui prend en charge les formats suivants : *5108882062,510-888-2062* et *(510)888-2062*.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Ressources regex

Pour plus d'informations sur les expressions régulières, consultez les liens externes suivants.

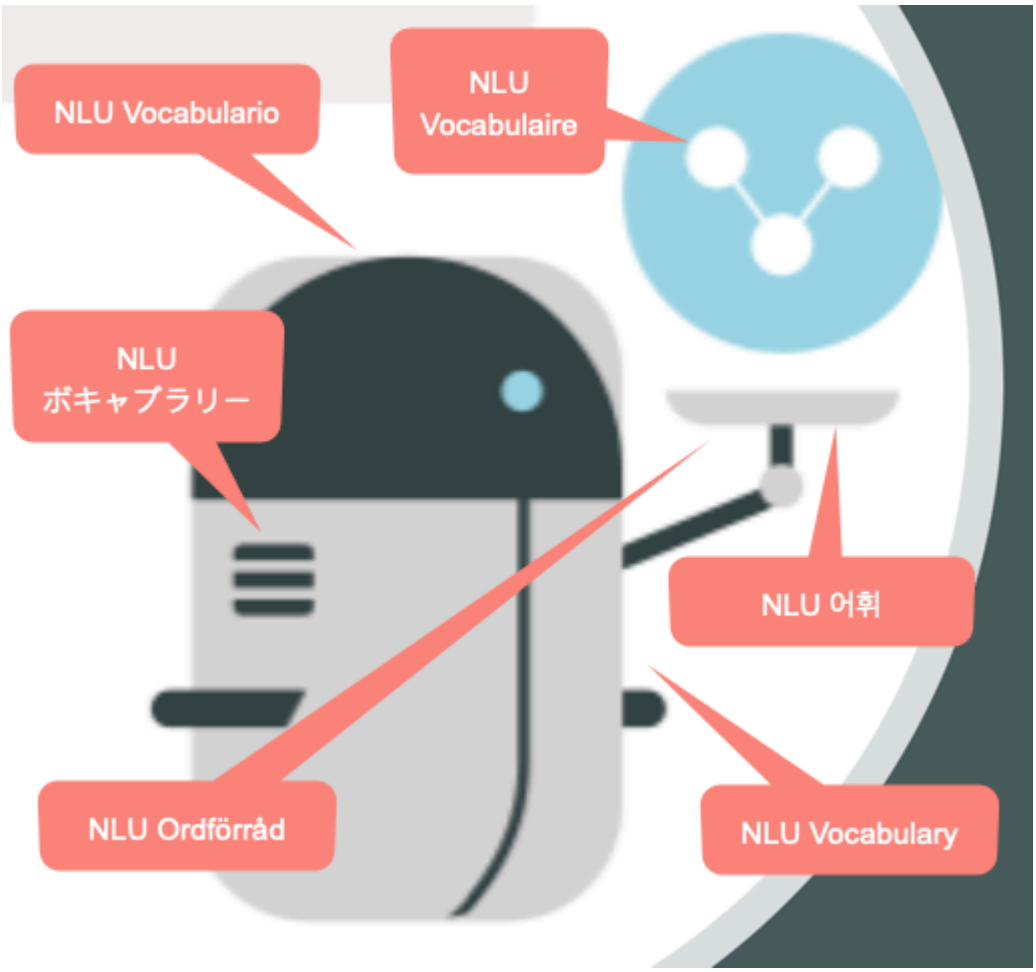
- Expressions régulières Java
- Testeur d'expression régulière Java
- Modèle (Java Platform SE7)
- Abréviations de correspondance Regex Java

Vocabulaire NLU

Utilisez NLU des éléments de vocabulaire pour aider le système à reconnaître les différentes façons dont les utilisateurs expriment leurs demandes. Utilisez des sources de vocabulaire pour aider le système à reconnaître les objets dans les tables ou les listes, tels que les noms de salles de conférence ou les éléments de catalogue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

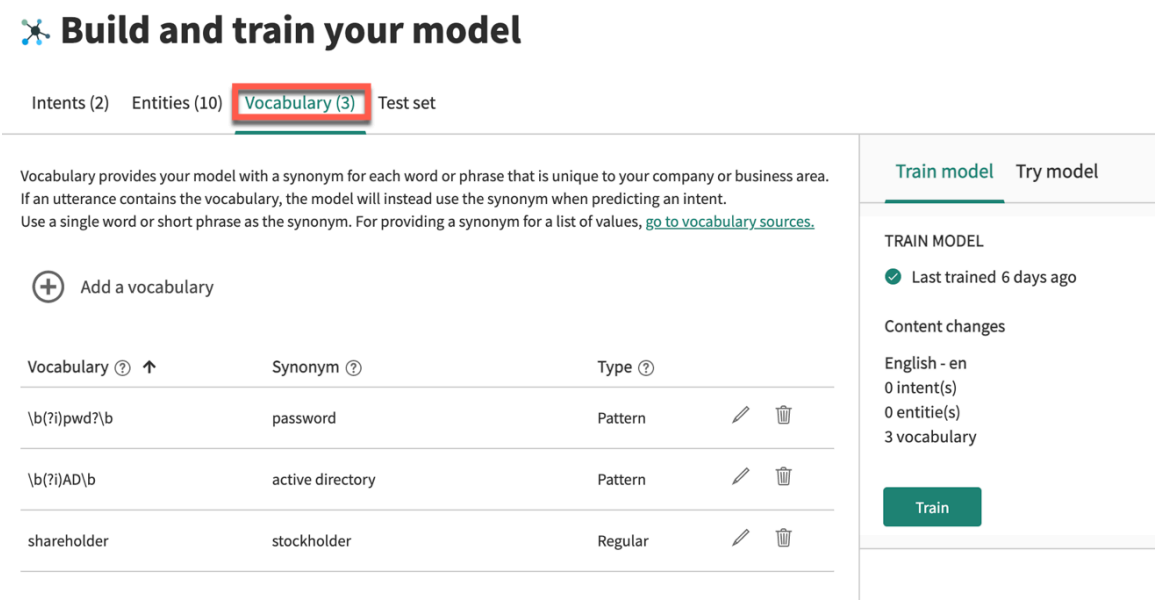


Utilisation du vocabulaire et contexte

Le vocabulaire aide votre modèle avec les différents mots et expressions qu'il peut rencontrer de la part de vos utilisateurs. Comme les humains ne sont pas des ordinateurs, ils peuvent trouver différentes façons de dire la même chose. Par exemple, si un utilisateur saisit un acronyme plutôt que la phrase complète, le système peut être en mesure de prédire l'intention correcte en utilisant le contexte dans l'énoncé. Toutefois, en définissant l'acronyme avec un élément de vocabulaire, vous augmentez le niveau de confiance du modèle et sa capacité à prédire correctement les intentions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les éléments de vocabulaire couvrent les différents mots ou expressions qui peuvent apparaître dans les énoncés. Les éléments de vocabulaire sont mappés aux synonymes que vous fournissez pour la prédiction d'intention. Cela aide le système à reconnaître les différentes façons dont vos utilisateurs expriment leurs demandes, tout en garantissant la cohérence, la confiance et l'exactitude des prédictions.

Types d'éléments de vocabulaire

NLU fournit les types de vocabulaire suivants que vous pouvez utiliser pour créer et configurer un élément de vocabulaire.

Type	Définition
Régulier	Mot ou expression peu connu, tel qu'un terme ou un acronyme spécifique à une entreprise ou à un secteur. Le vocabulaire régulier n'est pas sensible à la casse, de sorte que toutes les variations de casse seront capturées par le vocabulaire que vous créez. Consultez Créer un élément de vocabulaire régulier.
Schéma	Expression régulière (regex) qui peut capturer des formats spécifiques tels que des adresses e-mail et des numéros de téléphone. Consultez Créer un élément de vocabulaire de modèle.

Sources de vocabulaire

Vous pouvez également utiliser des sources de vocabulaire pour couvrir divers objets que vos utilisateurs peuvent demander. Les éléments de vocabulaire et les sources de vocabulaire diffèrent dans leur utilisation :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Utilisez un élément de vocabulaire pour un mot, une phrase ou un modèle individuel qui peut facilement être mappé à un synonyme unique pour le modèle à utiliser.
- Utilisez une source de vocabulaire pour référencer une table ou une ServiceNow liste afin que les valeurs puissent toutes être remplacées par le synonyme unique que vous définissez. Les sources de vocabulaire peuvent être réutilisées dans tous vos modèles NLU.

Utilisez des sources de vocabulaire lorsque vos énoncés utilisateur font référence à des objets d'un ensemble. Les sources peuvent être référencées à partir d'une liste de valeurs d'une ServiceNow table ou d'une liste statique que vous définissez, telle qu'une liste d'éléments de catalogue ou de salles de conférence. Une fois que vous avez créé et enregistré ces sources, vous pouvez utiliser le symbole @ pour les spécifier dans les énoncés de formation. Vous pouvez également utiliser ces sources comme valeurs d'entité.

Par exemple, supposons que vous ayez déjà une liste de toutes les salles de conférence pour votre bureau. Vous pouvez créer une source de vocabulaire pour référencer cette liste plutôt que de taper chaque nom de salle de conférence dans les énoncés de formation de votre intention.

Pour créer des sources de vocabulaire, reportez-vous à Créer une source de vocabulaire de table et Créer une source de vocabulaire de liste.

Utilisation du vocabulaire par rapport à une intention

Voici un exemple de la façon dont une intention peut interagir avec le vocabulaire dans ses exemples d'énoncés.

Remarque :
Dans le vocabulaire NLU, le synonyme remplace le vocabulaire qui apparaît dans l'énoncé.

Intention : OrderSoftware

Énoncé	Problème et solution
« J'ai besoin d'accéder à SFCRM »	• Problème : le système ne reconnaît pas l'acronyme *sfcrm* et ne peut donc pas prédire avec précision l'intention. • Solution : ajoutez *sfcrm* comme élément de vocabulaire régulier et fournissez un synonyme tel que *logiciel CRM*.
« Je dois installer Word »	• Problème : Le terme *mot* est très courant et n'indique pas nécessairement un produit logiciel. Le terme *install* peut fournir un contexte utile, mais le score de confiance peut être trop faible pour prédire l'intention *d'OrderSoftware* . • Solution : créez un élément de vocabulaire de modèle avec une regex pour *Word* en majuscule, afin que le système puisse le reconnaître comme un produit logiciel. Cette contrainte supplémentaire augmente la probabilité de prédiction de l'intention *OrderSoftware* . **Remarque :** Pour extraire le nom du logiciel spécifique à utiliser dans une rubrique de conversation d'Agent virtuel, annotez-le en tant qu'entité dans l'énoncé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez un mot unique ou une courte phrase comme synonyme pour de meilleurs résultats. Vous pouvez mapper plusieurs éléments de vocabulaire à un synonyme. Ne mappez pas un élément de vocabulaire à plusieurs synonymes.

Pour plus de contexte et d'exemples, reportez-vous à la section Créer une intention NLU.

Un exemple Regex pour un élément de vocabulaire de modèle

Supposons que vous souhaitiez utiliser un élément de vocabulaire pour identifier l'acronyme *IT* et le mapper au synonyme *technologie de l'information*.

Les éléments de vocabulaire réguliers sont insensibles à la casse par défaut. Cela signifie qu'un élément de vocabulaire régulier correspondrait à la fois à l'acronyme *IT* et au mot commun *it*. Vous décidez donc d'utiliser un élément de vocabulaire de modèle.

Le modèle regex que vous pouvez utiliser est `\bIT\b`. Le `\b` est un marqueur de limite de mot. Cela garantit que le modèle ne correspondra pas à *ITSM* ou *JIT*, par exemple. La sensibilité à la casse par défaut des éléments de vocabulaire de modèle signifie que `\bIT\b` ne correspond pas au mot commun *it*.

Détails regex : Vous pouvez désactiver la sensibilité à la casse dans un modèle à l'aide de `(?i)`. Vous pouvez terminer ce mode en utilisant un signe moins comme dans `(?-i)`. Par exemple, `(?i)te(?-i)st` doit correspondre à la fois *à test* et *TEst*, mais pas *à teST* ou *TEST*.

Pour plus d'informations, consultez Utilisation d'expressions régulières dans les entités.

Information associée

Créer une intention NLU

Créer un élément de vocabulaire régulier

Ajoutez un mot ou une expression que vos utilisateurs peuvent utiliser et associez cet élément de vocabulaire à un synonyme. Votre modèle utilise le synonyme lors de la prédiction d'intention.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension NLU Core, le module d'extension Modèle commun et Intelligence prédictive le Console NLU module d'extension sont tous installés et activés sur votre instance.
- Créez ou utilisez un modèle existant NLU pour Agent virtuel Recherche IA.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou administrateur. L'éditeur doit être affecté au modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments de vocabulaire habituels fournissent au modèle un synonyme pour les mots ou les phrases que vos utilisateurs peuvent utiliser dans un énoncé. Le modèle utilise le synonyme pour remplacer le vocabulaire lors de la prédiction de l'intention. Utilisez un seul mot pour le synonyme lorsque cela est possible.

Les éléments de vocabulaire réguliers sont insensibles à la casse par défaut. Si vous devez créer un élément de vocabulaire sensible à la casse, utilisez un élément de vocabulaire de modèle. Pour plus d'informations, consultez Créer un élément de vocabulaire de modèle.

Remarque :
Choisissez un synonyme qui est un mot courant dans la même langue que votre modèle.

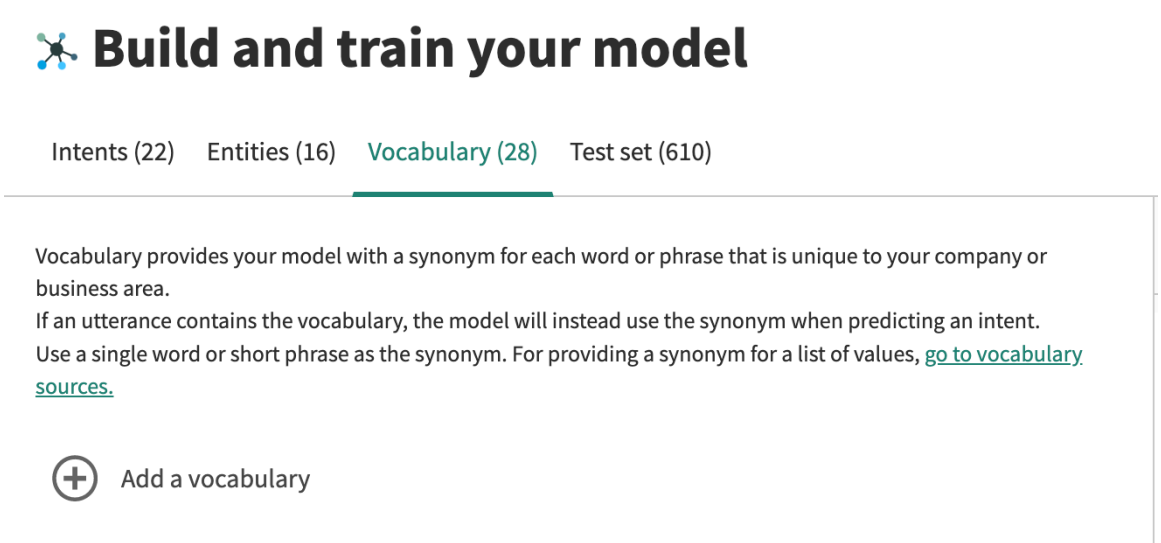
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans cet exemple de scénario, vous ajoutez un élément de vocabulaire pour le mot *informations d'identification*. Supposons que vos utilisateurs peuvent utiliser *des informations d'identification* pour se référer à leur *mot de passe*. En créant un élément de vocabulaire, vous pouvez vous assurer que le système prédit correctement l'intention d'un énoncé tel que *réinitialiser mes informations d'identification*.

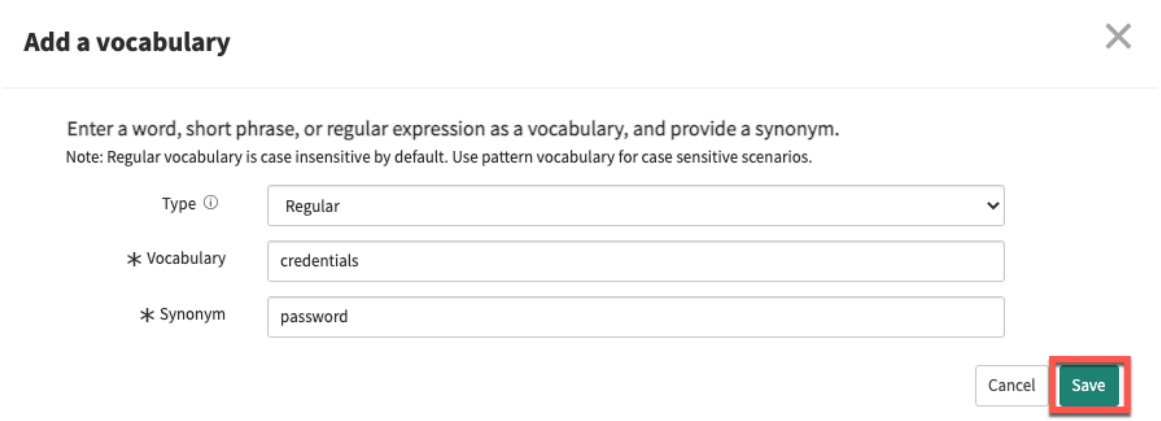
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet correspondant à l'application de votre modèle, puis sélectionnez le nom de votre modèle.
3. Dans l'onglet Détails du modèle de la vue d'ensemble du modèle, sélectionnez la carte de **vocabulaire** .
4. Dans l'onglet Vocabulaire, sélectionnez **Ajouter un vocabulaire**.



5. Dans la fenêtre **Ajouter un vocabulaire** , sélectionnez **Régulier** comme type.
6. Ajoutez un mot ou une expression de vocabulaire que vos utilisateurs peuvent utiliser, puis ajoutez le synonyme que le modèle doit utiliser pour la prédiction d'intention.

   Dans cet exemple de procédure, ajoutez les *informations d'identification* comme vocabulaire et le *mot de passe* comme synonyme.



7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Pour déployer votre nouvel élément de vocabulaire, formez et publiez à nouveau votre modèle.

Ajoutez plus d'éléments de vocabulaire pour améliorer la couverture et la précision du modèle.

Créer un élément de vocabulaire de modèle

Utilisez le codage d'expression régulière (regex) pour établir un format de modèle pour les éléments de vocabulaire tels que les adresses e-mail, les numéros de téléphone et les conventions de dénomination d'enregistrements. Vous pouvez créer vos propres modèles pour les données de vocabulaire de votre instance.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension NLU Core, le module d'extension Modèle commun et Intelligence prédictive le Console NLU module d'extension sont tous installés et activés sur votre instance.
- Créez ou utilisez un modèle existant NLU pour Agent virtuel Recherche IA.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou administrateur. L'éditeur doit être affecté au modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments de vocabulaire de modèle utilisent des expressions régulières (regex) pour trouver des variations de mots et d'expressions dans les énoncés de vos utilisateurs. Le modèle mappe ensuite ces variations au synonyme que vous fournissez. Le synonyme est utilisé lors de la prédiction d'intention.

Dans cet exemple de scénario, vous avez créé un NLU Agent virtuel modèle pour les demandes liées à l'authentification. Pour faire référence à l'authentification multifacteur, vos utilisateurs utilisent souvent « MFA », « mfa » ou « authentification MFA ». Vous pouvez fournir un modèle pour couvrir ces variations. Elles sont remplacées par le synonyme correspondant *d'authentification multifacteur* lors de la prédiction d'une intention.

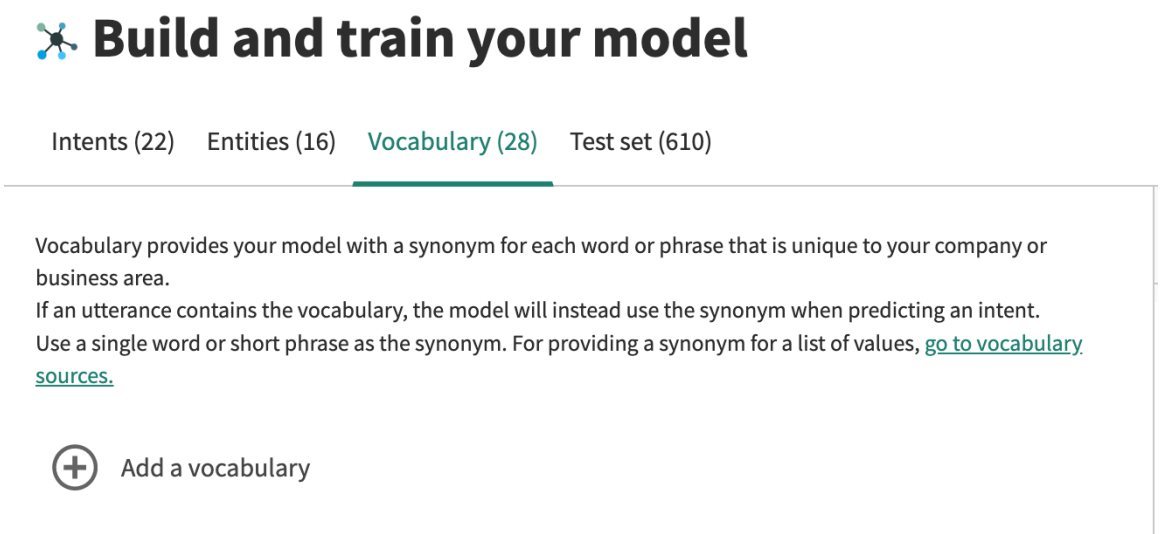
Voir Utilisation d'expressions régulières dans les entités pour plus de détails sur les expressions régulières.

Procédure

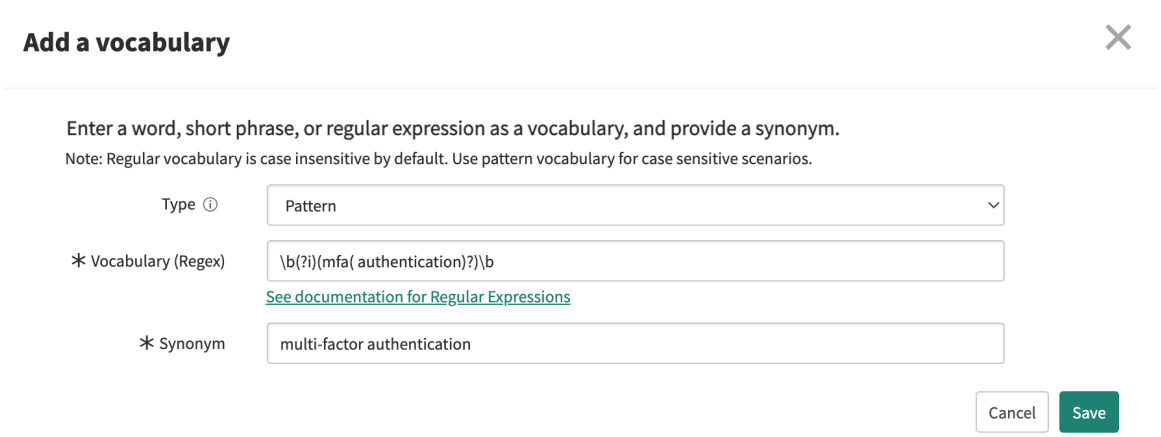
1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet correspondant à l'application de votre modèle, puis sélectionnez le nom de votre modèle.
3. Dans l'onglet Détails du modèle, sélectionnez la carte de **vocabulaire** .
4. Cliquez sur **Ajouter un vocabulaire**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Dans le champ **Type** de la fenêtre **Ajouter un vocabulaire** , sélectionnez **Modèle**.
6. Ajoutez une expression régulière qui couvre des mots ou des phrases dans les énoncés de vos utilisateurs, et un synonyme que le modèle utilise pour prédire l'intention.
   Dans cet exemple, l'expression régulière couvre plusieurs variantes de « authentification MFA ».



7. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Résultat: L'élément de vocabulaire de votre modèle s'affiche dans la section Vocabulaire de votre écran Modèle. Chaque fois que l'énoncé d'un utilisateur contient l'une des variantes orthographiques, le système reconnaît la signification comme une *authentification multifacteur*, dans cet exemple.

Information associée

Vocabulaire NLU

Utilisation d'expressions régulières dans les entités

Créer une source de vocabulaire de liste

Créez une liste de mots ou d'expressions qui servira de source de vocabulaire. Les valeurs de la source de liste sont remplacées par le synonyme si elles sont détectées dans un énoncé de l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension NLU Core, le module d'extension Modèle commun et Intelligence prédictive le Console NLU module d'extension sont tous installés et activés sur votre instance.
- Rôle requis : admin, nlu_admin ou nlu_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

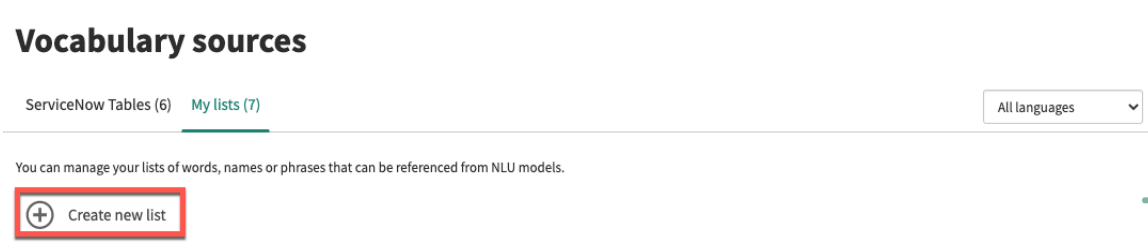
La création d'une source de vocabulaire de liste permet à vos modèles d'interpréter toutes les valeurs alternatives et réelles de la liste si elles apparaissent dans un énoncé utilisateur. Le modèle interprète ces valeurs comme le synonyme que vous fournissez lors de la prédiction d'une intention.

Remarque :
Lors de la prédiction d'intention, le synonyme que vous fournissez remplace la valeur. Lors de la prédiction d'entité, la valeur réelle est utilisée en tant qu'entité si la valeur réelle ou l'une des autres valeurs est détectée dans l'énoncé.

Dans cet exemple de procédure, vous créez une source de vocabulaire de liste pour les salles de réunion de votre entreprise. Vous ajoutez les noms des salles et des alternatives que vos utilisateurs peuvent appeler. Une fois la liste créée, vous l'ajoutez à un énoncé dans une intention pour le modèle. Le modèle interprète l'intention (par exemple, #BookMeetingRoom) et utilise le nom que l'utilisateur a saisi en tant qu'entité (par exemple, Everest).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Sources de vocabulaire**.
2. Cliquez sur l'onglet **Mes listes** .
3. Cliquez sur **Créer une liste**.



4. Dans la fenêtre **Créer une nouvelle liste à laquelle se référer** , configurez les champs.

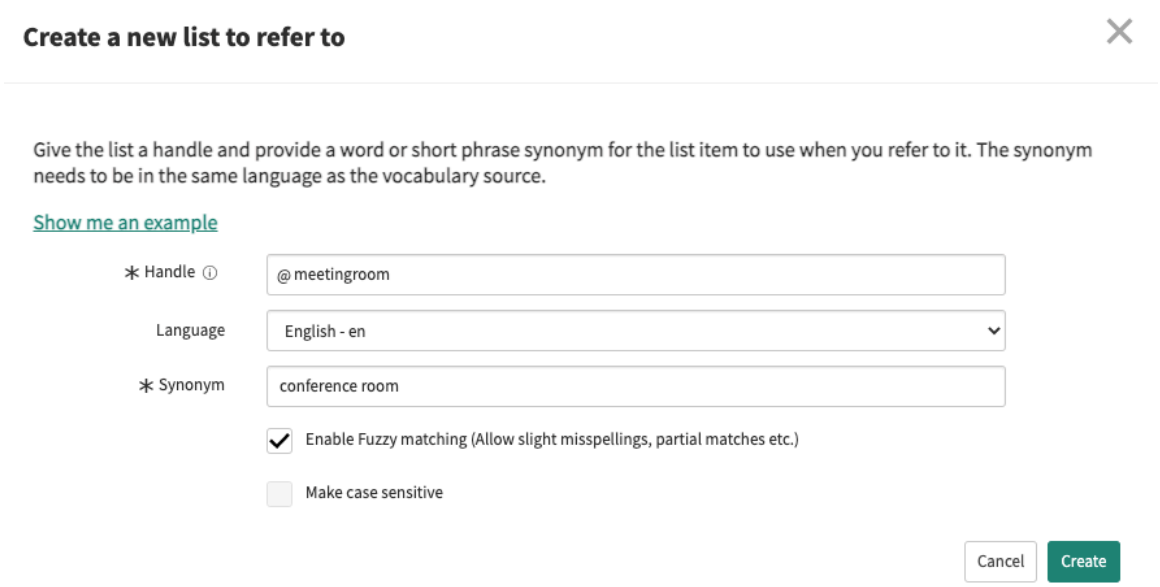
Champ	Description
Pseudo	Nom de la source de vocabulaire. Utilisé pour faire référence à dans un énoncé.
Langue	Langue de la source de vocabulaire. Le synonyme doit être dans la même langue.
Synonyme	Mot ou expression que le modèle utilise pendant la prédiction d'intention. Choisissez un mot courant dans la même langue que votre modèle.
Activer la correspondance approximative	Cochez cette case si vous souhaitez que les éléments de la liste correspondent lorsqu'un énoncé de l'utilisateur comporte de légères fautes d'orthographe.
Sensible à la casse	Cochez cette case pour que les valeurs de la liste soient sensibles à la casse. Les énoncés avec des casses incorrectes ne correspondront pas.

Traduction automatique

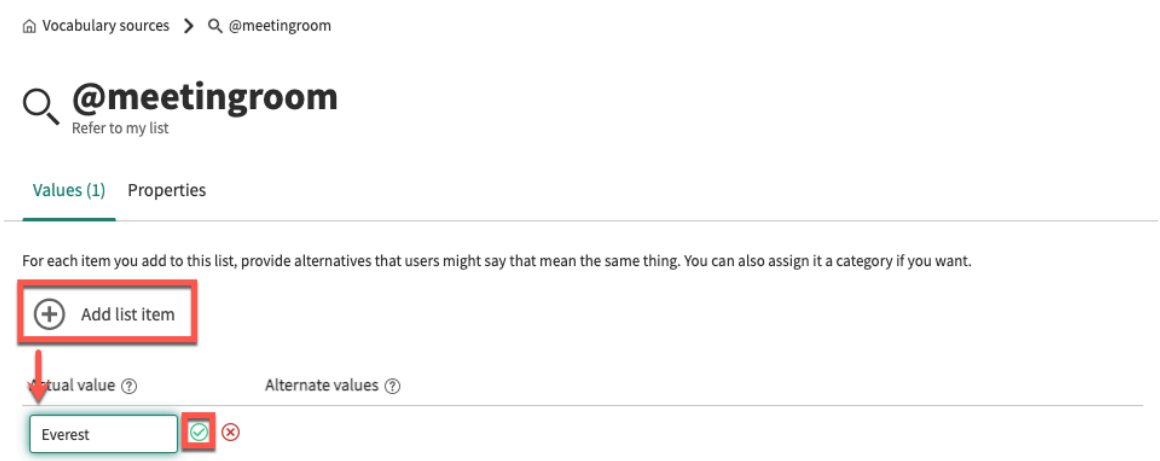
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour cet exemple, utilisez les configurations suivantes :

- **Poignée** : @meetingroom
- **Langue** : Anglais - en
- **Synonyme** : salle de réunion
- **Activer la correspondance approximative** : cochez la case.
- **Sensible à la casse** : laissez la case vide.



5. Cliquez sur **Créer**.
   Le brouillon de la source de vocabulaire de votre liste s'affiche dans la section *Mes listes* de l'écran *Sources de vocabulaire* .
6. Cliquez sur le nom de la source de vocabulaire de la liste.
7. Cliquez sur **Ajouter un élément de liste**.
8. Entrez une valeur pour la liste, puis cliquez sur la coche verte.



Dans cet exemple, vous entrez dans Everest.

9. Double-cliquez sur la zone sous **Valeurs alternatives** pour ajouter des alternatives séparées par une virgule.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



10. Formez le modèle pour rendre la source de vocabulaire de liste disponible.

Que faire ensuite

Ajoutez le reste des noms de salles de pause et des alternatives.

Vous devez reformer le modèle après la mise à jour d'une source de vocabulaire de liste. Pour plus d'informations, consultez Former et essayer votre modèle NLU.

Ensuite, vous pouvez utiliser la source de vocabulaire de liste lors de l'annotation d'un énoncé de formation. Utilisez le symbole @ avec la poignée pour vous référer à cette source de vocabulaire.

Créer une source de vocabulaire de table

Utilisez les valeurs d'une ServiceNow table comme source de vocabulaire. Vos Compréhension du langage naturel modèles (NLU) utilisent le synonyme que vous avez fourni pour interpréter les énoncés qui contiennent des valeurs des champs sources choisis de la table.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension NLU Core, le module d'extension Modèle commun et Intelligence prédictive le Console NLU module d'extension sont tous installés et activés sur votre instance.
- Rôle requis : admin ou nlu_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez une ServiceNow table à utiliser comme source de vocabulaire. Sélectionnez un ou plusieurs champs sources de la table. Ensuite, fournissez un synonyme à utiliser par le modèle lors de l'interprétation des énoncés qui contiennent des valeurs de la table. Notez que le champ **Référence** n'est pas pris en charge en tant que champ source.

Lorsque vous créez et synchronisez une source de vocabulaire de table, les valeurs de la table de votre instance sont extraites et une source de vocabulaire est créée dans le NLU service. Pour plus d'informations sur le service, consultez Mises NLUà jour du service NLU.

Remarque :
Vous ne devez pas créer plusieurs sources de vocabulaire qui référencent la même table et les mêmes champs. Créez une seule source de vocabulaire (et fournissez un synonyme) pour la table et les champs particuliers que vous souhaitez référencer dans le modèle. Sinon, cela créerait une confusion dans le modèle et interférerait avec la qualité de la prédiction.

Dans cet exemple de procédure, vous souhaitez que vos modèles soient capables d'interpréter les énoncés avec les emplacements. La ServiceNow table d'emplacement (cmn_location) contient déjà des informations concernant les emplacements importants. Vous configurez la table d'emplacement à utiliser comme source de vocabulaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Sources de vocabulaire**.
2. Cliquez sur **Tables ServiceNow**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

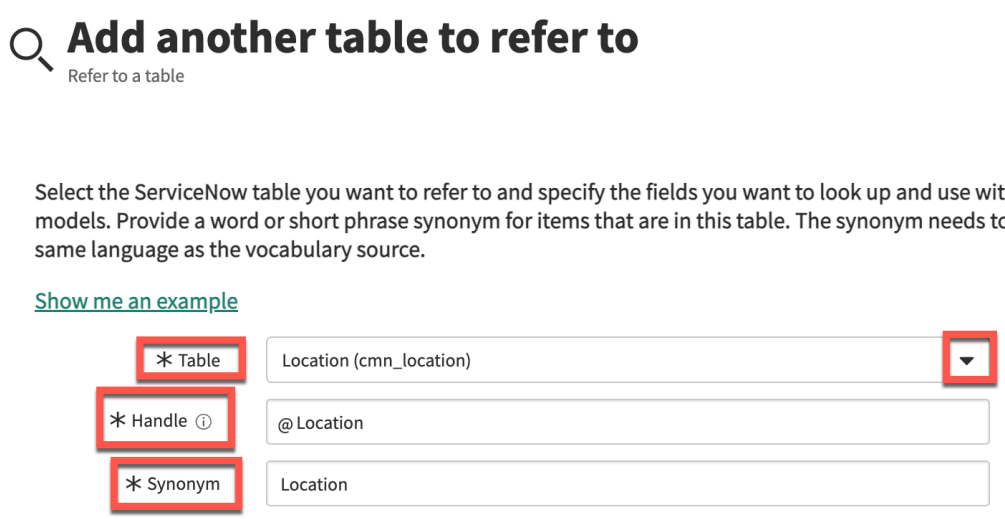
3. Cliquez sur **Ajouter une autre table**.
4. Sur la page Ajouter une autre table à laquelle se référer, configurez les champs.

   a. Sélectionnez la table, le handle et le synonyme de la table.

   Dans cet exemple, utilisez les configurations suivantes :

   - **Table** : Sélectionner **un emplacement (cmn_location).**
   - **Poignée** : Utilisez la poignée générée par le système, *@Location*.
   - **Synonyme** : utilisez le synonyme généré par le système, *Emplacement*. Vous pouvez mettre à jour cette valeur pour vous assurer qu'il s'agit d'un synonyme pour chaque élément individuel de la source de vocabulaire.

   Remarque :
   Choisissez un synonyme qui est un mot courant dans la même langue que votre source de vocabulaire.



   b. Sélectionnez les champs auxquels vous voulez vous référer à partir de la table source.

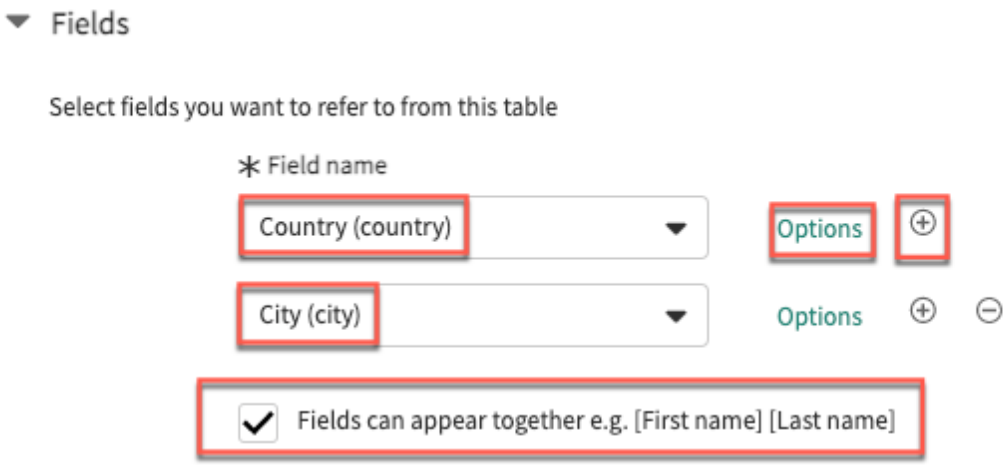
   Remarque :
   Pour ajouter plusieurs champs, sélectionnez l'icône plus.

   Dans cet exemple, utilisez les configurations suivantes :

   - **Nom de champ** : sélectionnez les champs **Pays (pays)** et **Ville (ville).**
   - **Options** : cliquez sur **Options**, puis cochez la case **Utiliser ce champ pour rechercher des valeurs** pour les deux valeurs de **nom de champ** . En cochant la case, un nom de pays ou un nom de ville peut être utilisé dans un énoncé pour trouver un enregistrement dans la source de vocabulaire. Vous pouvez également utiliser plusieurs valeurs séparées par des virgules dans ce champ, par exemple, si votre colonne de ville a plusieurs noms, tels que NYC, New York et New York City.
   - **Les champs peuvent s'afficher ensemble** : laissez la case vide. Ce champ est généralement utilisé dans un NLU modèle de recherche, où les utilisateurs peuvent entrer des mots les uns à côté des autres dans un énoncé pour trouver un enregistrement. Par exemple, vous pouvez saisir Pierre Développement lors de la recherche d'un employé nommé Pierre qui travaille dans l'équipe de développement, où **Nom** et **Équipe** sont deux champs dans la table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



c. Configurez les options avancées.

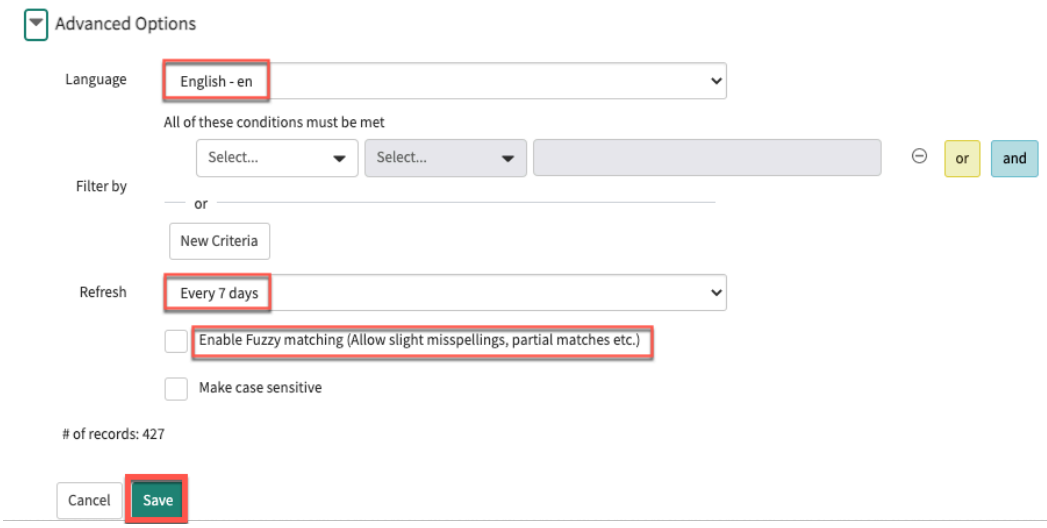
Dans cet exemple, utilisez les configurations suivantes :

- **Langue** : Sélectionnez **l'anglais - en**.
- **Filtrer par** : vous pouvez utiliser le générateur de conditions pour filtrer les valeurs de la table source pour la source de vocabulaire. Laissez vide pour ce scénario.
- **Actualiser** : sélectionnez **Tous les 7 jours**. En sélectionnant cette option, vous configurez le système pour qu'il obtienne de nouvelles valeurs de la table tous les sept jours. Vous pouvez choisir différentes options d'actualisation en fonction de la fréquence de mise à jour de la table source.
- **Activer la correspondance approximative** : si vous cochez cette case, un enregistrement peut être mis en correspondance même si un énoncé contient un mot ou une partie de mot légèrement mal orthographié. Par exemple, lorsque vous recherchez une ville telle que Kansas City, vous pouvez entrer Kansas City ou simplement Kansas, et le système sera toujours en mesure de correspondre à l'enregistrement correct de l'emplacement. La correspondance approximative peut renvoyer de fausses correspondances dans certains cas. Utilisez la correspondance floue avec parcimonie et testez votre modèle avant de l'utiliser.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Rendre sensible à la casse** : si vous n'activez pas la correspondance approximative, vous pouvez cocher cette case pour que les valeurs de la table source soient sensibles à la casse. Si un énoncé n'utilise pas les bons cas, le modèle ne prédit pas l'intention.



5. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Résultat: La source **de vocabulaire de** votre table @Location apparaît sur l'écran Sources de vocabulaire, où elle commence à se synchroniser avec sa table source.

6. Si la synchronisation ne démarre pas immédiatement, sélectionnez l'icône **Recherche de synchronisation** à l'extrême droite pour synchroniser les données de la table source avec le NLU service.
   Résultat: Une fois la synchronisation terminée, vous pouvez utiliser la source de vocabulaire dans vos modèles. Vous n'avez pas besoin de reformer le modèle après la mise à jour d'une source de vocabulaire de table.

Que faire ensuite

Ajouter une source de vocabulaire à un modèle en annotant un énoncé. Utilisez le symbole @ lors de l'ajout d'un exemple d'énoncé à une intention.

Synchroniser une source de vocabulaire de table

Synchronisez les sources de vocabulaire de votre table pour obtenir les derniers changements apportés à la ServiceNow table source. La synchronisation de vos sources de vocabulaire garantit que vos NLU modèles disposent des valeurs les plus récentes lors de la prédiction des intentions.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension NLU Core, le module d'extension Modèle commun et Intelligence prédictive le Console NLU module d'extension sont tous installés et activés sur votre instance.
- Rôle requis : admin ou nlu_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous référencez une source de vocabulaire dans un énoncé, il extrait les valeurs au moment de la formation du modèle. Toutefois, si les valeurs de table changent au fil du temps, le modèle fait toujours référence aux valeurs de la dernière session d'entraînement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez sélectionner une planification pour actualiser automatiquement les valeurs de vocabulaire utilisées par NLU. Ce calendrier peut être modifié ultérieurement. Pour plus d'informations, consultez Créer une source de vocabulaire de table.

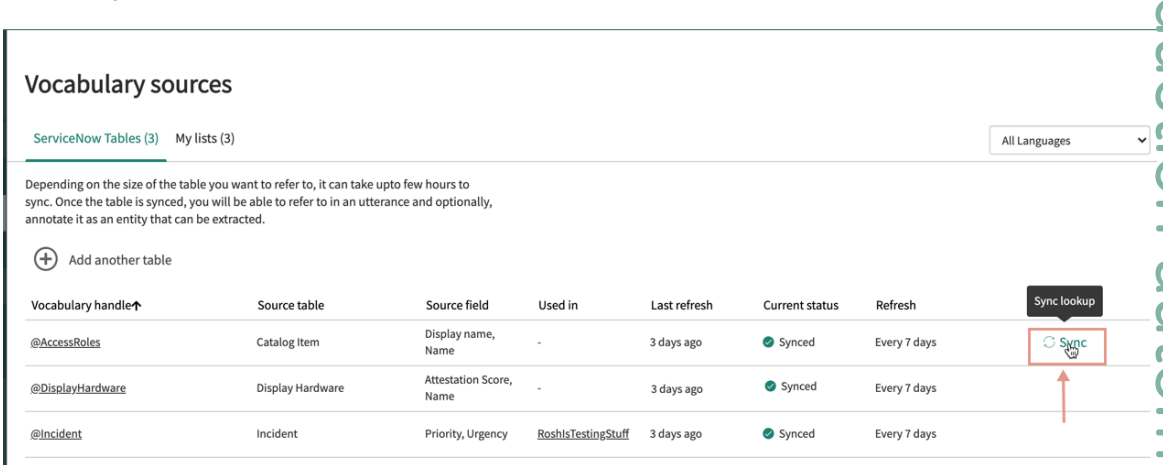
Vous pouvez également synchroniser manuellement une source de vocabulaire de table, par exemple avant l'entraînement du modèle.

Remarque :
Si un énoncé fait référence à une source de vocabulaire de table qui n'a jamais été synchronisée, le modèle ne parvient pas à se former. Vérifiez l'état actuel de la source de vocabulaire et synchronisez-la manuellement si **jamais synchronisée**.

Dans l'exemple de scénario suivant, vous synchronisez manuellement la source de vocabulaire *@AccessRoles* à la table Élément de catalogue.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Sources de vocabulaire**.
2. Dans l'onglet ServiceNow Tables, pointez juste à droite de la colonne **Actualiser** pour appeler l'icône de **recherche de synchronisation** .



3. Sélectionnez **Synchroniser**.
   La source de vocabulaire démarre la synchronisation.

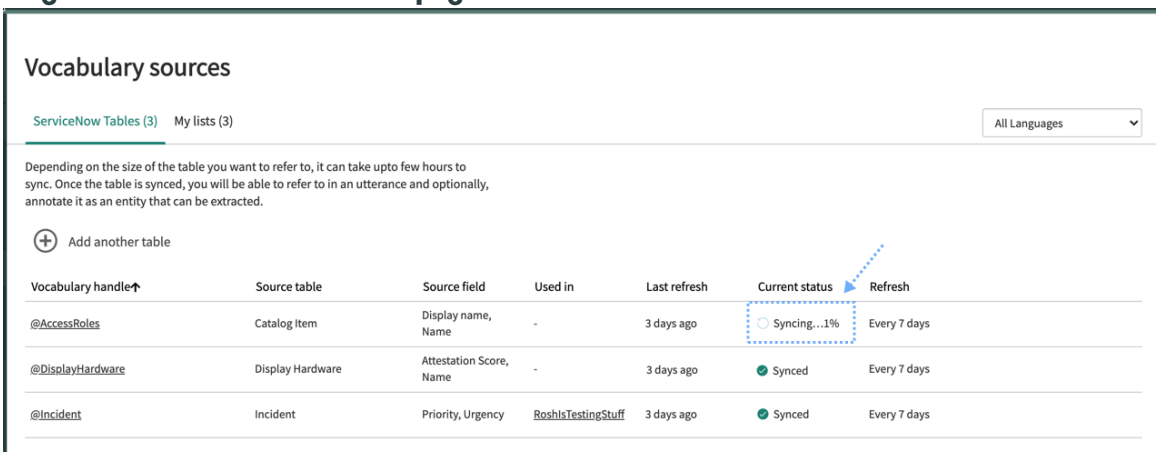
Que faire ensuite

L'opération de synchronisation peut prendre un certain temps, en fonction de la taille de la table source.

Traduction automatique

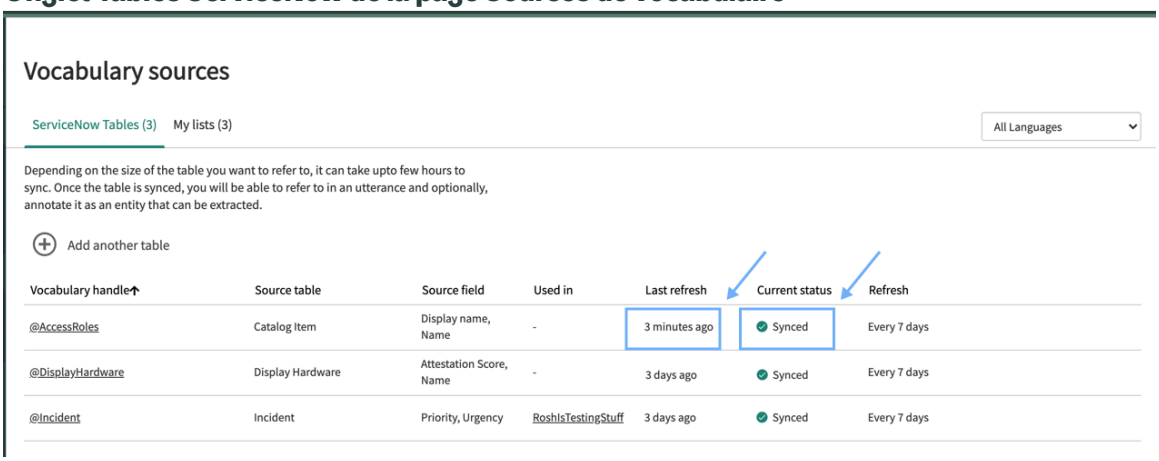
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Tables ServiceNow de la page Sources de vocabulaire



Les valeurs des colonnes *Dernière actualisation* et *État actuel* reflètent l'état actuel de la source de vocabulaire.

Onglet Tables ServiceNow de la page Sources de vocabulaire



Procédez à la formation de votre modèle. Pour plus d'informations sur la formation des modèles, reportez-vous à la section Former et essayer votre modèle NLU.

Pour plus d'informations sur les erreurs lors de la synchronisation d'une source de vocabulaire de table, reportez-vous à l'article KB1588239 dans la section Now Support Base de connaissances.

Information associée

Créer une source de vocabulaire de table

Vocabulaire prédéfini

Utilisez ServiceNow® un vocabulaire prédéfini pour les termes logiciels et matériels afin que le système reconnaisse leurs multiples variations dans les énoncés.

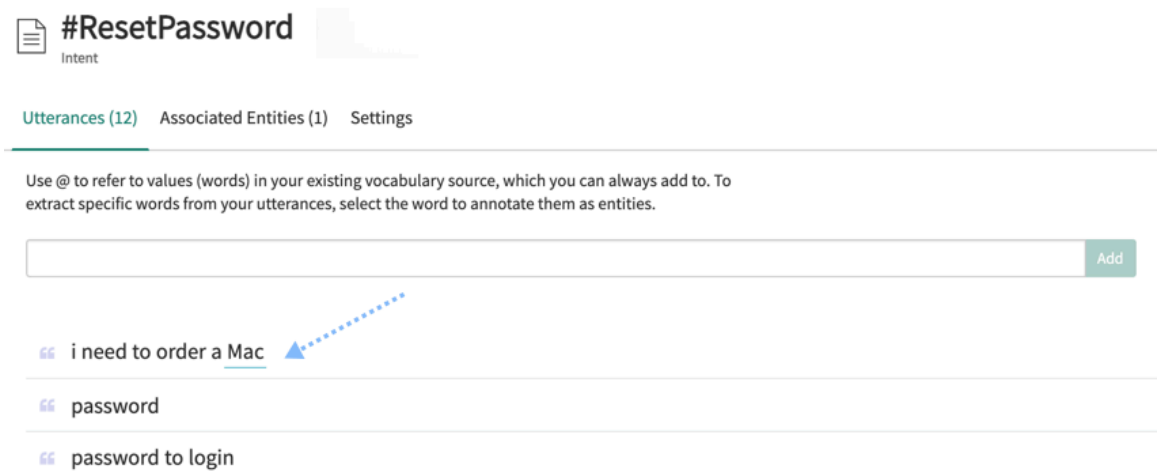
Vos Compréhension du langage naturel modèles contiennent des paramètres de vocabulaire prédéfinis que vous pouvez utiliser lors de l'ajout d'un exemple d'énoncé. Le vocabulaire fournit des définitions pour les termes logiciels et matériels, qu'ils soient exprimés en argot ou en usage professionnel. Le vocabulaire peut également reconnaître les fautes d'orthographe des produits.

Par exemple, pour l'un de vos exemples d'énoncés, vous saisissez `Je dois commander un Mac`. Lorsque le système reconnaît un élément de vocabulaire prédéfini, le terme est recouvert d'une ligne bleue.

Traduction automatique

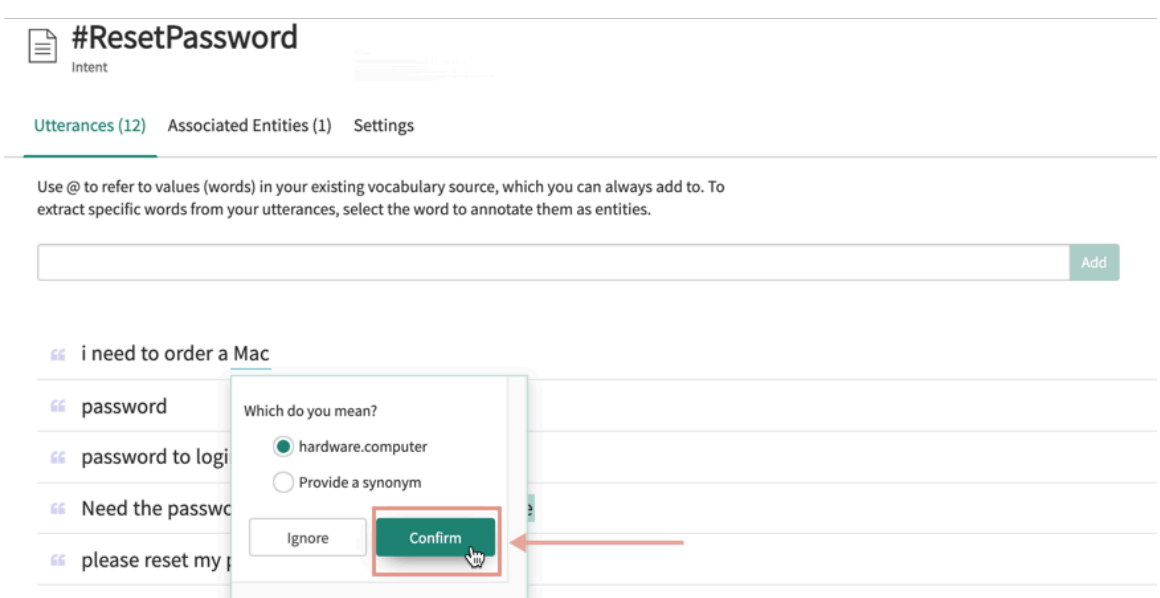
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Énoncé de la page Détails de l'intention



Lorsque vous cliquez sur le mot, une fenêtre s'affiche avec deux options à choisir pour le mot :

- Une définition suggérée prédéfinie pour le mot
- Une option pour ajouter un synonyme



Si vous sélectionnez la première option et cliquez sur **Confirmer**, le système utilise la définition suggérée prédéfinie et la ligne bleue disparaît.

Si vous sélectionnez la deuxième option, entrez un synonyme pour le mot et cliquez sur **Confirmer**, le mot et le synonyme sont ajoutés au vocabulaire du modèle.

Si vous sélectionnez l'une des deux options et cliquez sur **Ignorer**, la ligne bleue disparaît et le mot reste tel qu'il était précédemment.

Création et gestion de jeux de tests

Utilisez le jeu de tests par défaut de votre NLU modèle pour tester les performances et la précision du modèle. Gérez votre jeu de tests au fil du temps en créant ou en mettant à jour son contenu dans le Console NLU.

Vidéo intégrée : Gestion des jeux de tests dans Console NLU

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

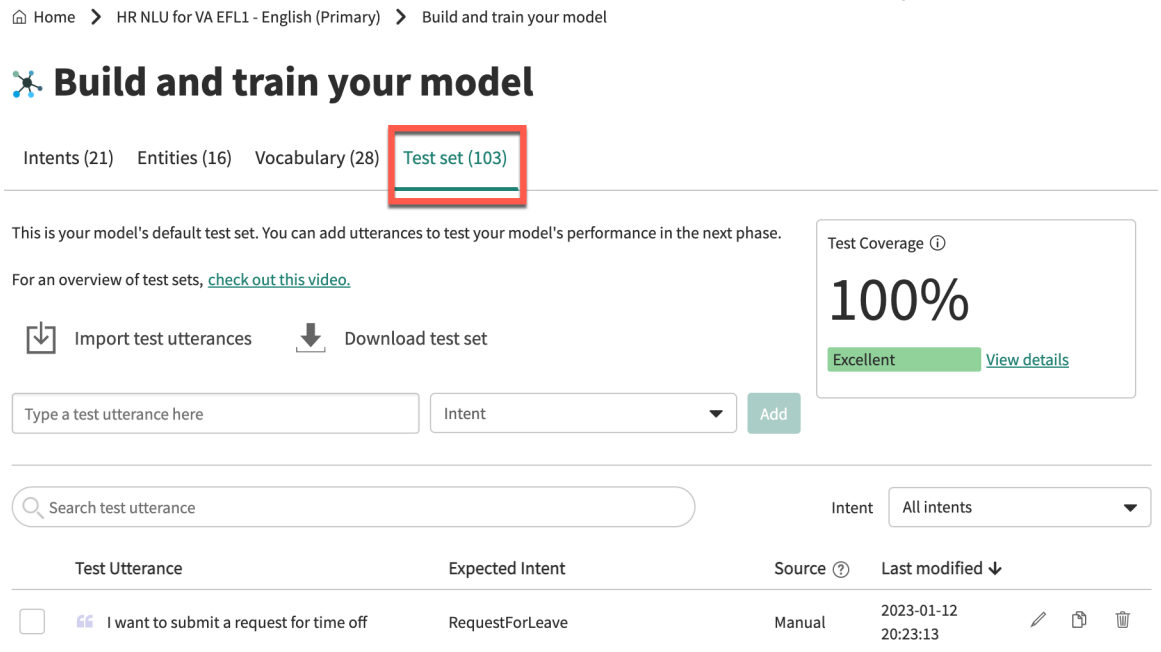
Remarque :
Pour tester votre modèle, installez l'application ServiceNow® StoreConsole NLU - Fonctionnalités avancées. Pour plus d'informations, consultez Installer Console NLU : fonctionnalités avancées.

Lorsque vous créez un NLU modèle pour Agent virtuel ou Recherche IA, un jeu de tests par défaut est créé et associé au modèle. Vous pouvez utiliser le jeu de tests par défaut pour évaluer les performances du modèle. Initialement, le jeu de tests est vide, prêt à être rempli avec votre contenu.

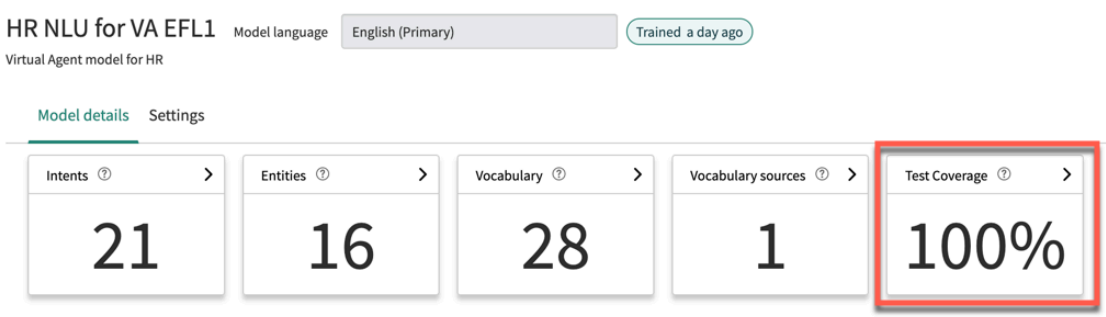
Accéder à votre jeu de tests par défaut

Accédez à votre jeu de tests par défaut avec l'une des méthodes suivantes.

- Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**. Sélectionnez l'onglet de l'application de votre modèle, puis le nom de votre modèle dans la liste. Sur la page de vue d'ensemble du modèle, recherchez la carte **Créer et former votre modèle** , puis sélectionnez son bouton **Afficher la phase** . Sélectionnez ensuite l'onglet **Jeu de tests** .



- Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**. Sélectionnez l'onglet de l'application de votre modèle, puis le nom de votre modèle dans la liste. Sur la page de vue d'ensemble du modèle, sélectionnez la vignette **Couverture de test** .



- Accédez à la **Tous** > **Test de lot pour modèles multiples** > **Jeux de tests** onglet. Trouvez le nom de votre modèle. Les jeux de tests par défaut sont étiquetés **par défaut**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter du contenu à votre jeu de tests par défaut

Ajoutez des énoncés et leurs intentions attendues pour créer et gérer votre jeu de tests au fil du temps. Vous pouvez ajouter du contenu au jeu de tests par défaut avec les méthodes suivantes :

- Ajoutez manuellement des énoncés de test et leurs intentions attendues. Depuis la page de vue d'ensemble du modèle, accédez à **Créer et former votre modèle** > **Jeu de tests** onglet. Tapez votre entrée dans le champ *Saisissez un énoncé de test ici* , sélectionnez une intention appropriée, puis sélectionnez le bouton **Ajouter** .

  Ces énoncés de test sont affectés à une source de *Manuel*.

- Importez des énoncés de test et leurs intentions attendues à partir d'un fichier CSV ou d'autres modèles. Pour importer du contenu dans un jeu de tests par défaut, à partir de la page de vue d'ensemble du modèle, accédez à **Créer et former votre modèle** > **Jeu de tests** onglet. **Sélectionnez Importer les énoncés de test**.

  Les énoncés de test importés sont affectés à une source de *Manuel*.

- La fonctionnalité Boucle de rétroaction d'experts vous permet d'ajouter des énoncés d'utilisateurs réels à partir des journaux de messagerie instantanée au jeu de Agent virtuel tests.

  Ces énoncés de test sont affectés à une source de *commentaires d'experts*. Pour plus d'informations, consultez NLU Boucle de rétroaction d'experts.

Couverture du test

Le score de couverture du test est le pourcentage d'intentions activées d'un modèle qui ont des énoncés de test dans le jeu de tests par défaut. Avant de tester votre modèle, assurez-vous qu'il y a une couverture d'au moins 60 %. Plus le score de couverture de test est élevé, plus les résultats des tests de performance sont précis.

La couverture de votre test doit être d'au moins 60 %, avec au moins 5 énoncés de test par intention, afin que le système fournisse un seuil de confiance optimal pendant le test par lots. Pour plus d'informations sur le seuil de confiance, reportez-vous à la section Paramètres du modèle NLU.

Essayez qu'environ 10 % des énoncés de test d'un modèle soient marqués comme « non pertinents », ce qui signifie qu'aucune intention n'est associée. Cela permet d'évaluer la façon dont le modèle gère les énoncés non pertinents qui ne doivent pas avoir d'intention prédite. Pour plus d'informations sur les énoncés non pertinents, reportez-vous à la section Détection de non-pertinence dans NLU.

Utiliser le jeu de tests

Pour utiliser le jeu de tests par défaut de la phase **Tester et publier votre modèle** , reportez-vous à la section Tester et publier votre modèle.

Pour utiliser le jeu de tests dans Test par lots pour modèles multiples, reportez-vous à la section Test de lot pour modèles multiples.

Caractéristiques des jeux de tests par défaut

Lorsqu'une instance est mise à niveau, des jeux de tests par défaut sont créés pour tous les modèles existants qui n'en disposent pas déjà.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous copiez un modèle à l'aide de **l'option Dupliquer ce modèle**, le jeu de tests par défaut de l'original est copié dans le nouveau modèle. Pour plus d'informations, consultez Dupliquer un modèle NLU.

Les énoncés du jeu de tests ne doivent pas être les mêmes que ceux du jeu de formation.

Les jeux de tests par défaut ne peuvent pas être supprimés séparément de leurs modèles.

Les énoncés du jeu de tests doivent être dans la même langue que leur modèle.

Des jeux de tests sont disponibles pour Agent virtuel ou Recherche IA modèles.

Téléchargement ou déplacement de jeux de tests par défaut

Les jeux de tests par défaut peuvent être téléchargés ou déplacés comme suit.

- Les jeux de tests par défaut peuvent être téléchargés séparément au format CSV. Pour télécharger le jeu de tests, à partir de la page de vue d'ensemble du modèle, accédez à **Créer et former votre modèle** > **Jeu de tests** onglet. Sélectionnez **Télécharger le jeu de tests**.

  Remarque :
  Les jeux de tests qui sont téléchargés à partir du **téléchargement du jeu de tests** contiennent des énoncés de test et leurs intentions attendues, mais pas les sources.

- Les jeux de tests par défaut peuvent être déplacés avec des ensembles de mises à jour. Lorsque vous ajoutez un NLU modèle à un ensemble de mises à jour, son jeu de tests par défaut est ajouté, y compris les énoncés de test, les intentions attendues et les sources. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un modèle NLU à un ensemble de mises à jour.
- Lors de l'utilisation de la fonction **Exporter le modèle au format CSV** dans la table **Tous les modèles existants** , le jeu de tests par défaut n'est pas inclus. Pour plus d'informations, consultez Exporter un modèle NLU.

Former et essayer votre modèle NLU

Formez et essayez votre modèle de façon itérative afin que ses intentions et ses entités soient validées, compilées et enregistrées dans votre modèle.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension et Intelligence prédictive le module d'extension Console NLU Core sont tous installés et activés.
- Créez un NLU modèle. Pour plus d'informations, consultez Création de modèles.
- Créez une ou NLU plusieurs intentions et leurs entités associées pour votre modèle. Pour plus d'informations, consultez Intentions NLU.
- Si un énoncé fait référence à une source de vocabulaire de table, assurez-vous que la source a été synchronisée afin que ses valeurs soient disponibles pour votre modèle. Pour en savoir plus, voir Synchroniser une source de vocabulaire de table.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou administrateur. L'éditeur NLU doit être affecté au modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'entraînement de votre modèle enregistre toutes les modifications que vous avez apportées au contenu et vérifie les conflits ou les erreurs. La formation rend également un modèle disponible pour publication.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Après la formation, vous pouvez essayer votre modèle en saisissant manuellement des énoncés individuels pour voir quelles intentions sont prédites.

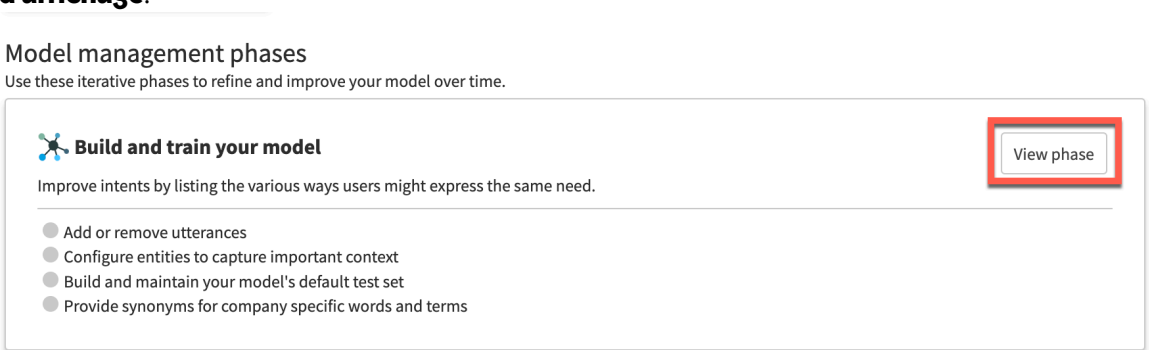
Remarque :
Pour exécuter un test de votre modèle par rapport à une liste d'énoncés de test, reportez-vous à la section Tester et publier votre modèle.

Les réponses au milieu d'une conversation des actes de dialogue ne peuvent pas être essayées ou testées dans Console NLU.

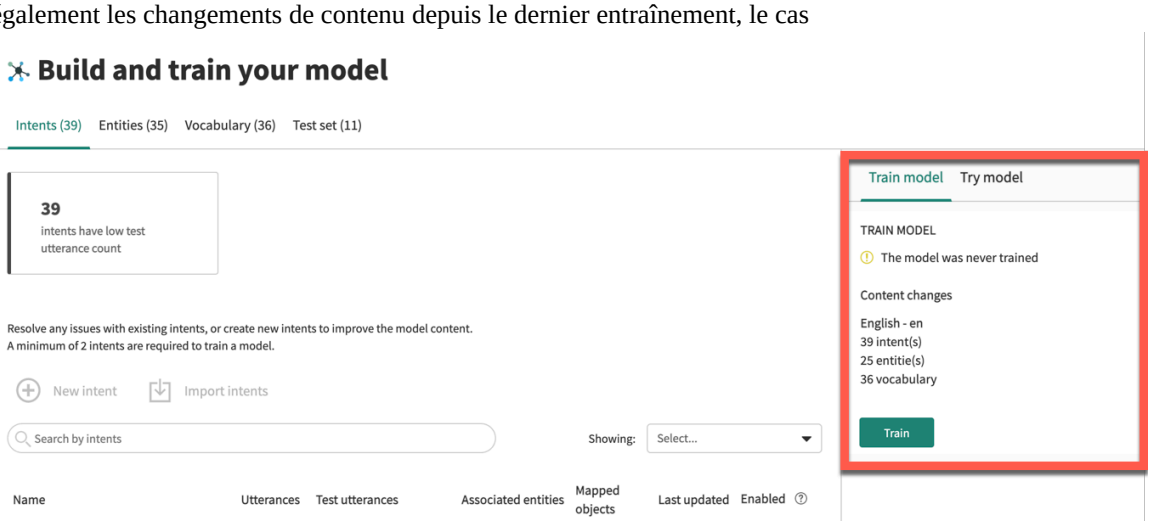
Dans cet exemple de scénario, vous avez déjà créé un contenu de modèle suffisant en ajoutant des intentions, des énoncés, des entités et leurs annotations associées. En suivant l'exemple de procédure, vous entraînez d'abord votre NLU modèle. Ensuite, vous essayez votre modèle en saisissant manuellement des énoncés afin de pouvoir vérifier les résultats de prédiction et les scores de confiance.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet de l'application de votre modèle, puis sélectionnez le nom de votre modèle.
3. Dans l'onglet **Détails du modèle** de la vue d'ensemble du modèle, assurez-vous que les intentions, les entités et le vocabulaire contiennent suffisamment de contenu.
4. Dans la carte **Créer et former votre modèle** sur la vue d'ensemble du modèle, sélectionnez **Phase d'affichage**.



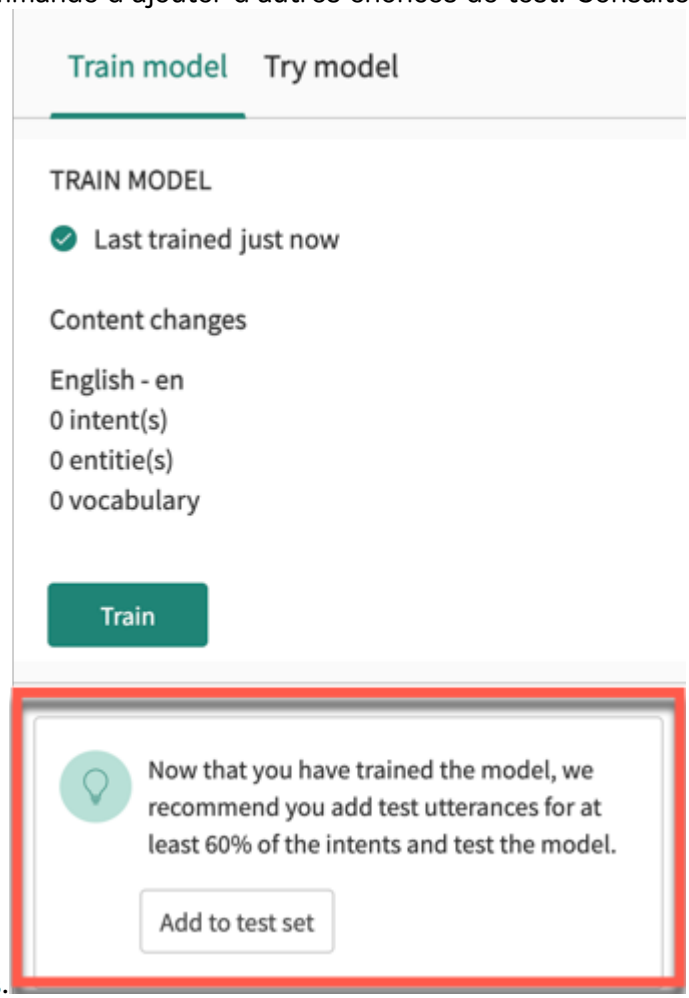
5. Lorsque la phase **Créer et former votre modèle** s'ouvre, assurez-vous que l'onglet **Entraîner le modèle** est sélectionné.
   Résultat: L'onglet **Entraîner le modèle** affiche la dernière formation du modèle et résume également les changements de contenu depuis le dernier entraînement, le cas échéant.



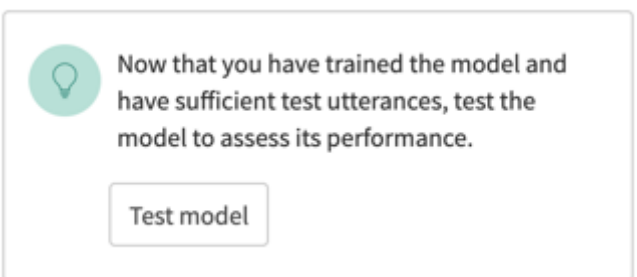
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez le bouton **Former** .
   Résultat: Le système affiche une barre de progression pendant la formation. Lorsque vous avez terminé, le système affiche l'une des deux recommandations suivantes :
   - Lorsque moins de 60 % des intentions du modèle sont couvertes dans le jeu de tests par défaut, le système recommande d'ajouter d'autres énoncés de test. Consultez Création et gestion de jeux de tests.



   - Lorsque plus de 60 % des intentions du modèle sont couvertes dans le jeu de tests par défaut, le système recommande de procéder au test. Consultez Tester et publier votre modèle.

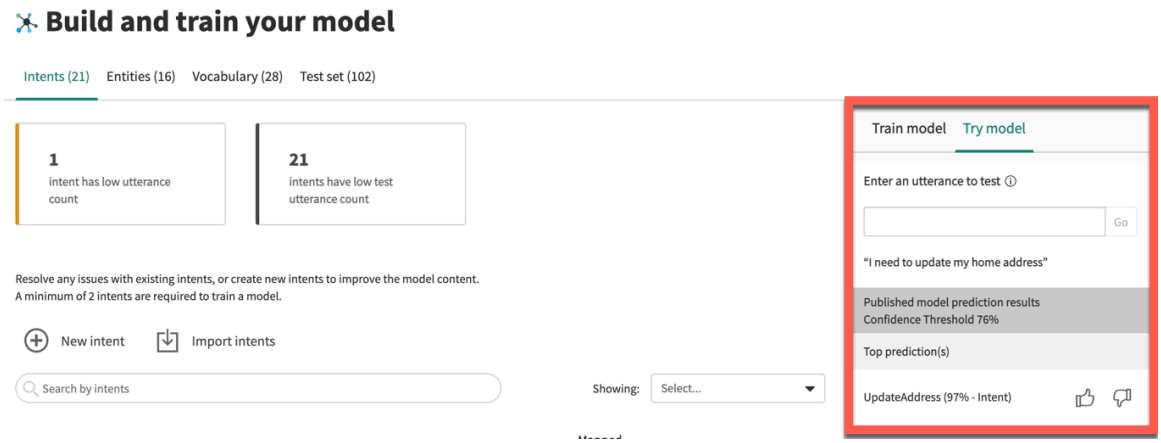


7. Pour essayer manuellement des énoncés individuels, sélectionnez l'onglet **Essayer le modèle** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Dans le champ de texte sous **Entrer un énoncé à tester**, tapez un énoncé et sélectionnez **Aller**.



Résultats

Dans cet exemple, vous avez saisi `Je dois mettre à jour mon adresse personnelle` comme énoncé à essayer.

1. Le système affiche le seuil de confiance du modèle, qui est de 76 % dans cet exemple.
2. Sous **Prédiction(s) principale(s),** le système affiche toutes les intentions qui ont été prévues avec un score de confiance supérieur au seuil.
3. Dans l'exemple, l'intention *UpdateAddress* est prédite avec un score de confiance de 97 %, ce qui est supérieur au seuil de 76 %.

Les résultats du **modèle Try** affichent également des icônes de pouce vers le haut et vers le bas pour vous permettre de fournir des commentaires. Pour plus d'informations, consultez Commentaires du panneau de test.

Que faire ensuite

- Continuez à essayer différents énoncés pour vérifier que vos mises à jour du contenu du modèle sont efficaces. Consultez Comparez les versions brouillon et publiées de votre modèle NLU.
- Pour tester votre modèle par rapport à une liste d'énoncés de test, utilisez son jeu de tests par défaut dans la phase ou accédez à Test de lot pour modèles multiples.Tester et publier votre modèle
- Pour ajuster le seuil de confiance du modèle, utilisez l'onglet **Paramètres** sur la page de vue d'ensemble du modèle. Pour plus d'informations, consultez Paramètres du modèle NLU.
- Si vous êtes satisfait des résultats de vos tests, publiez votre modèle NLU.

Commentaires du panneau de test

Lorsque vous testez votre NLU modèle dans la section Essayer le modèle du panneau de test, utilisez cette fonctionnalité pour fournir des commentaires sur les prédictions d'intention du modèle.

Contexte du résumé

Lorsqu'un modèle est formé et testé pour un énoncé et que le modèle renvoie une prédiction d'intention, vous pouvez fournir une note « pouce vers le haut » ou « pouce vers le bas » sur l'intention prévue qu'il renvoie. Le marquage d'une prédiction d'intention différente comme correcte ajoute l'énoncé à l'intention corrigée. Tous les autres commentaires sont capturés pour l'apprentissage continu. Le système intègre ensuite vos commentaires pour optimiser les prédictions du modèle. Cette fonctionnalité nécessite le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

rôle nlu_admin pour accéder au modèle et le tester. NLU Les éditeurs peuvent également accéder au panneau de test si un NLU administrateur les y affecte.

Fournir un commentaire de prédiction

Les évaluations que vous fournissez aident le système à faire correspondre une intention à un énoncé. Ces évaluations sont essentielles pour que le système apprenne en permanence, évolue et améliore la précision des prédictions d'intention en fonction des entrées des utilisateurs. Ils vous permettent également d'avertir le système si la prédiction d'intention est correcte ou non.

Les scénarios ci-dessous illustrent comment interagir avec votre panneau de test de modèle et fournir des commentaires de prédiction au système. Dans tous les scénarios, vous suivez les quatre étapes suivantes :

1. Dans la phase **Générer et former votre modèle** de votre modèle, sélectionnez **Essayer le modèle** pour ouvrir le panneau de test.
2. Dans le champ **Saisir un énoncé à tester** du panneau de test, saisissez un énoncé bref similaire à un énoncé de formation dans l'une des intentions.
3. Cliquez sur **GO.**

   Résultat : le système renvoie ses prédictions pour votre énoncé de test dans la section **Prédiction(s) principale(s)** du panneau de test.

4. Cliquez sur l'icône **Pouce vers le haut** ou **Pouce vers le bas** .

   Si vous souhaitez que le système sache qu'il a prédit l'intention correcte de votre énoncé, sélectionnez l'icône **Pouce vers le haut** .

   Dans tous les autres cas, sélectionnez l'icône **Pouce vers le bas** , qui ouvre la section **Fournir un commentaire pour améliorer cette prédiction** . Ici, vous pouvez choisir une intention autre que l'intention la plus prédite.

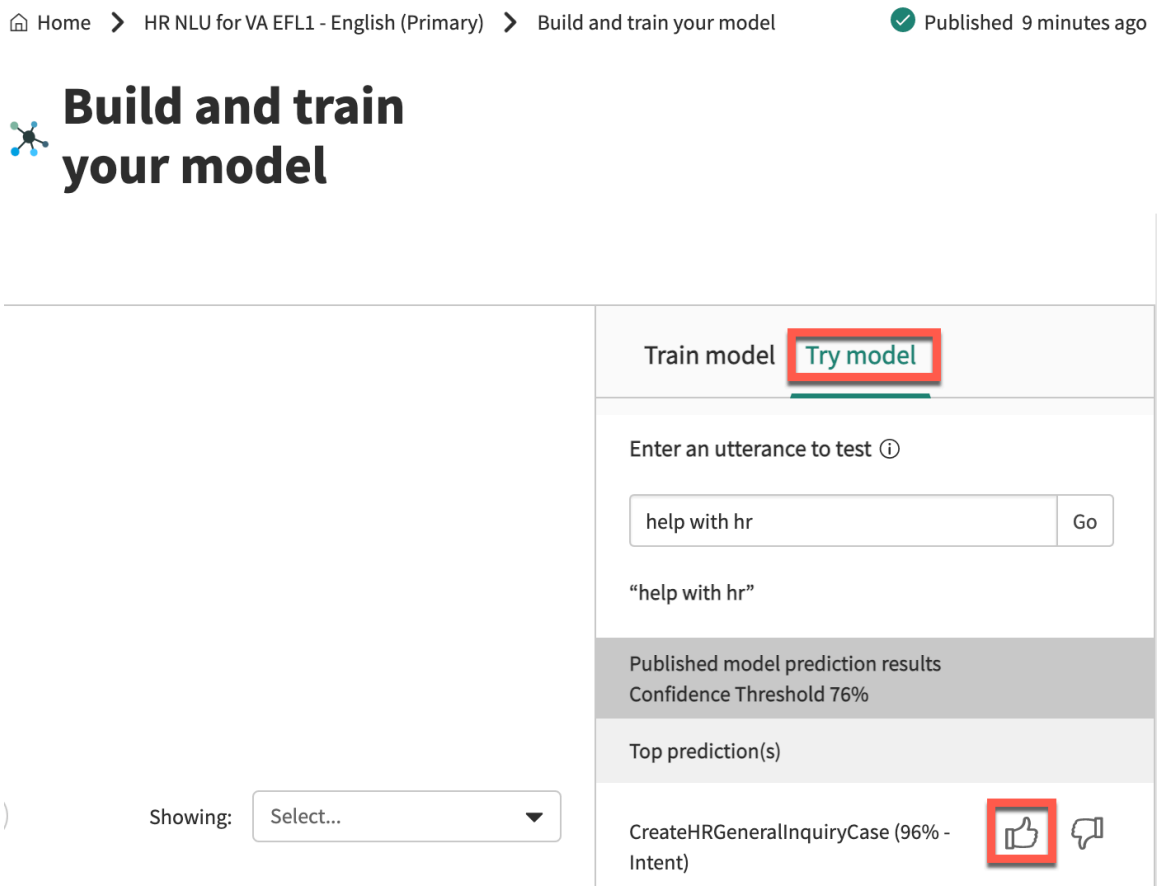
Scénario 1 : dans la section Essayer le modèle du panneau de test, vous entrez `aide avec RH` comme énoncé. Lorsque les meilleurs résultats de prédiction s'affichent, vous êtes sûr que l'intention prédite correspond correctement à votre énoncé. Dans ce cas, vous cliquez sur l'icône **Pouce vers le haut** .

Résultats :

- Le système a prédit la bonne intention, qui dans ce cas est **#CreateHRGeneralInquiryCase**.
- Vos commentaires notifient le système qu'il a fait correspondre l'intention correcte à votre énoncé de test.

Traduction automatique

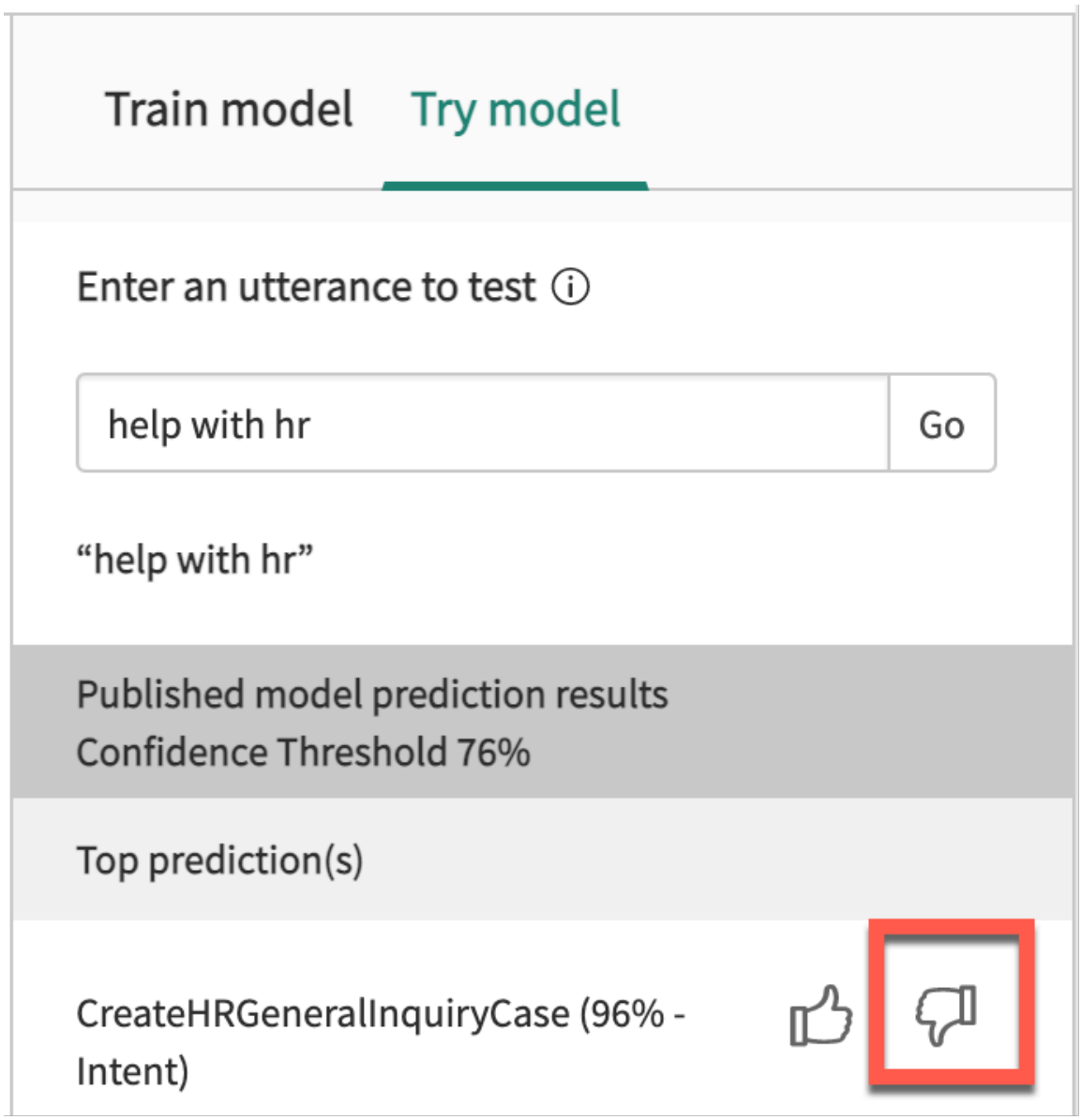
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Scénario 2 : dans un modèle distinct sur une instance distincte, un utilisateur différent saisit le même énoncé d’aide RH . Le système répond avec les meilleurs résultats de prédiction pour l’intention, mais l’utilisateur ne sait pas s’il s’agit de la bonne intention ou non. Cet utilisateur clique donc sur l’icône **Pouce vers le bas** , comme illustré dans l’image ci-dessous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



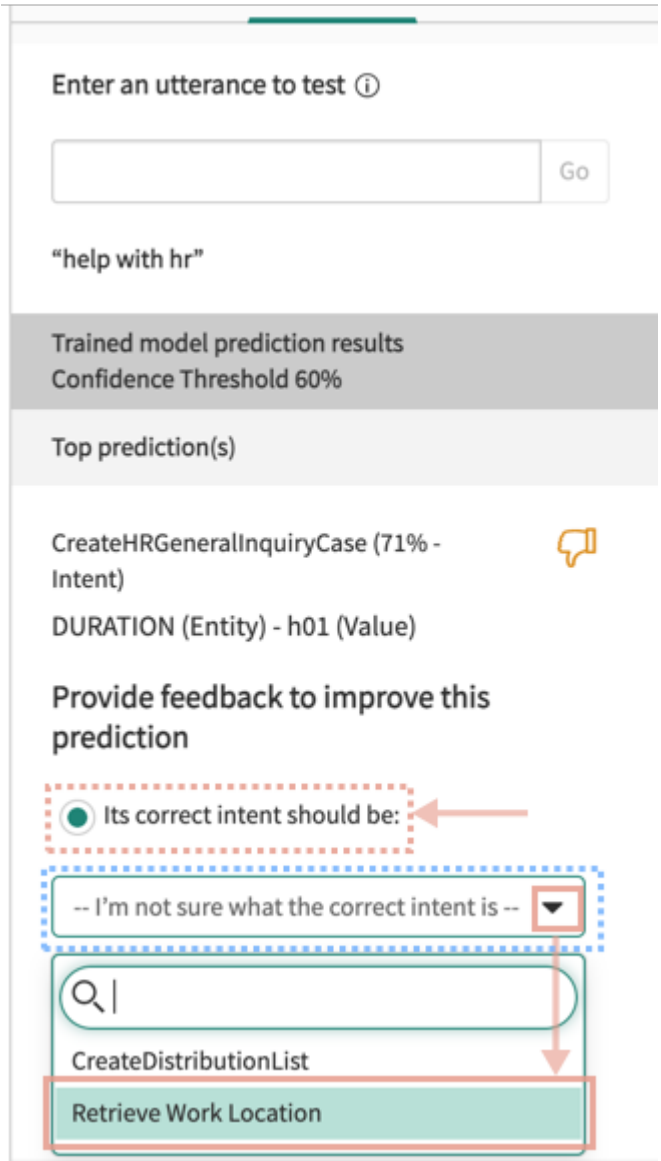
Résultat : le panneau s’agrandit pour afficher la section **Fournir des commentaires pour améliorer cette prédiction** où les utilisateurs peuvent soumettre des commentaires qui peuvent aider à améliorer la prédiction d’intention.

Deux options s’offrent à vous :

- Si les utilisateurs cliquent sur le bouton **Son intention correcte doit être :** , une liste s’affiche, dans laquelle ils peuvent choisir une intention plus appropriée pour l’énoncé de test. Dans cet exemple de scénario, un utilisateur sélectionne l’intention **Récupérer l’emplacement de travail** , comme illustré dans l’image ci-dessous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

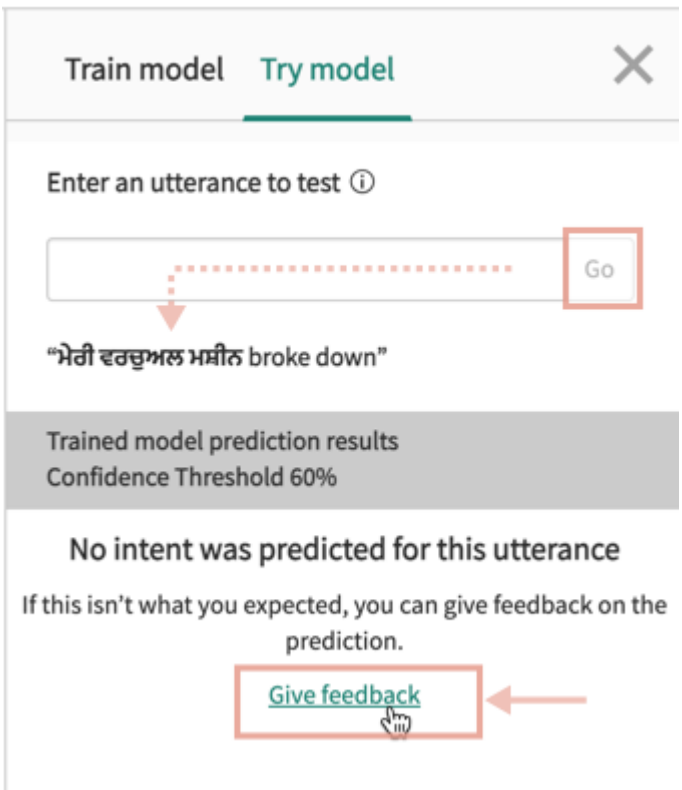


- Si vous cliquez sur **l'invite Je ne suis pas sûr de savoir quelle est la bonne intention** , au lieu de renvoyer une prédiction principale, le système affiche les prochaines meilleures prédictions d'intention disponibles.

Scénario 3 : dans un modèle distinct sur une instance distincte, un autre utilisateur soumet un énoncé qui utilise du charabia ou utilise une langue différente de celle utilisée par le modèle. Par exemple, un utilisateur soumet par erreur un énoncé composé à la fois de langues autres que l'anglais et l'anglais, comme illustré dans l'image ci-dessous.

Traduction automatique

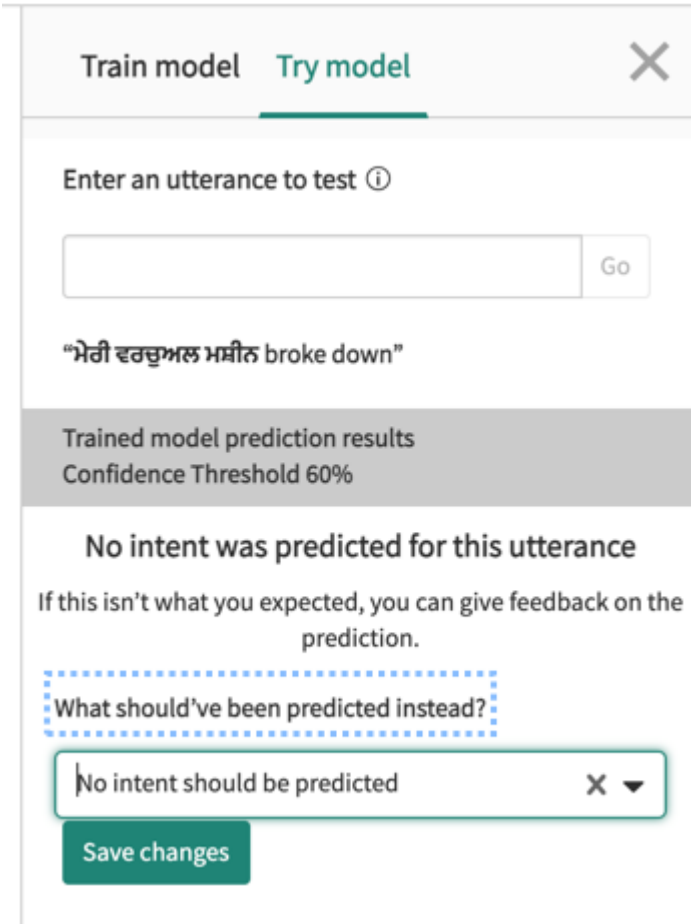
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Résultat : le système ne renvoie pas de prédiction, car l’énoncé utilise deux langues différentes ensemble. Étant donné qu’aucune intention n’a été prédite, l’utilisateur clique sur l’option **Donner un commentaire** qui développe la section Essayer le modèle pour afficher d’autres alternatives d’intention.

Traduction automatique

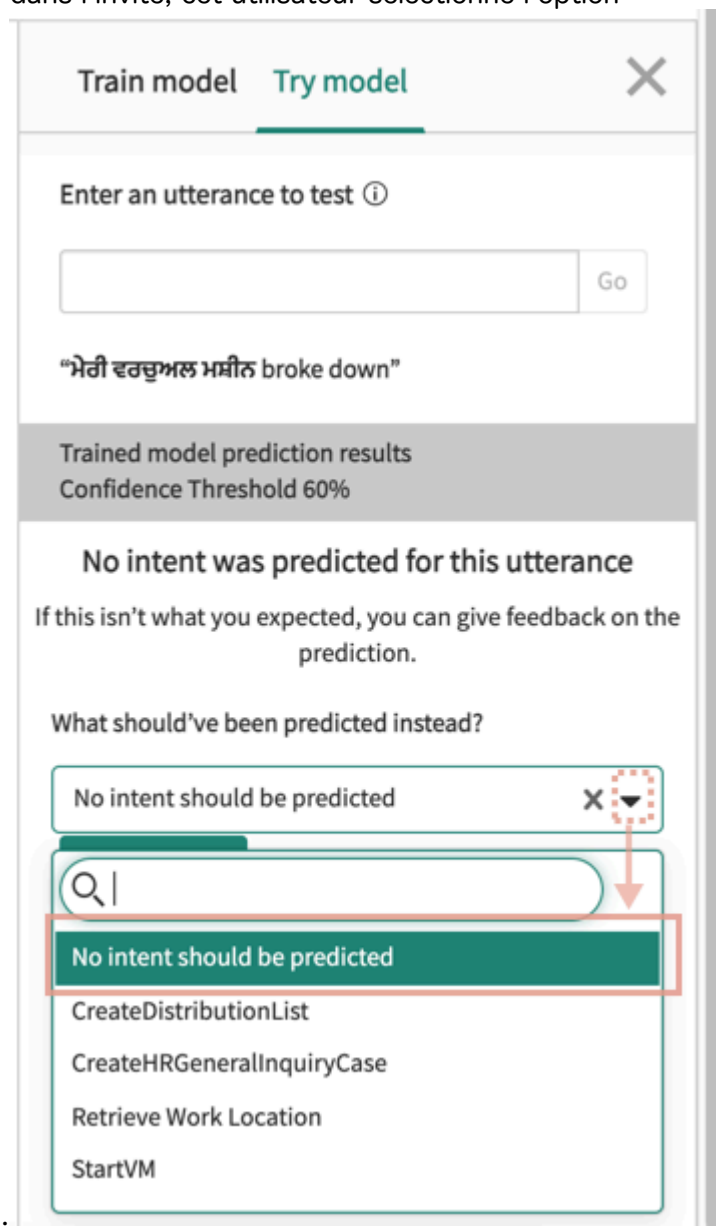
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ainsi, au lieu de choisir une intention dans l'invite, cet utilisateur sélectionne l'option



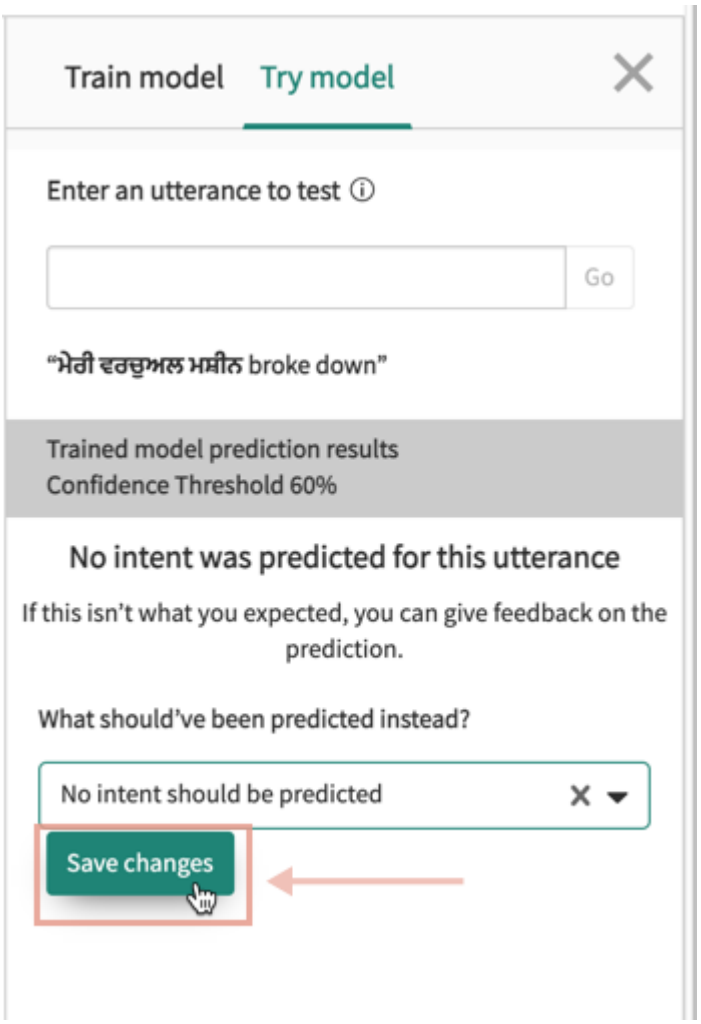
Aucune intention ne doit être prédite .

Remarque :
Lorsque vous choisissez et enregistrez **Aucune intention ne doit être prédite**. L'énoncé est supprimé de toutes les intentions dont il fait partie.

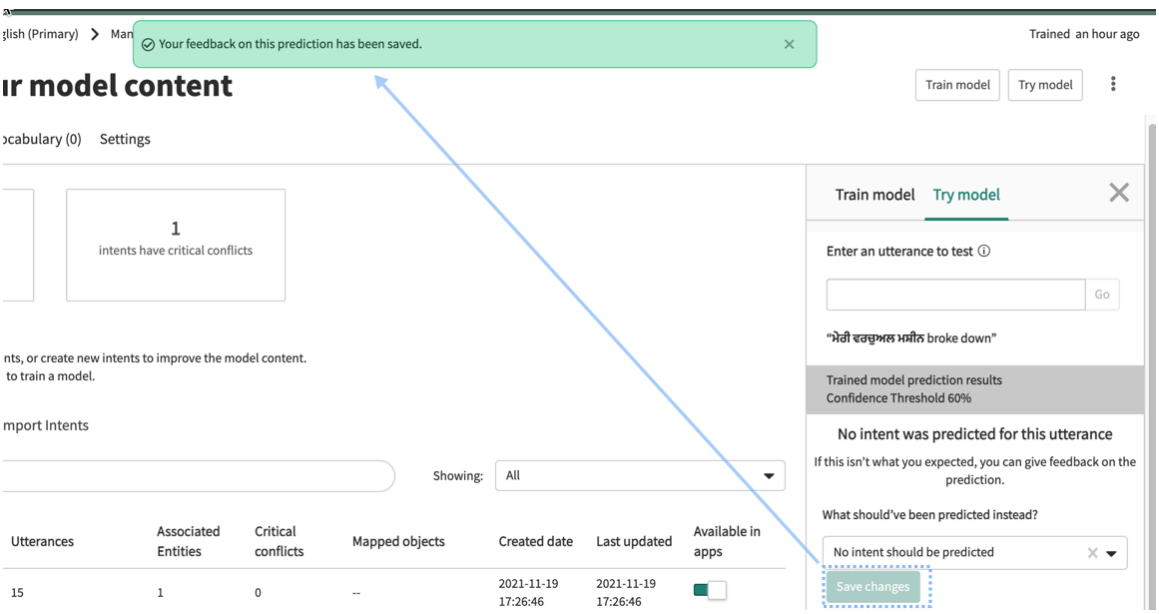
Scénario 4 : en plus de choisir parmi une liste des intentions de votre modèle pour une prédiction, vous pouvez également notifier directement le système que l'énoncé n'est pas pertinent pour le modèle. Pour ce faire, cliquez sur le bouton **Exclure les prédictions de ce modèle pour cet énoncé** , puis cliquez sur **Enregistrer les modifications**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Résultat : une bannière s’affiche en haut de l’écran pour confirmer que les commentaires de l’utilisateur concernant la prédiction sont enregistrés, comme illustré dans l’image ci-dessous.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accéder à vos enregistrements de commentaires

Vos données de commentaires sont stockées dans la table **ml_labeled_data** , qui est également utilisée par d'autres ServiceNow produits. Cette table peut également abriter plusieurs sources, telles que des Agent virtuel journaux de messagerie instantanée qui peuvent être utilisés pour des prédictions futures.

Tester et publier votre modèle

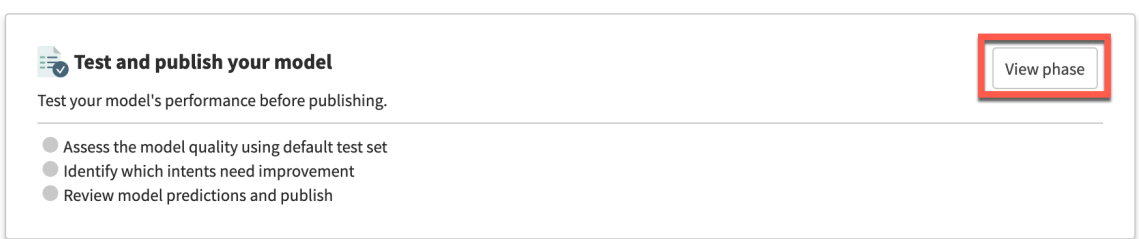
Évaluez les performances de votre NLU modèle pour identifier les domaines à améliorer. Publiez ensuite votre modèle pour le rendre disponible à d'autres applications telles que Agent virtuel.

Utilisation du résumé

Testez votre Agent virtuel modèle ou Recherche IA par rapport à son jeu de tests par défaut pour voir comment le modèle réagit. Les résultats des tests fournissent des informations que vous pouvez utiliser pour améliorer votre modèle.

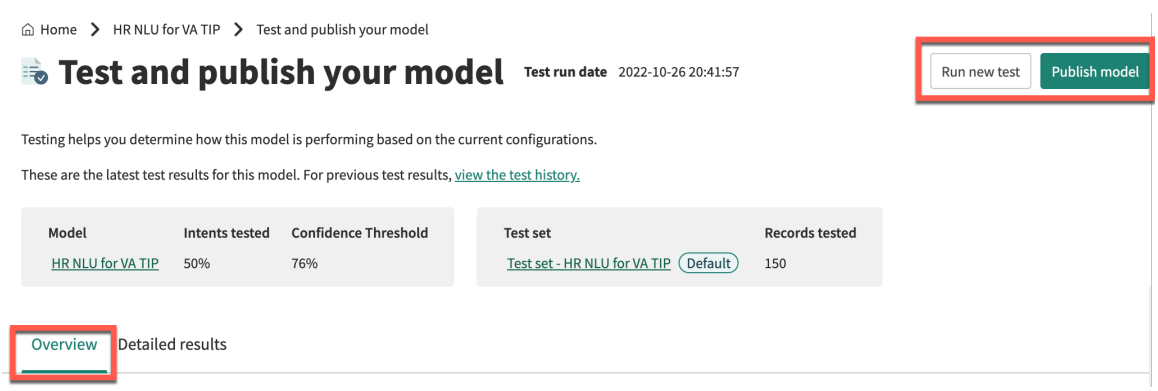
Remarque :
Le test de votre modèle nécessite la fonctionnalité de test par lots pour modèles multiples, disponible avec l'application Console NLU - Fonctionnalités avancées de ServiceNow® Store. Pour plus d'informations, consultez Installer Console NLU : fonctionnalités avancées.

Pour tester votre modèle, accédez à **Console NLU** > **Modèles**. Sélectionnez l'onglet de l'application de votre modèle, puis sélectionnez le nom du modèle. Dans la carte **Tester et publier votre modèle** , sélectionnez **la phase Afficher.**



Vue d'ensemble du test et de la publication de votre modèle

La phase **Tester et publier votre modèle** s'ouvre par défaut dans la page **Vue d'ensemble** . Les boutons **Exécuter le nouveau test** et **Publier le modèle** se trouvent ici.

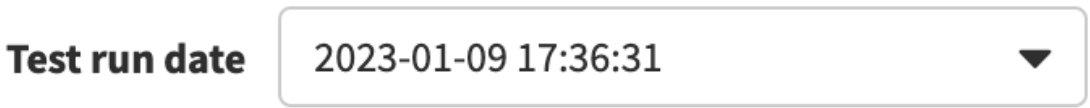


La vue d'ensemble fournit des informations sur une exécution de test précédente, avec des graphiques à barres résumant les résultats des tests.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

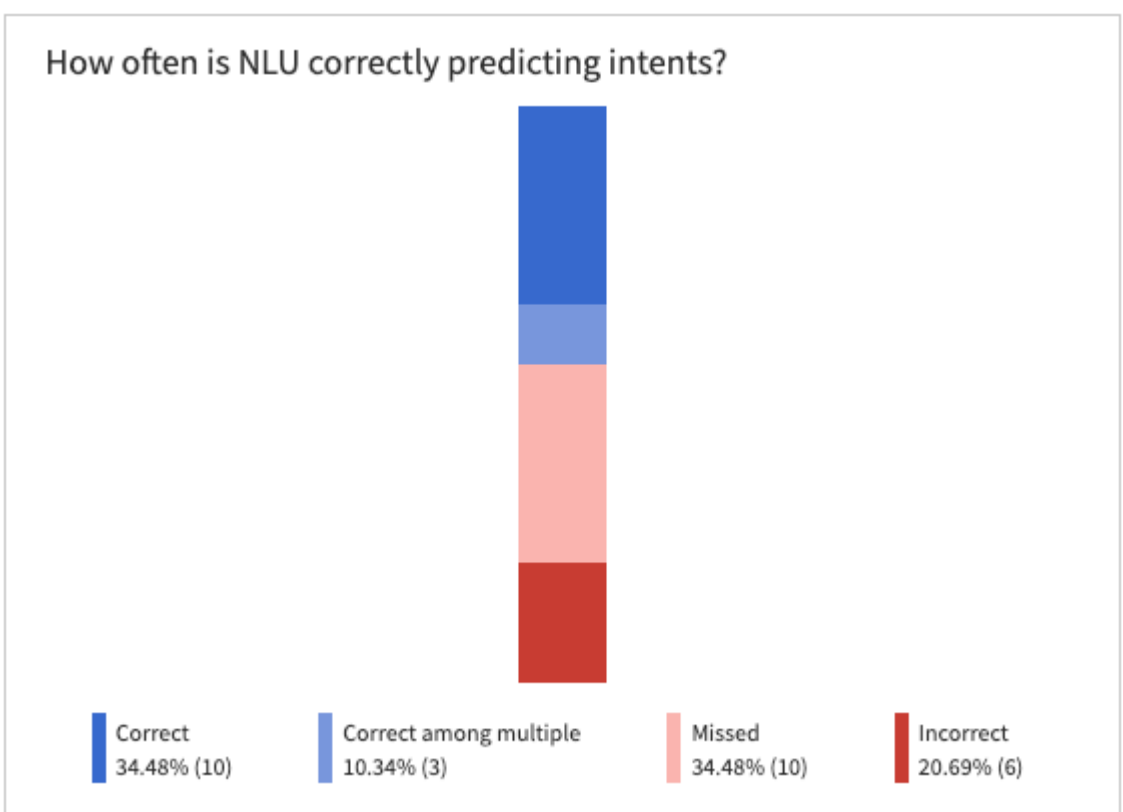
Si vous avez des exécutions de tests antérieures, vous pouvez les afficher en sélectionnant dans la liste des **dates d'exécution des tests** .



Pour explorer la table des résultats des tests, sélectionnez l'onglet **Résultats détaillés** . Chaque énoncé de test est répertorié dans **Résultats détaillés**, avec sa prédiction.

Présentation des résultats des tests

Les résultats des tests montrent comment votre modèle a réagi aux énoncés du jeu de tests.



L'histogramme affiche les pourcentages de prédiction pour correct, correct parmi plusieurs, manqué et incorrect :

Pourcentage	Description
Correct	Pourcentage d'énoncés pour lesquels votre modèle a correctement prédit l'intention. Lorsque le modèle ne prédit aucune intention pour les énoncés marqués comme Non pertinents, ce résultat est compté comme Correct.
Correct parmi plusieurs	Pour les énoncés qui avaient plus d'une intention prédite. Pourcentage d'énoncés pour lesquels le modèle a correctement prédit l'intention ou les intentions, mais aussi les intentions prédites qui n'appartenaient pas à l'énoncé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourcentage	Description
Manqué	Pourcentage d'énoncés pour lesquels votre modèle n'a pas prédit d'intention, même s'il y avait une intention attendue.
Incorrect	Pourcentage d'énoncés pour lesquels votre modèle a prédit une intention incorrecte.

Les tests peuvent affecter le seuil de confiance du modèle. Le seuil de confiance détermine le niveau de fiabilité d'un modèle pour prédire une intention pour un énoncé. Pour plus d'informations sur les seuils de confiance, reportez-vous à la section Paramètres du modèle NLU.

Pour en savoir plus sur les énoncés qui ne doivent pas avoir d'intention prédite, reportez-vous à la section Détection de non-pertinence dans NLU.

Publier le modèle

Le bouton **Publier le modèle** permet à d'autres applications telles que Agent virtuel.

Remarque :
Si le modèle n'a pas été formé, le bouton **Publier le modèle** n'est pas disponible. Revenez à la phase **Créer et former votre modèle** pour former le modèle avant sa publication.

Pour plus d'informations sur la publication de votre modèle, reportez-vous à la section Publier votre NLU modèle.

Test de lot pour modèles multiples

Dans la phase **Tester et publier votre modèle** , vous testez votre modèle par rapport à son jeu de tests par défaut. Avec le test par lots pour modèles multiples, vous pouvez tester d'autres jeux de tests, tester plusieurs modèles à la fois et afficher vos résultats de tests. Pour utiliser le test par lots pour modèles multiples, accédez à **Console NLU** > **Fonctionnalités avancées NLU** > **Test de lot pour modèles multiples**.

Pour plus d'informations, consultez Test de lot pour modèles multiples.

Pour en savoir plus sur les jeux de tests, consultez :

- Créer un jeu de tests
- Création et gestion de jeux de tests

Pour plus d'informations sur le processus de test, reportez-vous à la section Tester votre modèle.

Tester votre modèle

Testez votre Compréhension du langage naturel modèle (NLU) par rapport à son jeu de tests par défaut. Les tests permettent de déterminer les performances de votre modèle avec le contenu actuel.

Avant de commencer

- Assurez-vous que les modules d'extension Générateur de modèle NLU - Core, Console NLU Générateur de modèle NLU - Fonctionnalités avancées et Intelligence prédictive les modules d'extension sont tous installés et activés.
- Disposer d'un modèle formé pour Agent virtuel Recherche IA ou Recherche IA. Pour plus d'informations, consultez Créer et former votre modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Disposez d'un jeu de tests pour tester les modèles. Pour plus d'informations, consultez Création et gestion de jeux de tests.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou administrateur. L'éditeur doit être affecté au modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Exécutez un test de votre modèle à l'aide de son jeu de tests par défaut, qui contient les énoncés de test et leurs intentions attendues.

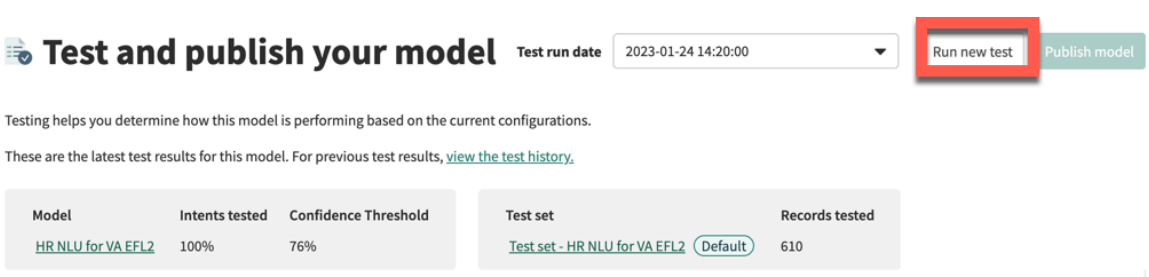
- Si une intention attendue dans votre jeu de tests ne correspond à aucune intention dans le modèle, les énoncés avec ces intentions ne sont pas utilisés pour le test. Ils ne sont pas inclus dans les résultats des tests.
- Les réponses au milieu d'une conversation des actes de dialogue ne peuvent pas être essayées ou testées dans Console NLU.
- Lorsque le modèle ne renvoie aucune prédiction pour les énoncés marqués comme Non pertinents, ce résultat est compté comme **Correct**.
- Si votre jeu de tests ne couvre pas au moins 60 % des intentions du modèle, le système ne recommandera pas de seuil de confiance. Toutefois, vous pouvez toujours exécuter le test.

Dans cet exemple de scénario, vous avez formé votre modèle et souhaitez évaluer les performances.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet de l'application de votre modèle, puis le nom du modèle que vous souhaitez tester.
3. Dans l'onglet **Détails du modèle** de la vue d'ensemble du modèle, recherchez la carte de la phase **de test et de publication de votre modèle** , puis cliquez sur **Afficher la phase**.
4. Sélectionnez **Exécuter un nouveau test**.

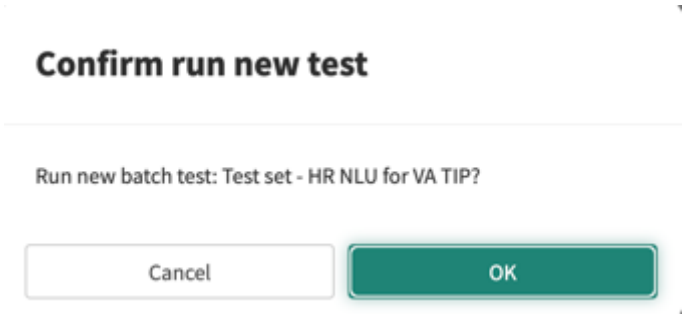
   Remarque :
   Les autres phases ne sont pas disponibles pendant un test.



5. La boîte de dialogue **Confirmer l'exécution d'un nouveau test** s'ouvre. Sélectionnez **OK.**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le test commence et le **test est en cours...** la page se charge.

Résultats

Lorsque le test est terminé, la page **Tester et publier votre modèle** se recharge. Le champ **Date d'exécution du test** reflète la date et l'heure de ce test.

L'onglet **Vue d'ensemble** affiche un graphique des résultats des tests. Il affiche également une liste des 5 premières intentions incorrectes et des 5 premières intentions manquées.

L'onglet **Résultats détaillés** répertorie tous les énoncés de test et leurs résultats de prédiction.

Vous pouvez voir les résultats des tests précédents en cliquant sur **Afficher l'historique des tests** sur **Tester et publier votre modèle**, ou en accédant à **Test par lots** > **Résultats des tests**.

Que faire ensuite

Utilisez les résultats pour modifier et améliorer le contenu de votre modèle. Lorsque vous êtes satisfait des résultats, publiez votre modèle pour le rendre disponible aux applications consommatrices telles que Agent virtuel.

Publier votre NLU modèle

Publiez votre Compréhension du langage naturel modèle (NLU) pour l'activer et le rendre disponible pour une utilisation dans d'autres applications consommables NLU.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension et Intelligence prédictive le module d'extension Console NLU Core sont tous installés et activés.
- Avoir un modèle formé et testé NLU .
- Rôle requis : admin ou nlu_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour cette procédure, vous avez déjà formé, testé et affiné votre NLU modèle, et vous êtes satisfait des résultats.

Si votre modèle est déjà publié, vous pouvez le publier à nouveau. Toutefois, vous devez former à nouveau le modèle avant de republier.

Procédure

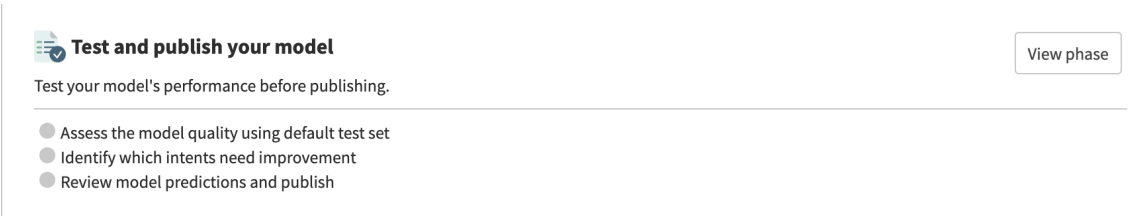
1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet correspondant à l'application de votre modèle, puis sélectionnez le nom de votre modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

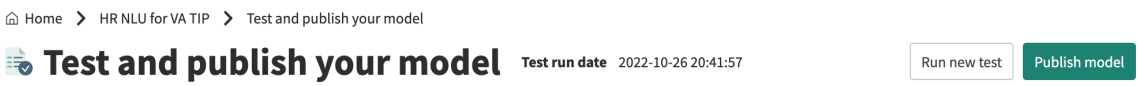
3. Sur la page Présentation du modèle, localisez **Tester et publier votre modèle**, puis sélectionnez **Afficher la phase**.

   Remarque :
   Si le modèle n'a pas encore été créé ou formé, la phase **Tester et publier votre modèle** n'est pas disponible.



4. Sur l'écran **Tester et publier votre modèle** , sélectionnez **Exécuter un nouveau test** pour évaluer le modèle à l'aide de son jeu de tests par défaut.
   Les tests peuvent être ignorés, mais les performances du modèle peuvent ne pas être optimales. Si le test est ignoré, un message de confirmation s'affiche, vous demandant si vous souhaitez continuer sans test. Pour plus d'informations sur les tests, reportez-vous à la section Tester et publier votre modèle.

5. Cliquez sur **Publier le modèle**.



   Remarque :
   Si le modèle n'a pas encore été testé, le bouton **Publier le modèle** est blanc. Si le modèle a déjà été testé, le bouton est vert. Si le dernier modèle formé est déjà publié, le bouton **Publier le modèle** n'est pas disponible. Revenez à **Créer et formez votre modèle** pour qu'il s'entraîne à nouveau.

Résultat: La version la plus récente de votre NLU modèle est publiée. Le modèle est actif et disponible pour une utilisation dans d'autres ServiceNow applications, telles que Agent virtuel. La publication remplace également toutes les anciennes versions du modèle actuellement utilisées par ces applications.

Comparez les versions brouillon et publiées de votre modèle NLU

Comparez un modèle formé Compréhension du langage naturel à l'état de brouillon (NLU) à sa version publiée la plus récente. Testez et examinez les changements pour vous assurer que votre modèle brouillon aura des performances accrues.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, le module d'extension Core, Console NLUConsole NLU le module d'extension Console NLU Fonctionnalités avancées et le module d'extension Intelligence prédictive sont installés et activés.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou administrateur. L'éditeur doit être affecté au modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans cet exemple, vous formez et testez un modèle publié NLU de manière Console NLU itérative dans le but d'améliorer ses scores de confiance de prédiction.

Lorsque vous essayez un énoncé par rapport à un NLU modèle :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si le modèle est formé et n'est jamais publié, le panneau Modèle de test affiche uniquement les résultats du modèle formé.
- Si le modèle est formé et publié, le panneau Modèle de test affiche uniquement les résultats de modèle publiés.
- Si vous avez apporté des modifications à un modèle publié et que vous l'avez formé, le panneau Modèle de test affiche à la fois les résultats du modèle formé et les résultats du modèle publié à des fins de comparaison.

Dans cet exemple de procédure, vous avez cloné le modèle à partir d'un modèle RH prédéfini en lecture seule. Vous avez cloné le modèle pour en créer votre propre version spécifique à l'entreprise tout en tirant parti des intentions existantes du modèle prédéfini.

Procédure

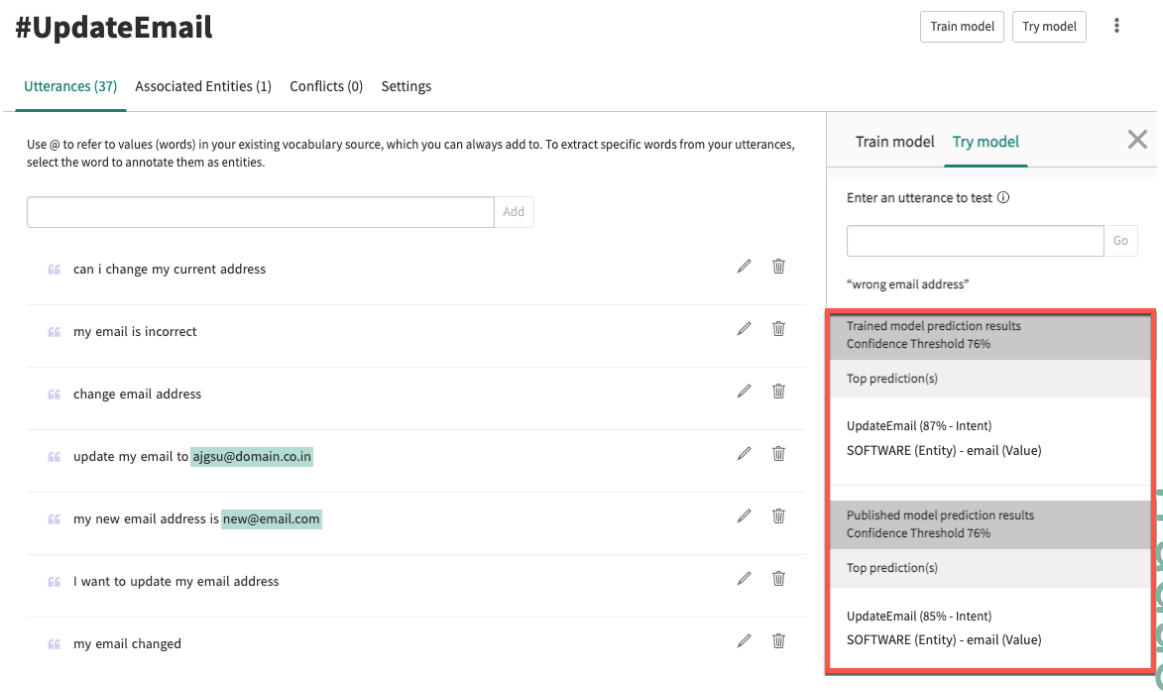
1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet correspondant à l'application de votre modèle, puis sélectionnez le nom de votre modèle publié.
3. Sur la page de vue d'ensemble du modèle, localisez la carte **Créer et former votre modèle** , puis cliquez sur sa **phase d'affichage**.
4. Apportez un changement aux intentions, aux énoncés, aux entités ou au vocabulaire.
   Dans cet exemple de scénario, vous ajoutez quelques énoncés de formation supplémentaires à l'intention *#UpdateEmail* .
5. Formez et essayez le modèle modifié afin de voir ses scores de prédiction par rapport aux scores de la version publiée.
   a. Dans l'onglet **Train model (Train model**), cliquez sur le bouton **Train (Former**).
   b. Lorsque la formation est terminée, le système affiche *Le modèle a été formé avec succès*.
   c. Dans l'onglet **Essayer le modèle** , saisissez cet énoncé : `adresse e-mail incorrecte`.
   d. Cliquez sur **Valider**.

   Le panneau affiche les résultats des prédictions pour le modèle publié et le modèle formé. Comparez les résultats des deux versions du modèle, avant et après vos changements. Dans cet exemple, le score de confiance a légèrement augmenté. En apportant des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

changements significatifs au contenu du modèle, le score de confiance ou même les prédictions d'intention peuvent changer.



Que faire ensuite
Utilisez les informations du panneau de test pour voir si les modifications que vous apportez amélioreront les performances du modèle. Une fois que vous êtes satisfait de vos changements, testez votre modèle avant de le publier. Ensuite, publiez votre modèle pour remplacer la version publiée actuelle.

Détection de non-pertinence dans NLU

Gardez Agent virtuel les chats concentrés grâce à la détection de non-pertinence. Utilisez la fonctionnalité de détection de non-pertinence pour entraîner votre NLU modèle afin d'éviter de faire des prédictions pour des énoncés qui ne sont pas pertinents.

Informations récapitulatives

La fonctionnalité de détection de non-pertinence améliore la précision de prédiction des NLU modèles en les entraînant à ignorer certains énoncés. Ces énoncés de vos utilisateurs peuvent ne pas s'appliquer à n'importe quelle intention et ne doivent donc pas faire l'objet d'une prédiction.

Pour vous assurer que les modèles ne prédisent pas une intention alors qu'ils ne sont pas censés le faire, vous pouvez marquer les énoncés comme Non pertinents. Ces énoncés marqués sont inclus dans le cadre de la formation du modèle. Lorsque le modèle publié rencontre des énoncés similaires de la part de vos utilisateurs, aucune intention n'est mise en correspondance ou prédite.

La table de détection de non-pertinence est l'endroit où vous pouvez gérer les énoncés marqués comme non pertinents.

Rôles, utilisation et navigation

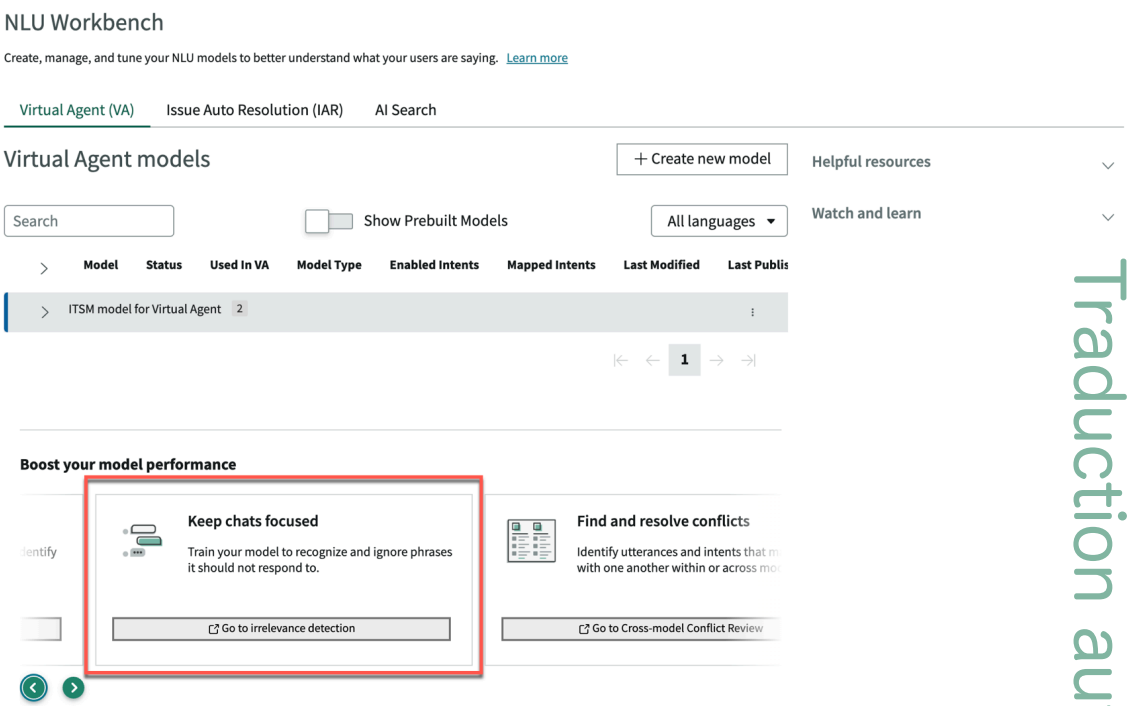
Utilisez *le rôlede nlu_admin* ou administrateur pour accéder à la détection de non-pertinence. Le rôle *nlu_editor* peut également accéder à la détection de non-pertinence, mais doit être affecté à un modèle pour modifier le contenu de ce modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La détection de non-pertinence est disponible uniquement pour les Agent virtuel modèles.

1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**. L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Faites défiler la liste des modèles jusqu'à la section **Améliorez les performances** de Agent virtuel votre modèle.
3. Faites défiler horizontalement pour localiser la carte **Gardez les chats concentrés** et sélectionnez son bouton **Accéder à la détection de non-pertinence**.



Remarque :
L'URL d'instance pour cette fonctionnalité est <nom-instance>.servicenow.com/now/nlu-workbench/irrelevant-utterances.

Ajout d'énoncés à la détection de non-pertinence

Il existe plusieurs méthodes pour ajouter des énoncés à la **détection de non-pertinence** :

- Journal Agent virtuel de la messagerie instantanée : dans la boucle de rétroaction d'experts dans Console NLU, lorsque vous examinez un énoncé collecté à partir du journal de messagerie Agent virtuel instantanée, vous pouvez le marquer comme Non pertinent. Le système demandera s'il ne doit pas être pertinent pour un modèle particulier ou pour tous les modèles. Après l'ajout, ces énoncés peuvent s'afficher en tant que **NO_INTENT** dans la boucle de rétroaction d'experts.

  Pour plus d'informations sur la boucle de rétroaction d'experts dans , reportez-vous à NLU la section NLU Boucle de rétroaction d'experts.

  Ces énoncés ont une source de journaux de **la messagerie instantanée VA** dans la table de détection de non-pertinence.

- Entrée manuelle : dans la détection de non-pertinence, saisissez votre énoncé dans le champ **Saisissez les énoncés ici** , puis sélectionnez **Ajouter**. Le système demandera s'il ne doit pas être pertinent pour un modèle particulier ou pour tous les modèles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ces énoncés ont une source **de Manuel** dans la table de détection de non-pertinence.

- Importation : lorsque vous utilisez un fichier CSV ou XLSX (Excel Workbook) pour importer des énoncés de formation et leurs intentions, vous pouvez indiquer des énoncés non pertinents en laissant la colonne Intention vide. Ces énoncés peuvent **s'afficher comme NO_INTENT** dans des zones telles que Boucle de rétroaction d'experts et Examen des conflits.

  Pour plus d'informations sur l'importation d'énoncés et d'intentions, reportez-vous à la section Créer un NLU modèle à partir d'un fichier CSV.

  Ces énoncés ont une source **de Manuel** dans la table de détection de non-pertinence.

Comportement des énoncés non pertinents

Il existe deux types d'énoncés non pertinents : ceux associés à un modèle spécifique ou ceux qui ne sont pertinents pour aucun modèle. Un modèle peut avoir un maximum de 200 énoncés non pertinents qui lui sont associés.

Voici des détails sur la façon dont ces deux types et le maximum de 200 points interagissent.

Lorsqu'un modèle est soumis pour formation, au maximum 200 énoncés non pertinents sont soumis avec lui. Tout d'abord, les énoncés non pertinents directement associés à ce modèle sont soumis. Ensuite, les énoncés désignés comme non pertinents pour aucun modèle sont soumis. Le total de ces types ne dépasse pas 200.

Si 200 énoncés non pertinents sont associés à un modèle et qu'un nouvel énoncé non pertinent est ajouté, l'énoncé le plus ancien du modèle est abandonné. Le nouvel énoncé non pertinent peut être de l'un ou l'autre type (non pertinent pour le modèle spécifique ou non pertinent pour un modèle).

Un modèle ne peut pas avoir plus d'énoncés non pertinents que les énoncés de formation normaux.

Revues de conflits

Si un énoncé est marqué comme non pertinent et qu'il existe un énoncé similaire dans une intention, le modèle ne fait pas de prédiction pour cet énoncé. En d'autres termes, les énoncés non pertinents ont priorité sur les énoncés de formation.

Étant donné que les énoncés non pertinents ont un impact sur les prédictions du modèle, ils s'affichent sous forme de conflits lorsqu'ils se chevauchent avec des énoncés de formation.

Il existe deux endroits où les conflits avec des énoncés non pertinents sont mis en évidence :

- Module Revue de conflit inter-modèles. Pour en savoir plus sur ce module, reportez-vous à la section Revue de conflit inter-modèles.

  Remarque :
  Le module Revue de conflit inter-modèles est disponible avec l'application - Fonctionnalités avancées à partir Console NLU de ServiceNow® Store. Pour plus d'informations, consultez Console NLU : fonctionnalités avancées.

- Onglet Conflits d'une intention. Pour plus d'informations sur les conflits dans une intention, reportez-vous à la section Résoudre les problèmes d'intention.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans le but d'examiner les conflits, les énoncés non pertinents sont affichés comme s'ils étaient dans leur propre intention, nommée **NO_INTENT**.

Notez que les énoncés non pertinents ne peuvent pas être modifiés ou supprimés sur la page des conflits. Copiez l'énoncé non pertinent de la page de conflit vers la page de détection de non-pertinence pour modifier ou supprimer l'énoncé.

En savoir plus

- Dans les jeux de tests, essayez d'inclure environ 10 % des énoncés de test comme non pertinents. Cela permet d'évaluer comment votre modèle gère les énoncés qui ne doivent pas avoir d'intention prédite. Lorsque vous importez des énoncés de formation ou de test à partir d'un fichier CSV ou XLSX (Excel Workbook), vous pouvez indiquer qu'un énoncé n'est pas pertinent en laissant vide la colonne Intention.
- Lors du test des modèles par rapport à des jeux de tests, les résultats sont considérés comme *corrects* si aucune intention n'est prévue pour un énoncé non pertinent.
- Les énoncés qui ont été marqués comme non pertinents peuvent être réaffectés ultérieurement. Par exemple, si une nouvelle intention est créée, les énoncés non pertinents existants peuvent être affectés manuellement à la nouvelle intention. Ils font alors partie des énoncés d'entraînement normaux.

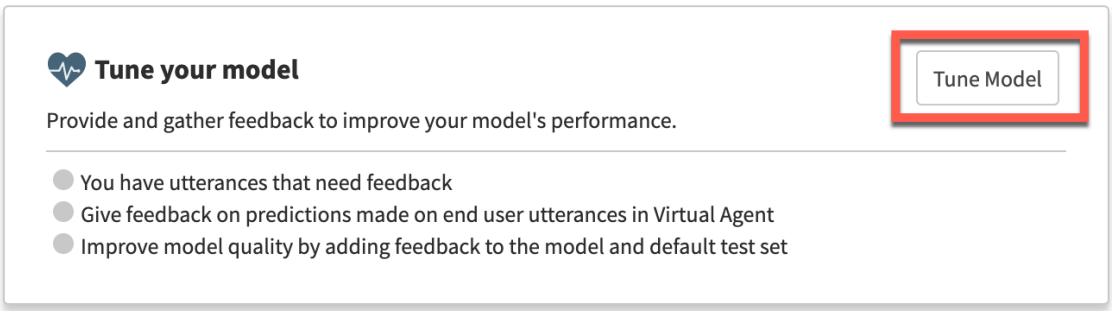
  Pour réaffecter un énoncé dans la détection de non-pertinence, développez la liste dans la colonne **Intention corrigée** et sélectionnez l'intention appropriée. Assurez-vous de sélectionner le bouton **Enregistrer les commentaires** après la réaffectation. Assurez-vous également de reformer le modèle pour intégrer ces mises à jour dans le modèle.
- Les énoncés non pertinents ne sont pas associés à des intentions particulières dans un modèle. Ils sont soit associés à un modèle, soit marqués comme non pertinents pour aucun modèle.
- Les énoncés marqués comme non pertinents pour un modèle sont soumis dans le cadre des données de formation pour chaque modèle. En d'autres termes, ceux-ci s'appliquent à tous les modèles.
- Une formation au modèle est nécessaire pour incorporer des énoncés non pertinents. La formation de n'importe quel modèle ajoute des énoncés nouvellement marqués à tous les modèles.
- Les énoncés peuvent être supprimés ou modifiés dans la table de détection de non-pertinence.
- Les énoncés non pertinents doivent avoir un contenu différent des énoncés associés à une intention.

Ajuster votre modèle

Dans la vue d'ensemble de votre modèle dans Console NLU, ouvrez la phase **Ajuster votre modèle** pour examiner et incorporer les énoncés utilisateur de la boucle de rétroaction d'experts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utilisation du résumé

La phase **Ajuster votre modèle** sur la vue d'ensemble de votre modèle vous amène à la fonctionnalité Boucle de rétroaction d'experts NLU , qui collecte des données à partir des journaux de Agent virtuel messagerie instantanée et vous les fournit pour commentaires.

Remarque :
L'application ServiceNow® StoreConsole NLU Fonctionnalités avancées doit être installée pour afficher **Réglez votre modèle**. Le module d'extension Agent virtuel est également requis.

Lorsque la boucle de rétroaction d'experts contient des commentaires en attente de votre révision, **vous avez des énoncés qui nécessitent des commentaires** et qui sont mis en surbrillance sur la carte.

Pour plus d'informations, voir NLU Boucle de rétroaction d'experts

Paramètres du modèle NLU

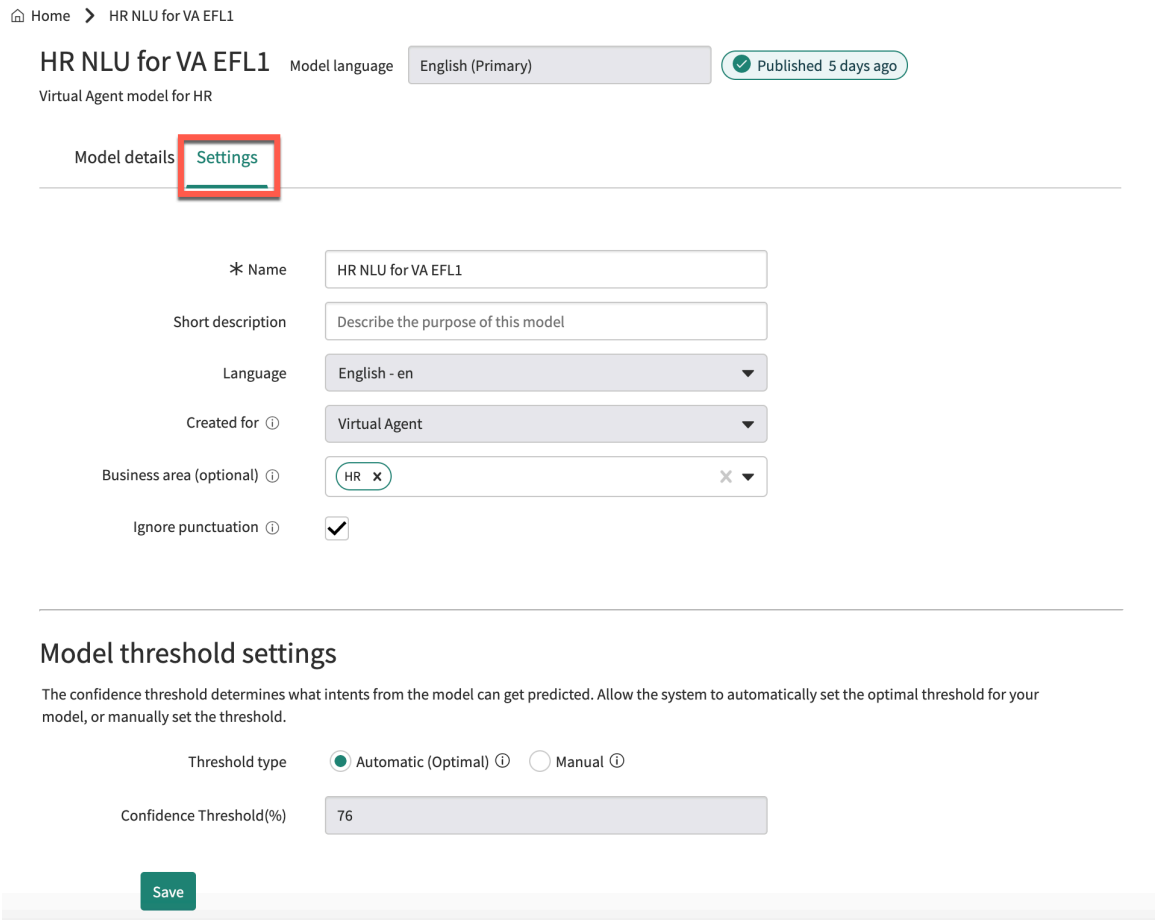
Modifiez le nom, la description ou le seuil de confiance de votre NLU modèle sur la page **Paramètres** de la vue d'ensemble du modèle.

Accédez aux paramètres du modèle en accédant à **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**. Sélectionnez l'onglet de l'application de votre modèle, puis le nom de votre modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans la vue d'ensemble du modèle, sélectionnez l'onglet **Paramètres du modèle** .



Paramètres de modèle

Dans la partie supérieure de la page des paramètres du modèle, vous pouvez modifier le nom du modèle, sa description brève et son domaine professionnel. Vous ne pouvez pas modifier la langue, l'objectif ou le périmètre du modèle. Pour créer un modèle avec un langage, un objectif ou une portée différents, reportez-vous à la section Création de modèles.

Par défaut, la case **à cocher Ignorer la ponctuation** est activée. Ignorer la ponctuation réduit la variance entre les intentions prédites et les scores de confiance pour les énoncés avec une ponctuation légèrement différente. Pour de meilleurs résultats, laissez la case à cocher active.

Paramètres du seuil du modèle

Ici, vous pouvez ajuster le fonctionnement du seuil de confiance dans votre modèle.

Un seuil est un score de confiance représenté par un pourcentage. Le seuil de confiance d'un modèle détermine les intentions de ce modèle qui seront prédites pour un énoncé donné. Par exemple, si le seuil du modèle est de 65 %, une intention est alors prédite pour un énoncé uniquement si l'intention a un score de confiance d'au moins 65 %. Définir un seuil trop bas peut augmenter les faux positifs en prédisant des intentions qui ne doivent pas correspondre à un énoncé. D'autre part, un seuil de modèle trop élevé peut filtrer les intentions que vous voulez prédire. Trouver le seuil idéal améliore la capacité de votre modèle à prédire correctement les intentions.

Il existe deux types de paramètres de seuil de modèle :

Traduction automatique

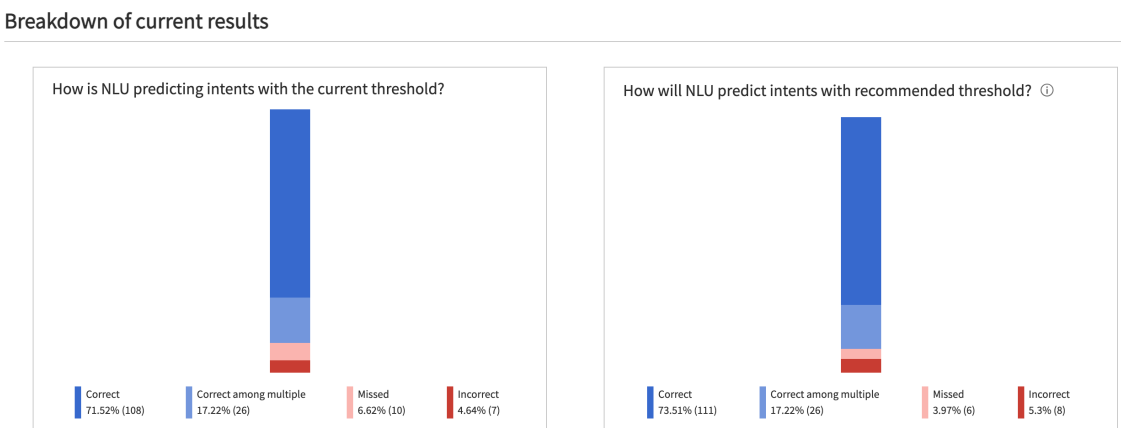
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Automatique** : permet au système de choisir le seuil de confiance optimal pour votre modèle. La valeur est mise à jour dynamiquement en fonction des résultats des tests. Cela se produit dans la phase **Tester et publier votre modèle** , où le jeu de tests par défaut de votre modèle est utilisé.
- **Manuel** : vous pouvez définir manuellement le seuil de confiance. Le système peut également recommander un meilleur seuil pour le modèle pendant le test. Vous pouvez choisir d'accepter les recommandations.

Les modèles préconstruits sont fournis avec un seuil ajusté. Le seuil de confiance sur les modèles préconstruits a été choisi spécifiquement pour ce modèle.

Les résultats des tests incluent une *recommandation de seuil de modèle* uniquement s'ils répondent aux exigences suivantes :

- Le jeu de tests a un score de couverture de test d'au moins 60 % avec au moins 5 énoncés de test par intention. Pour plus d'informations, consultez Création et gestion de jeux de tests.
- Le jeu de tests a au moins 100 énoncés.
- Le modèle n'est pas un modèle préconstruit.
- Le seuil recommandé donnerait de meilleurs résultats que le seuil actuel.



Les résultats des tests avec un seuil recommandé contiennent un deuxième graphique. Le deuxième graphique montre les pourcentages de prédiction avec les seuils recommandés appliqués.

L'application de la recommandation de seuil peut améliorer les pourcentages de prédiction de votre modèle. Sélectionnez **Appliquer les recommandations** pour modifier le seuil. Le système reforme automatiquement le modèle et les résultats des tests affichent les pourcentages de prédiction avec le nouveau seuil.

Gestion des modèles multilingues

Utilisez des modèles multilingues Compréhension du langage naturel (NLU) pour que le système comprenne les entrées des utilisateurs dans plusieurs langues. Cela Console NLU vous aide à gérer et à maintenir une structure cohérente pour le contenu dans toutes les langues afin de fournir une expérience unifiée.

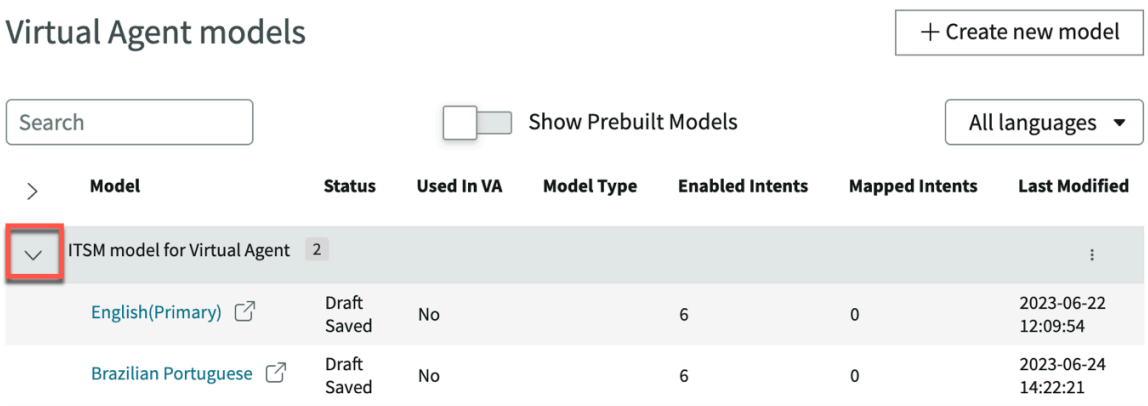
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Langues primaires et secondaires

Une langue primaire est la langue source que vous choisissez lors de la création d'un modèle. Ces modèles sont considérés comme *des modèles primaires*. Les modèles primaires peuvent ensuite être traduits dans différentes langues. Ces modèles traduits sont appelés *modèles secondaires*. Les langues dans lesquelles elles sont traduites sont appelées langues secondaires.

La page d'accueil Console NLU affiche les modèles de langue primaire et secondaire imbriqués sous le nom du modèle. Sélectionnez la flèche à gauche du nom du modèle pour développer le groupe de langues.



La gestion des modèles multilingues vous permet de regrouper, de superviser et de mettre à jour vos NLU modèles. La désignation du langage modèle fonctionne comme suit :

- Les modèles primaires ont une langue que vous leur attribuez lors de la création du modèle et répertoriée comme *anglais (primaire)*. La langue du modèle primaire est la langue source pour les traductions qui suivent ultérieurement dans les modèles secondaires.
- Les modèles secondaires sont des copies traduites du modèle primaire. Chaque modèle secondaire utilise une langue différente, comme le portugais brésilien, le polonais ou le finnois.
- Toute langue prise en charge peut être la langue principale d'un modèle primaire ou la langue secondaire d'un modèle secondaire.
- Au sein d'un groupe de modèles, vous ne pouvez pas avoir deux modèles secondaires qui utilisent la même langue.

Pour plus d'informations sur les langues disponibles dans , reportez-vous à NLU la section NLU Prise en charge linguistique.

Implémentation du regroupement linguistique

Le regroupement des langues est facultatif, mais permet d'organiser différentes versions linguistiques des modèles. Il existe deux méthodes pour s'assurer que les langages modèles sont regroupés :

- Vous pouvez ajouter une langue à un modèle primaire dans le menu Autres options du modèle, ce qui crée automatiquement un modèle de langue secondaire avec des options de traduction. Pour plus d'informations sur l'ajout et la traduction d'une langue, reportez-vous à la section Traduire un modèle multilingue.

Traduction automatique

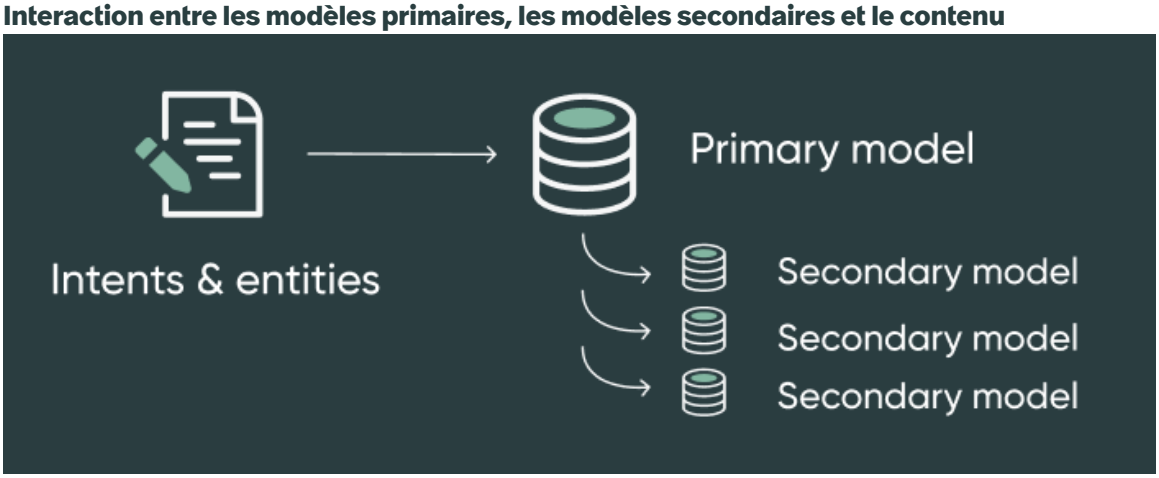
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vous pouvez accéder directement à la page de migration du modèle d'instance en visitant <instance_name>.service-now.com/$nlu-studio.do#/model-migration. Pour plus d'informations sur le regroupement de langues à l'aide de cette méthode, reportez-vous à la section Regroupement des langues du modèle.

Interactions de modèle primaire et secondaire

Pour garantir la cohérence au sein d'un groupe de modèles, les noms des intentions et des entités dans tous les modèles secondaires sont les mêmes que ceux du modèle primaire. Les nouvelles intentions ne peuvent être créées que dans un modèle primaire. La création d'une intention dans un modèle primaire ajoute l'intention à tous les modèles secondaires au sein du groupe de modèles, mais sans aucun énoncé. Les nouvelles intentions sont désactivées par défaut. De nouvelles entités peuvent également être créées dans les modèles secondaires pour les langages qui prennent en charge les entités. L'ajout d'une entité dans un modèle primaire la crée dans tous les modèles secondaires du groupe de modèles, s'il est valide.

Interaction entre les modèles primaires, les modèles secondaires et le contenu



Lorsque vous ajoutez une intention à un modèle primaire, l'intention est ajoutée à tous ses modèles secondaires. Chaque intention d'un modèle secondaire est mappée à son intention correspondante dans le modèle primaire. Le mappage d'intentions garantit que toute application qui utilise ces intentions peut accéder à toutes les intentions secondaires via leurs intentions primaires correspondantes.

Lorsque vous supprimez une intention ou une entité dans un modèle primaire, ses intentions et entités correspondantes sont également supprimées dans ses modèles secondaires. Par conséquent, les modèles secondaires doivent toujours suivre l'état du contenu du modèle primaire. Bien que vous ne puissiez pas supprimer les intentions dans les modèles secondaires, vous pouvez les désactiver.

Pour plus d'informations sur les interactions d'intention, reportez-vous à la section Importer le contenu du modèle primaire dans un modèle secondaire.

Vous ne pouvez pas supprimer une entité créée dans un modèle secondaire s'il s'agit d'une copie d'une entité correspondante créée dans le modèle primaire. Toutefois, vous pouvez ajouter ou supprimer une entité dans un modèle secondaire si elle n'a pas d'entité correspondante dans le modèle primaire.

Chaque fois que vous traduisez un modèle ou que vous ajoutez des intentions et des entités à des modèles secondaires, le modèle doit être examiné. Les modèles secondaires marqués avec **Requiert une revue** doivent être examinés manuellement avant la publication.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affichage des modèles secondaires qui doivent être examinés

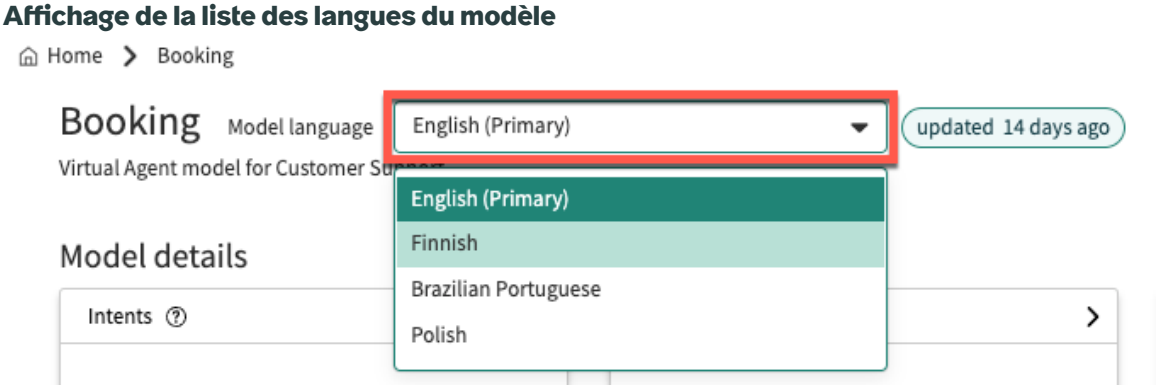


Si toutes les intentions d'un modèle secondaire sont désactivées, les boutons **Se former** et **Essayer** sont également désactivés dans le modèle. Toutefois, même si une seule intention est activée dans le modèle, vous pouvez former et tester le modèle. Assurez-vous que certaines intentions sont activées dans vos modèles secondaires pour les traduire.

Remarque :
Lors de la formation et du test, les scores de prédiction pour des énoncés similaires entre les modèles primaires et secondaires peuvent être différents. Le contexte est perçu différemment d'une langue à l'autre en raison de variations structurelles inhérentes.

Lorsque vous examinez un modèle, vous pouvez naviguer entre les langues dans le groupe de modèles. Sur la page des détails d'un modèle, utilisez la liste déroulante **Langue du modèle** pour accéder à d'autres modèles.

Affichage de la liste des langues du modèle



Duplication de modèles groupés et de groupes de modèles

À l'aide du rôle nlu_admin, vous pouvez dupliquer des modèles primaires, des modèles secondaires et des groupes de modèles entiers. Vous pouvez dupliquer uniquement le modèle primaire ou un ensemble de modèles secondaires parmi le groupe de modèles.

Voici une liste des comportements système que vous pouvez rencontrer lorsque vous dupliquez ces modèles.

- Si vous dupliquez un modèle secondaire qui se trouve dans un groupe de modèles, la version dupliquée devient un modèle primaire distinct qui se trouve en dehors de ce groupe de modèles.
- Toutes les intentions sont dupliquées. L'intention dupliquée conserve le même état **Activé** que l'intention d'origine.
- Lors de la duplication d'un modèle primaire, vous pouvez dupliquer un ensemble de modèles secondaires ou tous les modèles secondaires avec celui-ci. Cette action crée un groupe de modèles composé de versions dupliquées avec les modèles d'origine respectifs marqués comme modèles sources.
- Lors de la duplication d'un groupe de modèles, vous pouvez choisir un modèle secondaire existant comme modèle primaire pour le groupe dupliqué.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si vous sélectionnez un modèle secondaire dans un groupe de modèles existant comme nouveau modèle primaire tout en dupliquant le groupe, toutes les entités désactivées sont activées pour la version dupliquée du modèle secondaire. Le modèle secondaire devient le modèle primaire dans le nouveau groupe de modèles dupliqué.
- Si vous dupliquez un modèle primaire sans modèle secondaire, la version dupliquée devient un modèle principal distinct.

Pour plus d'informations, consultez Dupliquer un modèle NLU.

Regroupement des langues du modèle

Le regroupement de langues facilite la gestion de vos Compréhension du langage naturel modèles multilingues (NLU). Vous pouvez passer en revue les groupes linguistiques existants et désigner de nouveaux groupes linguistiques.

Regroupement linguistique

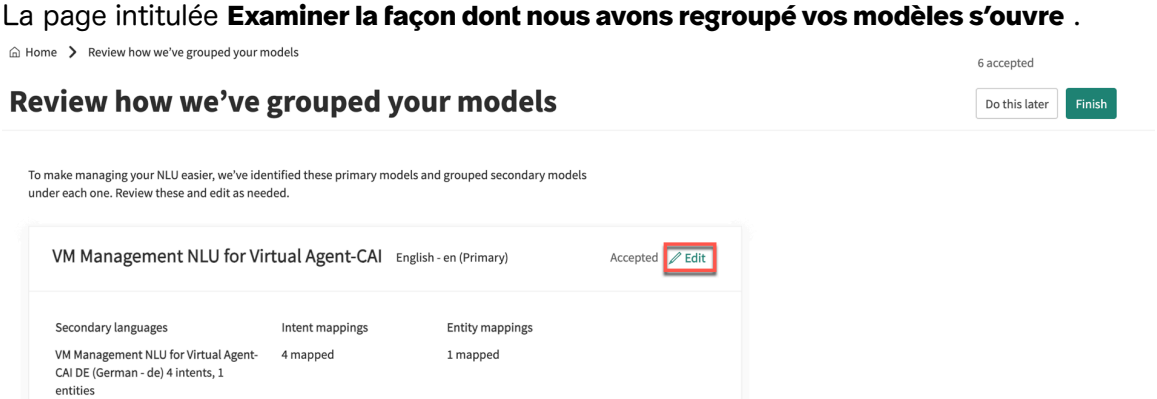
Le regroupement de langues organise vos NLU modèles en modèles primaires et secondaires, et indique la langue primaire et le modèle primaire du groupe.

Si vous avez ajouté une nouvelle langue à un modèle, un groupe de langues est créé automatiquement, de sorte que vous avez peut-être déjà des groupes de langues existants. Pour plus d'informations sur l'ajout et la traduction d'un nouveau modèle de langue, reportez-vous à la section Traduire un modèle multilingue.

Pour afficher les groupes de langues actuels et inspecter les nouveaux groupes de langues possibles, accédez à :

`<instance_name>.service-now.com/$nlu-studio.do#/model-migration`.

La page intitulée **Examiner la façon dont nous avons regroupé vos modèles s'ouvre** .



Examen de vos modèles groupés

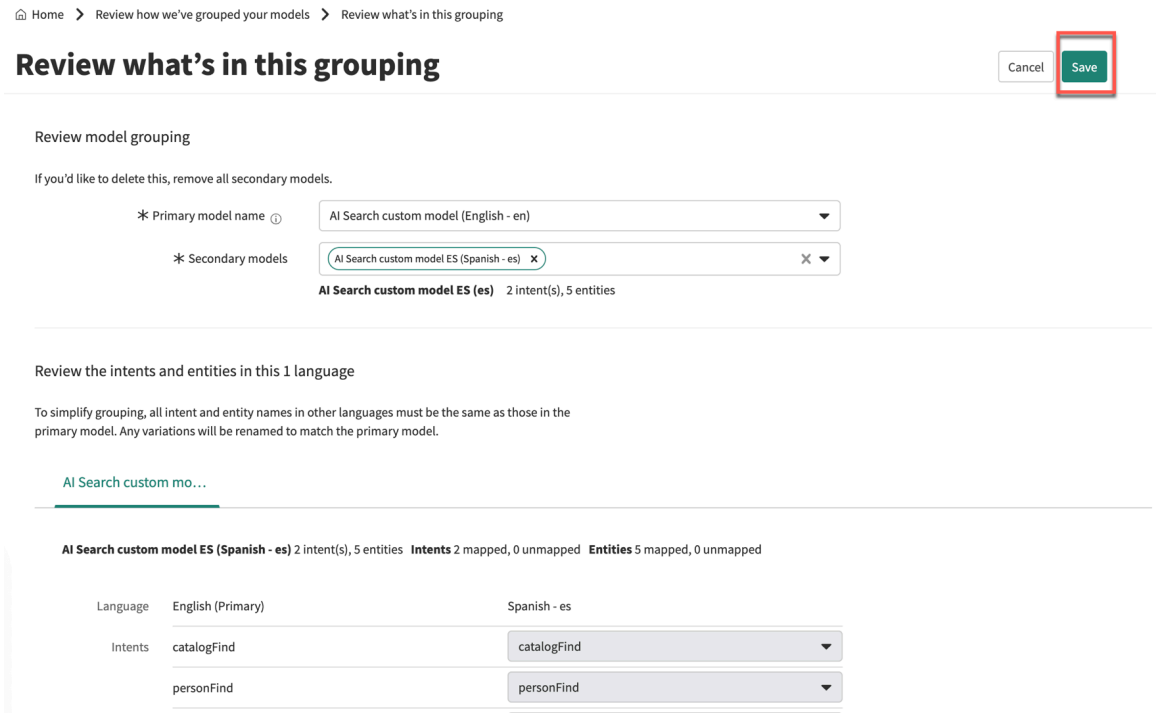
Il y a deux choses que vous pouvez faire dans **l'écran Examiner la façon dont nous avons regroupé votre modèle** lorsque vous utilisez le rôle nlu_admin.

- Vous pouvez examiner et modifier les groupes de langues du modèle actuel dans la section supérieure. Pour les groupes linguistiques existants, tous les mappages d'intentions et d'entités de Agent virtuel (VA) sont affichés. Pour mettre à jour des mappages VA ou pour faire de l'une des langues secondaires la langue principale du groupe, sélectionnez le bouton **Modifier** . La page intitulée **Examiner le contenu de ce regroupement s'ouvre** . Lorsque

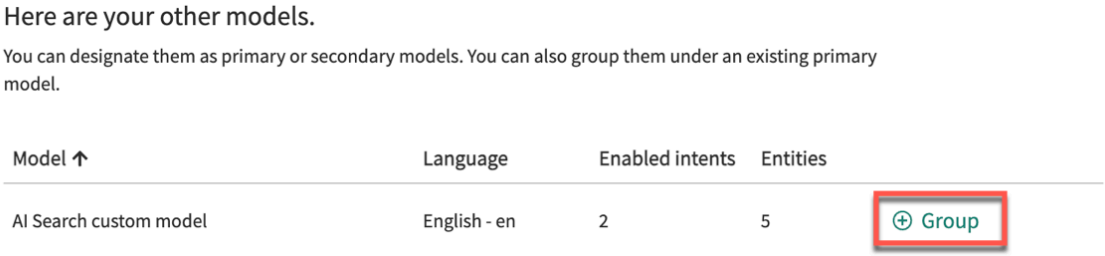
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

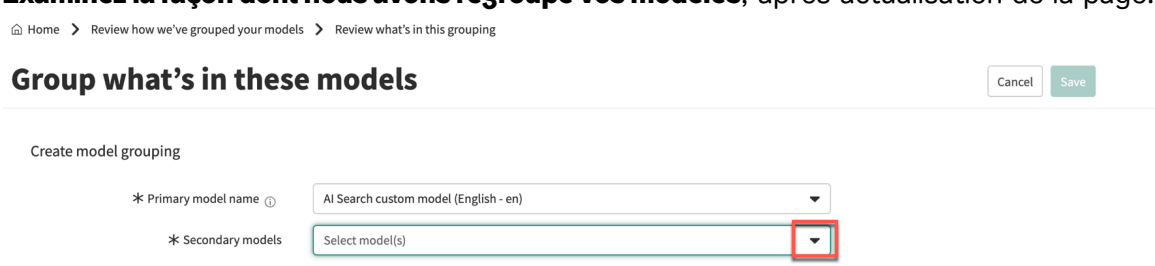
vous avez terminé vos modifications, sélectionnez le bouton **Enregistrer** .



- Vous pouvez regrouper manuellement des modèles dans la section **Voici vos autres modèles** de l'écran. Faites défiler la page vers le bas pour afficher cette section, si nécessaire. Pour configurer un groupe de langues pour un modèle, développez son bouton **Groupe** .



La fonction **Groupe** ouvre la page intitulée **Grouper ce qu'il y a dans ces modèles**. Vous pouvez développer la liste des modèles secondaires possibles, puis sélectionner le bouton **Enregistrer** . Tous les nouveaux groupes sont affichés dans la section supérieure de **Examinez la façon dont nous avons regroupé vos modèles**, après actualisation de la page.



Remarque :
Le temps nécessaire au système pour regrouper vos modèles dépend du nombre et de la taille de vos modèles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduire un modèle multilingue

Ajouter une langue à un modèle existant NLU en le traduisant. Utilisez l'une des options de traduction suivantes pour ajouter un modèle secondaire dans une langue prise en charge.

Avant de commencer

- Activez le module d'extension Infrastructure de localisation (com.glide.localization_framework.installer). Reportez-vous à Infrastructure de localisation .
- Dans le périmètre de votre application cible, créez un modèle de langue primaire ou utilisez un modèle primaire existant.
- Le multilinguisme est disponible pour Agent virtuel et Recherche IA modèles.
- Rôle requis : nlu_admin ou administrateur.

Remarque :
Le rôle nlu_editor ne peut pas lancer la traduction d'un modèle, car le nlu_editor n'a pas l'autorisation de créer un nouveau modèle. Consultez Affecter un NLU éditeur à un modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La traduction d'un modèle crée un modèle secondaire de la langue de votre choix, dans le même périmètre de l'application que le modèle primaire.

Le modèle secondaire contient le même contenu que le modèle primaire. Toutefois, les intentions du modèle secondaire sont désactivées et doivent être examinées avant la publication du modèle secondaire.

Pour traduire un modèle primaire et créer un modèle secondaire, vous devez choisir un mode de traduction. Les modes apparaissent dans l'interface utilisateur sous forme de cartes individuelles que vous utilisez à l'étape 4 de cette procédure. Les cartes activées apparaissent entourées d'une fine bordure verte. Seules les cartes activées peuvent être sélectionnées comme mode de traduction. Pour les modes *Utiliser l'IA* et *Utiliser un tiers* , la sélection du bouton **Ajouter** sur une carte activée lance la traduction.

Le mode *Aucune traduction* est actif par défaut et disponible pour toutes les langues. Toutefois, les modes *Utiliser l'IA* et *Utiliser un tiers* ne sont activés que lorsque les paramètres LF (Localization Framework) pour la langue secondaire sont en place.

Remarque :
Avant d'ajouter un nouveau modèle dans une langue secondaire, vous devez vous assurer que les Infrastructure de localisation paramètres (LF) pour la langue secondaire sont renseignés.

Mode de traduction	Description
Utiliser l'IA	Traduisez à l'aide de fournisseurs d'intelligence artificielle tels que Google. La sélection de la carte crée un modèle secondaire traduit. Les traductions automatiques peuvent être incorrectes ou trop littérales, alors vérifiez l'exactitude du contenu traduit. Pour plus d'informations, voir Traduction dynamique . Pour activer le mode *Utiliser l'IA* , Infrastructure de localisation doit être configuré et activé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mode de traduction	Description
Utiliser un tiers	Demandez une traduction par une équipe de traducteurs professionnels. Lorsque vous sélectionnez ce mode, une tâche LF est créée en fonction des paramètres du groupe de langues LF pour la langue secondaire. Une fois les traductions terminées, le modèle traduit est créé et prêt à être révisé. Pour plus d'informations, consultez Infrastructure de localisation et modes de traduction .
Aucune traduction	Faire défaut. Traduisez manuellement votre langue principale vers une langue secondaire. Le choix de ce mode crée un brouillon de modèle secondaire avec les noms d'intention identiques à celui du modèle primaire. Ces intentions sont désactivées par défaut et vous devez saisir vos énoncés manuellement. Les noms des intentions et les noms des entités importés à partir du modèle primaire ne sont pas modifiables. Les noms des entités que vous créez directement dans le modèle secondaire sont modifiables. Ce mode est également utile si vous souhaitez d'abord rédiger et enregistrer le modèle principal, puis traduire vos énoncés ultérieurement.

Les modèles multilingues sont pris en charge dans 17 langues.

Remarque :
Certains de ces langages ne prennent en charge que les intentions, pas les entités. Si la langue est une langue d'intention uniquement, vos entités de modèle primaires ne seront ni traduites ni copiées. Pour plus d'informations, consultez NLU Prise en charge linguistique.

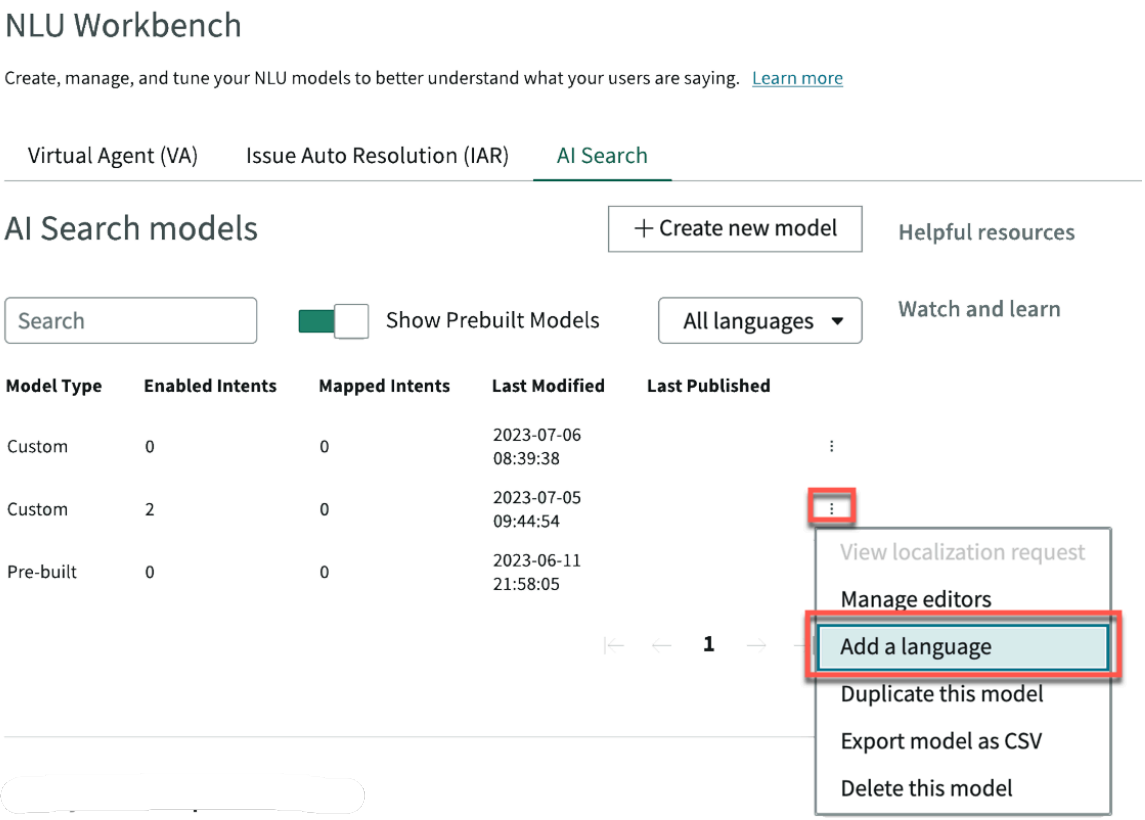
Dans cet exemple de scénario, votre modèle primaire utilise la langue anglaise et vous ajoutez une version en français, sans traduire les énoncés.

Procédure

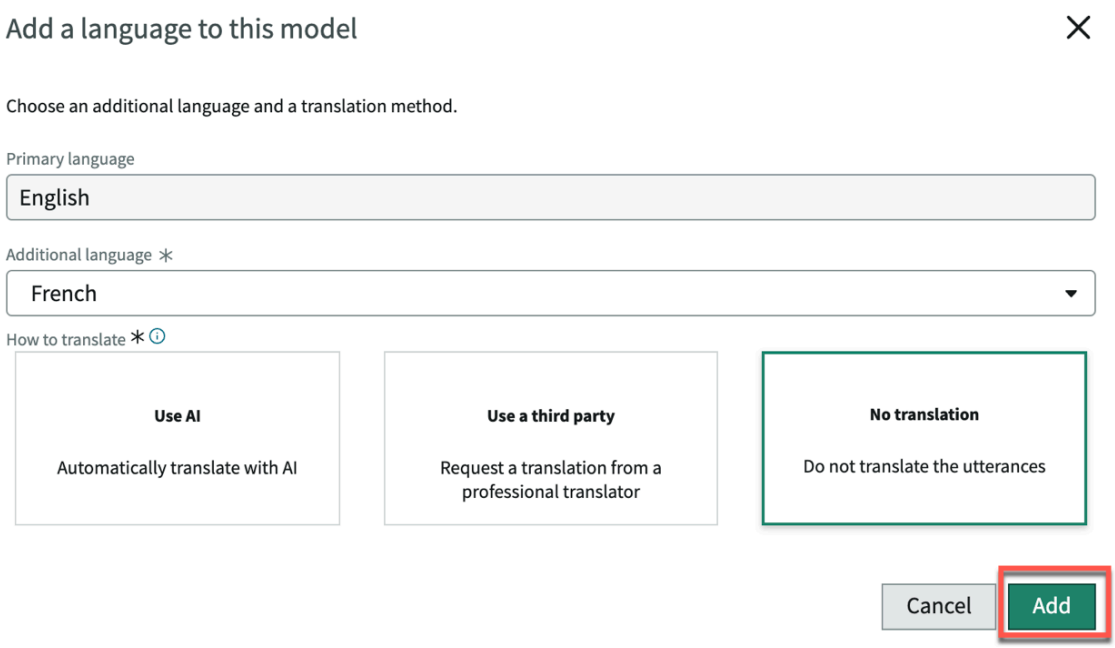
1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut. Le cas échéant, sélectionnez l'onglet Recherche IA .
2. Identifiez un modèle primaire auquel vous souhaitez affecter une langue secondaire.
3. Dans la ligne du modèle principal, sélectionnez le menu Autres options, puis sélectionnez **Ajouter une langue**.

   Remarque :
   Vous devrez peut-être faire défiler vers la droite pour trouver le menu Autres options.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Dans la fenêtre **Ajouter une langue à ce modèle** , choisissez la langue souhaitée pour le modèle secondaire et la méthode de traduction.



5. Sélectionnez le bouton **Ajouter** .
Le modèle secondaire est créé et la phase **Générer et former votre modèle** du modèle secondaire se charge.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Si vous avez choisi d'activer le modèle sans traduction, vous devez saisir manuellement des énoncés de formation pour chaque intention. Si vous choisissez d'utiliser un logiciel ou un traducteur tiers, vous devez vérifier les traductions avant de pouvoir continuer à travailler sur le modèle.

La saisie des énoncés de formation et l'examen des modèles secondaires peuvent être délégués aux utilisateurs disposant du rôle nlu_editor. Pour plus d'informations, consultez Affecter un NLU éditeur à un modèle et Résoudre les problèmes d'intention.

Activer ou désactiver une intention de modèle secondaire

Activez et désactivez les intentions dans vos Compréhension du langage naturel modèles (NLU) pour les rendre actives ou inactives. Désactivez les intentions lorsque les éditeurs ou les administrateurs modifient, révisent ou mettent à jour son contenu et ses traductions.

Avant de commencer

Rôle requis : nlu_admin ou nlu_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

NLU Les administrateurs et NLU les éditeurs peuvent activer ou désactiver les intentions dans les modèles secondaires. Si une intention est désactivée, le modèle ne l'utilise pas pour faire des prédictions. Cependant, il n'est pas non plus accessible par les ServiceNow applications utilisant le modèle, telles que Agent virtuel ou Rechercher.

L'état d'une intention est représenté dans la colonne **Activé** .

Liste d'intentions

Name	Utterances	Associated Entities	Critical conflicts	Mapped objects	Created date ↓	Last updated	Enabled
#401kBenefitsInquiry	19	0	0	--	2022-05-10 01:27:07	2022-05-10 01:27:07	
#AddEmergencyContact	28	4	0	--	2022-05-10 01:27:07	2022-05-10 01:27:07	

L'activation des intentions fonctionne de la manière suivante :

- Les intentions créées dans les modèles primaires sont actives par défaut.
- Les intentions des modèles primaires sont automatiquement créées, mais pas activées, dans leurs modèles secondaires (importation en attente).
- La désactivation d'une intention dans le modèle primaire désactive l'intention correspondante dans tous les modèles secondaires.
- Si une intention est désactivée dans le modèle primaire, elle ne peut pas être réactivée dans un modèle secondaire.
- L'activation d'une intention désactivée dans le modèle primaire n'active pas les intentions correspondantes dans les modèles secondaires.
- La désactivation des intentions dans les modèles secondaires n'a aucun effet sur le modèle primaire ou les autres modèles secondaires.
- Les intentions de modèle secondaire marquées avec *Requiert une revue* sont désactivées par défaut.
- Si vous désactivez une intention de modèle primaire mappée à une Agent virtuel rubrique (VA), un message de confirmation s'affiche.
- Si vous désactivez une intention de modèle secondaire mappée à une rubrique VA, un message de confirmation s'affiche.

Traduction automatique

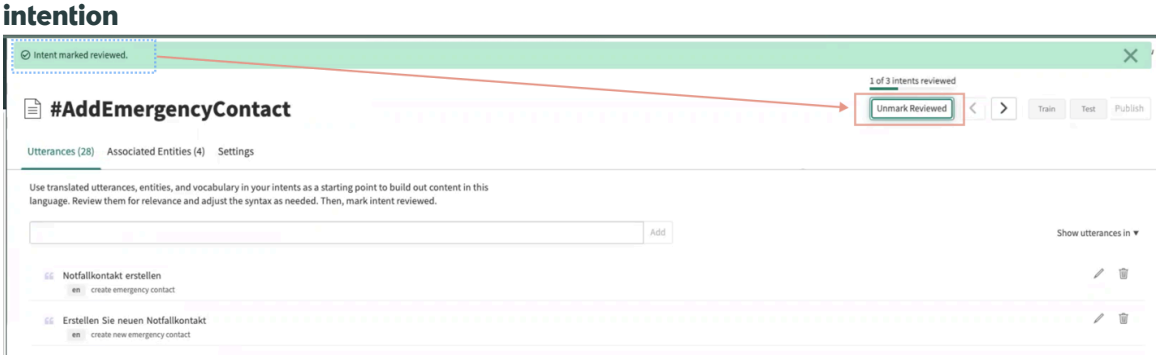
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les administrateurs NLU peuvent activer et désactiver les intentions dans n'importe quel modèle.
- Les éditeurs NLU ne peuvent activer et désactiver les intentions que pour les modèles auxquels ils sont affectés.

La désactivation des intentions donne aux éditeurs le temps de vérifier les traductions des intentions et de les mettre à jour si nécessaire. Lorsque vous êtes satisfait du contenu, activez l'intention pour le rendre accessible à d'autres NLU modèles et ServiceNow applications.

Dans cet exemple de révision, vous avez une liste d'intentions désactivées à l'état *Requiert une revue* . L'objectif de cette tâche est d'examiner le contenu traduit pour un modèle secondaire. Lorsque vous avez terminé votre révision, ou si le contenu est correct tel quel, vous cliquez sur *Marquer comme examiné.* Cela fait passer l'intention à l'état *Revu* . Vous pouvez également annuler l'état *Marquer comme révisé* pour une intention en cliquant sur le bouton **Annuler le marquage comme révisé** , mais uniquement si vous restez sur l'écran Intention. Si vous quittez l'écran prématurément, le bouton **Annuler le marquage comme révisé** disparaît et vous ne pourrez pas le récupérer.

Basculer entre les états Révisé et Annuler le marquage comme révisé pour une intention



La révision éditoriale comprend également la section Vocabulaire sur l'écran Modèle, où le vocabulaire qui a été traduit du modèle primaire vers le modèle secondaire est marqué d'un point orange et de l'état *Requiert une revue* . Vous pouvez modifier ou supprimer les éléments de vocabulaire, même s'ils sont en cours de révision. Après avoir révisé le vocabulaire et mis à jour les traductions si nécessaire, vous pouvez toutes les marquer en même temps en cliquant sur le bouton *Marquer tout révisé* . Cette action fait disparaître le point orange de la section Vocabulaire de l'écran Modèle.

Remarque :
Les boutons **Former** et **Essayer** de l'écran de modèle sont désactivés jusqu'à ce que le vocabulaire soit révisé et que les intentions à l'état *Requiert une revue* soient examinées ou désactivées.

Éléments à examiner



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans cet exemple de scénario, vous avez appliqué le mode Utiliser la traduction de *logiciel* pour traduire un modèle secondaire en japonais. Étant donné que la traduction n'a pas encore été révisée, le système marque les intentions et le modèle avec l'état *Requiert une revue* . Lorsqu'un modèle est à l'état *Requiert une revue* , il ne peut pas être formé, testé ou publié. Lorsqu'il quitte l'état *Requiert une revue* , vous pouvez former et tester le modèle.

Remarque :
Un NLU éditeur ne peut pas créer ni publier de modèle. Seul l'administrateur a l'autorisation NLU de le faire.

Dans cet exemple de procédure, vous examinez les intentions d'un modèle une par une.

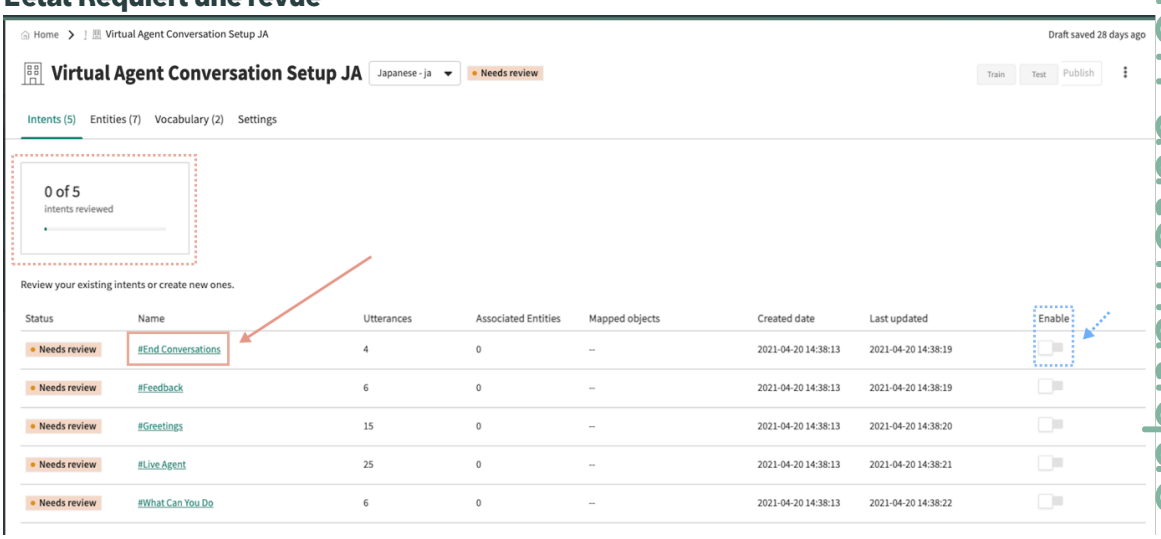
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
2. Localisez l'un de vos modèles secondaires qui a déjà été traduit.

   Dans cet exemple de scénario, vous localisez le modèle *JA de configuration de conversation d'Agent virtuel* , comme illustré dans l'image ci-dessous.

   Dans la section Intentions du modèle, vous trouverez une liste de cinq intentions marquées avec l'état *Requiert une revue* . Au-dessus de la liste des intentions, il y a aussi une boîte qui affiche un décompte des intentions qui doivent être examinées.

   L'état Requiert une revue



3. Cliquez sur un nom d'intention pour accéder au contenu de l'intention.
   Dans ce scénario, cliquez sur le nom de l'intention **#End Conversations** .
4. Examinez les traductions dans les langues secondaires des énoncés, des entités et du vocabulaire du modèle, puis mettez à jour le contenu selon vos besoins.
   Lorsque vous avez terminé l'examen de l'intention, le bouton *Marquer comme révisé* s'affiche.
5. Cliquez sur **Marquer comme examiné.**
   Résultat : le système met à jour l'intention des **conversations #End** de l'état *Marquer comme révisé* à l'état *Revu* . En outre, la zone Intentions examinées modifie son nombre d'exécutions de *0 sur 5* à *1 sur 5*.
6. Si vous êtes satisfait de votre examen d'intention, cliquez sur le bouton **Activer** afin que l'intention soit disponible et accessible par n'importe quelle application, telle que Agent virtuel (VA) ou Search.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Répétez les étapes 1 à 6 pour les quatre intentions restantes dans la liste. Au fur et à mesure que chaque examen d'intention est terminé et marqué avec l'état *Examiné* , le nombre d'exécutions dans la zone Intentions examinées augmente pour atteindre *5 sur 5*.

Affecter un NLU éditeur à un modèle

Affectez un éditeur pour réviser les traductions de votre Compréhension du langage naturel modèle (NLU) et modifier le contenu du modèle. Déléguez la maintenance, les tests et l'optimisation du contenu du modèle à un éditeur.

Avant de commencer

- Créez un modèle ou utilisez un modèle existant. Pour la vérification de la traduction, créez des modèles primaires et secondaires (traduits). Pour plus d'informations sur les groupes de modèles multilingues, reportez-vous à la section Gestion des modèles multilingues.
- Affectez le rôle nlu_editor aux utilisateurs. Voir Affecter un rôle à un utilisateur .
- Rôle requis : nlu_admin. Le nlu_editor ne peut pas affecter un autre éditeur aux modèles.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le nlu_admin peut déléguer le travail de contenu de modèle à un nlu_editor. Affectez des spécialistes linguistiques en tant qu'éditeurs pour examiner la cohérence entre les modèles primaires et secondaires (traduits), ou localisez davantage la traduction en modifiant les intentions et les énoncés. Déléguez la maintenance du contenu d'un modèle existant, sans affecter l'état publié du modèle.

Le nlu_editor peut effectuer ce qui suit lorsqu'il est affecté à un modèle :

- Former et tester le modèle.
- Exporter un modèle NLU en tant que CSV.
- Lorsqu'un modèle ou une intention est à l'état **Requiert une revue**, l'éditeur peut le marquer comme **Revu.**
- Modifiez le seuil de confiance du modèle.
- Modifiez le nom et la description du modèle dans **Paramètres**.
- Examinez, modifiez et approuvez les énoncés traduits.
- Ajouter, modifier et supprimer des énoncés de formation.
- Annotez les énoncés de formation (ajoutez des références à Vocabulaire NLU et Entités NLU).
- Mettre à jour les propriétés de l'entité (à l'exception du nom de l'entité dans un modèle secondaire).
- Ajoutez, modifiez ou supprimez le vocabulaire du modèle.
- Afficher le module **Sources de vocabulaire** (lecture seule).
- Ajouter, activer et désactiver dans les Intentions NLU modèles primaires et secondaires.
- Résoudre les intentions contradictoires ; Accédez également au Revue de conflit inter-modèles module.
- Affichez le Détection de non-pertinence dans NLU module.
- Ajouter, modifier ou supprimer un énoncé de test dans un jeu de tests ; Accédez également au Test de lot pour modèles multiples module.

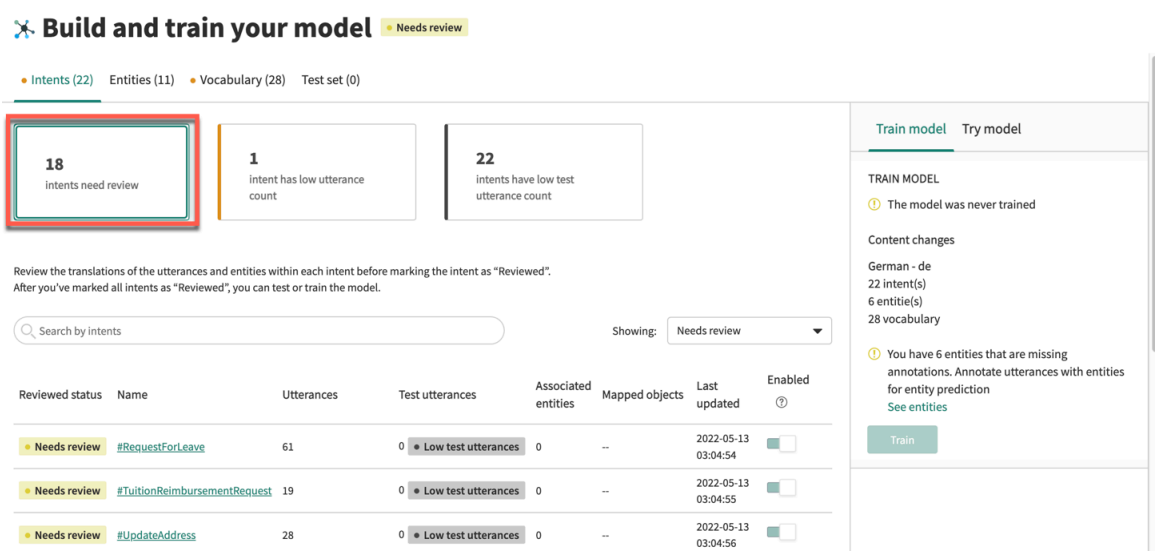
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'éditeur doit être affecté à un modèle et dans le périmètre de l'application du modèle pour effectuer ces actions, sauf indication contraire.

Le nlu_editor ne peut pas effectuer ce qui suit :

- Créer, ajouter, publier ou supprimer un modèle.
- Dupliquer un modèle.
- Traduire un modèle (lancer la traduction d'un modèle secondaire).
- Importez le contenu du modèle primaire dans un modèle secondaire (traduit).
- Synchronisez ou modifiez les sources de vocabulaire.
- Affichez les performances du modèle.
- Fournissez des commentaires dans NLU Boucle de rétroaction d'experts.
- Gérez d'autres éditeurs, tels que l'affectation d'un éditeur à un modèle ou la suppression d'un éditeur d'un modèle.



Tout d'abord, un administrateur affecte le rôle nlu_editor à un utilisateur. Ensuite, l'administrateur NLU affecte l'éditeur à un modèle.

Lorsque vous affectez un éditeur à un modèle, vous devez le faire au niveau du modèle individuel. Vous ne pouvez pas affecter un éditeur au niveau du groupe de modèles.

Les modèles suivants ne peuvent pas être affectés à un éditeur :

- Modèles prédéfinis
- Modèles dont la traduction est en cours

Dans cet exemple de procédure, vous ajoutez un NLU éditeur à un modèle secondaire qui doit être révisé.

Procédure

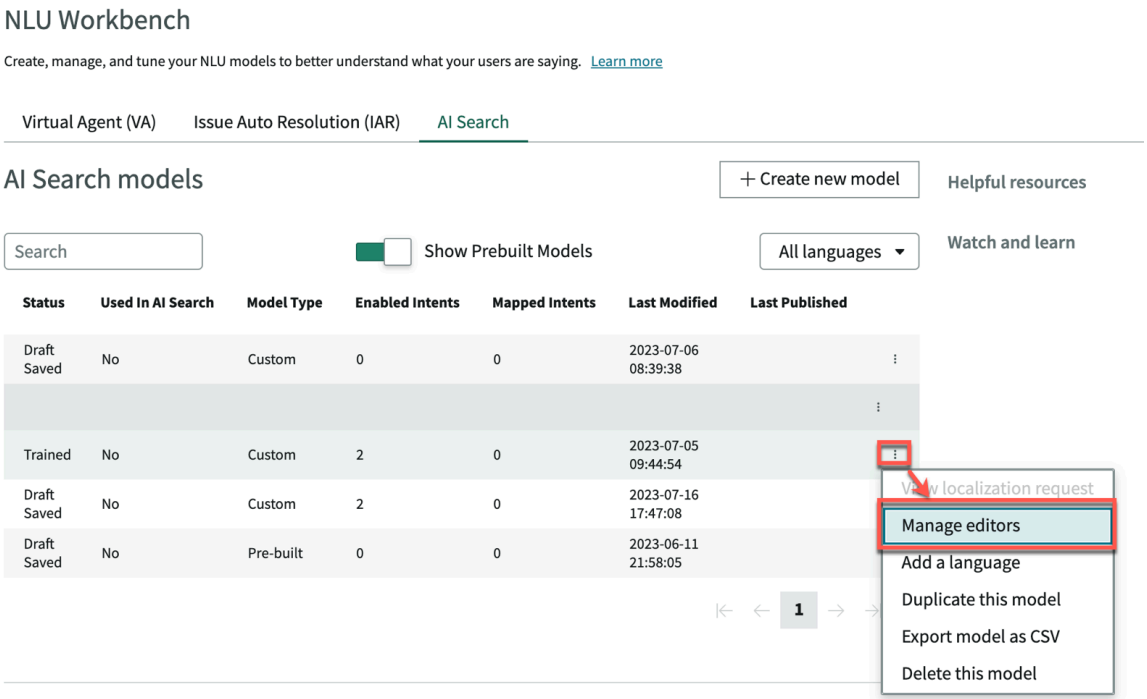
1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut. Sélectionnez l'onglet approprié pour votre modèle.
2. Localisez le nom de votre NLU modèle et faites défiler jusqu'à l'extrémité droite de sa ligne.

Traduction automatique

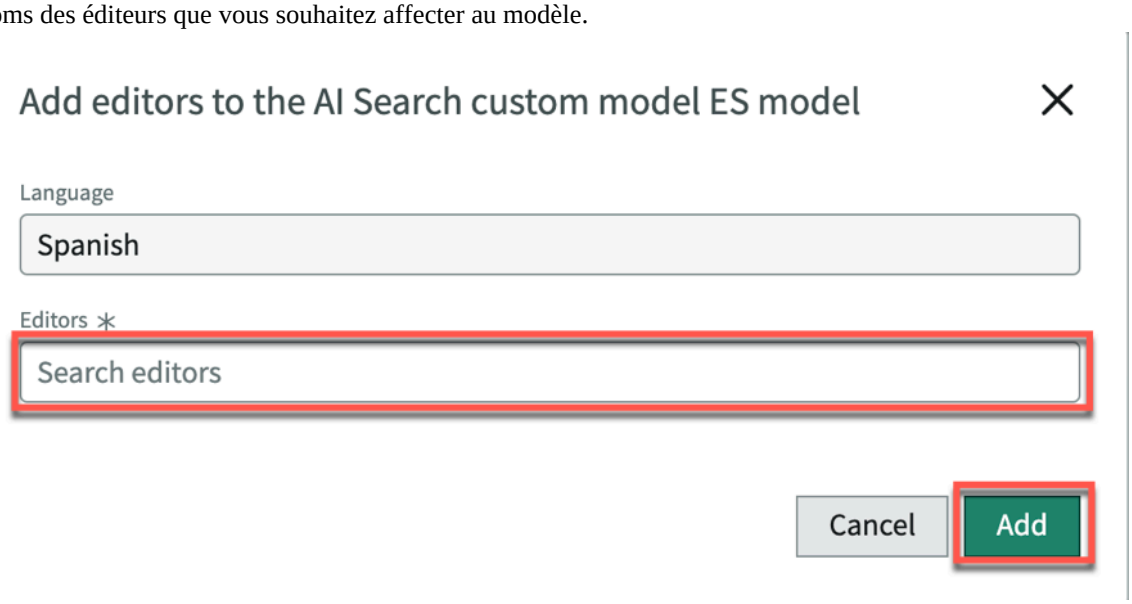
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si votre modèle fait partie d'un groupe multilingue, développez le groupe pour rechercher le modèle individuel. Les éditeurs ne peuvent pas être affectés à des groupes.

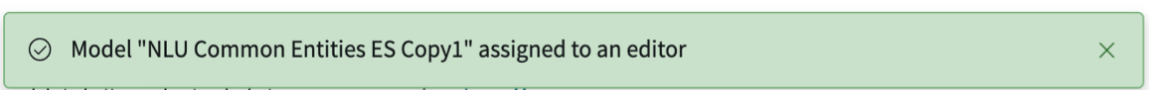
3. Sélectionnez le menu **Autres options** du modèle, puis Gérer **les éditeurs** dans la liste.



4. Dans la fenêtre **Ajouter des éditeurs** , utilisez la liste déroulante et la barre de recherche pour ajouter les noms des éditeurs que vous souhaitez affecter au modèle.



5. Sélectionnez **Ajouter**.
L'éditeur est affecté au modèle. Une bannière d'accusé de réception s'affiche en haut de l'écran. Pour ajouter d'autres éditeurs ou supprimer des éditeurs, répétez cette procédure.



Que faire ensuite

Affectez plus d'éditeurs au modèle, si nécessaire. Vous pouvez affecter jusqu'à quatre éditeurs à un modèle à la fois. Pour ajouter d'autres éditeurs ou supprimer des éditeurs, répétez la procédure ci-dessus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En tant qu'administrateur NLU , assurez-vous que vos éditeurs disposent de ce dont ils ont besoin pour examiner et modifier correctement les modèles.

Importer le contenu du modèle primaire dans un modèle secondaire

Lorsque le contenu de votre modèle primaire NLU est mis à jour, vous pouvez importer les mises à jour directement dans les modèles secondaires.

Avant de commencer

- Activez le module d'extension Infrastructure de localisation (com.glide.localization_framework.installer). Reportez-vous à Infrastructure de localisation .
- Pour Agent virtuel nos modèles Recherche IA, créez ou utilisez un modèle primaire existant qui a au moins un modèle secondaire.
- Rôle requis : nlu_admin ou administrateur.

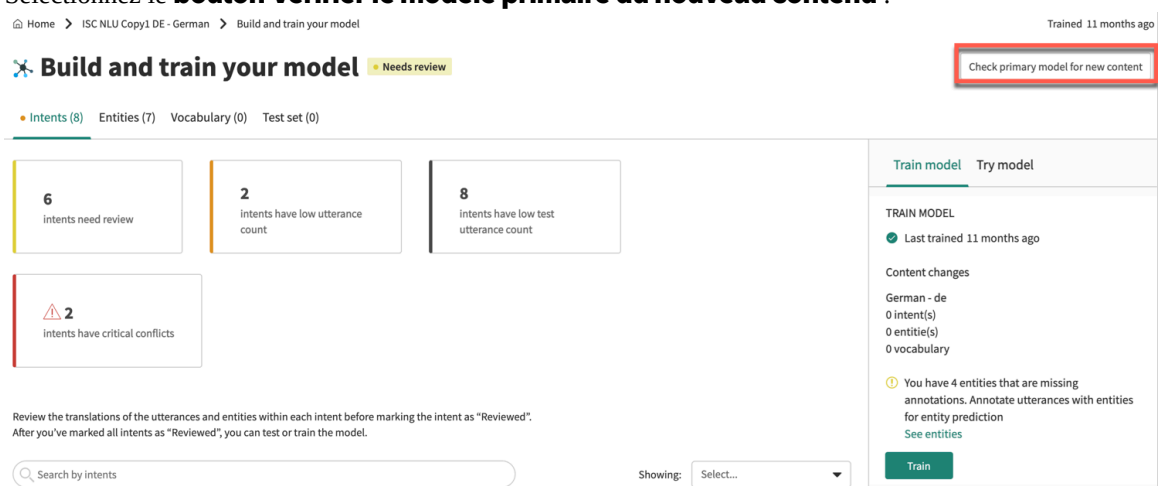
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez importer du contenu d'un modèle primaire vers un modèle secondaire après la traduction initiale. Si vous modifiez le modèle primaire, ces modifications peuvent être importées dans vos modèles secondaires sans avoir besoin de traduire à nouveau l'intégralité du modèle primaire.

Vous pouvez importer le contenu d'un modèle primaire uniquement dans un modèle secondaire à la fois.

Procédure

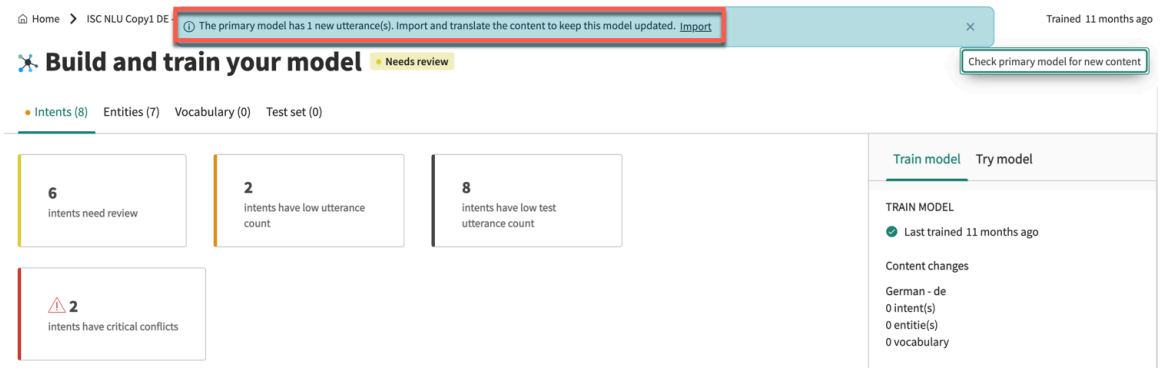
1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut. Sélectionnez l'onglet approprié pour votre modèle.
2. Accédez à un modèle secondaire qui a été traduit sous le modèle primaire, puis dans **Créer et former votre modèle**, sélectionnez **Afficher la phase**.
   Par défaut, vous êtes redirigé vers l'onglet **Intentions** .
3. Sélectionnez le **bouton Vérifier le modèle primaire du nouveau contenu** .



Traduction automatique

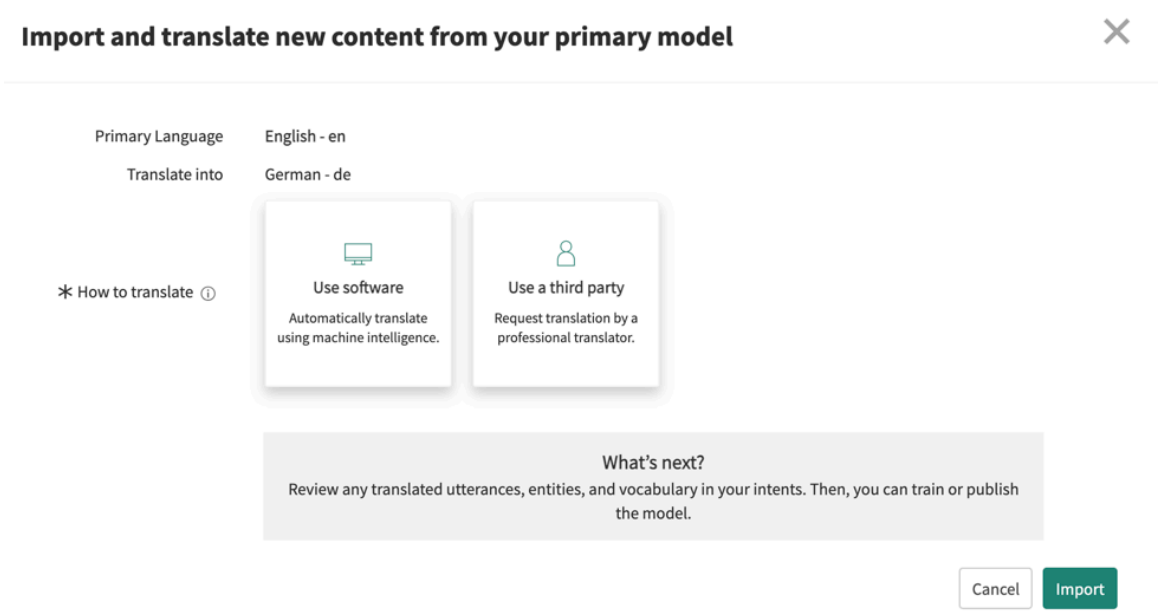
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La bannière *Importer et traduire le contenu pour maintenir ce modèle à jour* apparaît en haut de l'écran, ainsi qu'un résumé des mises à jour dans le modèle primaire.



Remarque :
Par défaut, les intentions nouvellement importées sont désactivées dans les modèles secondaires. Activez manuellement toutes les intentions importées.

4. Dans la bannière, sélectionnez **Importer**.
5. Dans la fenêtre **Importer et traduire du nouveau contenu à partir de votre modèle principal** , choisissez une méthode de traduction et sélectionnez **Importer**.



La traduction du nouveau contenu commence. Une fois terminé, le contenu traduit doit être révisé.

Que faire ensuite

Assurez-vous que chacun de vos modèles secondaires reçoit le nouveau contenu du modèle primaire. Examinez tout le nouveau contenu traduit avant de publier les modèles secondaires.

Agent virtuel et Console NLU intégration

Agent virtuel Les administrateurs peuvent accéder à leurs NLU modèles et les mettre à jour à partir de l'interface Concepteur d'agent virtuel utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
Si vous avez Now Assist dans Agent virtuel, vous pouvez continuer à utiliser vos rubriques existantes NLU et les migrer vers de nouvelles rubriques LLM à l'aide de la fonctionnalité de migration de rubriques dans Concepteur d'agent virtuel. Pour plus d'informations sur la migration des rubriques, reportez-vous à la section Migrate NLU topics to LLM topics .

Tâches de configuration de l'intégration, rôles et détails

Lorsque les Agent virtuel administrateurs créent et configurent leurs rubriques de conversation, ils doivent d'abord créer leur NLU modèle et ses intentions associées dans le Console NLU. Cette action nécessite qu'ils utilisent le Console NLU rôle administrateur ou nlu_admin.

En outre, ils doivent également effectuer les tâches suivantes dans Agent virtuel **les paramètres généraux**.

- Activez NLU.
- Sélectionnez le fournisseur de NLU service.
- Si vous utilisez des modèles spécifiques à NLU la langue, activez les langues pour ces modèles.

Agent virtuel Les administrateurs doivent également appliquer leur NLU modèle à une rubrique de conversation en effectuant les tâches suivantes dans Concepteur d'agent virtuel:

- Dans Propriétés de la **rubrique**, sélectionnez le NLU modèle, l'intention NLU et le comportement de changement de rubrique.
- Pour les contrôles d'entrée utilisés dans le flux de rubriques, définissez les propriétés pour l'extraction d'entité NLU .

En option, les administrateurs peuvent activer les actions de boîte de dialogue pour permettre Agent virtuel de répondre de manière flexible lorsque les utilisateurs apportent une modification au milieu d'une conversation. Les types de réponses actuellement disponibles sont Modifier, Affirmer et Annuler, en fonction des 5 derniers échanges dans la conversation. Les actions de boîtes de dialogue peuvent être configurées pour l'anglais

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

uniquement, dans les propriétés de la rubrique. Pour en savoir plus, voir Dialog Acts for Virtual Agent .

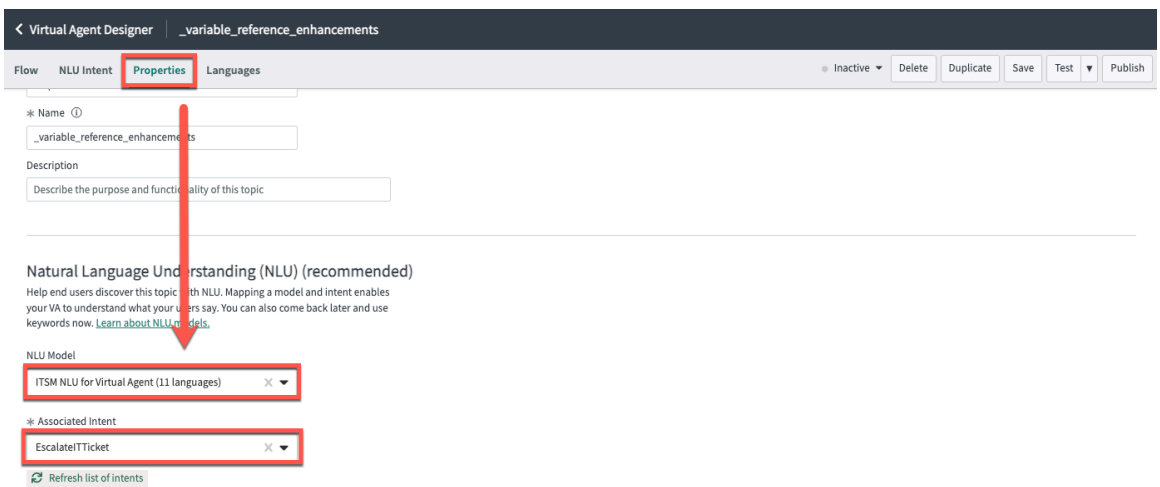
Une fois le modèle terminé et associé à une rubrique de Agent virtuel conversation, les NLU administrateurs dotés du rôle de virtual_agent_admin ou administrateur peuvent effectuer ce qui suit à partir de l'interface Concepteur d'agent virtuel utilisateur.

- Mettre à jour NLU les énoncés d'intention.
- Entraînez, testez et publiez le NLU modèle.

Pour plus d'informations, consultez Découverte de rubriques Compréhension du langage naturel (NLU) dans Agent virtuel .

Publication de rubriques à partir d'Agent virtuel

Lorsque votre modèle est publié dans le Console NLU, il est prêt à être utilisé dans Concepteur d'agent virtuel. Lors de la modification d'une rubrique, cliquez sur l'onglet **Propriétés** pour sélectionner un modèle et une intention à mapper à cette rubrique.



Lorsque vous cliquez sur **Publier**, le modèle et l'intention sont mappés à cette rubrique et publiés de manière transparente.

La publication d'une rubrique avec une intention mappée échoue pour les raisons suivantes :

- Le modèle n'est pas formé ou la formation est en cours.
- Le dernier modèle formé est déjà publié avec une rubrique VA.
- L'intention n'est pas activée dans le modèle.

Console NLU : fonctionnalités avancées

Console NLU - Les fonctionnalités avancées étendent les fonctionnalités pour Console NLU vous aider à gérer et à améliorer vos modèles.

Utilisation du résumé

L'application Console NLU - Fonctionnalités avancées comprend les fonctionnalités suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Test de lot pour modèles multiples: testez de grands groupes d'énoncés par rapport à vos modèles NLU pour voir comment le modèle prédit les intentions.
- Revue de conflit inter-modèles: identifiez les intentions conflictuelles au sein des modèles ou entre eux afin d'améliorer les performances des modèles.
- NLU Performance du modèle: utilisez NLU les performances des modèles pour voir dans quelle mesure vos modèles ont prédit les intentions en Agent virtuel fonction de la confirmation de l'utilisateur final.
- NLU Boucle de rétroaction d'experts pour l'Agent virtuel : fournissez des commentaires sur Agent virtuel les énoncés du journal de messagerie instantanée afin d'aider le système à apprendre en continu et à mieux prédire les entrées de l'utilisateur.
- Détection de non-pertinence dans NLU: formez vos Agent virtuel modèles pour ignorer les énoncés qui ne sont pas pertinents.
- Résolution automatique des problèmes Réglage dans NLU (Boucle de rétroaction d'experts pour IAR) : fournissez des commentaires à votre modèle ITSM Résolution automatique des problèmes pour améliorer ses prédictions.

Une fois l'application installée et activée, Performance du modèle, Boucle de rétroaction d'experts pour VA et Boucle de rétroaction d'experts pour IAR apparaissent sous **Tous** > **Console NLU**. Le test par lots multi-modèles et la revue de conflit inter-modèles apparaissent sous **Tous** > **Console NLU** > **Fonctionnalités avancées NLU**.

Installation

Console NLU - Les fonctionnalités avancées sont disponibles à partir du ServiceNow Store. Pour obtenir des instructions sur l'achat et le téléchargement, reportez-vous à la section Installer Console NLU : fonctionnalités avancées.

Remarque :
L'application disponible Détection d'intention ServiceNow Store est installée séparément de Console NLU - Fonctionnalités avancées

Fonctionnalités connexes

Installer Console NLU : fonctionnalités avancées

Vous pouvez installer l'application Console NLU - Fonctionnalités avancées (com.snc.nlu.workbench.advanced) si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications Console NLU - Fonctionnalités avancées dans le ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.
- Console NLU - Fonctionnalités avancées nécessite les modules d'extension suivants. Assurez-vous que ces modules d'extension sont activés avant d'installer Console NLU - Fonctionnalités avancées.

Modules d'extension ServiceNow requis

Intelligence prédictive (com.glide.platform_ml)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Active diverses options de l’intelligence prédictive et de l’apprentissage machine pour les modèles d’entraînement. Consultez Intelligence prédictive.

Console NLU - Core (com.glide.nlu)

Ajoute des options de modèle NLU. Reportez-vous à la rubrique Activez le Console NLU.

Console NLU (com.snc.nlu_studio)

Créez et formez des modèles NLU. Reportez-vous à Activez le Console NLU.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les tables sont installées avec Console NLU - Fonctionnalités avancées.

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Console NLU - Fonctionnalités avancées.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l’application Console NLU - Fonctionnalités avancées (com.snc.nlu.workbench.advanced).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S’il existe des modules d’extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Console NLU - Fonctionnalités avancées.
4. Sélectionnez **Installer**.

Que faire ensuite

L’application disponible ServiceNow Store suivante est installée séparément de Console NLU - Fonctionnalités avancées :

Détection d'intention

Découvrez les intentions des utilisateurs à partir des demandes, des incidents ou des tickets pour aider à maximiser la déviation avec Agent virtuel et NLU. Pour plus d'informations, consultez Installer Détection d'intention.

Composants installés avec Console NLU - Fonctionnalités avancées

Plusieurs types de composants sont installés avec l’activation du module d’extension com.snc.nlu.workbench.advanced , y compris les tables.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées

Table	Description
Clusters ignorés des performances NLU [nlu_performance_ignored_clusters]	Contient des informations sur la grappe ignorée. Rempli lorsque l'utilisateur clique sur **Ignorer**.
Résultat du test par lot NLU [nlu_batch_test_result]	Contient les résultats analysés d'un test par lots, y compris chaque énoncé et intention prédite.
Exécution du conflit NLU [nlu_conflict_execution]	Stocke les informations relatives à chaque exécution d'une analyse de conflit pour une définition donnée.
Définition d'exécution du test par lots NLU [nlu_batch_test_run_definition]	Contient des informations de base relatives à l'exécution du test par lots.
Exécution du test par lots NLU [nlu_batch_test_run_execution]	Contient des informations relatives à chaque exécution du test par lots.
Résultat du conflit NLU [nlu_conflict_result]	Stocke les résultats complets d'une exécution d'analyse de conflit.
Énoncé du test par lots NLU [nlu_batch_test_utterance]	Contient les énoncés utilisés pour un jeu de tests. Renseigné par le jeu d'importation.
Jeu du test par lot NLU [nlu_batch_test_set]	Inclut les informations pour le test par lots. Référencé par l'enregistrement d'énoncé et la définition d'exécution.
Trace de l'énoncé de performances NLU [nlu_performance_utterance_trace]	Contient des informations sur les énoncés ajoutés à une intention.
Définition du conflit NLU [nlu_conflict_definition]	Contient les détails du modèle NLU ou de la paire de modèles utilisés pour le conflit.
Définition de l'analyse du modèle NLU [nlu_analysis_definition]	Prend en charge IAR le syntonisation du modèle .Console NLU
Exécution de l'analyse du modèle NLU [nlu_analysis_execution]	Stocke les enregistrements de chaque instance de syntonisation Console NLU du IAR modèle.
Commentaire utilisateur étiquette ML [ml_label_user_feedback]	Stocke les énoncés marqués *Requiert une revue*.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle installé

Console NLU - Fonctionnalités avancées

Rôle	Description
Administrateur des commentaires NLU [nlu_feedback_admin]	Étiquetage des données (commentaires NLU) Rôle administrateur : pour gérer l'étiquetage des données entre les modèles, ainsi que la possibilité d'optimiser les modèles

Test de lot pour modèles multiples

Testez plusieurs Compréhension du langage naturel modèles (NLU) par rapport à un large ensemble d'énoncés pour évaluer les performances des modèles. Ajoutez des jeux de tests, testez plusieurs modèles et consultez les résultats des tests.

Utilisation du résumé

Utilisez le test par lots pour modèles multiples pour créer et charger des jeux de tests composés d'énoncés et de leurs intentions attendues. Vous pouvez ensuite exécuter des tests sur vos modèles NLU.

Le test par lots pour modèles multiples fonctionne avec les modèles pour toutes les langues NLU prises en charge. Consultez NLU Prise en charge linguistique.

Installation

Le test par lots multi-modèles fait partie de l'application Console NLU - Fonctionnalités avancées disponible sur le ServiceNow® Store.

Pour utiliser le test par lots pour modèles multiples, assurez-vous que le module d'extension Console NLU - Fonctionnalités avancées (com.snc.nlu.workbench.advanced) est actif sur votre instance. Pour plus d'informations, consultez Installer Console NLU : fonctionnalités avancées et activez la console NLU.

Jeux de tests

Les jeux de tests sont des listes d'énoncés et d'intentions correspondantes. Créez un jeu de tests à l'aide d'une table dans un fichier CSV ou XLSX (classeur Excel). La table doit contenir deux colonnes : une pour les énoncés et une pour l'intention attendue. Votre jeu de tests peut inclure jusqu'à 10 000 lignes.

Pour tirer le meilleur parti du test de vos modèles NLU, vos jeux de tests doivent inclure des énoncés que le modèle est susceptible de rencontrer de la part de vos utilisateurs. Les énoncés de test doivent être dans la même langue que le modèle à tester. Le jeu de tests doit également inclure des énoncés sans intention attendue. L'inclusion d'énoncés sans intention attendue permet d'évaluer la capacité de votre modèle à détecter les énoncés qui ne sont pas pertinents et ne devraient pas avoir d'intention prédite.

En incluant ces types d'énoncés, le test évalue mieux la capacité du modèle à percevoir les intentions et à répondre à vos utilisateurs. Si votre jeu de tests ne couvre pas au moins 60 % des intentions des modèles, vous pouvez toujours exécuter le test, mais le seuil recommandé peut ne pas être optimal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Certains énoncés de test sont ignorés pendant le test si leur intention attendue ne correspond à aucune intention des modèles.

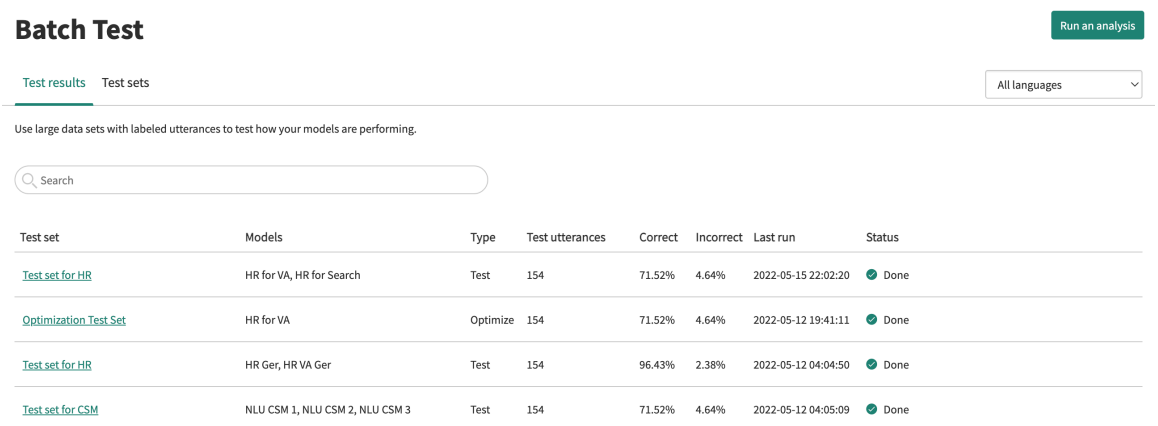
Pour créer un jeu de tests, reportez-vous à la section Créer un jeu de tests.

Une fois que vous avez un jeu de tests, vous pouvez tester les modèles NLU formés. Pour commencer les tests, reportez-vous à la section Exécuter un test de lot multimodèle.

Après avoir exécuté un test, vos résultats apparaissent sur la page **Résultats du test** .

Résultats des tests

La page **Résultats des tests** répertorie vos tests terminés et en cours. En un coup d'œil, la page de résultats affiche les modèles testés, le nombre d'énoncés et les pourcentages de prédiction.



Pour afficher les détails d'un résultat de test, cliquez sur le nom du jeu de tests.

La page **Vue d'ensemble** affiche des informations récapitulatives sur les résultats et comprend un graphique avec une répartition des prédictions.

La **section Intentions à surveiller (modèle actuel)** affiche les 5 premières intentions manquées et incorrectes. Cliquez sur le nom de l'intention pour explorer les énoncés de test qui ont été prédits de manière incorrecte. Utilisez ces informations pour améliorer le modèle.

L'onglet **Résultats détaillés** répertorie les informations sur chaque énoncé qui a été testé. À partir d'ici, vous pouvez voir le résultat de la prédiction et la confiance par modèle pour chaque énoncé. Filtrez les résultats à l'aide de la barre de recherche ou en interagissant avec les outils de filtrage et les en-têtes de colonne.

Vous pouvez également exporter les résultats des tests vers un fichier CSV en cliquant sur **Exporter**. Le fichier comprend les mêmes colonnes que la page de résultats détaillés.

Pour en savoir plus sur la compréhension des résultats de vos tests, reportez-vous à la section Tester et publier votre modèle.

Créer un jeu de tests

Pour créer ou compléter un NLU jeu de tests, vous pouvez charger un fichier d'énoncés de test correspondant à des intentions correctes. Utilisez le jeu de tests pour évaluer les performances de votre modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension - Core, Console NLUConsole NLU le module d'extension - Fonctionnalités avancées et Intelligence prédictive le module d'extension Console NLU sont tous installés et activés
- Vous pouvez utiliser des jeux de tests avec NLU des modèles pour Agent virtuel Recherche IA.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou administrateur. L'éditeur doit être affecté au modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Votre fichier CSV ou XLSX (Excel Workbook) doit contenir une table qui associe vos énoncés de test aux intentions que vous attendez pour eux. Votre fichier peut contenir jusqu'à 10 000 énoncés. Assurez-vous que le fichier comporte des colonnes intitulées « Énoncé » et « Intention attendue ».

Remarque :
Pour les jeux de test dans des langues autres que l'anglais, vous devez ajouter la propriété système glide.import.csv.charset avec la valeur UTF-8. Voir Propriétés des jeux d'importation .

Pour obtenir les résultats de test les plus précis, incluez les énoncés que le modèle est susceptible de rencontrer de la part de vos utilisateurs. Assurez-vous d'avoir des énoncés de test couvrant toutes les intentions de votre modèle.

Essayez d'inclure environ 10 % des énoncés de test sans intention attendue. L'inclusion d'énoncés sans intention attendue permet d'évaluer la capacité de votre modèle à détecter les énoncés non pertinents qui ne devraient pas avoir d'intention prédite.

Remarque :
Pour indiquer qu'un énoncé de test dans votre fichier n'a pas d'intention attendue, la valeur de « Intention attendue » doit être vide.

Exemple de table de jeu de tests

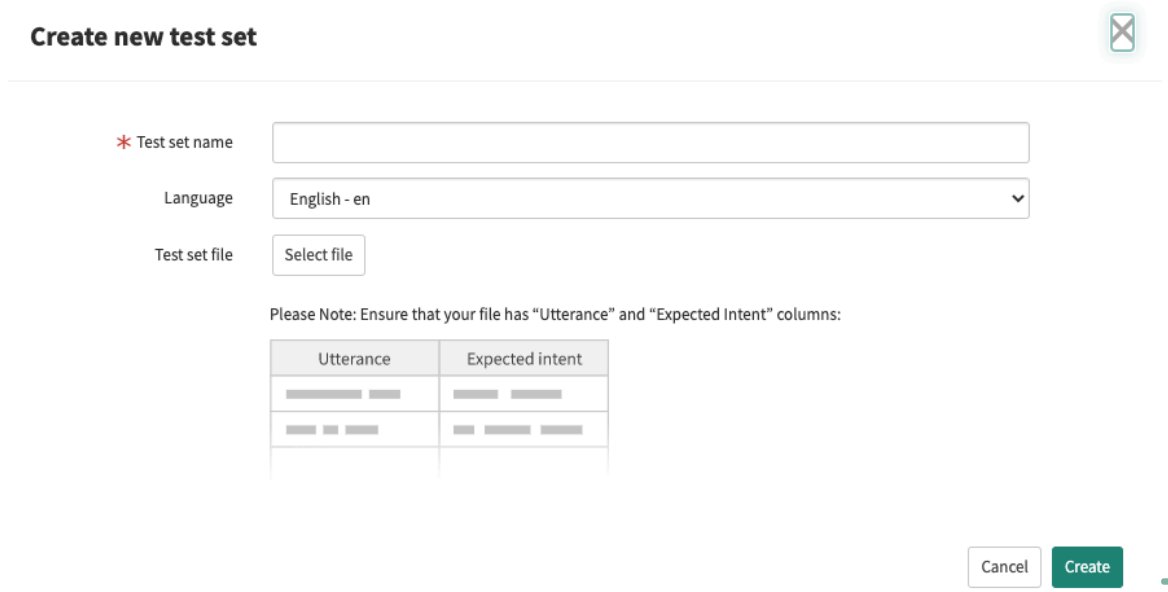
Énoncé	Intention attendue
Laissez-moi prendre un hamburger	Ordre
Je souhaite payer	Paiement
Offrez-moi quelque chose de sucré	Ordre
Le restaurant est-il ouvert ?	
Un problème avec mon paiement s'est produit	Commande, paiement
Coût total	Paiement

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Fonctionnalités avancées NLU** > **Test de lot pour modèles multiples**.
2. Cliquer sur **Jeux de tests**
3. Cliquez sur **Créer un jeu de tests**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



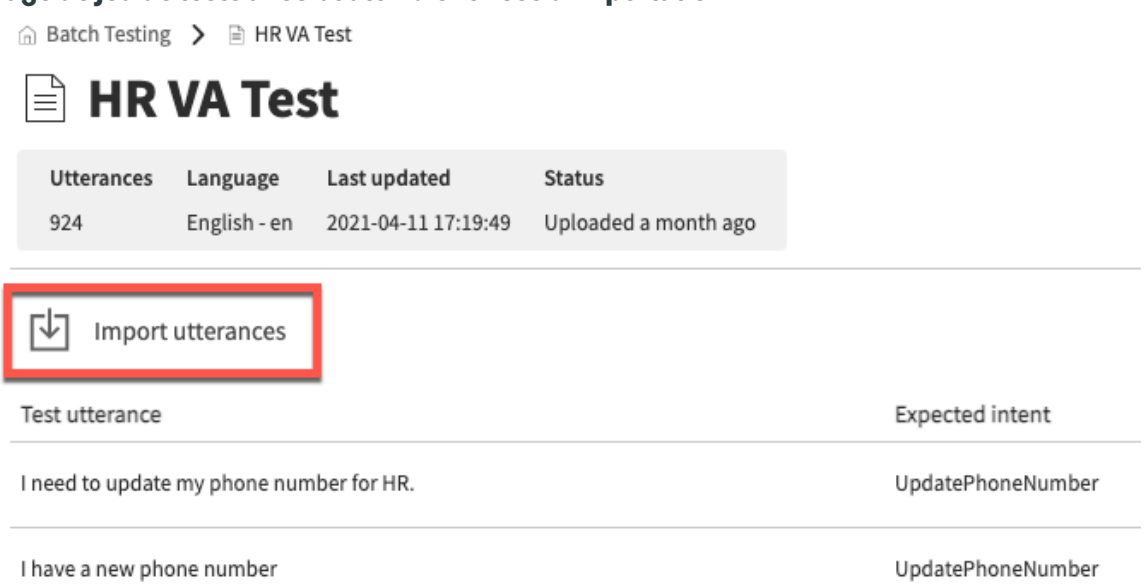
4. Choisissez un nom pour le jeu de tests.
5. Choisissez une langue.
6. Cliquez sur **Sélectionner un fichier** et choisissez un fichier CSV ou XLSX (Excel Workbook).
7. Cliquez sur **Créer**.
   Votre jeu de tests apparaît dans la liste.

Que faire ensuite

Utilisez le jeu de tests pour exécuter un test sur vos modèles. Pour savoir comment, reportez-vous à la section Tester votre modèle ou Exécuter un test de lot multimodèle.

Une fois que vous avez créé un jeu de tests, vous pouvez y ajouter d’autres énoncés. Lors de l’affichage d’un jeu de tests, cliquez sur **Importer les énoncés**.

Page de jeu de tests avec bouton d’énoncés d’importation

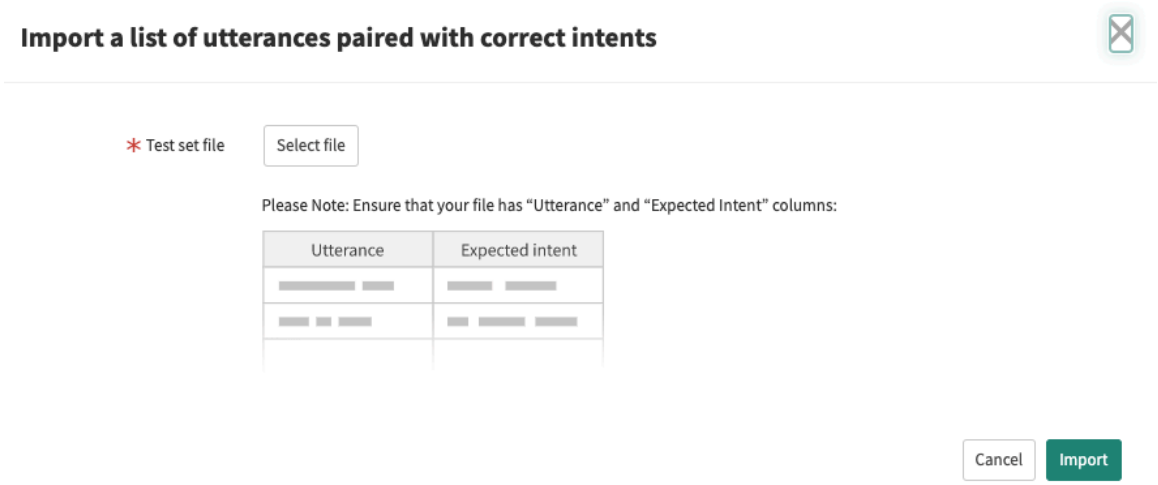


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sélectionnez un fichier CSV ou XLSX (Excel Workbook) avec vos énoncés supplémentaires à importer.

Fenêtre d'importation des énoncés



Cliquez sur **Importer**. Le système ajoute vos énoncés au jeu de tests. Après l'importation, réexécutez tous les tests qui utilisent le jeu de tests.

Exécuter un test de lot multimodèle

Testez plusieurs Compréhension du langage naturel modèles (NLU) par rapport à un jeu de tests. Évaluez la qualité de vos modèles et affinez-les pour améliorer la prédiction d'intention.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension - Core, Console NLU le module d'extension, Console NLU le module d'extension - Fonctionnalités avancées et Intelligence prédictive le module d'extension Console NLU sont tous installés et activés.
- Disposer d'un ou de plusieurs modèles formés pour Agent virtuel ou Recherche IA.
- Avoir un jeu de tests contenant des énoncés de test avec des intentions attendues. Voir Créer un jeu de tests ou Création et gestion de jeux de tests.
- Rôle requis : nlu_admin ou administrateur. Lorsqu'il est affecté à un modèle, le rôle de nlu_editor peut exécuter des tests et modifier les énoncés de test pour ce modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans le **test par lots pour modèles multiples**, vous pouvez utiliser un jeu de tests qui n'est pas le jeu de tests par défaut du modèle.

En outre, vous pouvez tester jusqu'à dix modèles à la fois à l'aide du **test par lots pour modèles multiples**. Cependant, les tests avec moins de modèles s'exécutent plus rapidement.

Lorsque vous testez plusieurs modèles, votre jeu de tests doit couvrir au moins 25 % du total des intentions de tous les modèles. Utilisez des jeux de tests qui contiennent des énoncés que les modèles sont susceptibles de rencontrer dans Agent virtuel ou Recherche IA.

Remarque :
Si une intention attendue dans votre jeu de tests ne correspond à aucune intention de vos modèles, cette intention attendue et ses énoncés de test sont ignorés. Elles ne sont pas comptabilisées ni affichées dans les résultats des tests.

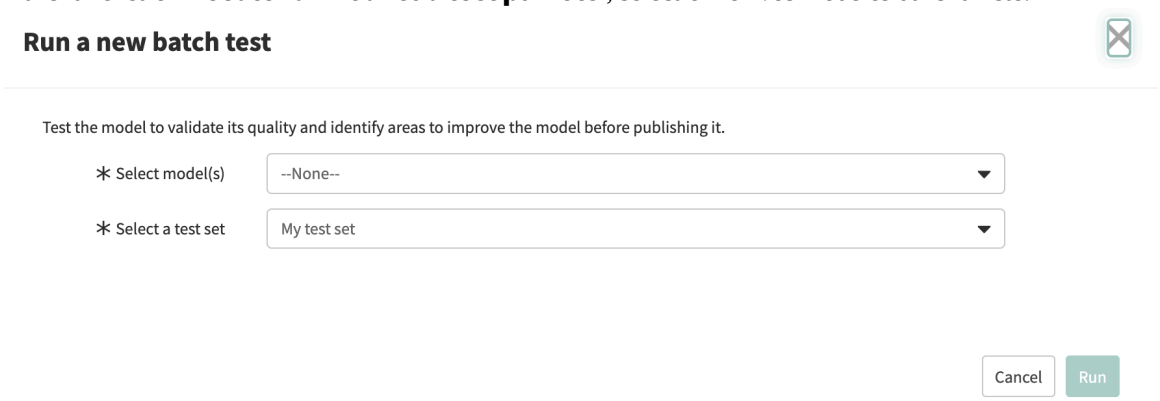
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

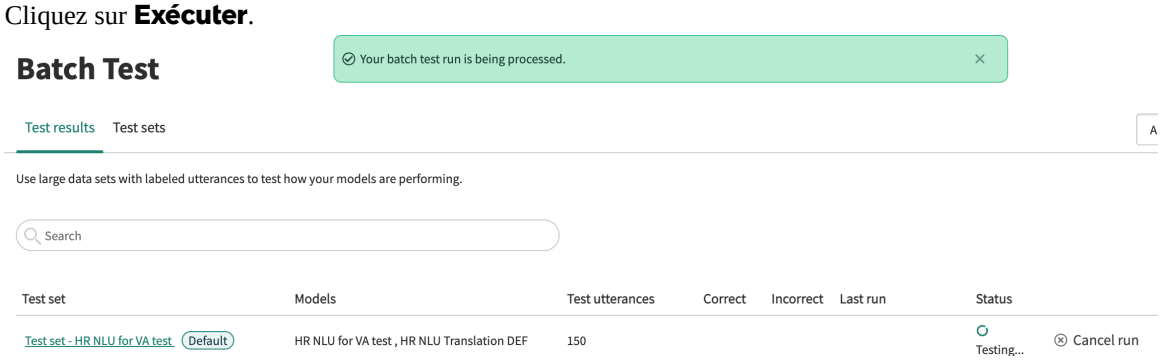
Pour tester un modèle unique par rapport à son jeu de tests par défaut, utilisez la phase **Tester et publier votre modèle** sur la page de vue d'ensemble du modèle. Pour plus d'informations, consultez Tester et publier votre modèle.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Fonctionnalités avancées NLU** > **Test de lot pour modèles multiples**.
2. Cliquez sur **Exécuter un test**.
3. Dans la fenêtre **Exécuter un nouveau test par lots** , sélectionnez vos modèles dans la liste.



4. Sélectionnez un jeu de tests dans la liste.
5. Cliquez sur **Exécuter**.



Votre nouveau test s'affiche dans la liste des **résultats des tests** avec un **test en cours...** État.

Que faire ensuite

Lorsque le test par lots est terminé, son état devient **Terminé**. Vous pouvez cliquer sur le nom du jeu de tests pour afficher les résultats des tests.

Utilisez les résultats pour ajuster et améliorer vos modèles. Ensuite, exécutez à nouveau le test pour évaluer les performances.

Le test par lots peut affecter les recommandations de seuil de confiance. Pour plus d'informations, consultez Paramètres du modèle NLU.

Revue de conflit inter-modèles

Identifiez les intentions conflictuelles au sein des modèles ou entre eux afin de pouvoir prendre des mesures correctives, résoudre ces conflits et améliorer les performances de vos NLU modèles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation du résumé

Lorsque le nombre d'intentions dans un modèle augmente, le champ d'application de deux intentions peut se chevaucher. Cela peut se produire lorsque les énoncés de formation dans une intention sont presque identiques aux énoncés dans une autre intention. Il peut également y avoir des intentions contradictoires entre les modèles et même les applications.

Les énoncés peuvent également être marqués comme Non pertinents, ce qui signifie qu'aucune intention ne doit être prédite. Lorsque ces énoncés non pertinents ressemblent trop à des énoncés affectés à une intention, ils s'affichent dans Conflict Review. Pour plus d'informations, consultez Détection de non-pertinence dans NLU.

Pour résoudre ces problèmes, la revue de conflit inter-modèles exécute une analyse sur vos modèles. Utilisez l'analyse pour identifier et résoudre ces problèmes avant la publication et le déploiement du modèle.

Installation

La revue de conflit inter-modèles fait partie de l'application Console NLU - Fonctionnalités avancées disponible sur le ServiceNow® Store.

Pour utiliser la revue de conflit inter-modèles, assurez-vous que le module d'extension Console NLU - Fonctionnalités avancées (com.snc.nlu.workbench.advanced) est actif sur votre instance. Pour plus d'informations, consultez Installer Console NLU : fonctionnalités avancées et activez la console NLU.

Rôles

Pour accéder à la revue de conflit inter-modèles, utilisez le rôle de nlu_admin ou d'administrateur. Lorsqu'il est affecté à un modèle, le nlu_editor peut résoudre les conflits dans ce modèle.

Exécution de l'analyse

L'écran Revues de conflits affiche une vue de liste de toutes les revues de conflits créées dans votre instance. Lorsqu'un examen est terminé, il est ajouté à une liste d'examens. Dans cet exemple, vous créez le premier avis dans votre instance, de sorte que lorsqu'il est terminé, il est affiché dans le décompte comme 1 sur 1 avis. Au fur et à mesure que d'autres conflits surviennent au fil du temps, vous verrez plusieurs avis dans la liste.

Les revues de conflits sont analysées sur un ou deux NLU modèles. Lorsque vous exécutez une analyse sur un modèle unique, le système affiche les intentions et les énoncés qui ne sont que dans ce modèle. Lorsque vous exécutez une analyse sur 2 modèles, le système affiche les intentions et les énoncés qui se trouvent dans les deux modèles.

Les revues de conflit s'exécutent toujours sur la dernière version formée du ou des modèles qu'ils analysent.

Les revues de conflit sont de deux types : *critique* et *modérée*. L'approche standard consiste à commencer par les plus critiques.

Lorsqu'un conflit est détecté, vous pouvez utiliser l'une des actions suivantes pour le résoudre :

- Ignorer le conflit
- Supprimer un énoncé identique ou presque identique de l'une des intentions
- Modifiez les énoncés pour les rendre plus distincts les uns des autres

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans cet exemple de scénario, vous résolvez un conflit dans lequel deux intentions différentes contiennent exactement le même énoncé.

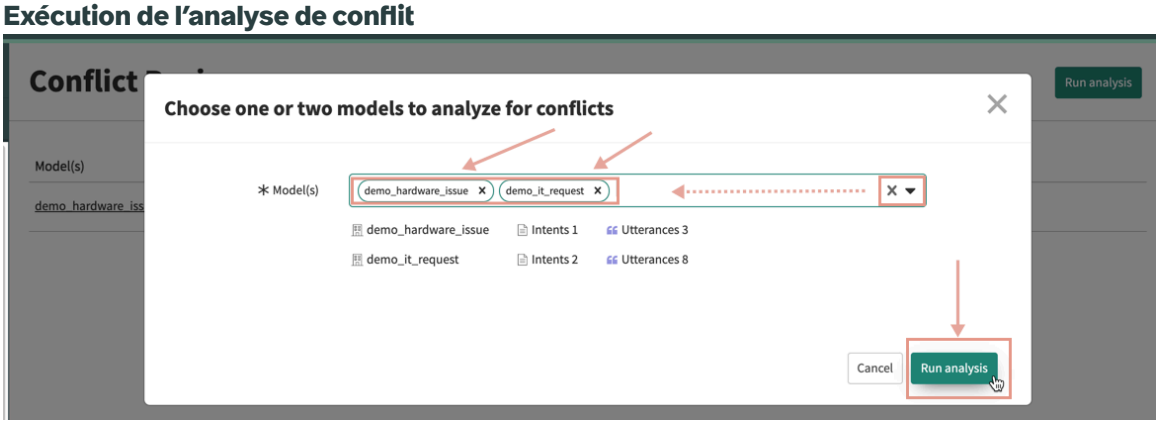
1. Accédez à **Tous** > **Console NLU** > **Fonctionnalités avancées NLU** > **Revue de conflit inter-modèles**.

2. Sélectionnez **Exécuter l'analyse**.

3. Dans le champ **Modèle(s)** de l'écran *Choisir un ou deux modèles à analyser* pour les conflits, sélectionnez deux NLU modèles pour l'analyse. Dans cet exemple, vous choisissez les modèles *demo_hardware_issue* et *demo_it_request* .

4. Sélectionnez **Exécuter l'analyse**.

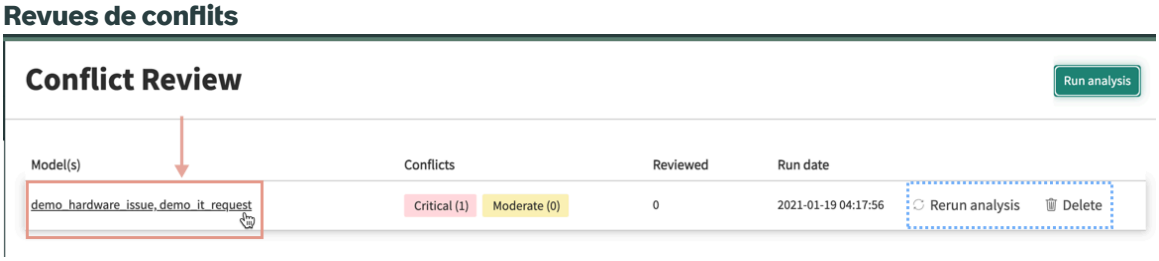
Exécution de l'analyse de conflit



L'écran Revue de conflit s'actualise pour afficher l'analyse, y compris les deux modèles que vous avez sélectionnés pour l'analyse, le nombre de conflits critiques et modérés en cours de révision, le nombre de revues terminées et la date d'exécution de l'analyse. Si vous pointez sur la colonne la plus à droite de l'écran, vous verrez des options pour réexécuter l'analyse, ou la supprimer et tout recommencer.

5. Dans la colonne **Modèle(s),** sélectionnez vos deux modèles appariés afin de pouvoir analyser l'examen.

Revues de conflits



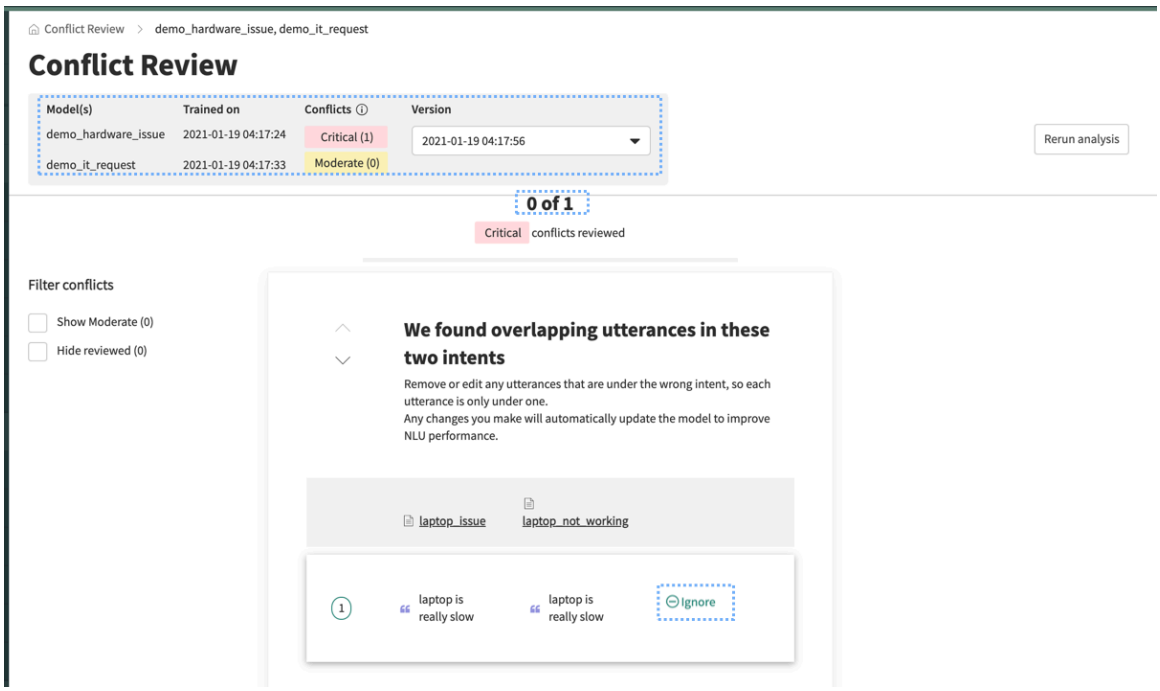
L'écran s'actualise pour afficher les détails de la revue de conflit. Notez le résumé des deux modèles que vous avez choisis pour l'analyse, leurs dates de formation les plus récentes, les types de conflits qu'ils contiennent et l'horodatage de la version de l'analyse. Notez également le nombre *de 0 sur 1* , qui indique qu'il s'agit de la première revue de conflit créée dans cette instance. Plus le système détecte de conflits au fil du temps et plus ces conflits sont examinés, plus le nombre augmente.

Si vous deviez déterminer que les énoncés de l'image ci-dessous sont bien tels quels, vous devriez cliquer sur **Ignorer**. Cliquez sur Ignorer pour indiquer au système que vous avez terminé votre révision, de sorte qu'il la marque comme révisée et passe à la revue de conflit suivante. Toutefois, dans ce scénario, vous n'ignorez pas le conflit, car les intentions qui partagent le même énoncé constituent un conflit qui mérite d'être examiné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Examen des détails du conflit



Pour déterminer comment vous allez résoudre ce conflit, considérez les 2 noms d'intention et les énoncés identiques qu'ils partagent. Considérez quelle intention est la plus susceptible d'utiliser *l'ordinateur portable est un énoncé vraiment lent* . Si vous comparez de près les 2 noms d'intention, vous vous rendrez peut-être compte qu'un ordinateur portable qui est vraiment lent n'est pas la même chose qu'un ordinateur portable qui ne fonctionne pas. Cependant, un ordinateur portable qui est vraiment lent est en effet un problème d'ordinateur portable. Ainsi, dans cet exemple de scénario, vous décidez d'approfondir les intentions pour analyser le contexte de leurs autres énoncés.

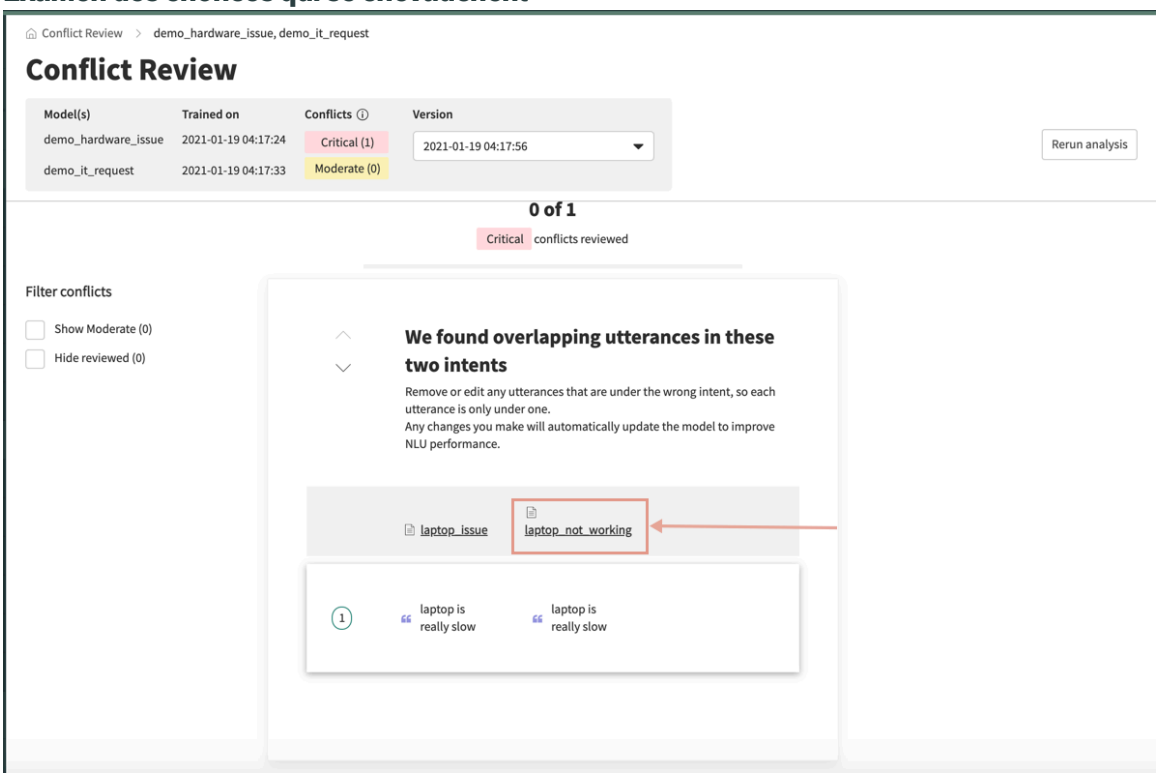
Notez également que lorsqu'une intention utilise des énoncés uniques, cela aide le système à prédire plus précisément quels énoncés lui appartiennent. Par conséquent, vous devrez modifier ou supprimer l'énoncé de 1 des 2 intentions. Dans cet exemple de scénario, vous décidez de creuser dans l'intention *#laptop_not_working* .

6. Sélectionnez **laptop_not_working**.

Traduction automatique

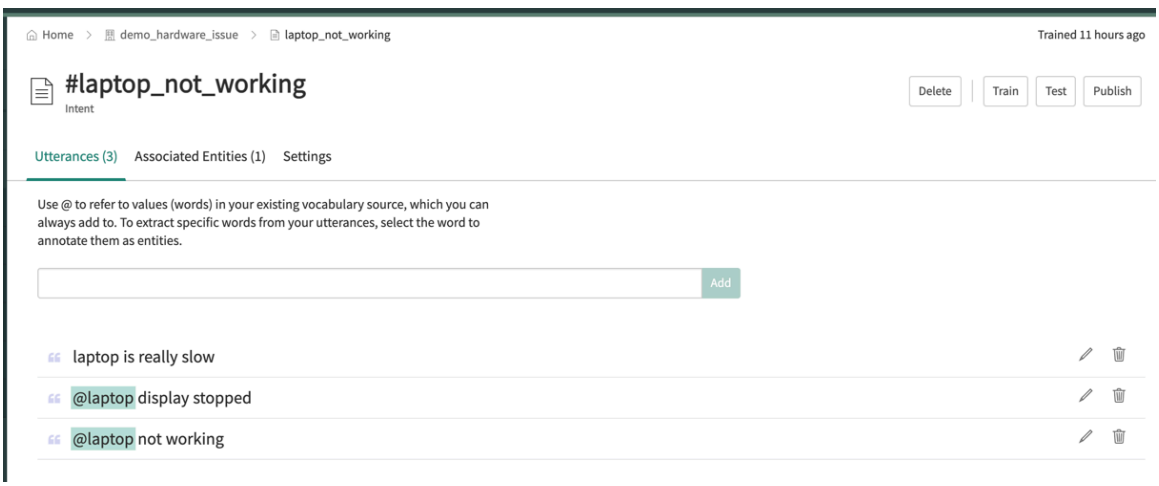
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Examen des énoncés qui se chevauchent



L'écran *Intention #laptop_not_working* s'affiche, affichant ses 3 énoncés actuels. Vous prenez la décision de supprimer *l'ordinateur portable est vraiment une déclaration lente* de l'intention *#laptop_not_working* .

Examen de l'énoncé cible

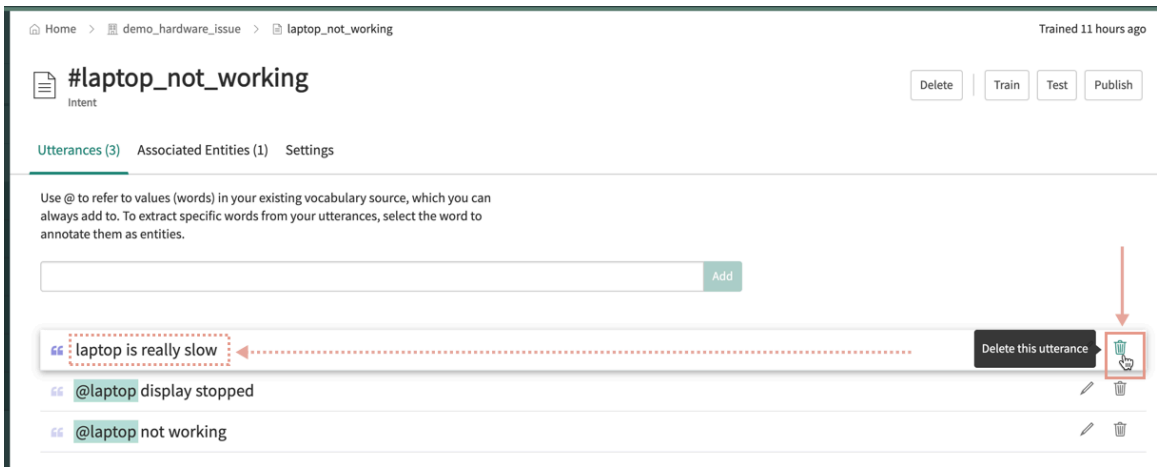


7. Cliquez sur l'icône **Supprimer la corbeille de cet énoncé.**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

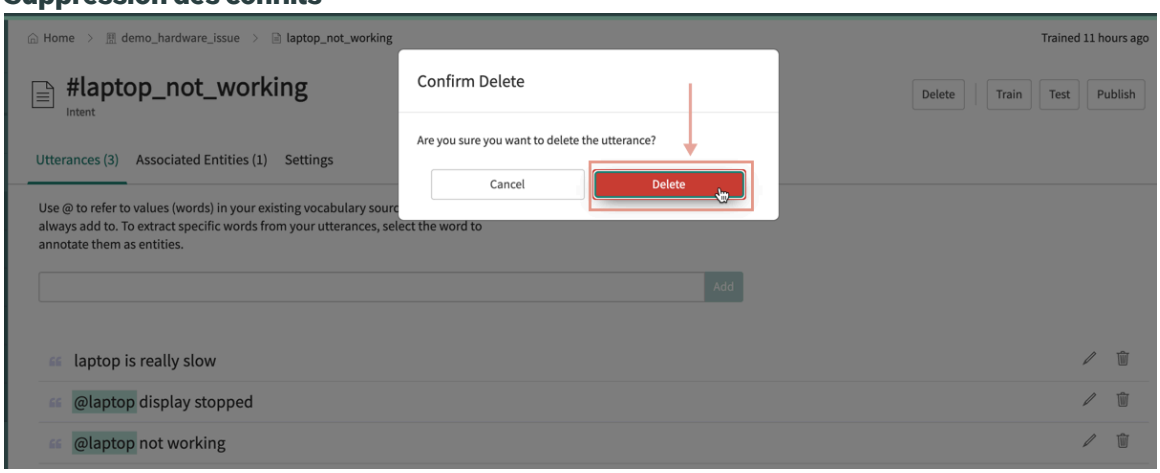
Résolution de conflits



L'écran Confirmer la suppression s'affiche.

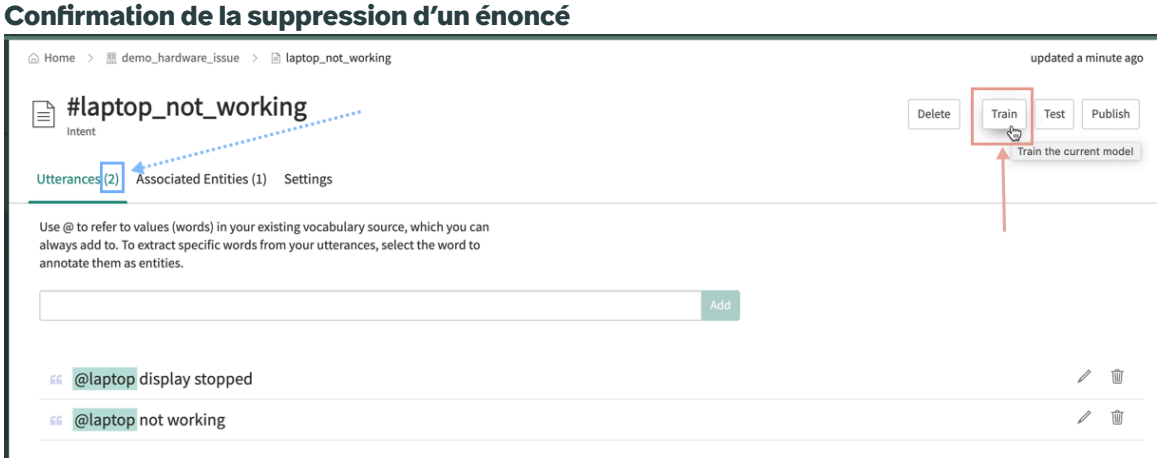
8. **Sélectionnez Supprimer**.

Suppression des conflits



L'écran de confirmation de suppression disparaît et le nombre d'énoncés passe de 3 à 2 parce que vous avez supprimé *l'ordinateur portable est vraiment lent* énoncé à partir de l'intention.

Confirmation de la suppression d'un énoncé



9. Sélectionnez **Former**.

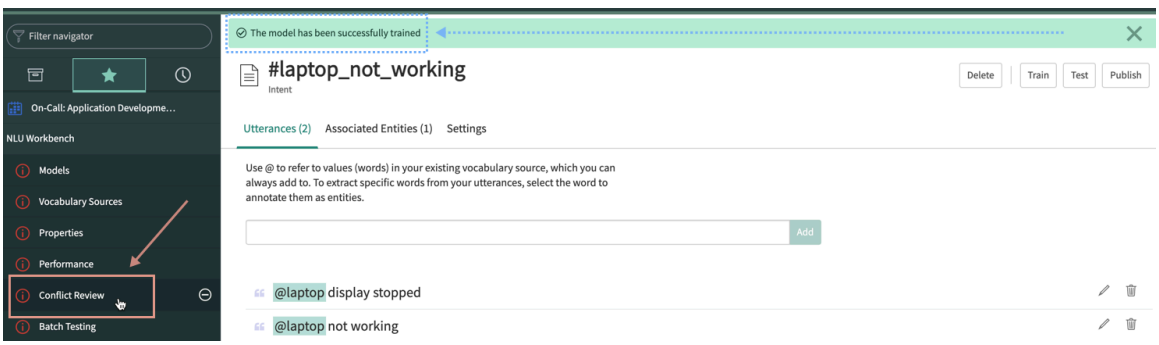
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une bannière apparaît sur l'écran Intention, confirmant que le modèle est formé avec succès.

10. Sélectionnez **Revue de conflit** dans le navigateur.

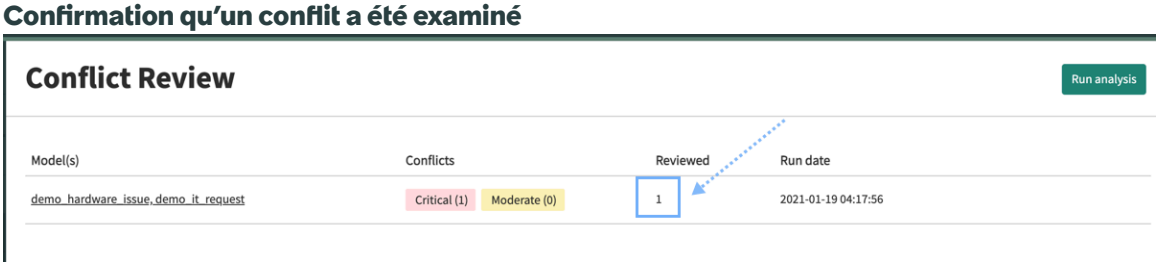
Confirmation de la formation réussie d'un modèle



Résultat:

L'écran de liste *Revues de conflits* s'affiche, indiquant que votre analyse de revues de conflits est terminée et qu'elle a été révisée.

Confirmation qu'un conflit a été examiné



NLU Performance du modèle

Utilisez NLU les performances des modèles pour voir dans quelle mesure vos modèles prédisent les intentions dans Agent virtuel (VA) en fonction de la confirmation de l'utilisateur final.

Utilisation du résumé

L'application NLU Performance des modèles fournit une analyse et un rapport sur la façon dont vos NLU modèles prédisent les intentions des utilisateurs VA à partir de leurs énoncés. Au fur et à mesure que NLU les modèles pour VA sont mis à jour, publiés et déployés, vous pouvez utiliser NLU les performances des modèles pour examiner l'efficacité des prédictions d'intention qu'ils effectuent. Si ces prédictions sont ignorées, c'est qu'elles ne sont pas en mesure de prédire une intention avec un score de confiance suffisamment élevé pour le modèle. Pour améliorer la prédiction de rubriques de l'Agent virtuel, le système regroupe les énoncés de l'Agent virtuel non pris en charge dans des grappes pour une analyse, puis génère un rapport qui identifie le résultat de l'analyse.

Pour accéder à cette application, utilisez le rôle nlu_admin ou administrateur et accédez à **Tous** > **Console NLU** > **Performances**.

Remarque :
Pour utiliser NLU les performances du modèle, vous devez d'abord avoir au moins 5 000 énoncés VA dans votre instance. Avec le rôle nlu_admin, vous pouvez modifier cette limite en réinitialisant la `sn_nlu_workbench.glide.nlu.performance.min_clustering_records` propriété.

Traduction automatique

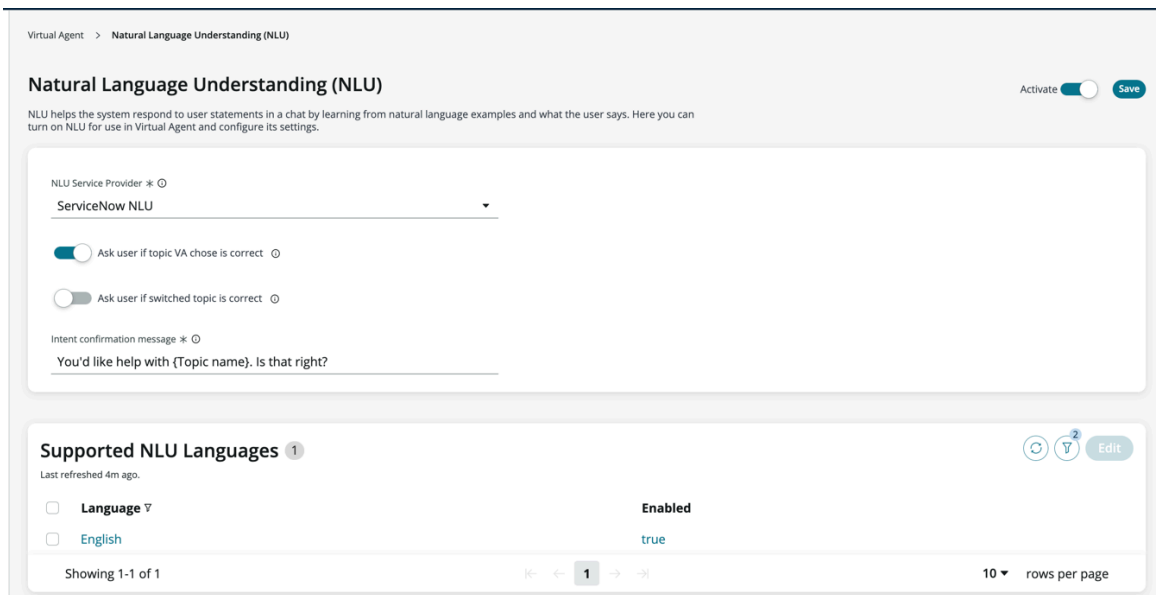
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installation

NLU Model Performance est une application disponible sur le ServiceNow® Store. Pour utiliser cette application, assurez-vous que le module d'extension Console NLU - Fonctionnalités avancées (sn_nlu_workbench) est actif sur votre instance. Pour plus d'informations, consultez Installer Console NLU : fonctionnalités avancées et activez la console NLU. Étant donné que les performances des modèles NLU reposent sur les données provenant de VA, assurez-vous que le module d'extension Glide Agent virtuel (com.glide.cs.chatbot) est également actif. Voir Activer l'Agent virtuel .

Configuration des paramètres Interfaces conversationnelles pour ServiceNow NLU

Pour vous aider à suivre NLU les performances, vous devez d'abord configurer les paramètres Interfaces conversationnelles (CI) dans Agent virtuel. Pour accéder à ces paramètres, accédez en haut de la page de destination **Performances du modèle NLU pour Agent virtuel** , puis cliquez sur **Paramètres Interfaces conversationnelles**. Cette action vous dirige vers la page des paramètres de CI dans Agent virtuel, comme illustré dans l'image ci-dessous.



Pour configurer les paramètres, vous devez utiliser le rôle virtual_agent_admin ou administrateur. Pour obtenir des conseils sur la configuration, consultez Implémenter la NLU dans l'Agent virtuel et Activer les langues NLU dans les paramètres de l'Agent virtuel .

Examen de l'interface utilisateur (UI)

L'interface utilisateur des performances du modèle NLU comprend les éléments énumérés ci-dessous, qui sont mis en évidence dans l'image suivante qui montre la page de destination par défaut des performances du modèle NLU.

- ○ L'onglet **Performance** et son graphique coloré qui affiche les données décrivant les scénarios qui se produisent lorsque les utilisateurs interagissent avec VA. Ce graphique est segmenté en trois couleurs, chacune représentant un scénario utilisateur. Les lignes du graphique qui comportent du texte et des pourcentages sont appelées légende. Les trois scénarios de la première ligne de la légende ont deux scénarios d'issue en dessous d'eux dans la deuxième rangée. Les barres sous la légende correspondent aux couleurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

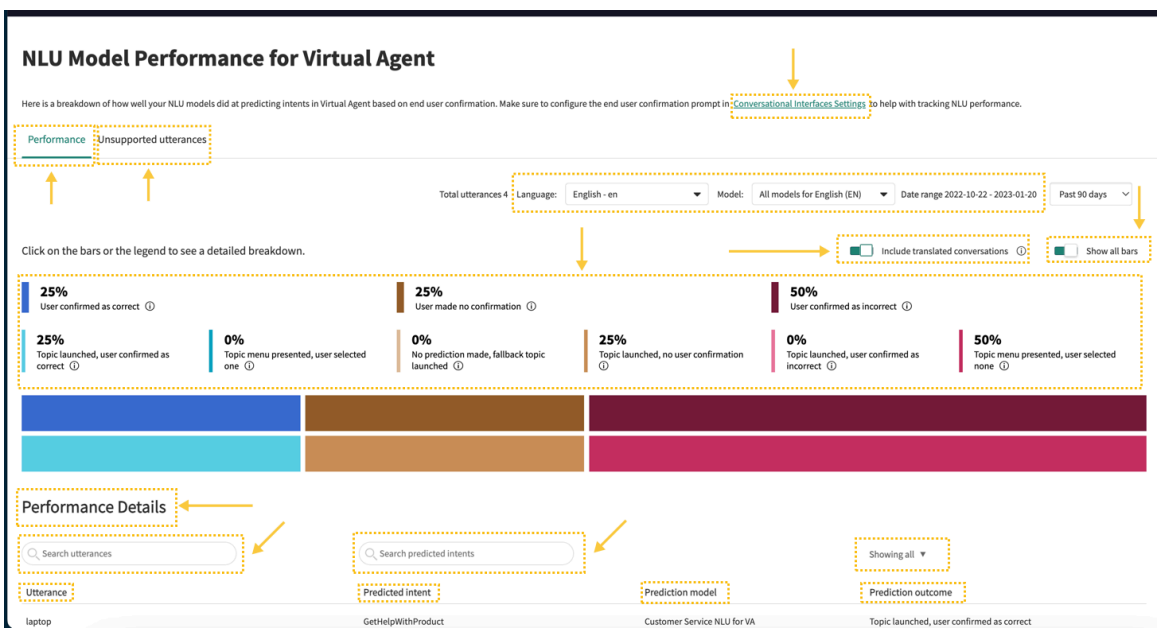
des scénarios au-dessus d'elles. La taille de ces barres varie en fonction de la valeur en pourcentage pour chaque scénario.

- Par exemple, la barre bleu foncé vous montre que 10 % de ce lot d'utilisateurs VA ont confirmé que le système leur a présenté le bon sujet à utiliser pour leur conversation de chatbot VA, et que 58 % des utilisateurs (représentés par la barre rouge foncé) ont confirmé que le sujet qui leur a été présenté était incorrect. Entre ces deux scénarios se trouve un scénario montrant que 32 % des utilisateurs (représentés par la barre marron foncé) n'ont fait aucune confirmation.
- Il est judicieux d'activer/désactiver le filtre **Afficher toutes les barres** à tout moment pour afficher ou masquer les barres colorées et leurs scénarios associés dans le graphique. Notez également que lorsque vous accédez pour la première fois à Performance du modèle NLU, la vue par défaut du graphique affiche uniquement la première rangée de scénarios et la première rangée de barres.
- Il existe également d'autres vues que vous pouvez afficher en fonction du scénario que vous visualisez. Par exemple, lorsque vous accédez pour la première fois aux performances du modèle NLU et que vous cliquez sur un scénario dans la première ligne de la légende, le système masque les barres des deux autres scénarios. Cela permet de garder l'interface utilisateur moins encombrée car elle isole partiellement le scénario sur lequel vous vous concentrez du reste des scénarios. Ces actions ne modifient aucune donnée, elles vous montrent simplement différentes vues de la légende et des barres dans le graphique.

- **Onglet Énoncés non pris en charge**, qui affiche les énoncés regroupés en grappes à utiliser dans l'analyse des performances. Cette section de l'interface utilisateur est l'endroit où vous pouvez naviguer et revenir à partir de l'application Boucle de rétroaction d'experts, ainsi que l'endroit où vous pouvez exécuter l'analyse.

  Les énoncés non pris en charge sont différents des énoncés non pertinents. Pour plus d'informations, consultez Détection de non-pertinence dans NLU.

- Section **Détails des performances** située sous l'histogramme. Cette section comporte les quatre colonnes suivantes : **Énoncé**, **Intention prévue**, Modèle de **prédiction** et Résultat de **la prédiction**. Les détails affichés dans cette section interagissent avec les données de légende et les données de barre au-dessus d'elles.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Examen des scénarios d'utilisateur VA

Dans la section légende de l'interface utilisateur, le texte et les pourcentages sont accompagnés d'icônes d'informations. Pointez sur une icône pour appeler la définition de son scénario utilisateur. Consultez le tableau ci-dessous pour voir les définitions.

Définitions des scénarios

Scénario	Définition
L'utilisateur a confirmé comme correct	La rubrique correcte a été présentée à l'utilisateur final et l'utilisateur final a confirmé qu'elle est correcte.
Rubrique lancée ; l'utilisateur a confirmé comme correcte	La rubrique a été lancée et l'utilisateur a confirmé qu'il s'agit de la rubrique dont il a besoin.
Menu de rubrique présenté. L'utilisateur en a sélectionné une.	Plusieurs rubriques ont été affichées à l'utilisateur sous forme de menu et l'utilisateur a choisi l'une des rubriques pour répondre à son besoin.
L'utilisateur n'a pas confirmé.	La rubrique a été lancée, mais l'utilisateur n'a pas confirmé si elle répond à ses besoins ou pas.
Aucune prédiction faite, rubrique de secours lancée	Aucune prédiction n'a été effectuée et la rubrique de secours a été lancée.
Rubrique lancée, aucune confirmation de l'utilisateur	La rubrique a été lancée, mais l'utilisateur n'a pas confirmé si elle est correcte.
L'utilisateur a confirmé comme incorrect	La ou les rubriques présentées ne répondent pas aux besoins de l'utilisateur final et l'utilisateur a confirmé qu'elle est incorrecte.
Rubrique lancée ; l'utilisateur a confirmé comme incorrecte	La rubrique a été lancée et l'utilisateur a confirmé qu'elle n'est pas correcte.
Menu de rubrique présenté. L'utilisateur n'en a sélectionné aucune.	Plusieurs rubriques ont été affichées sous la forme d'un menu pour l'utilisateur. L'utilisateur a décidé qu'aucune des rubriques n'était pertinente et n'a choisi aucune rubrique.

Utilisation des filtres de langue et de modèle

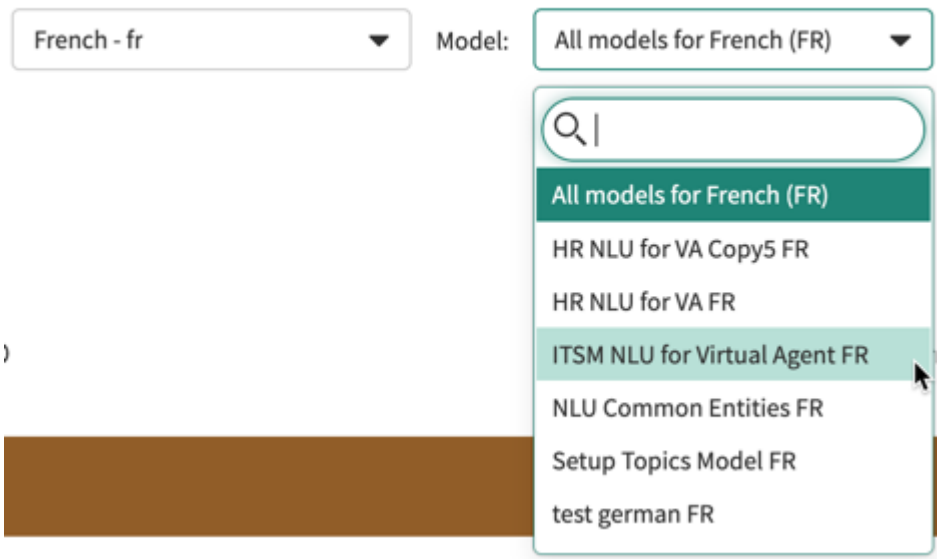
Dans l'onglet Performances, vous pouvez voir les filtres Langue et Modèle. En regard d'eux, vous pouvez également voir les valeurs de plage de dates les plus récentes que vous avez définies au-dessus de la légende et des barres du graphique. Cliquez sur le filtre **Langue** pour afficher toutes les langues disponibles dans NLU. Cliquez sur le filtre **Modèle** pour afficher tous les modèles de prédiction disponibles dans votre instance. Le paramètre par défaut du filtre **Langue** est **Toutes les langues** et le paramètre par défaut du filtre **Modèle** est **Tous les modèles**.

Les filtres Langue et Modèle interagissent les uns avec les autres. Par exemple, si vous choisissez français-fr dans le filtre **Langue** , le filtre **Modèle** affiche automatiquement tous les modèles de prédiction de votre instance

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

qui utilisent la langue française, comme illustré dans l'image suivante.



Il y a d'autres interactions. Par exemple, à partir de la vue par défaut de la page de destination Performances du modèle NLU :

- Si vous sélectionnez un modèle spécifique dans le filtre **Modèle** , la valeur du filtre **Langue** est mise à jour pour afficher la langue du modèle sélectionné.
- Si vous sélectionnez une langue spécifique dans le filtre **Langue, le filtre** Modèle affiche uniquement les modèles de cette langue sélectionnée.

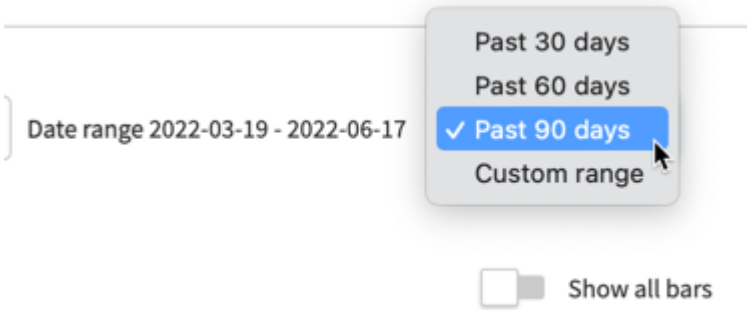
Sous les filtres Langue et Modèle, vous pouvez voir le commutateur Inclure les **conversations traduites** . Pour inclure les performances des conversations VA qui ont été traduites dans votre langue primaire à l'aide de la traduction de langue dynamique, basculez le commutateur vers la droite afin qu'il change de couleur du gris au vert. Lorsque vous faites cela, les barres de la légende des graphiques peuvent également changer de position et de couleurs. Vous pouvez gérer la traduction linguistique dynamique dans les **paramètres d'Interfaces conversationnelles**.

Définition de la plage de dates

Sous l'onglet Performances, utilisez la **plage de dates** pour définir la date à partir de laquelle vous souhaitez que le système extrait les données VA. Choisissez **30 derniers jours**, **60 derniers jours**, **90 derniers jours** ou **Plage personnalisée**. Plus vous remontez dans la plage de dates, plus vous aurez de données dans votre analyse.

Traduction automatique

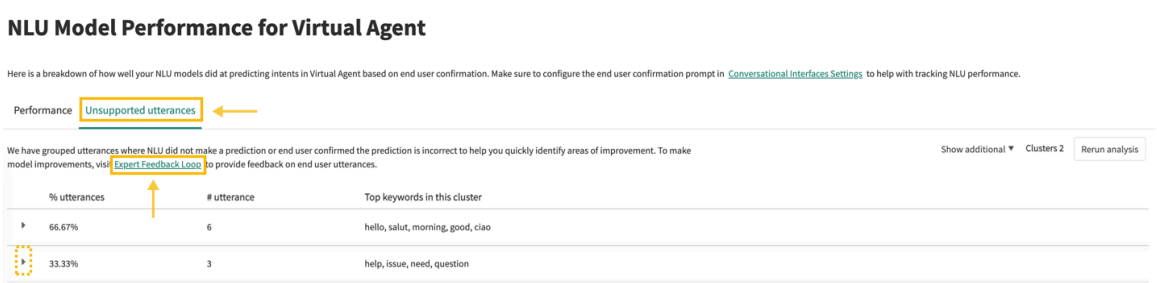
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Exécution d'une analyse

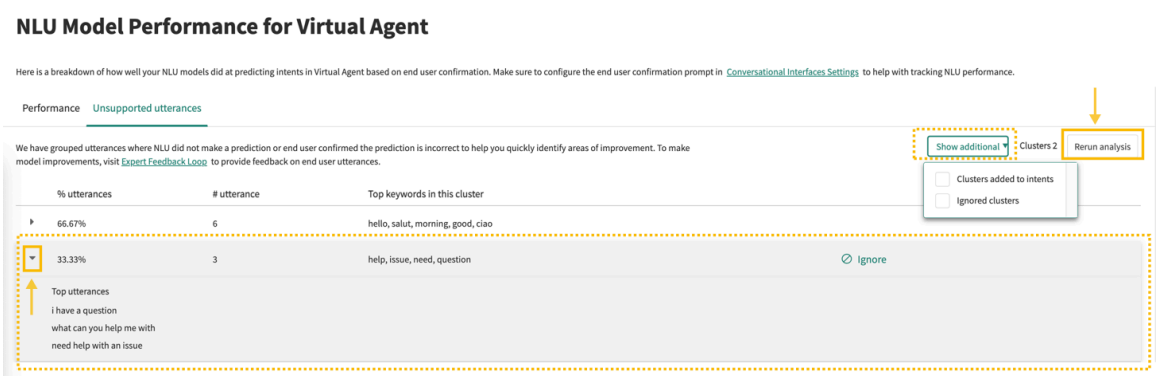
Pour exécuter une analyse des performances, cliquez sur l'onglet **Énoncés non pris en charge** . Cette section de l'interface utilisateur affiche les lignes de grappes extensibles contenant des énoncés VA pour NLU lesquels aucune prédiction de rubrique n'a été effectuée ou pour lesquelles l'utilisateur final VA a confirmé que la rubrique prédite était incorrecte. La prochaine chose que vous voulez faire est de cliquer sur **Boucle de rétroaction d'experts**. Cette action vous dirige vers l'application NLU Boucle de rétroaction d'experts où vous examinez et fournissez des commentaires sur les énoncés qui ont été extraits de VA.

Examen des énoncés non pris en charge



Lorsque vous quittez l'application Boucle de rétroaction d'experts et revenez à Performances du modèle NLU, cliquez sur l'icône du **caret** dans n'importe quelle grappe pour l'ouvrir. Au sein de la grappe, vous pouvez alors voir les énoncés VA les plus représentatifs, comme illustré dans l'image suivante.

Examen des énoncés les plus représentatifs d'une grappe



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cliquez sur **Exécuter l'analyse** ou **Exécuter à nouveau l'analyse**, selon ce qui est disponible. Chaque fois que vous exécutez une analyse, le système extrait les énoncés VA les plus récents dans l'analyse.

Information associée

Agent virtuel

Le Natural Language Understanding dans Virtual Agent

NLU Boucle de rétroaction d'experts

Fournissez des commentaires sur Agent virtuel les énoncés du journal de la messagerie instantanée pour aider le système à apprendre en continu et à mieux prédire les entrées de l'utilisateur.

Vidéo intégrée : Boucle de rétroaction d'experts NLU, présentée par l'Académie ServiceNow Virtual Agent

Utilisation du résumé

La boucle de rétroaction d'experts prend des données de votre instance et vous les fournit pour commentaires. Ces données proviennent des journaux de messagerie instantanée Agent virtuel (VA) de vos utilisateurs et incluent les énoncés de ces journaux. À l'aide du rôle nlu_admin, accédez à **Tous** > **Console NLU** > **Boucle de commentaire d'experts** et marquez chaque énoncé d'un modèle en confirmant si l'énoncé est correct (correspondance) ou incorrect (incohérence) pour une intention. Ces commentaires aident le modèle à améliorer continuellement les performances du modèle.

Installation

La boucle de rétroaction d'experts fait partie de l'application Console NLU - Fonctionnalités avancées disponible sur le ServiceNow® Store.

Pour utiliser la boucle de rétroaction d'experts, assurez-vous que le module d'extension Console NLU - Fonctionnalités avancées (sn_nlu_workbench) est actif sur votre instance. Pour plus d'informations, consultez Installer Console NLU : fonctionnalités avancées et activez la console NLU.

Étant donné que la boucle de rétroaction d'experts s'appuie sur les données des journaux de messagerie instantanée VA, assurez-vous que le module d'extension Agent virtuel Glide (com.glide.cs.chatbot) est également actif. Voir Activer l'Agent virtuel .

Importation de données de boucle de rétroaction d'experts entre les instances

Avant de commencer une importation, assurez-vous d'avoir accès aux données de votre instance et de disposer de suffisamment de données pour traiter vos commentaires.

Si vous travaillez dans une instance de sous-production, vous devez importer les données de commentaire de la table **open_nlu_predict_intent_feedback** de votre instance de production vers votre instance de sous-production. Pour obtenir des conseils sur la façon d'importer, consultez Importation à partir d'une autre instance ServiceNow .

Voici quelques scénarios de données concernant le comportement du système pour les NLU modèles qui hébergent les énoncés de boucle de rétroaction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si vous déplacez un modèle vers une autre instance, les données de commentaire persistent.
- Si vous mettez à niveau l'instance, les données de commentaire persistent.
- Si vous clonez une instance, les données ne persistent pas, vous devez donc suivre la procédure référencée ci-dessus pour importer les données dans l'instance clonée.

Contexte et accès aux commentaires

La boucle de rétroaction d'experts fournit un mécanisme vous permettant d'améliorer NLU les modèles déployés sur VA grâce aux commentaires que vous fournissez sur un sous-ensemble sélectionné d'énoncés. Pour chaque énoncé, vous êtes invité à confirmer l'intention prédite ou à fournir l'intention correcte à laquelle l'énoncé appartient. Une fois ces commentaires terminés, les données sont utilisées pour ajuster les performances du modèle, ce qui donne un modèle amélioré qui peut maintenant être redéployé pour collecter davantage de données sur l'utilisateur final. Il s'agit d'un cycle itératif qui permet au système de collecter continuellement des données, d'apprendre des commentaires que vous fournissez et d'utiliser ces commentaires pour améliorer encore vos NLU modèles.

Une fois tous les 30 jours, le système extrait jusqu'à 300 échantillons d'énoncés des journaux de la messagerie instantanée VA vers la boucle de rétroaction d'experts. Les énoncés sont sélectionnés pour les commentaires en fonction de la façon dont ils représentent tous les énoncés dans les journaux. Chaque énoncé échantillonné à partir des journaux de messagerie instantanée VA a une intention prévue sélectionnée par le système.

Vous pouvez également définir le nombre d'énoncés que vous souhaitez extraire des journaux de la messagerie instantanée VA en ajustant le paramètre de la *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_response_size* propriété système.

Vous trouverez plus d'informations sur le processus d'extraction des énoncés des journaux de messagerie instantanée VA dans les sections Obtenir des données de commentaires VA supplémentaires sur demande et Utilisation de la tâche d'apprentissage actif ci-dessous.

Au fur et à mesure que vous examinez les énoncés, décidez si chaque énoncé appartient à son intention prédite ou s'il doit être déplacé vers une intention différente. Si vous n'êtes pas sûr de l'intention correcte, l'énoncé peut être marqué pour être revisité pour un examen plus approfondi. Une fois que vous avez marqué au moins 100 énoncés avec vos commentaires, le système utilise tous les énoncés marqués pour ajuster et améliorer le modèle.

Examen des énoncés de votre journal de messagerie instantanée VA

Maintenant que vous êtes dans la boucle, vous pouvez voir dans l'image suivante une liste d'énoncés NLU qui prennent en charge les intentions dans les modèles VA. Chaque page de la liste affiche environ 20 énoncés par page. Votre objectif est d'examiner chaque énoncé et de marquer son état de relation avec une intention VA donnée. Vous marquez chaque énoncé avec la valeur **NLU_Match**, **Incohérence** ou **Incertaine** .

Le marquage d'un énoncé comme **NLU_Match** signifie que vous êtes d'accord avec la prédiction NLU pour cet énoncé. Marquer un énoncé comme **incohérence** signifie que l'énoncé appartient à une intention différente, et si vous sélectionnez **Incohérence**, une liste déroulante d'intentions s'affiche afin que vous puissiez sélectionner l'intention correcte. Si vous n'êtes pas sûr de l'intention correcte, vous pouvez la marquer comme **Incertaine**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les énoncés marqués et enregistrés avec la valeur **NLU_Match** ou la valeur **Incohérence** sont déplacés vers la section **Revues terminées** . Les énoncés marqués et enregistrés avec la valeur **Incertaine** sont déplacés vers la section **Requiert un examen approfondi** .

Voici un scénario pour les étapes de base que vous utilisez pour effectuer vos révisions d'énoncés :

1. En haut de l'écran Exporter la boucle de rétroaction, sélectionnez un modèle que vous souhaitez examiner dans la **boucle de rétroaction d'experts pour** l'invite. Dans cette fonctionnalité, à certains égards, le modèle que vous choisissez n'a pas d'importance, car ces modèles servent principalement à abriter les énoncés que vous marquez dans vos avis. Ainsi, dans cet exemple de scénario, vous décidez de sélectionner le modèle **de modèle informatique** , qui a cinq intentions et de nombreux énoncés dans chacune de ces intentions. Le nombre d'énoncés que vous devez examiner s'affiche à côté du nom de l'intention prédite, comme illustré dans l'image suivante. Les intentions de ces modèles sont répertoriées dans la colonne **Intentions prévues** de votre écran. Bien que vous puissiez examiner et marquer les énoncés dans n'importe laquelle des intentions prédites, il est préférable de terminer les révisions consécutivement dans l'ordre dans lequel les intentions apparaissent pour la première fois. Par exemple, commencez par l'intention **de ad_password_change** , puis par d'autres intentions prédites.
2. Cliquez sur l'intention **ad_password_change** afin qu'elle charge ses énoncés dans la section **À faire** pour que vous puissiez les examiner.
3. Passez en revue les 15 énoncés de l'intention. Dans ce scénario, vous avez commencé par marquer correctement l'énoncé *Je veux changer mon mot de passe AD* comme une correspondance avec l'intention **ad_password_change** .
4. Cliquez sur **Enregistrer les commentaires**.

   Résultat : Le système déplace l'énoncé que vous avez marqué vers la section **Terminé** de l'écran. Dans le même temps, le nombre d'énoncés **À faire** passe de 15 à 14, tandis que le nombre de la section **Terminé** passe de 0 à 1. Si vous aviez également marqué un autre énoncé avec la valeur **Incertaine** et enregistré ce changement, le nombre d'énoncés dans la section **Requiert un examen supplémentaire** passerait également de 0 à 1.

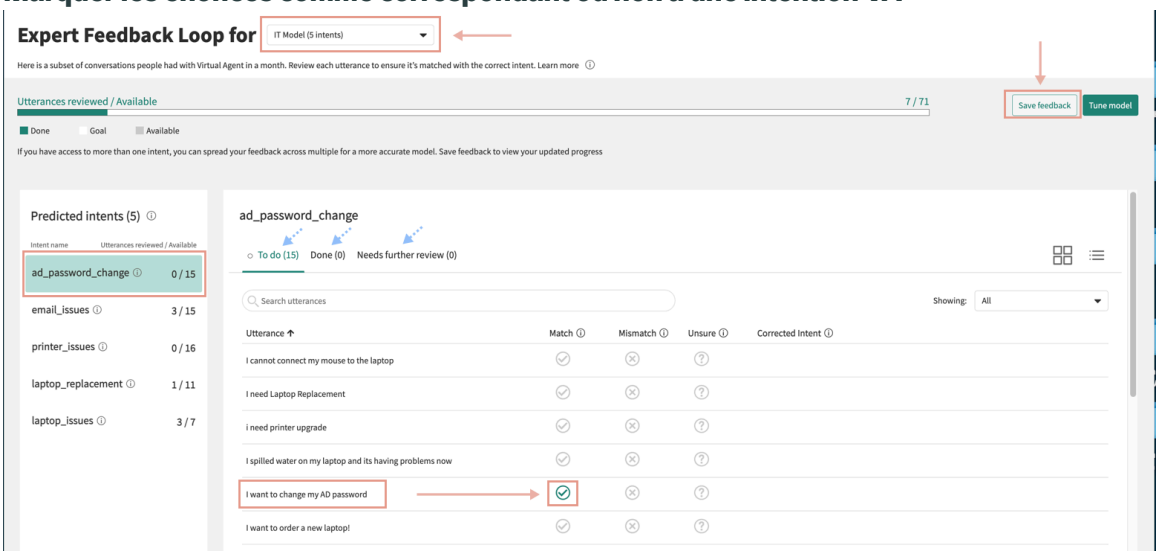
   Remarque :
   Si vous ne savez pas quelle intention correspond le mieux à l'énoncé, marquez-le avec la valeur **Incertain** . Cette action déplace l'énoncé vers la section **Requiert un examen approfondi** , ce qui vous donne le temps de marquer d'autres énoncés dans la section **À faire** qui peuvent être plus faciles à faire correspondre ou non à une intention. Vous pouvez toujours revenir à la section **Requiert un examen approfondi** pour marquer les énoncés qui sont plus difficiles à rattacher à une intention spécifique.

5. Répétez les étapes 1 à 4 en parcourant les intentions restantes dans la colonne **Intentions prévues** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Marquer les énoncés comme correspondant ou non à une intention VA



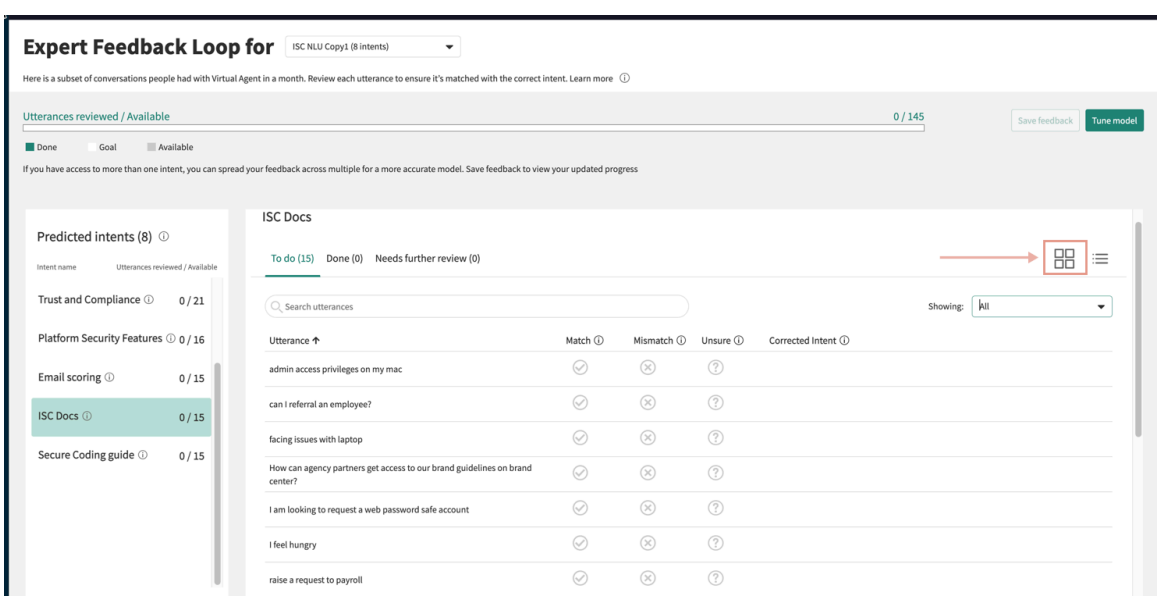
Les énoncés de l'intention **ad_password_change** sont faciles à marquer comme correspondance avec son intention prédite, car il y a au moins un énoncé dans l'intention qui contient le mot *mot mot de passe* .

Lorsque vous avez terminé d'examiner les énoncés dans l'intention prédite et que vous cliquez sur **Enregistrer les commentaires**, l'écran s'actualise pour mettre en surbrillance l'intention prédite suivante dans le modèle.

Si vous souhaitez voir vos énoncés regroupés par leur valeur, cliquez sur le filtre **Affichage** et sélectionnez l'une des options dans son invite. Les valeurs sont **Tous**, **NLU_Match** et **Incertain**.

Utilisation de l'option de vue de carte pour examiner vos énoncés

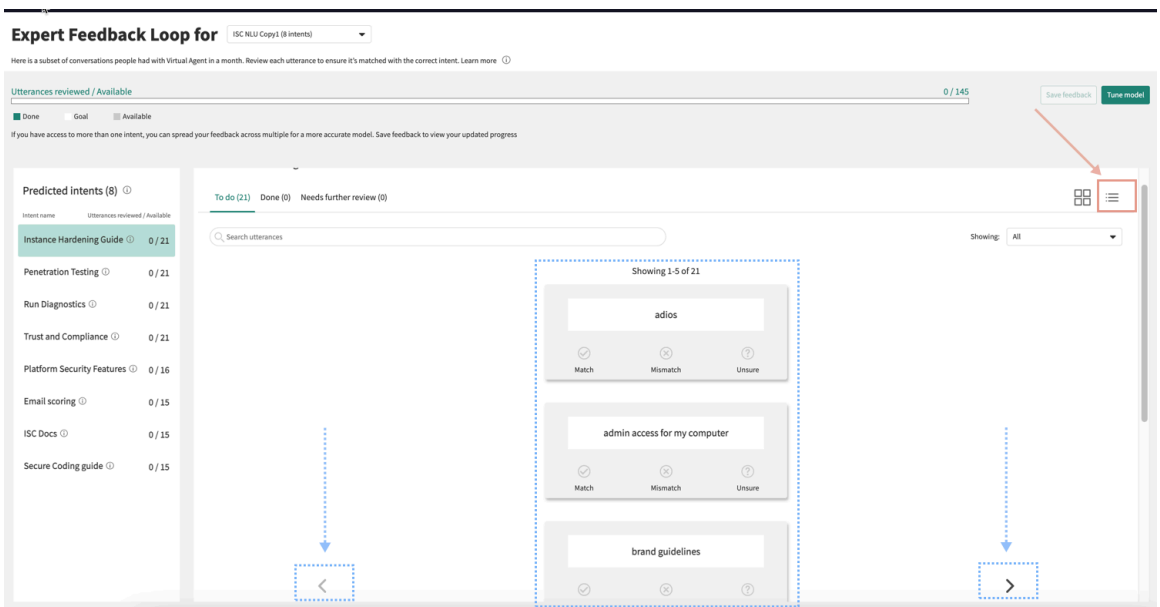
Vos énoncés de boucle de rétroaction d'experts apparaissent par défaut dans la section **À faire** dans une vue de liste, comme le montrent de nombreuses images que vous avez vues jusqu'à présent ci-dessus. Cependant, vous pouvez également choisir une vue différente qui affiche chaque énoncé encadré dans une carte. Si vous choisissez cette option, chaque énoncé apparaît sur la page par groupes de cinq. Toujours dans la vue de liste, cliquez sur l'icône de **carte** .



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultat : la vue de carte remplace la vue de liste. Notez les flèches gauche et droite de chaque côté de la page des cartes d'énoncés. Lorsque vous cliquez sur la flèche droite, il tourne la page vers le jeu de cinq cartes suivant. Lorsque vous cliquez sur la flèche vers la gauche, il tourne la page vers le jeu précédent de cinq cartes. Si vous souhaitez revenir à la vue de liste au lieu de la vue de carte, cliquez sur l'icône de **liste** , comme indiqué dans le coin supérieur droit de l'image ci-dessous.



Modification de la valeur d'un énoncé

Si vous marquez un énoncé mais changez ensuite d'avis sur la valeur que vous avez choisie, vous pouvez résoudre le problème en cliquant sur **Incohérence** et en sélectionnant une autre intention. Cliquez sur **Enregistrer les commentaires** pour enregistrer la modification.

Commentaire non enregistré

Si vous avez terminé et déconnecté une session de marquage de vos énoncés, mais que vous oubliez d'enregistrer vos modifications, sélectionnez **Modifications non enregistrées** dans l'invite **Affichage** . Cette action affiche tous les énoncés pour lesquels vous avez donné des commentaires, mais que vous n'avez pas encore enregistrés.

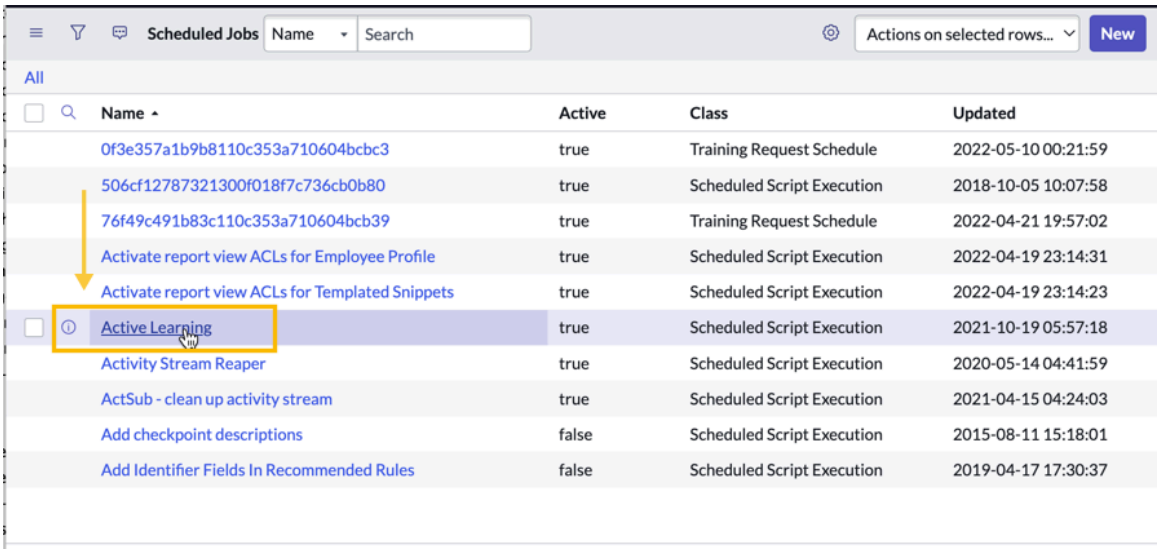
Acquisition de données de commentaires VA supplémentaires sur demande

Pour obtenir plus de données des journaux de messagerie instantanée VA à utiliser dans la boucle de rétroaction d'experts, procédez comme suit.

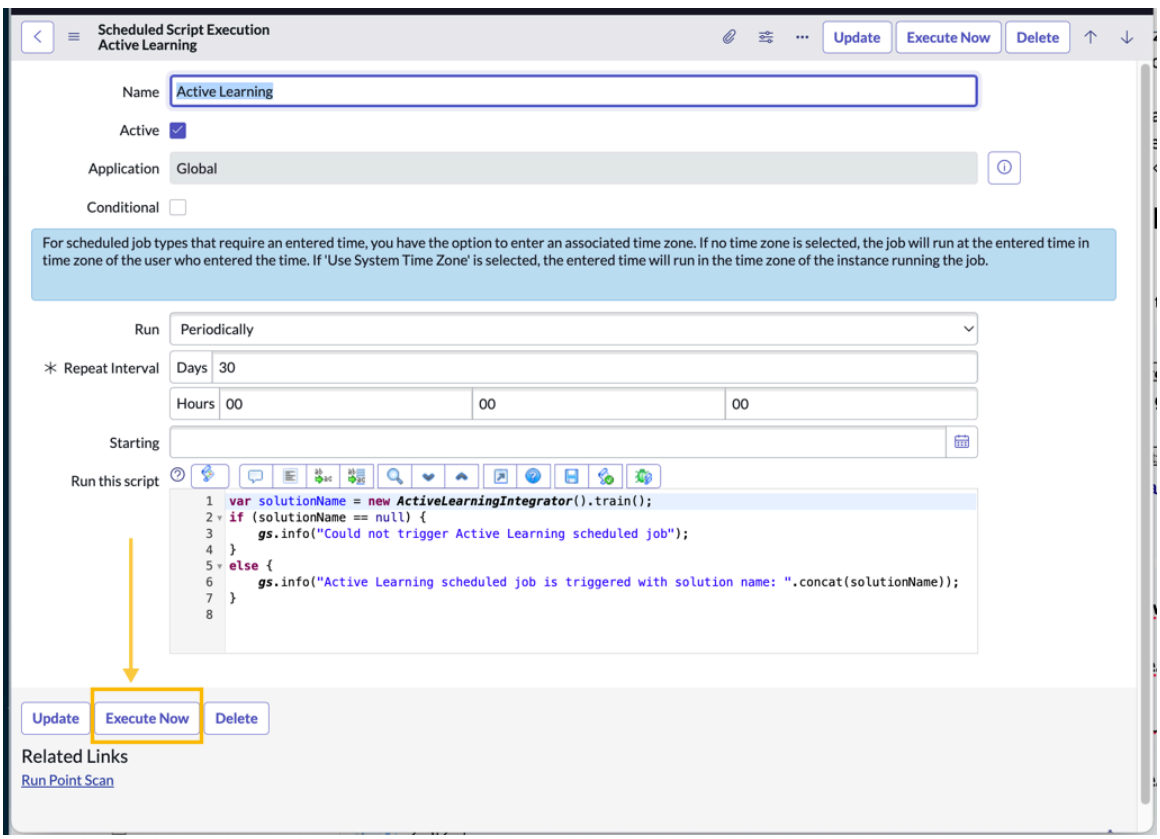
1. Utiliser le rôle nlu_admin et accéder à **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés** > **Apprentissage actif**.
2. Cliquez sur **Apprentissage actif**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Cliquez sur **Exécuter maintenant**.



4. Augmentez ou définissez les valeurs dans les quatre NLU propriétés système suivantes.

- *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.va_chat_logs.max_row_limit - 3000*
- *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_data_size - 10000*
- *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_table.max_data_size - 10000*
- *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_response_size-30*

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour découvrir comment ces propriétés fonctionnent dans le contexte d'autres NLU propriétés, reportez-vous à la section Propriétés du Console NLU.

Examen des énoncés sans catégorie

Dans le cadre du flux des journaux de la messagerie instantanée VA vers la boucle de rétroaction d'experts, le système collecte et affiche dans une liste tous les énoncés dans votre instance qui ne font pas partie d'une intention de VA. Vous accédez à ces énoncés en sélectionnant **Non classé** dans la **boucle de rétroaction d'experts pour** l'invite en haut de votre écran.

Lorsque l'écran s'actualise, ces énoncés s'affichent dans la colonne **Énoncé** de la section **Énoncés sans catégorie** de votre écran.

Important :
Il est extrêmement important de fournir des commentaires sur cet ensemble d'énoncés, car le système suggère qu'il n'y a aucune intention associée à ces énoncés. En confirmant cette absence d'association ou en associant ces énoncés à une intention existante, vous aidez le modèle à apprendre correctement.

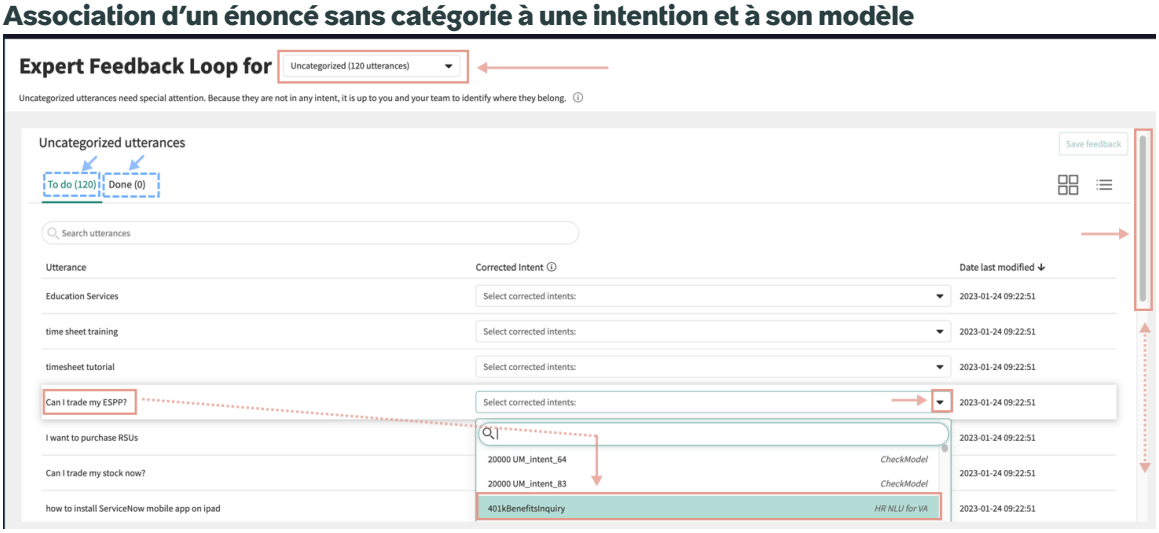
Voici les étapes à suivre pour relier un énoncé sans catégorie à une intention :

1. Dans la colonne **Énoncé** , sélectionnez un énoncé dans la liste.
2. Dans la colonne **Intention corrigée** , recherchez et sélectionnez une intention et son modèle à partir de l'invite qui, selon vous, correspondent le mieux à l'énoncé.

Par exemple, un bon appairage pour cette connexion est l'énoncé *Puis-je échanger mon ESPP ?* de la colonne **Énoncé** et l'intention *401kBenefitsInquiry* de la colonne **Intention corrigée** , comme illustré dans l'image ci-dessous.

Remarque :
La colonne **Intention corrigée** vous permet de rechercher et d'utiliser toutes les intentions dans tous les modèles de votre instance.

Association d'un énoncé sans catégorie à une intention et à son modèle



En ce qui concerne l'image ci-dessus, couvrons quelques éléments qui aident à décrire le fonctionnement de la page des énoncés non catégorisés, comme suit. La section **Tâche** collecte les énoncés qui doivent être connectés à une intention. Ce jour-là, nous voyons qu'il y a 120 énoncés de ce type. Notez que la section **Terminé** à l'écran n'a pas d'énoncé, car vous n'avez encore effectué aucune action.

Traduction automatique

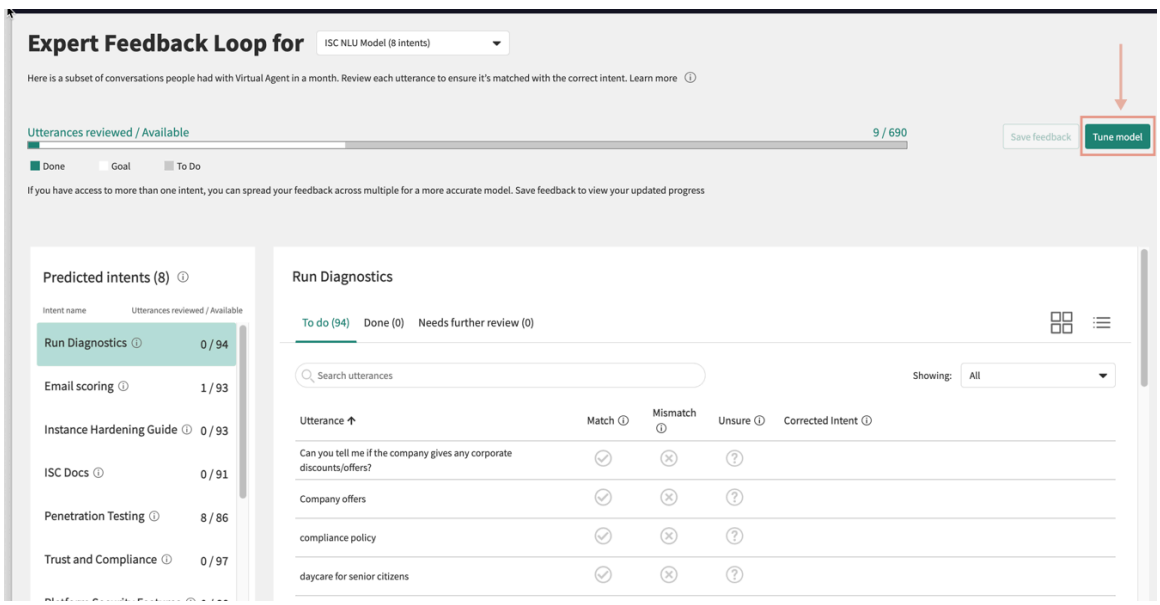
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notez également qu'il y a une barre verticale à l'extrême droite de l'écran où vous pouvez faire défiler vers le haut et vers le bas pour naviguer dans la liste des énoncés. En bas de cet écran défilant, il y a des flèches qui pointent vers la gauche et la droite afin que vous puissiez passer à la page suivante ou précédente de la liste complète des énoncés du jour.

Notez également que lorsque vous effectuez une action pour établir une connexion, le bouton **Enregistrer les commentaires** , normalement actif par défaut, se désactive, car le système reconnaît votre action et enregistre automatiquement votre modification.

Données de boucle de rétroaction d'experts dans la phase de réglage du modèle

Le bouton **Régler le modèle** dans la boucle de rétroaction d'experts est toujours activé et permet de déplacer des énoncés de l'onglet Boucle de rétroaction **d'experts terminée** vers le modèle et son jeu de tests. Utilisez le rôle nlu_admin pour cliquer sur ce bouton chaque fois que vous avez besoin d'ajuster ou de réajuster votre modèle.

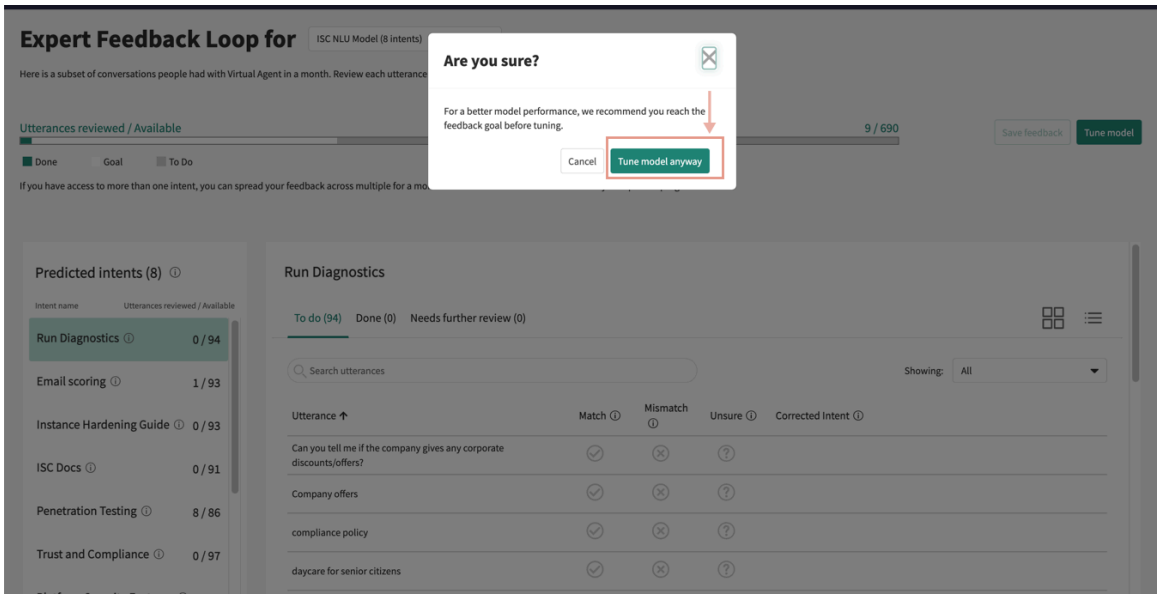


Après avoir examiné les énoncés dans la boucle de rétroaction d'experts, vous pouvez transmettre une partie des données de commentaires au jeu de tests par défaut de votre modèle. Ces énoncés sont ensuite directement ajoutés à l'onglet **Énoncés de test** de votre modèle. Cela vous aide à maintenir et à mettre à jour en permanence votre jeu de tests avec des énoncés réels de l'utilisateur final. Le système suit la source des énoncés de test pour savoir s'ils proviennent de la boucle de rétroaction d'experts ou d'une autre source.

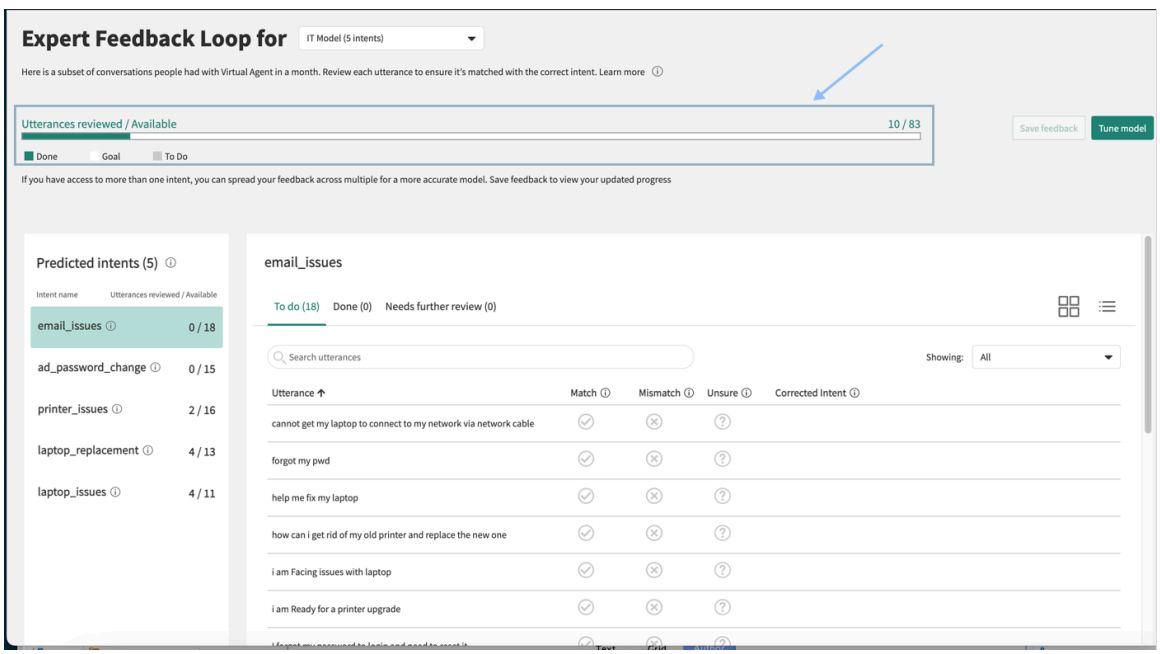
Si vous cliquez sur le **bouton Régler le modèle** avant d'avoir marqué et enregistré au moins 100 énoncés, l'écran s'actualise pour vous rappeler que les performances de votre modèle augmentent en qualité lorsque vous avez dépassé l'objectif de 100 commentaires d'énoncés, comme indiqué dans le texte de l'image ci-dessous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Au fur et à mesure que vous marquez et enregistrez vos données de commentaires, vous pouvez voir le taux d'énoncés examinés (en vert) et ceux qui sont encore disponibles pour examen (en blanc) sur l'image de la barre de progression ci-dessous.



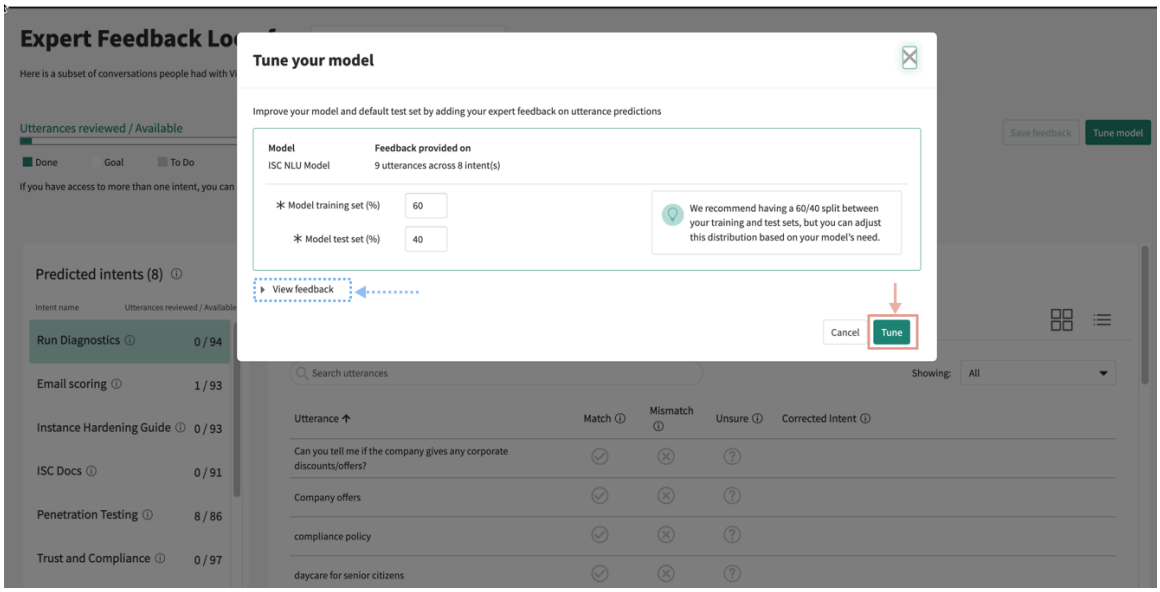
Sur l'image **Régler votre modèle** ci-dessous, vous pouvez voir la répartition 60/40 % par défaut pour votre jeu de formation de modèle et votre jeu de test de modèle. Vous pouvez ajuster ces valeurs par défaut si nécessaire en sélectionnant les nombres que vous avez vous-même choisis dans chacune des deux cases **(%).** Une fois que vous êtes satisfait de votre répartition en pourcentage, cliquez sur le bouton **Ajuster** pour ajuster votre modèle en fonction des valeurs de pourcentage que vous avez choisies.

Remarque :

Si vous cliquez sur le caret **de rétroaction Afficher** , vous accédez à un écran Boucle de rétroaction d'experts où vous pouvez continuer à examiner, marquer et enregistrer vos énoncés de commentaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utilisation de la tâche d'apprentissage actif

Les travaux planifiés, également appelés travaux par lots ou planification par lots, sont des éléments de travail automatisés qui sont effectués à une heure spécifique ou selon un calendrier récurrent. De nombreuses tâches s'exécutent selon des horaires, mais nous nous concentrons maintenant sur la tâche d'apprentissage actif à titre d'exemple.

Voici trois choses que vous pouvez faire lorsque vous utilisez la tâche d'apprentissage actif.

- Modifiez l'intervalle de fréquence de répétition avec lequel la tâche d'apprentissage actif sera définie pour s'exécuter.
- Vérifiez quand la prochaine exécution planifiée est définie pour la tâche d'apprentissage actif.
- Exécutez la tâche d'apprentissage actif quand vous le souhaitez (sur demande).

Voici quelques étapes à suivre pour commencer.

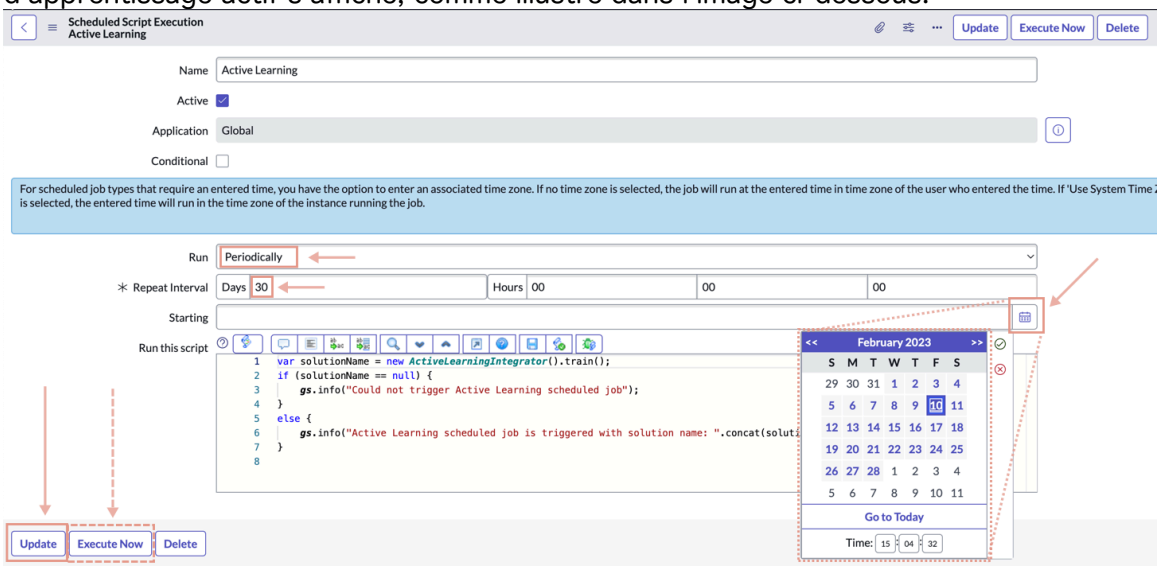
1. À l'aide du rôle nlu_admin, accédez au champ **Tout** et saisissez **sysauto_script.list**, puis appuyez sur la touche **Retour** de votre clavier. L'écran s'actualise pour afficher la page Calendrier, qui répertorie toutes les tâches planifiées.



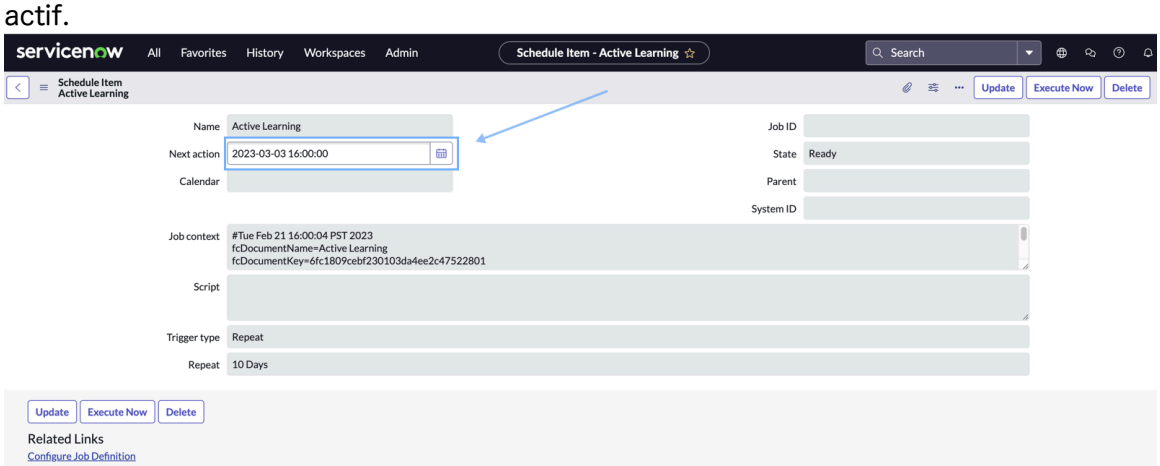
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Sur la page Calendrier, cliquez sur **Apprentissage actif**. Un enregistrement de la tâche d'apprentissage actif s'affiche, comme illustré dans l'image ci-dessous.



3. Sur l'enregistrement d'apprentissage actif, configurez les champs suivants.
   - Dans le champ **Exécuter** , sélectionnez l'une des huit options Intervalle de répétition de la tâche. Les options sont : *Quotidien*, *Hebdomadaire*, *Mensuel*, *Périodiquement*, *Un*, *À la demande*, *Calendrier d'entreprise : début de l'entrée* et *Calendrier d'entreprise : fin de l'entrée*.
   - Dans le champ **Intervalle de répétition** , saisissez le nombre de jours souhaités entre maintenant et le prochain intervalle de répétition pour la tâche d'apprentissage actif.
   - Dans le champ En **cours de démarrage** , cliquez sur l'icône Calendrier et choisissez le jour et l'heure du prochain intervalle de tâche d'apprentissage actif.
   - Cliquez sur le bouton **Mettre à jour** pour enregistrer vos configurations ou cliquez sur le bouton **Exécuter maintenant** pour démarrer l'exécution de la tâche d'apprentissage actif.
   - Pour vérifier quand la prochaine tâche d'apprentissage actif s'exécute, accédez au champ **Tout** et saisissez **sys_trigger.list**, puis appuyez sur la touche **retour** de votre clavier. La page Calendrier s'affiche. Cliquez sur **Apprentissage actif**. L'enregistrement Élément de calendrier/Apprentissage actif apparaît et renseigne le champ **Action suivante** avec la date et l'heure de la prochaine exécution de la tâche d'apprentissage actif.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous trouverez des informations détaillées sur NLU la tâche d'apprentissage actif de dans cet article de la base de connaissances sur le portail d'assistance : KB1633901 .

Résolution automatique des problèmes Réglage dans NLU

Utilisez la page d'accueil de la console NLU pour prendre en charge le réglage de la résolution automatique des problèmes (IAR) dans NLU.

Une vidéo présentant le réglage de la résolution automatique des problèmes dans la console NLU

Utilisation et rôles du résumé

Utilisez le rôle nlu_admin ou admin pour accéder au réglage IAR dans la console NLU. Le réglage IAR dans la console NLU nécessite au moins le rôle nlu_feedback_admin. Notez que le rôle nlu_admin contient le rôle nlu_feedback_admin. En outre, le rôle virtual_agent_admin contient le rôle nlu_admin.

Si vous cliquez sur le nom du IAR modèle, vous serez directement redirigé vers le réglage, dans le produit. Vous ne serez pas redirigé vers une page de vue d'ensemble du modèle, ce comportement diffère donc de celui de Agent virtuel ou Recherche IA modèles dans le Console NLU.

Le workflow de réglage IAR

Les administrateurs IAR commencent leur parcours de réglage du modèle dans la console d'administration IAR, puis accèdent à la console NLU pour ajuster leur modèle ITSM. S'il n'a pas encore entraîné le modèle ITSM dans la console, le workflow l'envoie à la documentation Boucle de rétroaction d'experts sous la section **Améliorer les performances de votre modèle** de la console NLU.

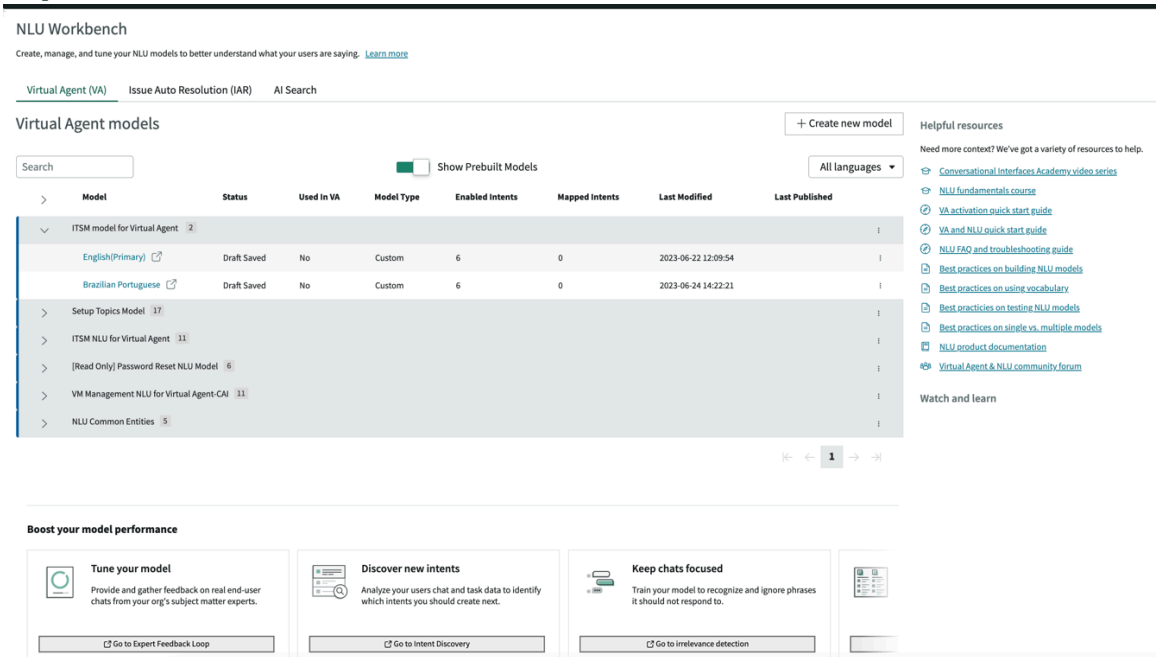
En quoi les modèles IAR diffèrent-ils des modèles NLU ?

Contrairement aux onglets Agent virtuel et Recherche IA, l'onglet IAR n'utilise pas de bouton Créer un nouveau modèle. Le modèle IAR-ITSM utilisé par les administrateurs IAR est un modèle prédéfini. Les modèles IAR ne peuvent pas être déplacés à l'aide d'ensembles de mises à jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exploration de la console NLU



En haut de la page Console NLU se trouvent trois onglets qui regroupent séparément les modèles Agent virtuel, Résolution automatique des problèmes et Recherche IA. Sous ces onglets se trouve une liste de modèles de couleur grise. Dans la colonne Modèle de la liste, si vous cliquez sur le caret à gauche du nom du modèle, le modèle passe du gris au blanc et s'ouvre pour afficher les langues du modèle ; statut; usage; type de modèle ; Nombre d'intentions activées et d'intentions mappées et date de la dernière modification ou de la dernière publication du modèle.

Options de réglage de la résolution automatique des problèmes

Lorsque vous réglez votre Résolution automatique des problèmes modèle Console NLU, vous pouvez ajuster la sortie pour plusieurs objectifs : précision, automatisation ou équilibre des deux. Comparez la façon dont votre choix d'options de réglage affecte le taux de correspondance et la couverture, avant de vous engager.

Utilisation du résumé

Par défaut, Résolution automatique des problèmes la Console NLU syntonisation optimise la précision. En fonction des besoins de votre entreprise, vous pouvez également adapter le modèle à d'autres objectifs. À l'étape **Analyser** du réglage de la résolution automatique des problèmes, la liste des objectifs de réglage vous permet d'ajuster la **précision**, **l'automatisation** ou **l'équilibre**. Lorsque vous sélectionnez l'une de ces options, le *taux de correspondance* projeté et les pourcentages de *couverture IAR* changent en conséquence, afin que vous puissiez comparer les résultats possibles.

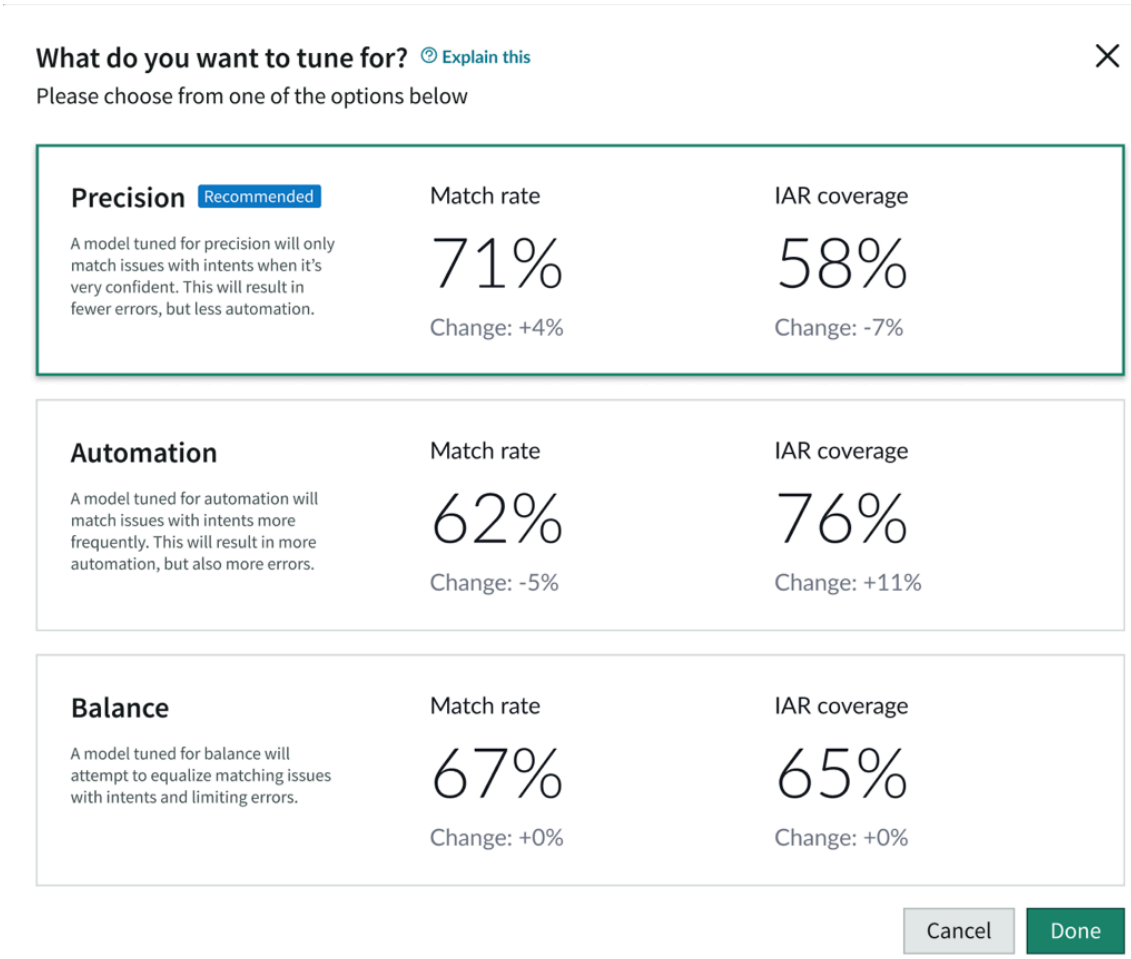
Pour accéder à l'étape **de réglage Analyser**IAR, utilisez le rôle *nlu_admin* et naviguez comme suit.

1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
2. Sélectionnez l'onglet Résolution automatique des problèmes , puis le nom du modèle. L'expérience de réglage s'ouvre initialement à l'étape 1 (Feedback).
3. Fournissez des commentaires, puis sélectionnez le bouton **Analyser** . L'étape 2 (Analyser) s'ouvre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans la section **Voici vos options de réglage et les résultats prévus**, à l'aide de la liste **Vous pouvez ajuster pour plus de précision, d'automatisation ou d'équilibre**, sélectionnez des options pour voir les scénarios prévus. Vous pouvez également sélectionner le lien **En savoir plus sur le réglage des objectifs** pour ouvrir la fenêtre suivante.



Précision

Lorsqu'il est réglé pour plus de précision, le IAR modèle ne fait des prédictions que lorsque son niveau de confiance est relativement élevé. Il en résulte des taux d'erreur plus faibles, mais aussi moins d'incidents résolus.

La précision est l'option de réglage recommandée pour le IAR modèle ITSM, cette option est donc sélectionnée par défaut.

Automatisation

Lorsqu'il est réglé pour l'automatisation, le IAR modèle fait des prédictions à un seuil de confiance inférieur. Il en résulte plus de prédictions, donc plus d'incidents sont résolus. Cependant, des taux d'erreur plus élevés sont possibles.

Solde

Lorsqu'il est réglé pour l'équilibre, le IAR modèle tente de trouver un équilibre entre précision et automatisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Taux de correspondance

Le taux de correspondance est défini comme le nombre d'incidents pour lesquels l'intention a été prévue correctement, divisé par le nombre de prédictions pour cette intention. La moyenne de ce rapport est calculée pour toutes les intentions, à l'exception de **NO_INTENT**.

IAR couverture

La couverture est définie comme le pourcentage d'incidents qui seraient résolus parce que le modèle a été capable de faire des prédictions supérieures à son seuil de confiance. Les prédictions peuvent contenir des erreurs.

Utilisation des options de réglage

Sélectionnez plusieurs options de réglage différentes pour comparer les résultats prévus. Selon l'option que vous sélectionnez, le système présente des scénarios pour les taux de correspondance et les IAR taux de couverture projetés. De plus, le système affiche à quel point ces taux changent en fonction de votre sélection.

Passez en revue les informations supplémentaires dans la section **Voici une répartition détaillée de l'analyse** . Ici, vous pouvez explorer les résultats spécifiques à chaque intention du modèle.

Notez que les intentions sont regroupées en intentions mappées et non mappées, selon qu'elles ont été mappées Agent virtuel à des rubriques ou non. Après avoir fourni des commentaires dans IAR Tuning, vous pouvez activer certains mappages intention-rubrique. Pour ce faire, développez **Afficher les intentions non mappées**, puis sélectionnez le bouton **Mapper plus d'intentions** . La console d'administration s'ouvre IAR .

Lorsque vous avez décidé de l'option de réglage optimale pour vos besoins, sélectionnez le bouton **Enregistrer le choix** dans la fenêtre **En savoir plus sur les objectifs de réglage** . Sélectionnez ensuite le bouton **Régler et publier le modèle** pour passer à l'étape suivante.

Détection d'intention

Utilisez l'application Détection d'intention pour identifier les opportunités de réorientation d'incident. Par exemple, vous pouvez l'utiliser pour identifier les Agent virtuel prochaines conversations à activer.

Utilisation du résumé

Pour les applications qui consomment NLU, telles que Agent virtuel et Recherche IA, Détection d'intention vous aide à mieux comprendre les intentions prédéfinies dont vous pouvez bénéficier et celles personnalisées qu'il serait utile de créer.

Détection d'intention fournit une analyse que vous exécutez sur les données d'incident historiques ou d'autres données de tâche. Vous pouvez également regrouper les enregistrements restants de l'exécution dans différentes grappes afin de pouvoir ajouter manuellement des énoncés aux NLU intentions. En outre, vous pouvez utiliser des clusters spécifiques pour créer de nouvelles intentions dans un modèle.

Dans cet exemple, vous utilisez Détection d'intention pour identifier les intentions principales dans votre instance et le degré de couverture qu'elles peuvent fournir dans vos enregistrements d'incidents historiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installation

Détection d'intention est disponible à partir du ServiceNow Store. Pour plus d'informations, consultez Installer Détection d'intention.

Après Détection d'intention avoir été installé et activé, il apparaît sous **Tous** > **Console NLU** > **Fonctionnalités avancées NLU**.

Remarque :
Bien qu'organisée sous NLU Fonctionnalités avancées dans le volet de navigation, Détection d'intention il s'agit d'une application distincte qui n'est pas incluse lors de l'installation Console NLU - Fonctionnalités avancées.

Détection d'intention Détails du rapport

- Lorsque la **taxonomie** est sélectionnée, le rapport généré contient des recommandations d'intention par rapport à la taxonomie sélectionnée. Une taxonomie est une bibliothèque prédéfinie d'intentions dans un domaine spécifique. Bien que vous n'ayez pas accès aux intentions sous-jacentes, lorsque vous exécutez Détection d'intention une opération sur une taxonomie spécifique, les données qui correspondent à une intention de la taxonomie sont identifiées.
- **Les enregistrements sans correspondance** sont les énoncés qui n'ont pu correspondre à aucune intention de la taxonomie.
- **Les intentions recommandées** sont les intentions trouvées à partir des énoncés sur lesquels des données ont été exécutées.
- Le pourcentage **d'enregistrements sans correspondance (en grappe)** correspond aux enregistrements qui ne sont pas classifiés (enregistrements qui n'appartiennent à aucune des intentions recommandées).
- Le pourcentage d'enregistrements sans correspondance et le nombre d'intentions recommandées n'ont pas besoin de correspondre. C'est une coïncidence s'ils correspondent.

Création d'un Détection d'intention rapport

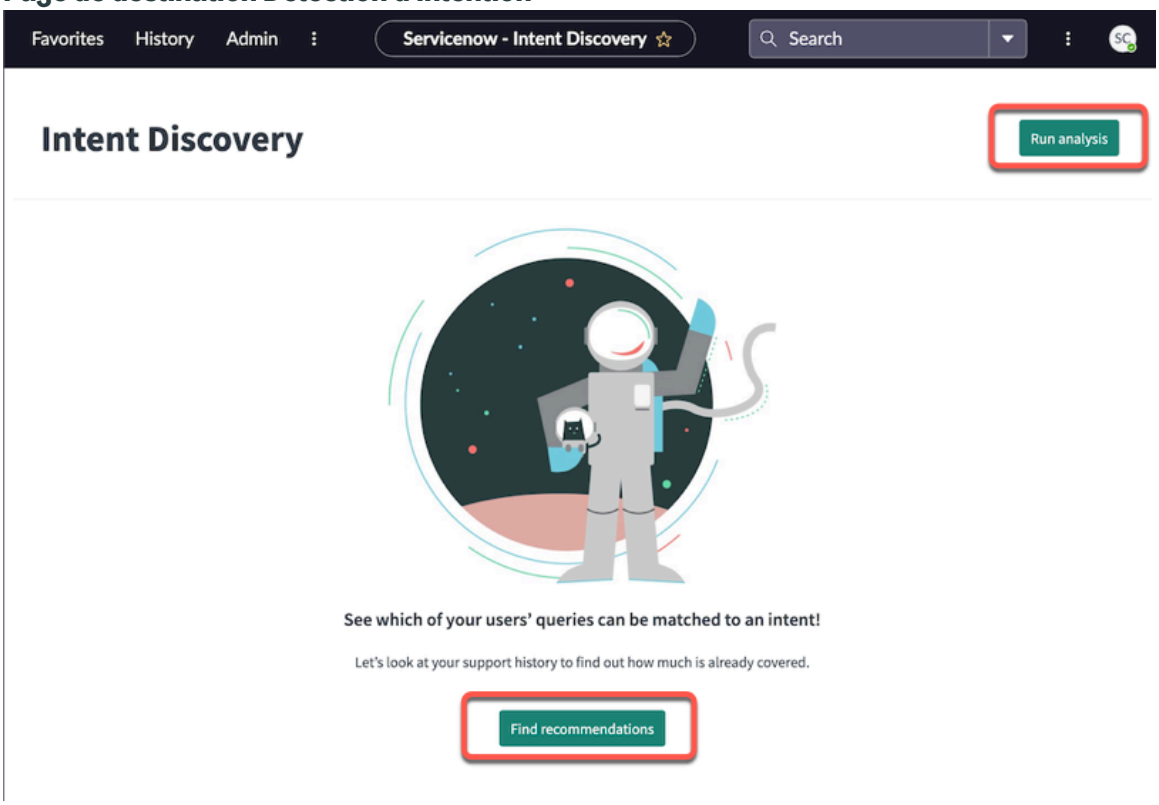
1. À l'aide du rôle administrateur ou nlu_admin, accédez à **Tous** > **Console NLU** > **Fonctionnalités avancées NLU** > **Détection d'intention**.

2. Sélectionnez **Exécuter l'analyse** ou **Trouver des recommandations**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page de destination Détection d'intention



Exécution d'une analyse sur le rapport

1. Pour cet exemple de rapport, configurez les champs suivants sur l'écran Détection d'intention > *Créer* .

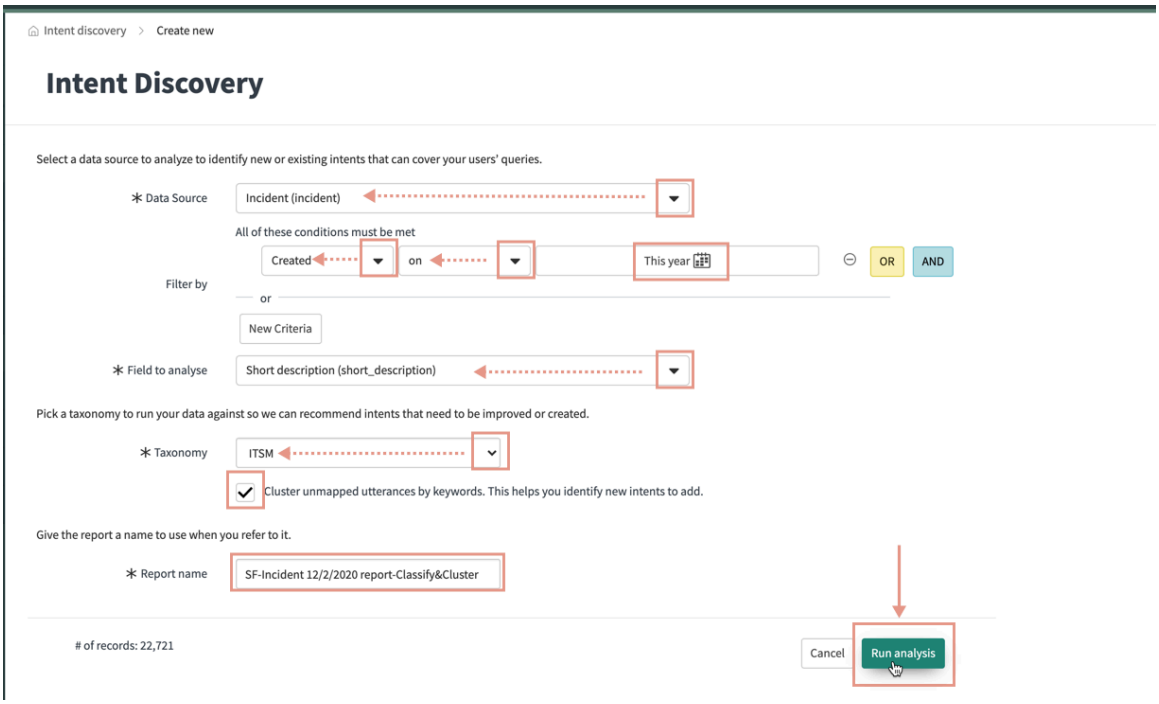
- Source de données : sélectionnez la table **Incident (incident).**
- Filtrer par : **[Créé] [le] [Ce trimestre]**
- Champ à analyser : **Brève description (short_description).** Vous choisissez Brève description, car il s'agit d'un champ de chaîne très utilisé qui fait référence à des mots pouvant aider le système à identifier une intention.
- Taxonomie : sélectionnez **ITSM**. Ce champ indique au système d'exécuter le traitement de classification sur vos enregistrements d'incidents ITSM. Il dispose de 3 options : Classification, ITSM ou vide, dont la valeur par défaut est Classification.
- Regrouper les énoncés non mappés par mots-clés... : cochez la **case**. Lorsque vous cochez cette case, le système regroupe vos enregistrements d'incidents qui n'ont pas été classés en grappes.
- Nom du rapport : Le champ est automatiquement défini par défaut sur **Incident <mois/ jour/année>**. Vous pouvez modifier le nom si vous préférez. Dans cet exemple de scénario, vous saisissez Incident 16/12/2020 - Test SF.

2. Sélectionnez **Exécuter l'analyse**.

Traduction automatique

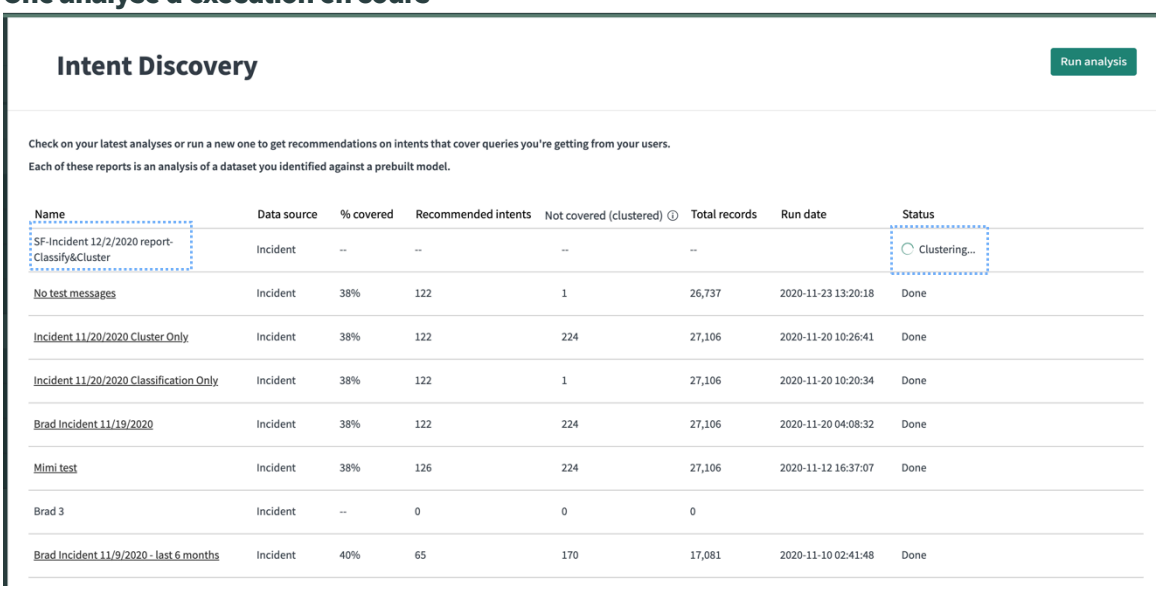
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sélection de sources de données pour Détection d'intention une analyse exécutée



Résultat : votre rapport apparaît à l'écran Détection d'intention , indiquant son état au début de l'analyse. Les valeurs d'état suivantes apparaissent dans l'ordre suivant au cours de l'analyse : Préparation de l'exécution, Travail en cours, Mise en grappe et Terminé. Cette opération peut prendre de 5 à 30 minutes. Moins vous avez d'enregistrements dans un cluster, moins cela prend de temps. La désactivation du clustering peut également accélérer le processus.

Une analyse d'exécution en cours



Lorsque l'analyse est terminée, les valeurs de colonne s'affichent à l'écran, avec la valeur de colonne **État** définie sur **Terminé**, comme illustré dans l'image ci-dessous.

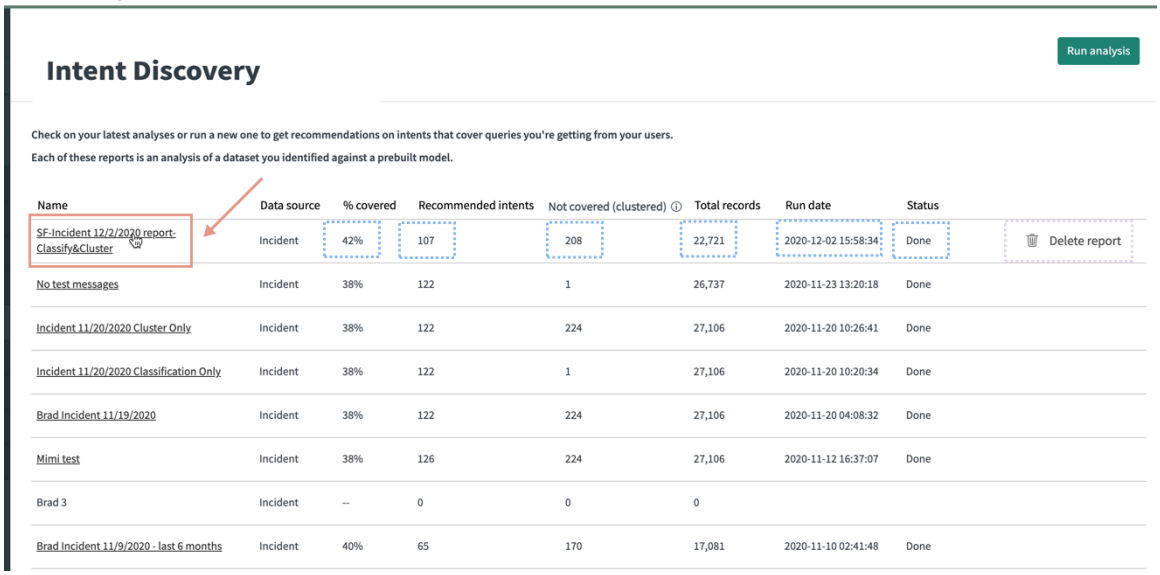
Remarque :
Si vous souhaitez supprimer le rapport et recommencer, pointez à droite de la colonne État pour **invoquer** l'icône Supprimer le rapport.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez le **nom** de votre rapport.

Une analyse exécutée terminée



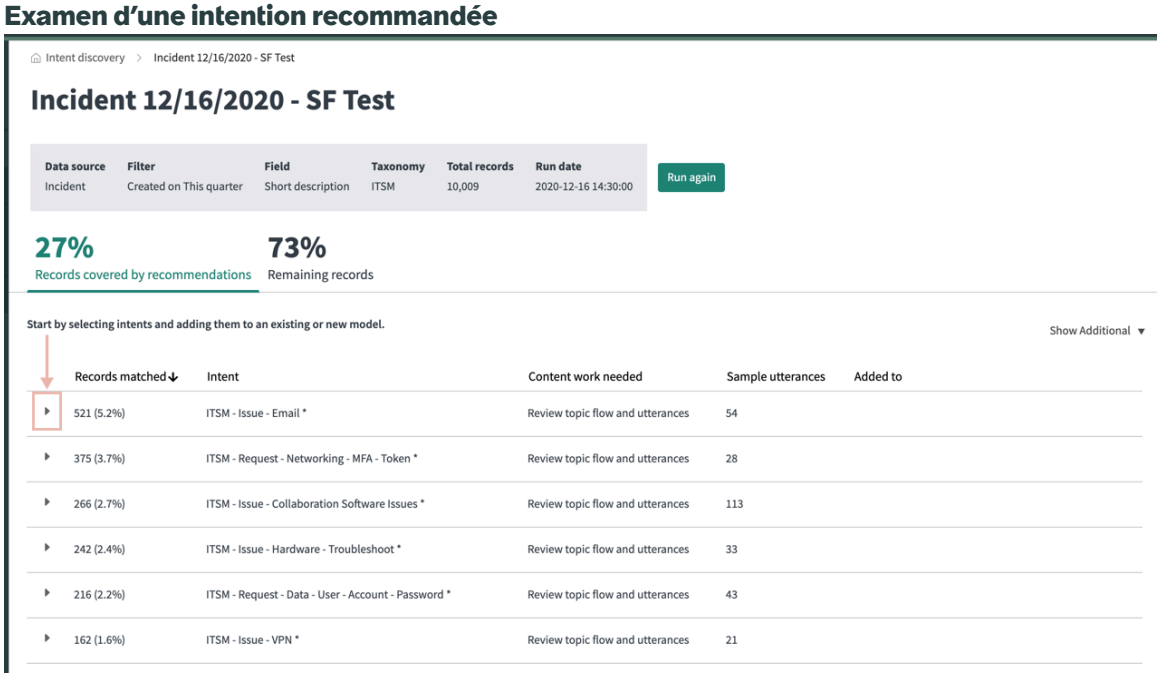
Résultat : l'écran s'actualise, affichant les enregistrements d'incidents analysés et les enregistrements d'incidents restants qui n'ont pas été classifiés.

Importation des intentions recommandées vers des modèles personnalisés nouveaux ou existants

Avant d'importer des intentions dans un NLU modèle, assurez-vous que vous êtes dans le même périmètre de l'application que le modèle. Pour plus d'informations, consultez Select an application from the application picker .

1. Dans la section *Enregistrements couverts par les recommandations* de l'écran, sélectionnez l'icône du caret sur une intention recommandée que vous souhaitez ajouter à un modèle personnalisé.

Examen d'une intention recommandée



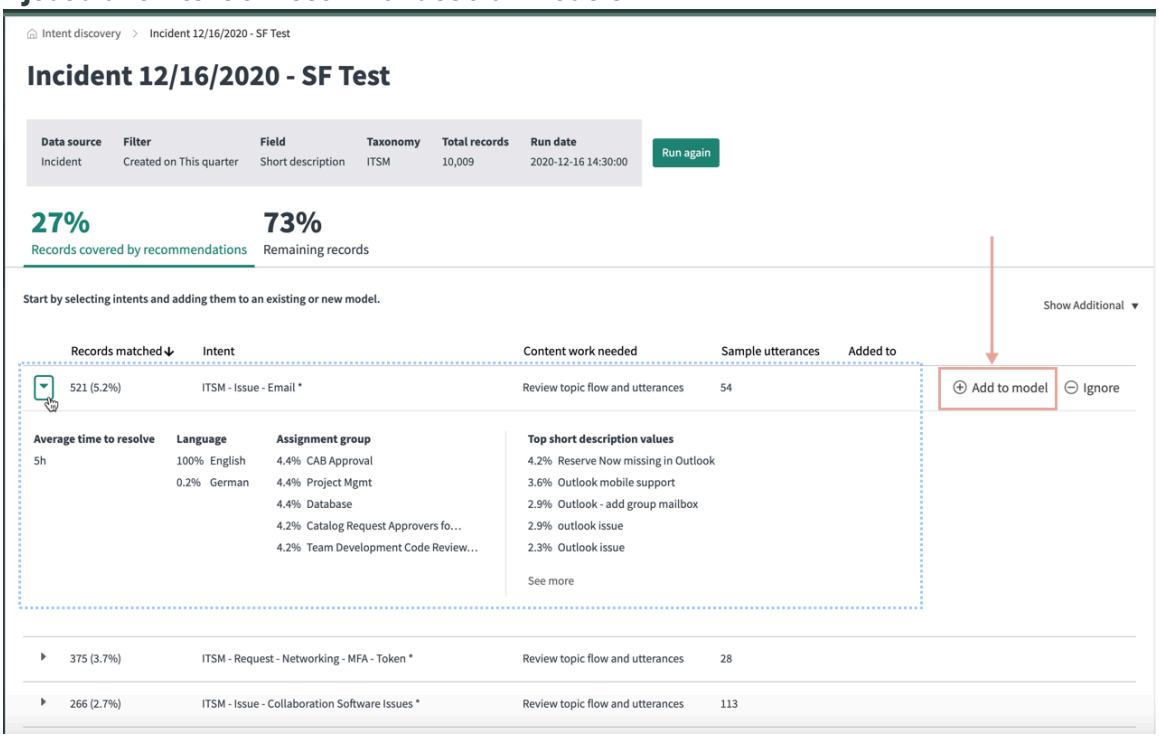
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultat : les détails de l'intention recommandée s'affichent afin que vous puissiez les examiner, comme illustré dans l'image ci-dessous.

2. **Sélectionnez Ajouter au modèle**.

Ajout d'une intention recommandée à un modèle



3. Dans l'écran *Select a destination model (Sélectionner un modèle de destination*) qui s'affiche, choisissez un modèle auquel vous souhaitez ajouter l'intention recommandée. Si vous ne trouvez pas de modèle approprié, créez-en un, revenez au rapport et ajoutez le nouveau modèle.

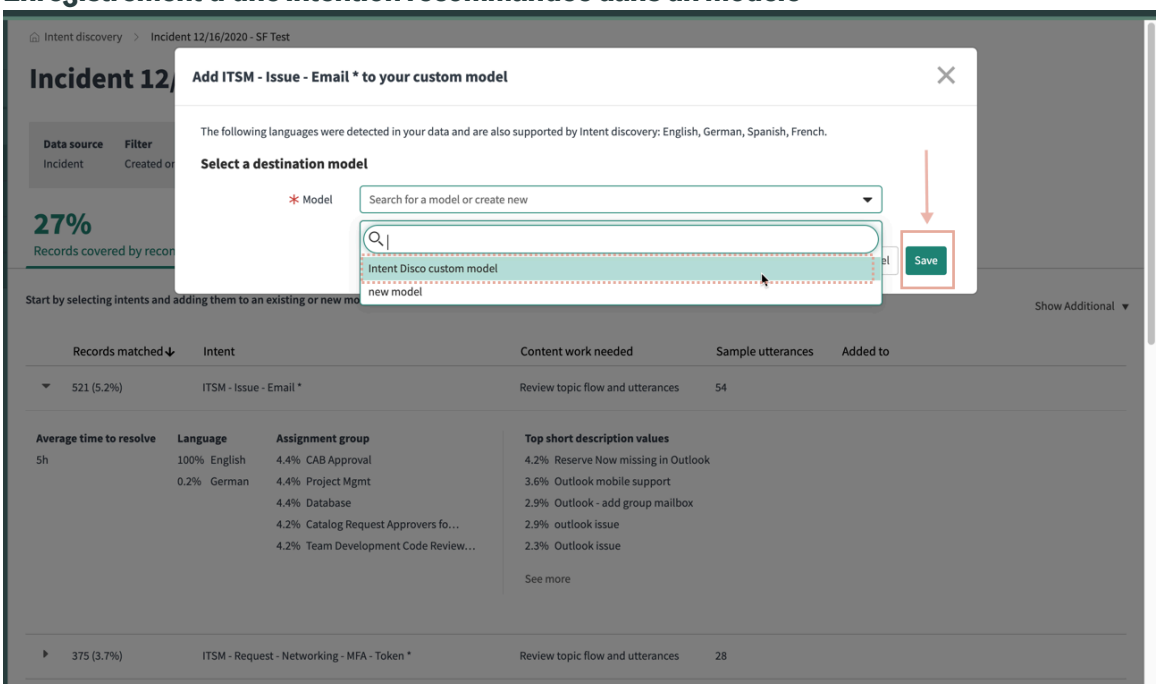
Remarque :
Le modèle que vous choisissez doit avoir le même périmètre d'application que votre périmètre actuel.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

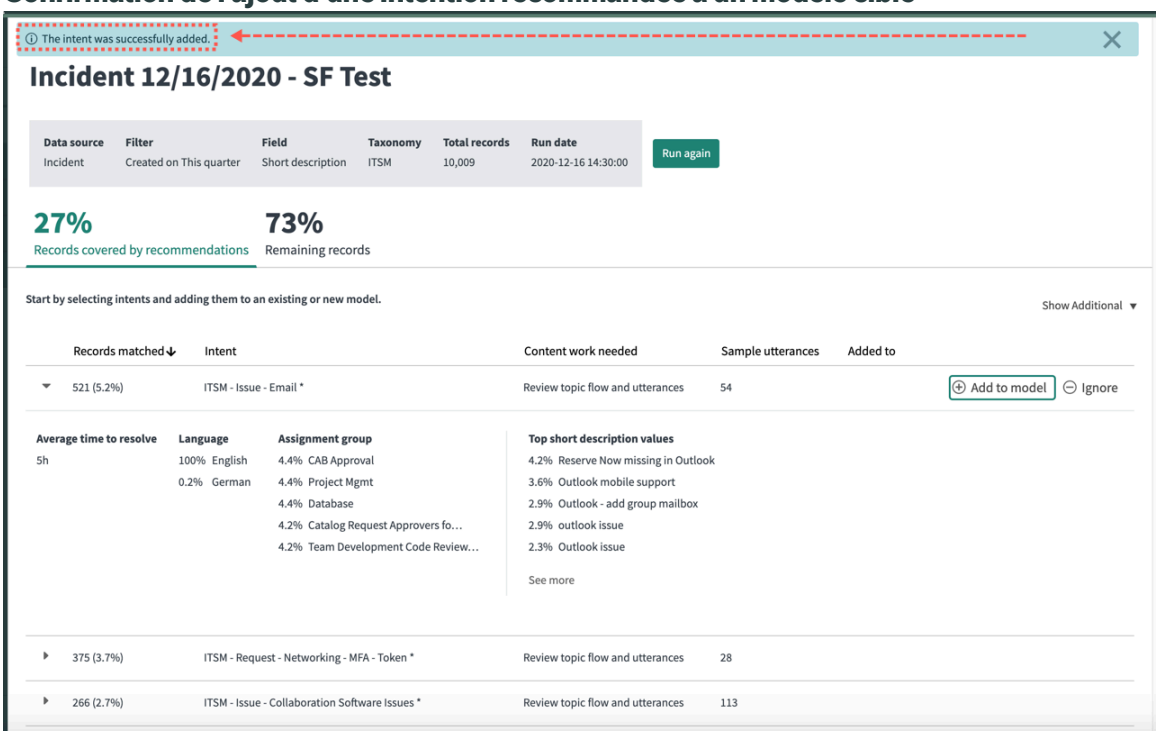
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement d'une intention recommandée dans un modèle



Résultat : une bannière s'affiche à l'écran, confirmant que l'intention est ajoutée au modèle cible.

Confirmation de l'ajout d'une intention recommandée à un modèle cible

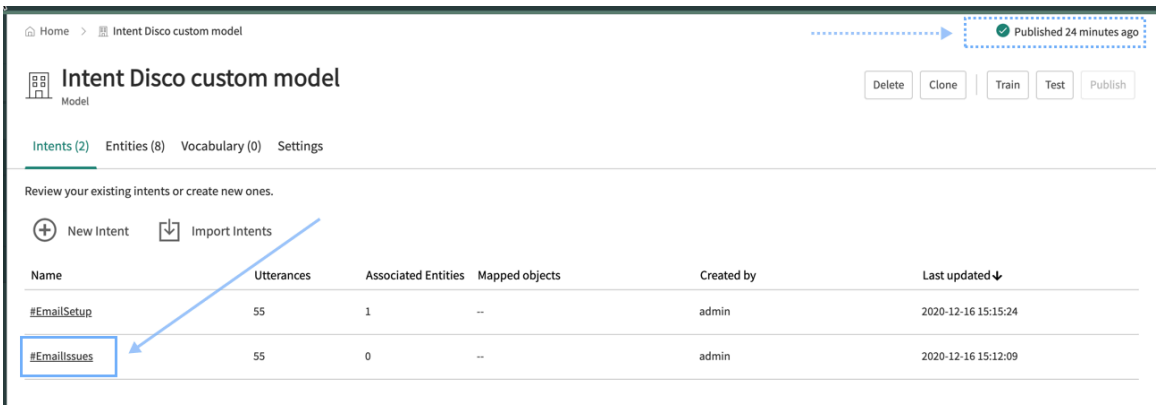


L'intention recommandée apparaît également sur l'écran Modèle du modèle cible, comme illustré dans l'image ci-dessous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher une intention recommandée dans le modèle cible



Ajout d'énoncés groupés à une intention et à son modèle

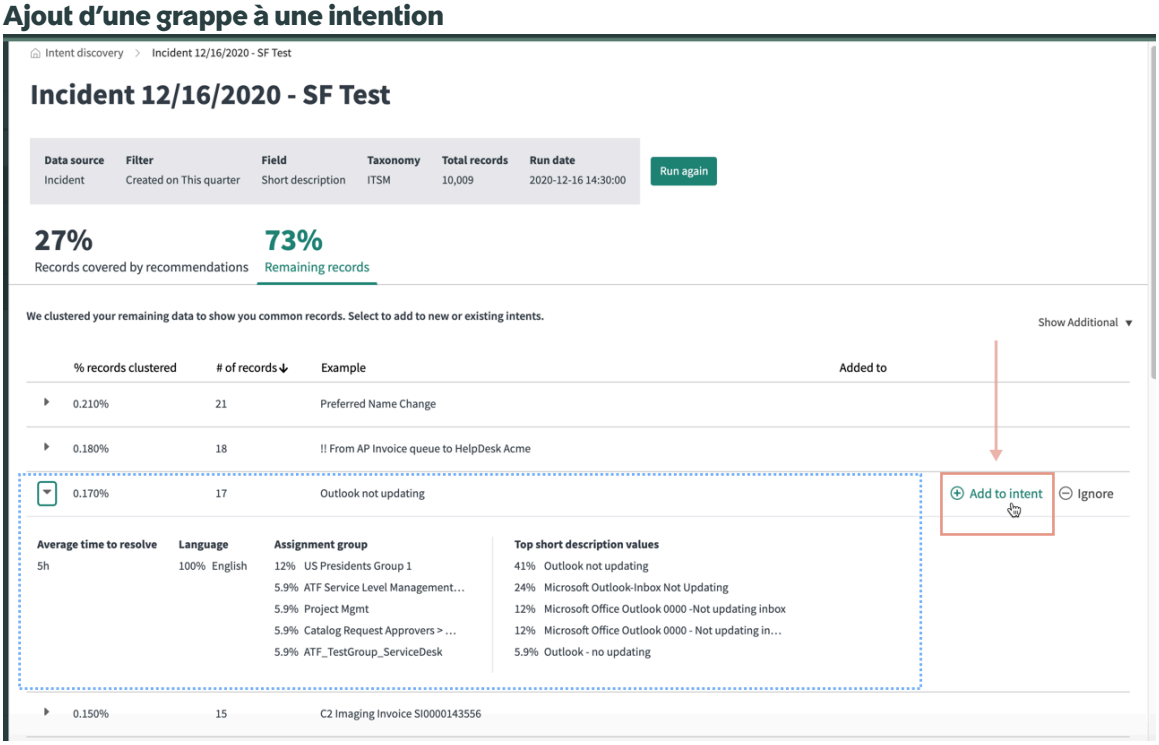
1. Dans la section *Enregistrements restants* de l'écran Enregistrements de découverte d'intention, sélectionnez et ouvrez une grappe de données d'énoncé et de description brève que vous souhaitez ajouter à une intention et à son modèle associé.

Au fur et à mesure que vous développez de nouvelles intentions à partir de ces clusters, vous pouvez cliquer sur l'icône **Ignorer** pour supprimer toute intention indésirable du rapport.

Il existe également un filtre **Afficher supplémentaire** que vous pouvez utiliser pour afficher ou masquer les intentions ajoutées, ainsi que les intentions ignorées.

2. Sélectionnez **Ajouter à l'intention**.

Ajout d'une grappe à une intention

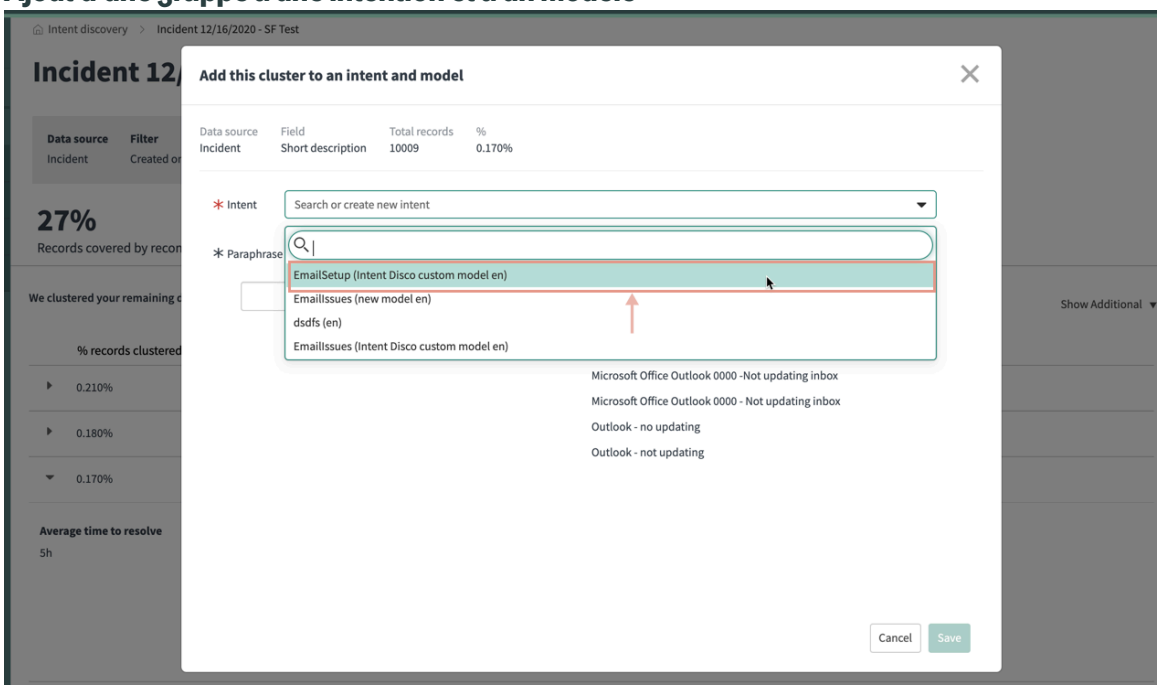


3. Dans l'écran *Ajouter cette grappe à une intention et un modèle* , sélectionnez une paire intention/modèle que vous souhaitez associer à cette grappe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

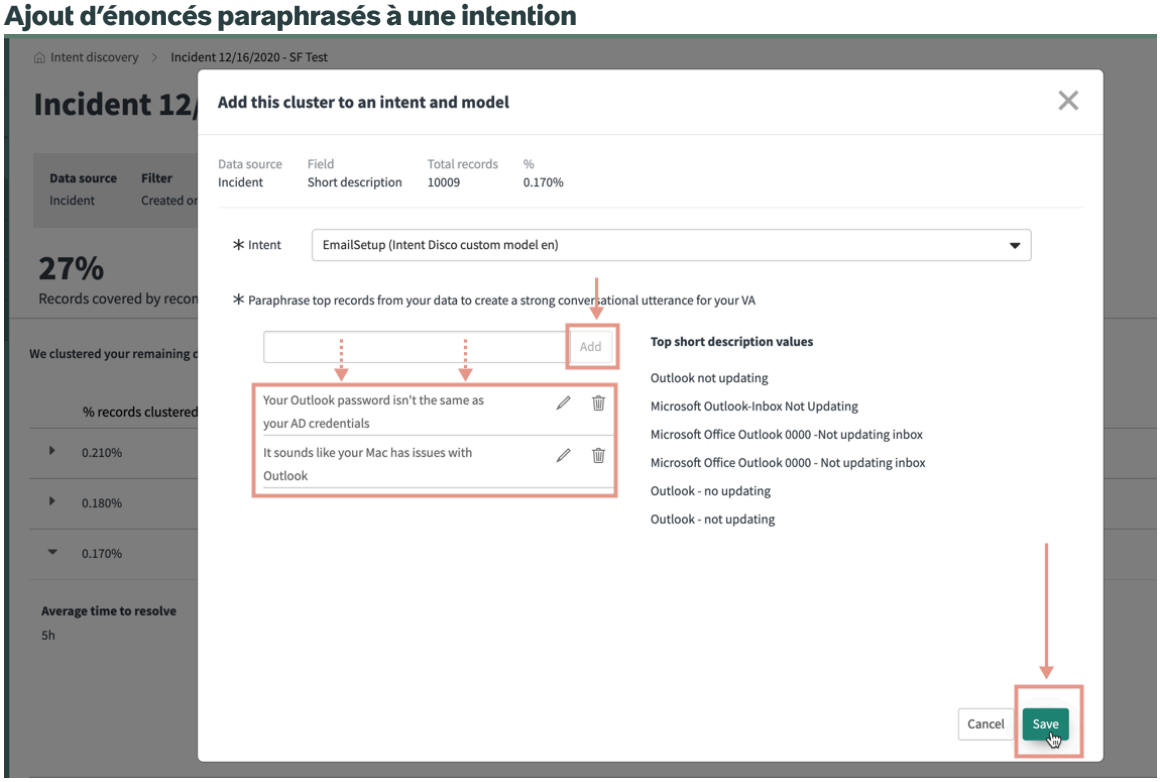
Ajout d'une grappe à une intention et à un modèle



4. Saisissez quelques exemples d'énoncés dans le champ de texte ouvert. Sélectionnez **Ajouter** chaque fois que vous remplissez votre entrée pour l'enregistrer dans le système. Utilisez l'icône du crayon ou l'icône de la corbeille respectivement pour modifier ou supprimer votre entrée.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Ajout d'énoncés paraphrasés à une intention

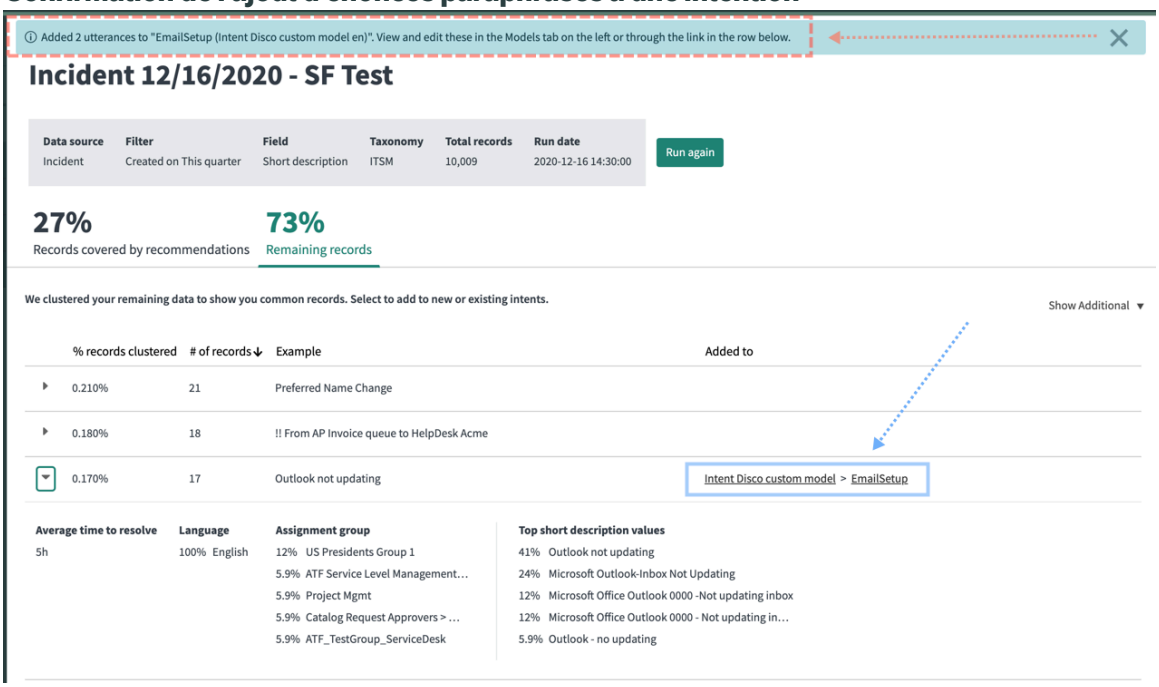


Résultat : l'écran des enregistrements s'affiche et affiche une bannière confirmant l'ajout de deux nouveaux énoncés à l'intention cible et à son modèle associé. La paire modèle et intention apparaît dans la colonne **Ajouté à** , comme illustré dans l'image ci-dessous.

Traduction automatique

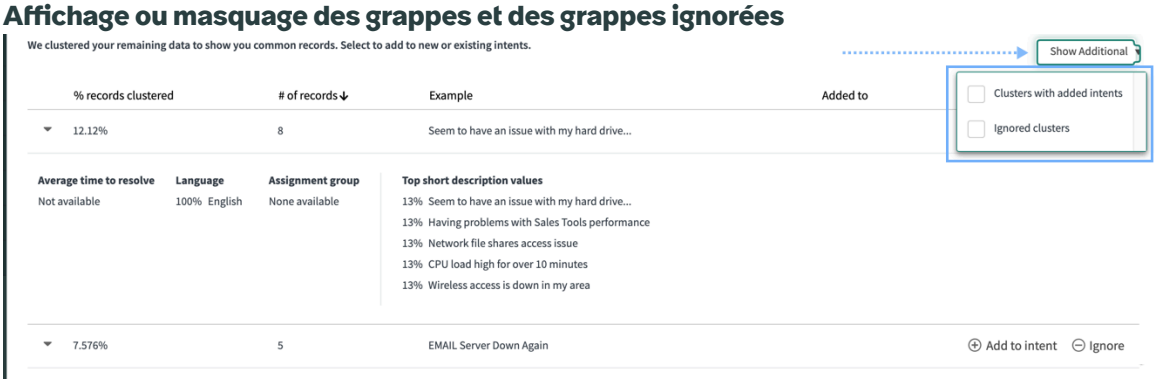
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Confirmation de l'ajout d'énoncés paraphrasés à une intention



Utilisez le filtre **Afficher supplémentaire** si vous souhaitez afficher ou masquer les clusters qui ont des intentions ajoutées et ceux qui sont ignorés.

Affichage ou masquage des grappes et des grappes ignorées



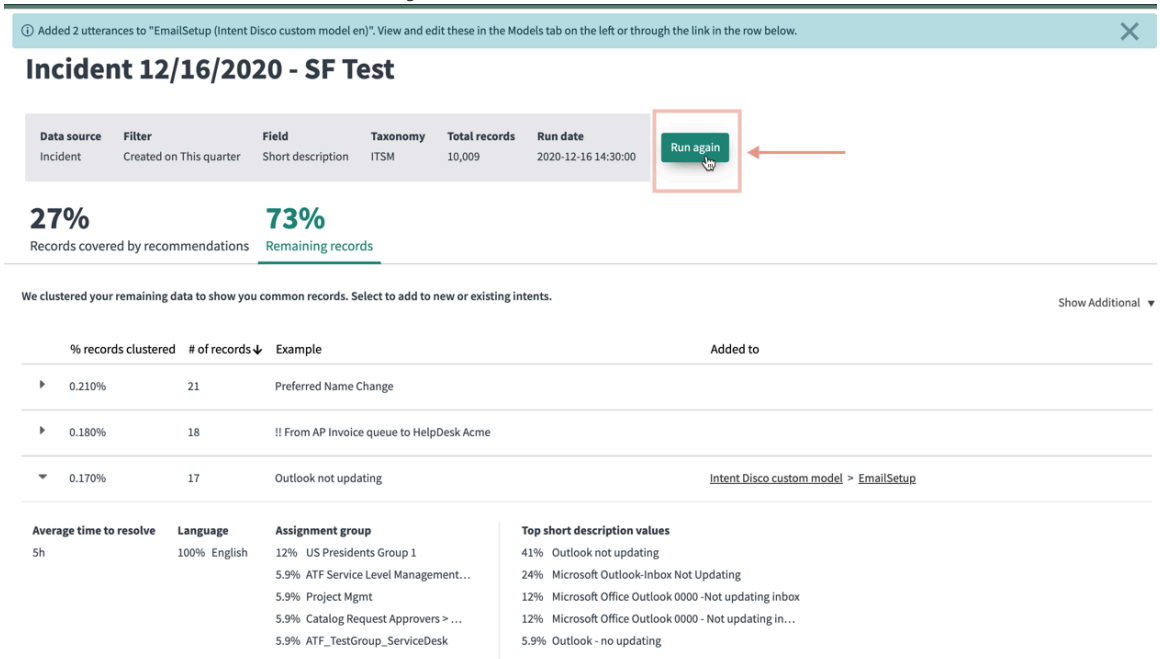
Exécution d'une autre analyse sur votre Détection d'intention rapport

1. **Sélectionnez Exécuter à nouveau**.

Traduction automatique

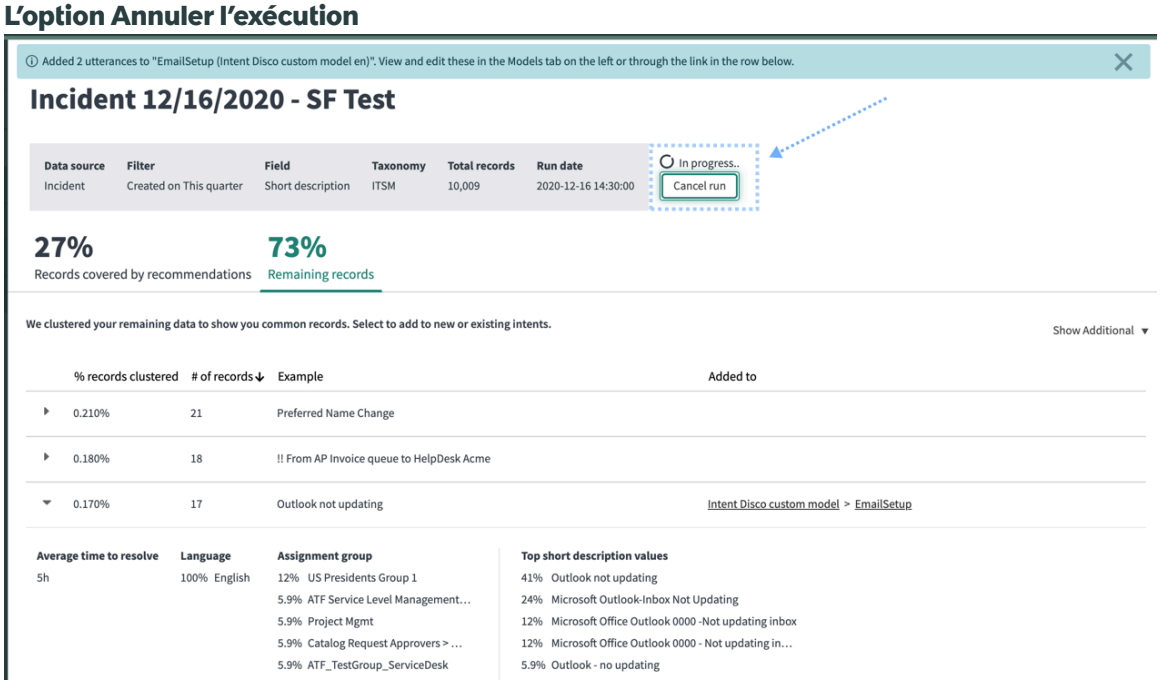
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sélection de la version de l'analyse à exécuter



Résultat : la nouvelle exécution commence. Lorsqu'elle est en cours, l'option d'annulation de l'exécution s'affiche, comme illustré dans l'image ci-dessous.

L'option Annuler l'exécution



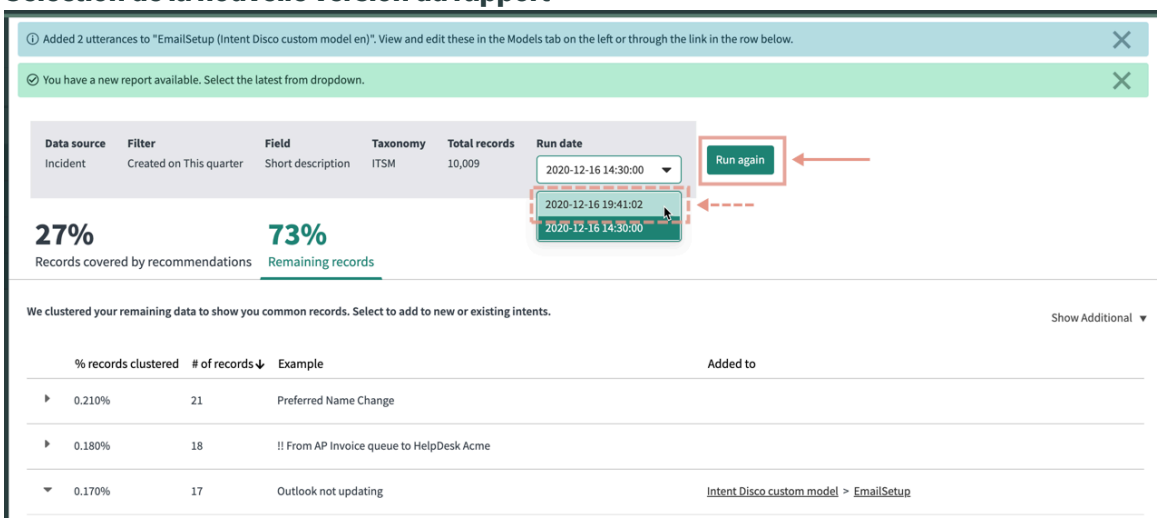
Lorsque l'exécution est terminée, une nouvelle bannière apparaît et indique que vous disposez d'une nouvelle version du rapport.

2. Sélectionnez la nouvelle version, puis sélectionnez **Exécuter à nouveau**.

Traduction automatique

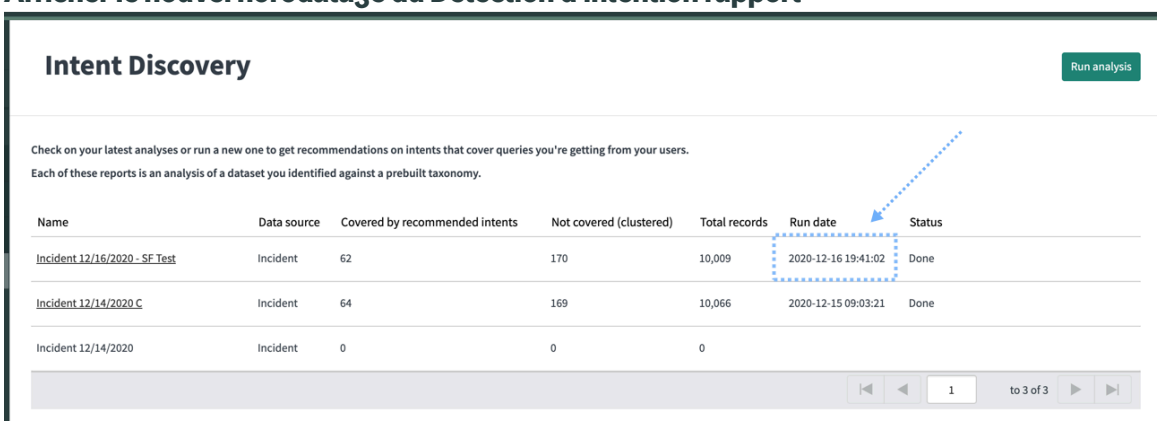
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sélection de la nouvelle version du rapport



Résultat : L'horodatage que vous avez sélectionné pour la dernière exécution apparaît dans la colonne **Date d'exécution** de l'écran Détection d'intention .

Afficher le nouvel horodatage du Détection d'intention rapport



Installer Détection d'intention

Vous pouvez installer l'application Détection d'intention (sn_nlu_discovery) si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications Détection d'intention dans le ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.
- Détection d'intention nécessite les modules d'extension suivants. Assurez-vous que ces modules d'extension sont activés avant d'installer Détection d'intention.

Modules d'extension ServiceNow requis

Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml)

Active diverses options de l'intelligence prédictive et de l'apprentissage machine pour les modèles d'entraînement. Consultez Installer Intelligence prédictive.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Console NLU - Core (com.glide.nlu)

Ajoute des options de modèle NLU. Consultez Activez le Console NLU.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les tables sont installées avec Détection d'intention:

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Détection d'intention.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Détection d'intention (sn_nlu_discovery) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Détection d'intention.
4. Sélectionnez **Installer**.

Composants installés avec Détection d'intention

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension sn_nlu_discovery, y compris les tables.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Tables installées

Table	Description
Rapport de Découverte [sn_nlu_discovery_report]	Table de référence pour les grappes et les intentions de découverte.
Message de Découverte [sn_nlu_discovery_processed_message]	Contient des références flexibles à l'enregistrement source et au champ qui ont été utilisés pour l'analyse.
Retrouver le Rapport de Découverte	Contient des informations sur les énoncés ajoutés aux intentions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
[sn_nlu_discovery_report_trace]	
Intention de Découverte [sn_nlu_discovery_intent]	Contient les intentions pour un rapport.
Grappe de Découverte [sn_nlu_discovery_cluster]	Contient les grappes d'un rapport.
Définition du rapport de Découverte [sn_nlu_discovery_report_definition]	Comprend les informations nécessaires à la génération de rapports.

Requête en langage naturel

Requête en langage naturel (NLQ) vous permet d'interroger les données dans votre instance en saisissant des demandes en langage clair dans l'interface utilisateur.

Premiers pas

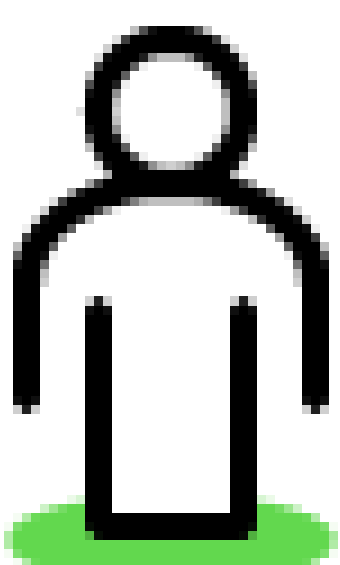
Choisissez l'une des vignettes suivantes pour commencer.

Explorer



En savoir plus sur les concepts et les NLQ fonctionnalités.

Utiliser



Utilisez cette option NLQ pour interroger vos données avec des demandes en langage naturel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer



Configurez pour NLQ votre environnement.

Références

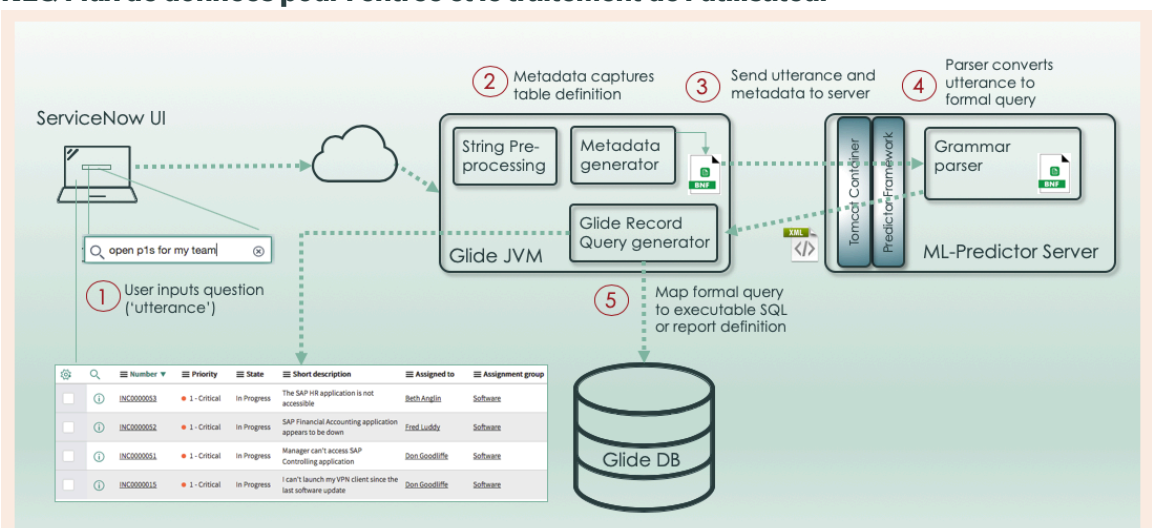


Obtenir des détails sur les propriétés et les rôles installés avec NLQ.

Explorer la requête en langage naturel

NLQ est une ServiceNow AI Platform fonctionnalité qui est active par défaut. Utilisez cette fonction NLQ pour interroger les données de votre instance en saisissant des demandes en langage clair dans l'interface utilisateur.

NLQ Flux de données pour l'entrée et le traitement de l'utilisateur



ServiceNow® NLQ Traduit l'entrée de l'utilisateur en langage naturel en requêtes d'enregistrement Glide. Les requêtes sont restituées dans un format structuré exécutable, tel qu'un fichier JSON (JavaScript Object Notation) ou une définition visuelle. La sortie, quel que soit le format, correspond à la réponse à la demande de l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsqu'un utilisateur saisit une demande directement dans l'interface utilisateur, le texte de la demande est appelé un *énoncé* dans des tables telles que NLQ les journaux.

NLQ est une ServiceNow AI Platform fonctionnalité active par défaut qui prend en charge les opérations de données suivantes :

- Suggestion de table de conduite
- Filtrage
- Regroupements et agrégations
- Classement
- Visualisation de données (score unique, liste, histogramme, graphique à secteurs, séries chronologiques)
- Calendrier d'entreprise
- Numéro unique
- Multi-tables

Pour plus d'informations, consultez Utiliser Requête en langage naturel.

NLQ ne prend pas en charge Séparation de domaine. Il ne prend pas non plus en charge les instances sur site.

Prise en charge de la langue

NLQ prend en charge l'anglais américain par défaut. Pour toutes les applications et fonctionnalités à l'exception CMDB de , NLQ prend également en charge les requêtes en espagnol, français, français canadien, allemand et japonais.

Notez que vous devez d'abord activer les langues sur votre instance pour NLQ analyser les requêtes dans ces langues. Pour plus d'informations, voir Activer une langue .

Utilisation NLQ dans d'autres applications et fonctionnalités

D'autres applications et fonctionnalités peuvent consommer NLQ des ServiceNow® fonctionnalités. Consultez les ressources suivantes pour plus d'informations.

Fonctionnalités pouvant consommer NLQ

Application ou fonctionnalité	Information
Questions et réponses sur l'analyse	Créer un rapport avec les questions-réponses de l'analyse
Base de données de gestion des configurations (CMDB)	Interrogez vos données sans avoir besoin de connaître les relations entre les CMDB tables ou les structures de données. • Interrogation de la CMDB • Recherche intelligente pour CMDB L'anglais est la seule langue prise en charge pour CMDB.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités pouvant consommer NLQ (suite)

Application ou fonctionnalité	Information
NLQ avec Recherche IA dans la recherche globale	NLQ Genius Results en Recherche IA (prend en charge l'anglais uniquement)
Liste V2	Filtrez n'importe quelle liste de plateformes en saisissant une demande en langage clair.

Utiliser Requête en langage naturel

Avec Requête en langage naturel (NLQ), vous pouvez interroger les données de vos tables en saisissant des requêtes dans un langage naturel et quotidien.

Vue d'ensemble de NLQ

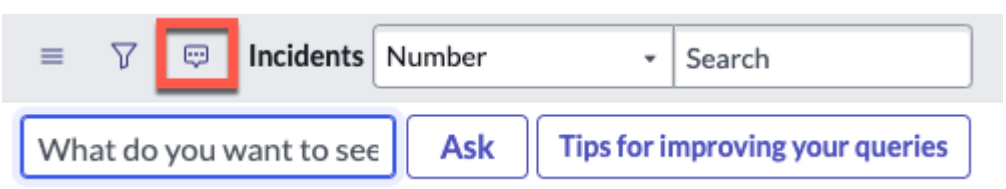
NLQ Transforme vos requêtes en langage clair en requêtes structurées de vos données. Vous n'avez pas besoin de savoir comment utiliser le générateur de conditions, car NLQ il construit et affiche les conditions pour vous.

Si vous disposez d'un rôle tel qu'itil qui peut afficher et interagir avec les tables, vous pouvez l'utiliser NLQ en sélectionnant l'icône de filtre en langage naturel.

NLQ fonctionne sur n'importe quelle liste de la plateforme. Il renvoie uniquement les résultats de la table ou de la liste que vous interrogez.

Trouver et utiliser le filtre du langage naturel

La sélection de l'icône de filtre en langage naturel fait apparaître l'interface NLQ .



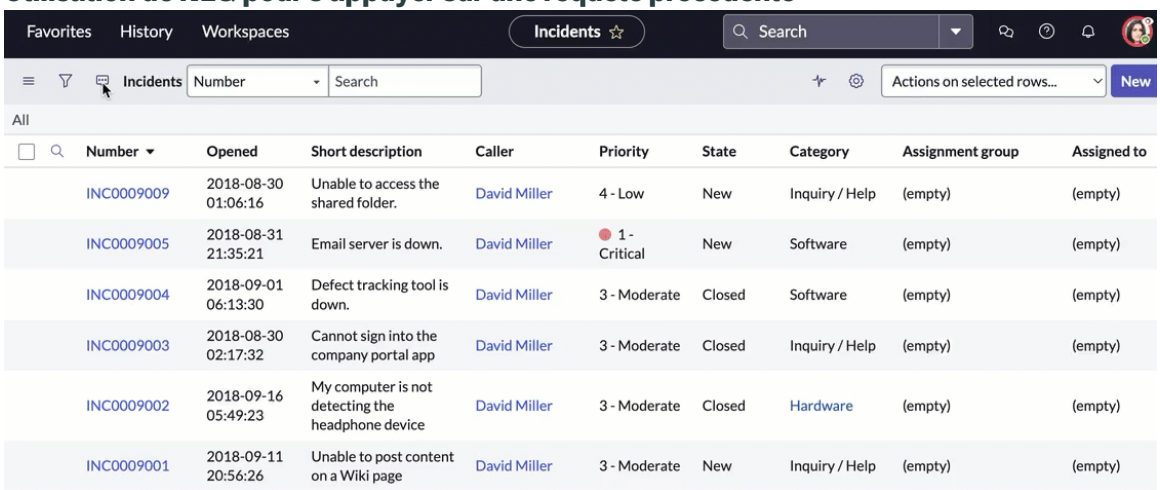
Saisissez votre demande dans le champ *Que voulez-vous voir* , puis sélectionnez **Demander**. NLQ Analyse votre demande, puis affiche la requête dans le générateur de conditions. Les résultats de la requête sont affichés dans la liste.

Avec la configuration par défaut de NLQ, vous pouvez continuer à affiner votre requête en saisissant une autre demande dans le champ *Que voulez-vous voir* .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation de NLQ pour s'appuyer sur une requête précédente



Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State	Category	Assignment group	Assigned to
INC0009009	2018-08-30 01:06:16	Unable to access the shared folder.	David Miller	4 - Low	New	Inquiry / Help	(empty)	(empty)
INC0009005	2018-08-31 21:35:21	Email server is down.	David Miller	1 - Critical	New	Software	(empty)	(empty)
INC0009004	2018-09-01 06:13:30	Defect tracking tool is down.	David Miller	3 - Moderate	Closed	Software	(empty)	(empty)
INC0009003	2018-08-30 02:17:32	Cannot sign into the company portal app	David Miller	3 - Moderate	Closed	Inquiry / Help	(empty)	(empty)
INC0009002	2018-09-16 05:49:23	My computer is not detecting the headphone device	David Miller	3 - Moderate	Closed	Hardware	(empty)	(empty)
INC0009001	2018-09-11 20:56:26	Unable to post content on a Wiki page	David Miller	3 - Moderate	New	Inquiry / Help	(empty)	(empty)

Cet exemple d'image et de procédure illustre comment créer une requête à l'aide de NLQ:

1. Dans la table Incident, dans le filtre de langage naturel, saisissez `Montrez-moi les tickets de matériel actifs` et sélectionnez le bouton **Demander** .
2. Le générateur de conditions affiche **Tous** > **Actif = vrai** > **Catégorie = Matériel** comme la requête. Les résultats filtrés sont affichés dans la liste.
3. Pour affiner davantage la liste des résultats, entrez `sans groupe d'affectation`. Notez qu'au fur et à mesure que vous tapez, NLQ affiche les correspondances possibles pour les colonnes et les champs. Sélectionnez un *groupe d'affectation* dans la liste des suggestions, puis **Demander**.
4. Dans le générateur de conditions, NLQ ajoute **>Le groupe d'affectation est vide** à la requête. La liste s'actualise pour afficher uniquement les lignes correspondantes.
5. Pour réinitialiser et démarrer une nouvelle requête, supprimez tout dans le générateur de conditions afin qu'il ne reste que **Tous** .

Informations pratiques

Gardez à l'esprit les informations suivantes lorsque vous utilisez NLQ.

- Vos demandes peuvent contenir des points et des apostrophes, mais pas de caractères génériques tels que des astérisques ou des regex.
- Pour regrouper par champ ou colonne, cette colonne doit être visible dans la vue de liste. Utilisez l'icône Personnaliser la liste (icône ⚙ pour masquer ou afficher des colonnes.
- Pour plus d'informations sur l'interrogation des CMDB tables, consultez Interrogation de la CMDB .

Conseils pour améliorer vos requêtes

Lorsque vous sélectionnez le bouton **Conseils pour améliorer vos requêtes** , une fenêtre modale apparaît dans l'interface utilisateur. Cette fenêtre offre les informations suivantes sur les termes que vous pouvez utiliser dans vos NLQ questions et demandes :

- Tri ou regroupement : *groupé par* ; *trié par* ; *A à Z* ; *z à a*
- Dates : *aujourd'hui* ; *hier* ; *dernier* ; *ceci* ; *jour (s) suivant(s)* ; *semaine(s)* ; *trimestre(s)* ; *année(s)*

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Filtrage : *commence par* ; *se termine par* ; *plus de* ; *inférieur à* ; *vide* ; *pas vide* ; *et* ; *ou*
- Autres informations : *mon* ; *mon équipe* ; *Créé par* ; *non attribué*

Requête	Exemple
Tri ou regroupement	Incidents regroupés par catégorie
Dates	Créé le mois dernier
Filtrage	La description courte commence par l'ordinateur
Autres informations	tickets non affectés
Numéro unique	INC0777

Configuration de NLQ

Améliorez l'expérience de requête de vos utilisateurs en complétant avec des NLQ mots et des termes utilisés dans votre environnement. Examinez les demandes réelles de vos utilisateurs dans les NLQ journaux pour rechercher les synonymes possibles et les raccourcis à ajouter.

Requête en langage naturel La fonctionnalité est incluse dans le système de base. Les administrateurs peuvent éventuellement élargir NLQ le champ de compréhension de en ajoutant des termes couramment présents dans les demandes des utilisateurs. Passez en revue les sujets suivants pour en savoir plus.

Pour en savoir plus sur les propriétés système associées à , reportez-vous à NLQ la section Requête en langage naturel Références.

Créer un synonyme NLQ

Ajoutez des synonymes pour améliorer la capacité de reconnaissance des NLQ différentes façons dont les utilisateurs demandent des données. Avec les synonymes, vous pouvez mapper des mots ou des termes couramment utilisés à des colonnes de table.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, nlq_admin ou pa_analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
NLQ Les synonymes vous permettent de mapper des mots courants dans les demandes de vos utilisateurs aux colonnes de vos tables d'instance. Lorsque ces mots sont détectés dans des requêtes en langage naturel, NLQ les remplace par des noms de colonnes et de tables réels, puis soumet la requête formelle.

Plusieurs synonymes sont fournis dans le système de base, et vous pouvez en ajouter d'autres pour vos cas d'utilisation et vos besoins professionnels. Examinez NLQ les journaux des énoncés de l'utilisateur réel pour trouver des synonymes possibles à ajouter. Pour plus d'informations, consultez Afficher les journaux NLQ.

Vous pouvez créer un nouveau synonyme ou modifier un synonyme existant comme suit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si un synonyme existe déjà pour votre table et votre colonne cibles, vous devez ajouter votre nouveau synonyme à l'enregistrement actuel. Séparez les multiples synonymes par une virgule.
- Les synonymes peuvent pointer vers des champs de référence, en utilisant une remontée pas à pas. Pour plus d'informations, consultez Dot-walking examples .
- Les synonymes ne sont pas sensibles à la casse dans les requêtes.
- Les synonymes peuvent contenir des apostrophes et des points, mais pas de virgules.
- Les enregistrements de synonymes sont associés à une table. Vous pouvez utiliser le même terme de synonyme pour plusieurs tables, mais vous devez créer un enregistrement pour chaque table.

Procédure

1. Assurez-vous d'être dans le périmètre de l'application que vous souhaitez pour votre synonyme, puis accédez à **Tous** > **NLQ** > **Synonymes**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
   Si vous mettez à jour un enregistrement existant, sélectionnez son **nom de colonne** dans la liste.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Description
Type de synonyme	Type de synonyme. ○ **Table ou colonne** : synonyme d'une valeur dans une table ou d'une colonne spécifique de cette table. ○ **Enregistrement** : synonyme d'une valeur sur les tables CMDB [cmdb_rel_type_table]. Pour plus d'informations, consultez Interrogation de la CMDB . **Remarque :** Prend en charge les tables cmdb_rel_type, cmdb_group, cmdb_ci_service_technical, cmdb_ci_service_discovered cmdb_ci_query_based_service.
Application	[Lecture seule] Périmètre de l'application qui peut utiliser le synonyme dans une requête. La valeur par défaut est **Global**. Lors de la création d'un synonyme, assurez-vous d'être dans la portée souhaitée pour le synonyme.
Table	Table source. Vous pouvez utiliser le même terme pour plusieurs tables, mais vous devez créer un enregistrement de synonyme pour chaque table. Le mappage de synonyme est propre à la table.
Nom de colonne	Colonne spécifique sur la table source.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Langue	Langue du synonyme. Doit correspondre à la langue de la valeur source.
Synonymes	Mots ou phrases courtes que le système doit mapper à des noms de colonnes ou à des tables, lors de la conversion de l'énoncé en requête formelle. Séparez les multiples synonymes par une virgule.
Étendre à toutes les tables enfants	**Type de table ou de colonne** uniquement. Sélectionnez cette option pour que toutes les tables enfants de la table source héritent des synonymes.

4. Sélectionnez **Soumettre** si nouveau ou **Mettre à jour** si vous modifiez un enregistrement existant.

Résultats
Le nouveau synonyme est disponible pour vos utilisateurs dès qu'ils actualisent la fenêtre du navigateur de la liste.

Example: NLQ synonyme pour le champ actif

L'image suivante montre un exemple d'enregistrement de synonyme NLQ pour le champ **Actif** dans une demande de changement. Les synonymes *ouvert* et *en cours* sont remplacés par le terme *actif* lorsque le système envoie une requête.



Avec cet enregistrement de synonyme, un utilisateur peut taper afficher les demandes de changement ouvertes ou les demandes de changement en courset le système affiche les demandes de changement actives.

Créer un raccourci NLQ

Créez un raccourci sémantique pour améliorer la capacité de reconnaissance des NLQ différentes façons dont les utilisateurs demandent des données. Les raccourcis sémantiques fonctionnent de la même manière que NLQ les synonymes en mappant les mots courants aux colonnes, mais pour une table sélectionnée lorsque certaines conditions sont remplies.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, nlq_admin ou pa_analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Comme NLQ les synonymes, les raccourcis sémantiques vous permettent de mapper les mots courants des demandes de vos utilisateurs aux colonnes de vos tables d'instance. Lorsque ces mots sont détectés dans des requêtes en langage naturel, NLQ les remplace par des noms de colonnes et de tables réels, puis soumet la requête formelle.

Les raccourcis sémantiques fournissent un générateur de conditions qui vous permet de filtrer les enregistrements couverts par les termes que vous fournissez.

Certains raccourcis sémantiques sont fournis dans le système de base, et vous pouvez en ajouter d'autres pour vos cas d'utilisation et vos besoins professionnels. Examinez NLQ les journaux des énoncés de l'utilisateur réel pour trouver des termes à ajouter. Pour plus d'informations, consultez Afficher les journaux NLQ.

Vous pouvez créer un nouveau raccourci ou modifier un raccourci existant, comme suit.

- Si un raccourci existe déjà pour votre table cible et vos conditions de filtre, vous devez ajouter votre nouveau raccourci à l'enregistrement actuel. Séparez les multiples raccourcis par une virgule.
- Les raccourcis peuvent pointer vers des champs de référence à l'aide d'une remontée pas à pas. Pour plus d'informations, consultez Dot-walking examples .
- Les synonymes ne sont pas sensibles à la casse dans les requêtes.
- Les synonymes peuvent contenir des apostrophes et des points, mais pas de virgules.
- Les enregistrements de synonymes et de raccourcis sont associés à une table. Vous pouvez associer le même terme synonyme à plusieurs tables, mais vous devez créer un enregistrement pour chaque table.

Procédure
1. Assurez-vous d'être dans le périmètre de l'application que vous souhaitez pour votre raccourci, puis accédez à **Tous** > **NLQ** > **Raccourcis sémantiques**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
   Si vous mettez à jour un enregistrement existant, sélectionnez sa ligne dans la liste.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Description
Table	Table source. Vous pouvez utiliser le même terme pour plusieurs tables, mais vous devez créer un enregistrement pour chaque table. Le mappage de synonyme est propre à la table.
Conditions	Conditions de la table source qui doivent être remplies pour que le synonyme fonctionne.
Synonymes	Mots ou expressions que le système doit mapper à des noms de colonnes ou à des tables, lors de la conversion de l'énoncé en requête formelle.

Traduction automatique

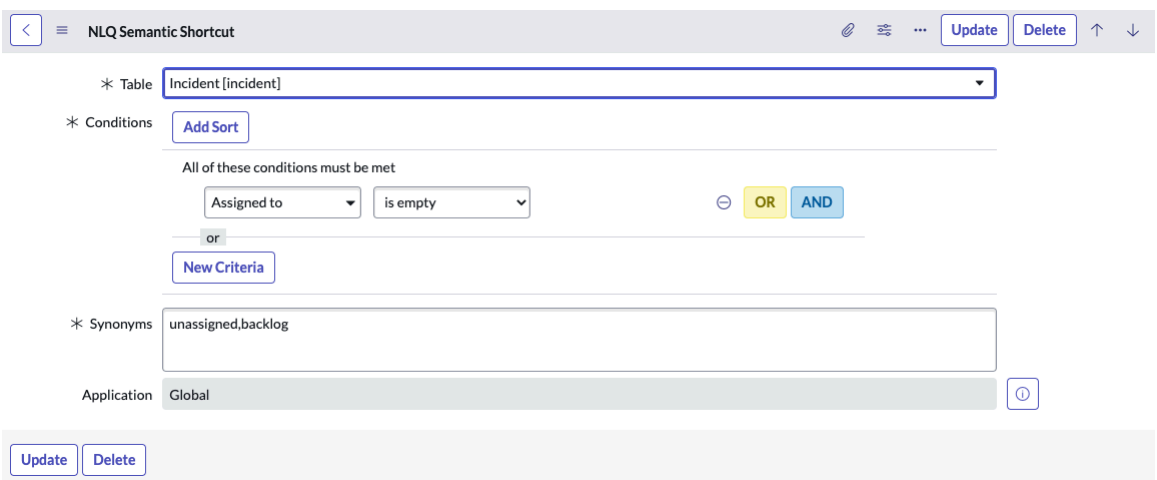
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Séparez les multiples synonymes par une virgule.
Application	[Lecture seule] Périmètre de l'application qui peut utiliser le synonyme dans une requête. La valeur par défaut est **Global**. Assurez-vous d'être dans le périmètre de l'application cible pour votre raccourci avant de le créer.

4. Sélectionnez **Soumettre** si nouveau ou **Mettre à jour** si vous modifiez un enregistrement existant.

Résultats
Le nouveau raccourci est disponible pour vos utilisateurs dès qu'ils actualisent la fenêtre du navigateur de la liste.

Example: Raccourci sémantique pour le backlog d'incidents
L'image suivante montre un exemple de raccourci sémantique utilisé sur les enregistrements d'incidents. Les incidents contiennent le champ *Affecté à* . À l'aide du générateur de conditions, vous pouvez fournir des synonymes lorsque le champ est vide. Lorsqu'il NLQ détecte un *désaffectation* et un *backlog* dans l'entrée de vos utilisateurs, il les remplace par la clause SQL `assigned_toISEMPTY`.



Un utilisateur peut saisir `Montrez-moi le backlog des incidents` ou des `incidents non affectés` , et le système affiche les incidents avec un champ *Affecté à* vide.

Afficher les journaux NLQ

Examinez NLQ les journaux pour voir comment le système a traité les demandes en langage clair de vos utilisateurs. Utilisez les enregistrements de journaux à partir de tentatives de demandes pour développer NLQ des synonymes ou des raccourcis.

Avant de commencer
Rôle requis : nlq_admin, pa_analyst ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Chaque requête en langage naturel est journalisée dans la table *NLQ* **Journaux des requêtes** [nlq_query_log]. Chaque entrée de journal fournit des détails tels que la table interrogée, si la requête a abouti et comment les résultats ont été générés. Les autres champs disponibles sont les suivants.

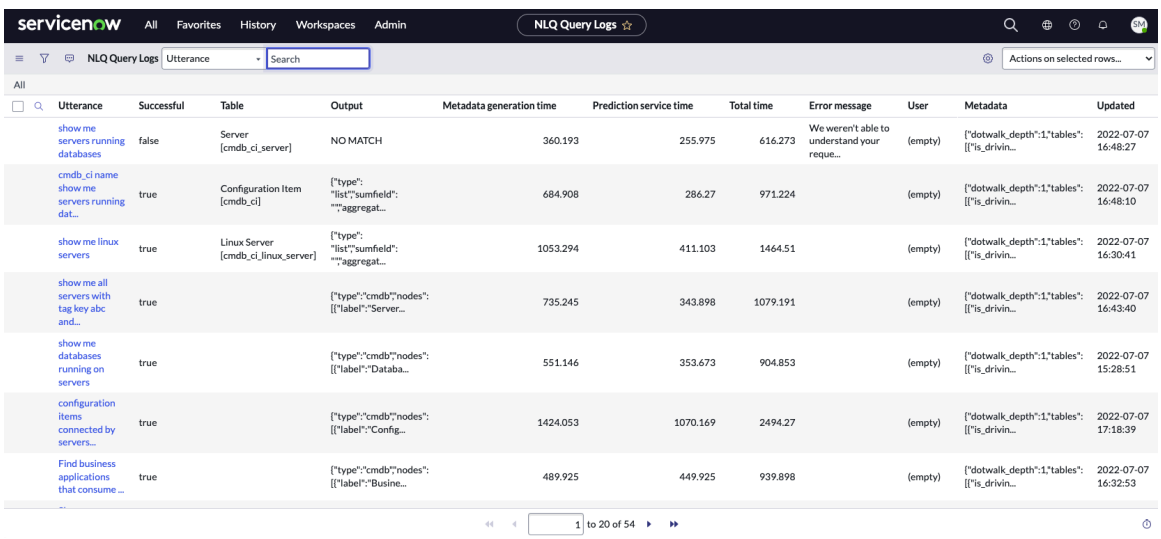
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

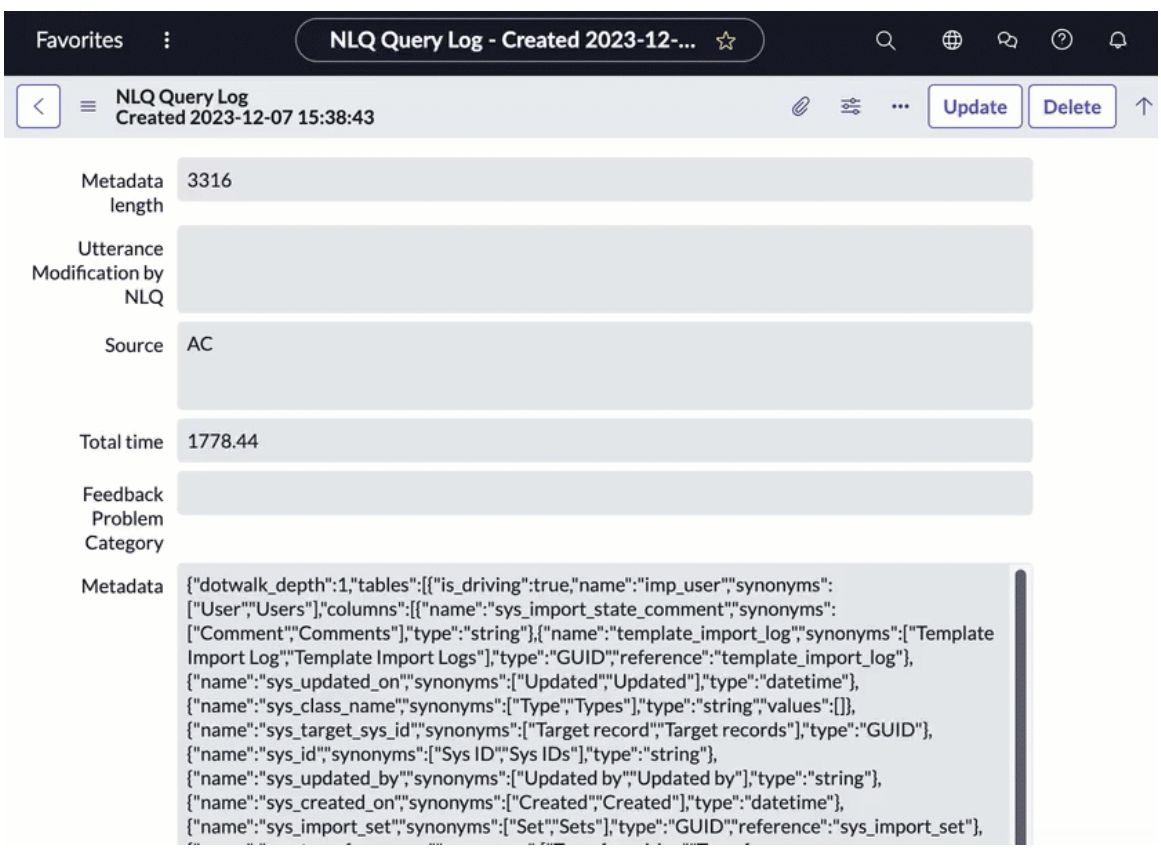
- Source de sortie : comment les résultats ont été générés. La valeur **BNF** indique une méthode basée sur des règles. La valeur **GAI** indique la Now LLM Service méthode (de secours).
- Source : emplacement à partir duquel la requête a été lancée. La valeur **AC** indique Centre d'analyse. La valeur **CMDB_WS** indique CMDB Espace de travail.
- Énoncé : la demande en langage naturel d'origine qui a déclenché NLQ.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **NLQ** > **Journaux**.



2. Sélectionnez la valeur dans la colonne **Énoncé** pour ouvrir l'entrée de journal complète.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

En fonction des tentatives de requêtes de vos utilisateurs, envisagez d'ajouter d'autres synonymes ou raccourcis.

Afficher les journaux de prédiction de la table NLQ

Utilisez les journaux de prédiction de tables pour examiner les CMDB tables qui ont été choisies en NLQ réponse à des requêtes en langage clair.

Avant de commencer

Ce module est en lecture seule.

Rôle requis : nlq_admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

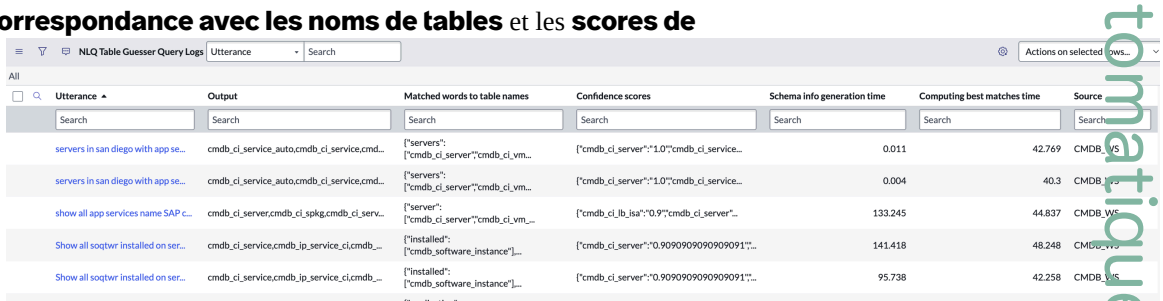
Lorsqu'une demande CMDB de données en langage clair est analysée par NLQ, le système tente de déterminer les tables spécifiques que l'utilisateur voulait. Les suppositions du système, y compris les niveaux de confiance, sont enregistrées dans le module des NLQ journaux Table Guesser [nlq_table_guesser_log].

Examinez ces journaux pour déterminer quelles CMDB tables ont été déduites par NLQ.

Remarque :
Cette liste est en lecture seule pour NLQ les administrateurs. Il n'y a pas de boutons ou de fonctions exploitables dans l'interface utilisateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **NLQ** > **Journaux de prédiction de tables**.
2. Sélectionnez l'icône Personnaliser la liste (icône ⚙) pour afficher les colonnes **Mots en correspondance avec les noms de tables** et les **scores de confiance**.



La colonne **Énoncé** affiche la requête en langage naturel de l'utilisateur.

3. Utilisez les informations de la colonne **Mots en correspondance avec les noms de table** pour le dépannage, si nécessaire.
   Dans le champ de valeur de cette colonne, le premier mot a été trouvé dans l'énoncé. Vient ensuite une liste des CMDB tables qui correspondaient à ce mot.

Que faire ensuite

Pour plus d'informations sur les requêtes, reportez-vous à CMDBExploring CMDB Query Builder.

Requête en langage naturel Références

Les composants suivants sont installés avec Requête en langage naturel.

Traduction automatique

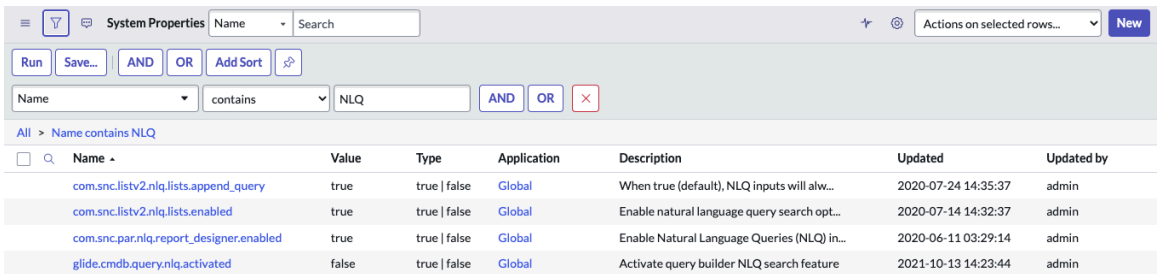
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés NLQ

Les Requête en langage naturel propriétés (NLQ) contrôlent comment et où NLQ il fonctionne.

Les administrateurs peuvent modifier les propriétés de NLQ en accédant à **Tous** > **Propriétés système** > **Toutes les propriétés**. Filtre des NLQ propriétés.

Remarque :
La modification de ces propriétés système nécessite le rôle administrateur. Le rôle nlq_admin n'a pas l'autorisation de modifier les enregistrements de cette table.



Propriété	Description
com.snc.listv2.nlq.lists.append_query	• Vrai : NLQ les entrées s'ajoutent aux requêtes existantes via un opérateur « and » • Faux : une nouvelle NLQ entrée remplace toutes les requêtes existantes Exemple : vous exécutez deux requêtes. • Requête 1 : incidents avec une priorité critique • Requête 2 : attribué à John Smith Si la propriété est définie sur *vrai*, les résultats affichent les incidents avec une priorité critique qui sont affectés à John Smith. Si la propriété est définie sur *faux*, les résultats affichent uniquement les éléments affectés à John Smith.
com.snc.listv2.nlq.lists.enabled	• Vrai : active l'option NLQ de recherche pour la liste v2 • Faux : supprime l'option NLQ de recherche pour la liste v2
com.snc.nlq.gai_enabled	• Vrai : la solution de Now LLM Service secours est disponible • Faux : la solution de Now LLM Service secours n'est pas disponible Initialement, les requêtes sont interprétées à l'aide d'une méthode basée sur des règles. Si cette méthode échoue, les requêtes sont transmises à l'comme Now LLM Service solution de secours. Les requêtes qui échouent à ces

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	deux méthodes sont marquées comme ayant échoué dans le NLQ journal.
com.snc.par.nlq.report_designer.activé	• Vrai : active NLQ dans le concepteur de rapports • Faux : Suppressions NLQ dans le concepteur de rapports
glide.cmdb.query.nlq.activated	• Vrai : NLQ la fonctionnalité de recherche est active dans le générateur de requêtes CMDB • Faux : NLQ la fonctionnalité de recherche est inactive dans le générateur de requêtes CMDB
glide.service_portal.ais_nlq_enabled	• Vrai : active NLQ la recherche globale • Faux : NLQ n'est pas disponible dans la recherche globale

Rôles de requête en langage naturel

Requête en langage naturel (NLQ) est installé avec ces rôles.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements par utilisateur, consultez Managing per-user subscriptions in Subscription Management et contactez votre représentant de compte.

Administrateur NLQ [nlq_admin]

L'administrateur de Requête en langage naturel.

Accès au module

Dispose d'un accès complet aux modules suivants :

- Relations implicites CMDB NLQ. Pour en savoir plus, voir Intelligent Search for CMDB .
- Journaux de requêtes NLQ
- Raccourcis sémantiques NLQ.
- Synonymes NLQ.

Dispose d'un accès en lecture seule au module suivant :

Journaux de requêtes de prédiction de la table NLQ.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Aucun.

Considérations spéciales

Pour éviter d'accorder un rôle administrateur, utilisez le rôle pa_analyst pour les relations implicites Cmdb NLQ, les raccourcis sémantiques NLQ et les synonymes NLQ.

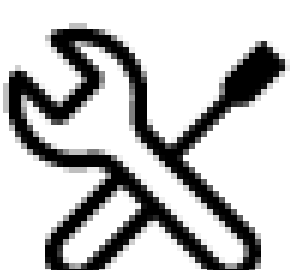
Intelligence prédictive

Intelligence prédictive est une interface puissante pour former des modèles d'apprentissage machine. Avec Intelligence prédictive, vous pouvez améliorer les performances, l'efficacité et la flexibilité de vos systèmes dans plusieurs unités business.

Introduction à Intelligence prédictive

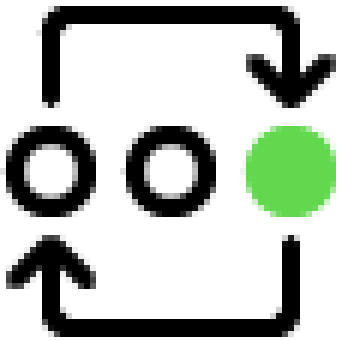
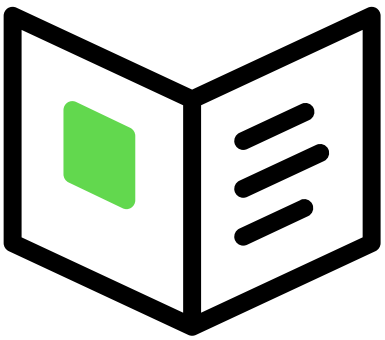
Les administrateurs peuvent exploiter la puissance du machine learning pour améliorer la productivité et l'efficacité de leurs agents et prestataires. Intelligence prédictive utilise l'intelligence artificielle pour améliorer les processus sur l'ensemble de la plateforme. Intelligence prédictive vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Remplir automatiquement les champs lors de la création de tickets.
- Catégoriser et acheminer le travail en fonction de la façon dont les enregistrements ont été traités dans le passé.
- Recommandez des résolutions de tickets similaires aux précédents.
- Identifiez les pannes majeures en fonction des incidents entrants.

Explorer	Installer	Configurer
		
En savoir plus sur Intelligence prédictive l'apprentissage machine	Installation Intelligence prédictive et ses applications associées	Configurer Intelligence prédictive sur la plateforme

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Train	Utiliser	Référence
		
Créez et formez des solutions d'apprentissage machine.	À utiliser Intelligence prédictive pour l'apprentissage machine.	Obtenez des détails sur les composants, tels que les Intelligence prédictive propriétés et la prise en charge linguistique.

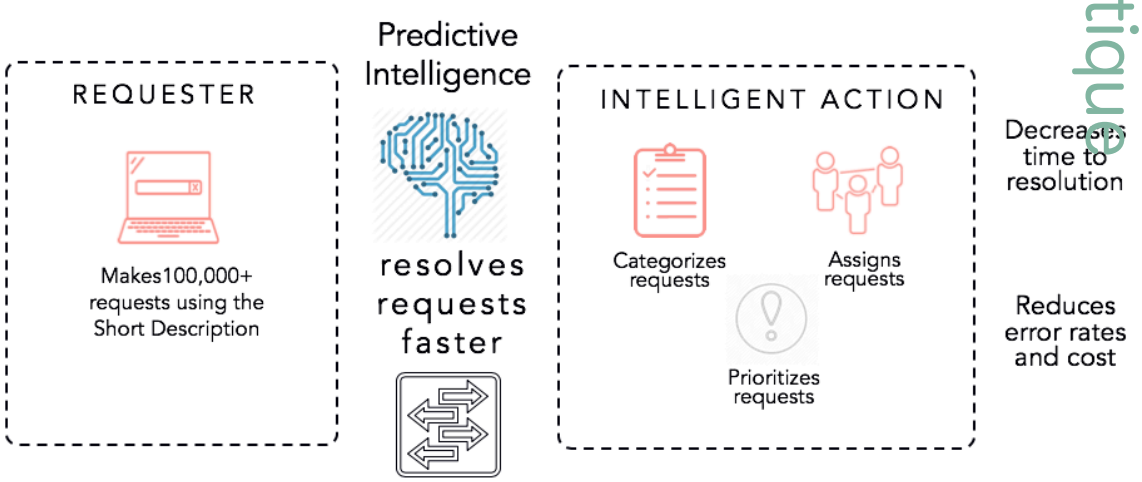
Traduction automatique

Explorer Intelligence prédictive

ServiceNow® Intelligence prédictive est une fonction de plateforme qui fournit une couche d'intelligence artificielle qui renforce les fonctionnalités et les options des ServiceNow® applications afin d'offrir une meilleure expérience professionnelle.

Vue d'ensemble de Intelligence prédictive

Intelligence prédictive est un ensemble puissant d'outils permettant d'utiliser l'intelligence artificielle et l'apprentissage machine pour améliorer l'expérience de travail. Vous pouvez créer et former des modèles sur la plateforme et les intégrer à d'autres ServiceNow produits et applications.



Ce qui suit présente les concepts Intelligence prédictive sous-jacents et les différents cadres disponibles.

Pour en savoir plus sur l'utilisation des modèles existants, reportez-vous à la section Utiliser Intelligence prédictive.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intelligence prédictive Pour les clients sur site

Intelligence prédictive est également disponible pour les clients sur site. Si vous souhaitez déployer ce produit sur site, contactez votre chargé de clientèle. Pour obtenir des instructions d'installation et de configuration sur site, consultez les instructions complètes pour l'installation et la configuration du moteur d'apprentissage automatique pour les clients auto-hébergés [KB0782052] dans la section Now Support Auto-hébergé Base de connaissances.

Remarque :
Seuls Base de connaissances les comptes sur site peuvent accéder au Now Support fichier .

Terminologie

Intelligence artificielle

Des systèmes conçus pour faire un travail qui nécessite un niveau d'intelligence humaine pour être accompli.

Apprentissage machine

Possibilité pour les modèles de s'améliorer au fil du temps avec plus d'expérience.

Modèles

Collections d'algorithmes, de mathématiques et de statistiques qui effectuent des prédictions et prennent des décisions basées sur des données entrées-sorties.

Formation

Ajouter ou modifier des données sur lesquelles le modèle est basé pour affecter les prédictions futures.

Formation supervisée

Fournissant des paires entrée-sortie afin que le modèle puisse générer des règles qui connectent les deux.

Formation non supervisée

Fourniture de données brutes afin que le modèle puisse identifier les structures dans l'ensemble de données.

Fréquence de la formation

Fréquence à laquelle les modèles sont reformés pour combiner le modèle existant avec de nouvelles données de formation.

Corpus de mots

Vocabulaire qu'un modèle peut utiliser pour rechercher une similarité textuelle.

Composants de modèles prédictifs

Un modèle prédictif comprend ces composants, dont certains doivent être fournis.

Définition de la solution

Un enregistrement de données que vous créez et configurez qui spécifie ces valeurs pour la formation d'un modèle prédictif.

- Les enregistrements utilisés pour former le modèle. Par exemple, ne vous formez que sur les incidents résolus ou fermés au cours des six derniers mois.
- Champs d'entrée que le modèle utilise pour effectuer des prédictions. Par exemple, utilisez la brève description de l'incident pour faire une prédiction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Champ de sortie dont le modèle prédit la valeur. Par exemple, définissez la catégorie d'incident en fonction de la brève description.
- Fréquence de reformation du modèle. Par exemple, reformez le modèle tous les 30 jours.

Solution

La solution est le résultat d'une définition de solution que vous avez formée dans un ServiceNow centre de données. Intelligence prédictive utilise la solution pour prédire une valeur de champ cible en fonction d'une ou de plusieurs valeurs de champ d'entrée. Toutes les solutions spécifient ces valeurs.

- La *précision* de la solution est le pourcentage agrégé de prédictions correctes. Par exemple, une précision de 50 signifie que sur 100 prédictions, la moitié d'entre elles doivent avoir la valeur correcte.
- La *couverture* de la solution est le pourcentage agrégé d'enregistrements qui reçoivent une prédiction. Par exemple, une couverture de 50 signifie que la moitié de tous les enregistrements éligibles reçoivent réellement une prédiction.
- Les *classes de* solutions sont les valeurs de champ en sortie pour lesquelles le modèle peut effectuer des prédictions. Chaque classe est une valeur de champ de sortie avec une liste de mesures de précision, de couverture et de distribution possibles. Par exemple, la solution Catégorisation des incidents dispose d'une classe pour chaque catégorie, par exemple logiciel, enquête et base de données.
- La *distribution* de classe est le pourcentage d'enregistrements de la table entière qui ont cette valeur de champ de sortie particulière. Par exemple, une distribution de 50 pour la classe de question signifie que la moitié des incidents ont la catégorie de question.

Cadres de travail de Predictive Intelligence

Intelligence prédictive fournit trois cadres de travail dans la Yokohama version. Chaque cadre de travail dispose de différents types de solutions pour former le système à prédire, recommander et organiser les résultats des données. Une solution formée peut être invoquée par n'importe quelle application via une API pour effectuer une prédiction. Vous trouverez plus d'informations dans .Intelligence prédictive Cadres

Intelligence prédictive Cadres

Intelligence prédictive fournit trois cadres de travail de modèle différents dans la Yokohama version : Classification, Similarité et Mise en grappe. Chaque framework est spécialisé dans différents types de prédictions.

Intelligence prédictive Cadre de travail de classification

Le Intelligence prédictive cadre de travail de classification vous permet d'utiliser des algorithmes d'apprentissage machine pour définir des valeurs de champ catégoriques lors de la création d'enregistrements. Par exemple, vous pouvez utiliser le modèle pour définir la catégorie d'incident en fonction de la brève description. Vous pouvez former des modèles prédictifs afin qu'ils agissent en tant qu'agent pour catégoriser et acheminer automatiquement le travail en fonction de votre expérience passée en matière de gestion des enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Permettez Intelligence prédictive de gérer des volumes de demandes entrantes à moindre coût. Automatisez la catégorisation et l'affectation des demandes pour réduire :

- Délais de résolution des tâches.
- Nombre d'interactions requises pour résoudre les tâches.
- Taux d'erreur de catégorisation et d'affectation du travail.

Pour plus d'informations, consultez Créer et former une solution de classification.

Intelligence prédictive Cadre de travail de similarité

Le Intelligence prédictive cadre de travail de similarité identifie les enregistrements existants qui ont des valeurs similaires à celles d'un nouvel enregistrement. Par exemple, vous pouvez former un sous-ensemble de vos enregistrements d'incidents pour recommander une résolution basée sur les informations d'un enregistrement d'incident similaire. En empruntant à des incidents fermés similaires dont la résolution a été prouvée, vous pouvez aider les agents et les prestataires à fournir rapidement la meilleure résolution pour un incident entrant.

Le cadre de similarité n'a pas besoin d'une correspondance exacte de mots-clés pour ses comparaisons de textes, car ses algorithmes identifient des mots et des synonymes similaires en fonction de contextes similaires. Par exemple, les expressions *imprimante ne fonctionne pas* et *imprimante cassée* sont toutes deux reconnues comme similaires. Le cadre de travail collecte, apprend et applique également le contexte spécifique à votre secteur. Par exemple, l'expression *impossible de rejoindre un réseau* a un contexte différent dans une société de réseau informatique que dans une compagnie d'assurance maladie.

Le cadre de travail de similarité utilise une solution de similarité de workflow. Pour plus d'informations, consultez Créer et former une solution de similarité.

Intelligence prédictive Cadre de travail de mise en grappe

La mise en grappe divise les données en groupes qui peuvent ensuite être utilisés pour identifier des modèles. Vous pouvez alors traiter les enregistrements collectivement ou trouver des lacunes dans les données existantes. Par exemple, vous pouvez regrouper de nouveaux incidents similaires pour identifier une panne majeure.

Le cadre de travail de mise en grappe utilise une solution de mise en grappe de workflow. Pour plus d'informations, consultez Créer et former une solution de mise en grappe.

Déconseillé dans la Washington DC version : Intelligence prédictive cadre de travail de régression

Important :
La prise en charge de la création de nouvelles solutions de régression a été supprimée dans la Washington DC version. Vous pouvez former et modifier des solutions existantes, mais vous ne pouvez pas en créer de nouvelles. Ces informations sont fournies pour le contexte hérité.

La régression est un cadre d'apprentissage automatique qui utilise des données historiques pour prédire les sorties numériques, telles qu'une température ou le cours d'une bourse.

Pour plus d'informations, consultez Créer et former une solution de régression.

Installer Intelligence prédictive

Activez Intelligence prédictive sur votre instance et commencez avec la configuration de base.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le Intelligence prédictive module d'extension (com.glide.platform_ml) est inclus dans le système de base, mais si nécessaire, vous pouvez utiliser la procédure suivante pour l'activer.

D'autres modules d'extension et applications du magasin connexes sont disponibles. Par exemple, Intelligence prédictive for Gestion des services sur site (com.snc.fsm_ml) fournit des solutions pertinentes pour FSM. Certains de ces modules d'extension peuvent nécessiter une licence distincte.

Lorsque vous activez le module d'extension Intelligence prédictive pour la première fois sur votre instance, le système lance une page d'accueil. La page d'accueil fournit une vue d'ensemble de vos définitions de solution dans les cadres de travail de classification, de similarité, de mise en grappe et de régression. Vous pouvez créer, former et tester des solutions directement sur la page d'accueil. Un résumé de la dernière solution formée est également disponible.

Procédure

1. Accédez à la **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Utilisez la barre de recherche pour localiser le (com.glide.platform_ml) module d'extension Intelligence prédictive .
3. Sélectionnez **Installer** , puis dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension, sélectionnez **Activer**.
   Lorsque vous activez un module d'extension, tous les modules d'extension dépendants sont activés automatiquement.
4. Confirmez que l'activation a créé avec succès un utilisateur *sharedservice.worker* .
   Lors de la formation de vos solutions, Intelligence prédictive opère en tant qu'utilisateur.

Remarque :
L'utilisateur *sharedservice.worker* comprend les rôles suivants :

- platform_ml_read
- platform_ml_write
- platform_ml_create

Ces rôles sont nécessaires pour créer, former et afficher des solutions. Il s'agit de rôles internes qui ne sont pas destinés à être modifiés ou affectés à d'autres utilisateurs.

Implémenter Intelligence prédictive

Implémentez les étapes de configuration et de configuration initiales pour Intelligence prédictive entraîner un algorithme d'apprentissage machine (ML) afin d'effectuer des prédictions en fonction de vos données d'enregistrement passées.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le processus de formation nécessite l'envoi des données d'enregistrement à un service de formation dans le centre de données le plus proche. Étant donné que chaque centre de données dispose de son propre serveur de formation dédié et que les données ne quittent pas le centre de données, ce service est également disponible pour les clients qui ont des exigences en matière de souveraineté des données. Pour en savoir plus sur ce processus, voir Explorer Intelligence prédictive.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour les questions fréquemment posées concernant la configuration initiale et la configuration, consultez KB0781894 .

Procédure

1. Activez Intelligence prédictive sur une instance de non-production.
2. Depuis votre instance de production, exportez les enregistrements que vous souhaitez que vos Intelligence prédictive solutions traitent.
   Par exemple, exportez 12 mois d'enregistrements d'incidents vers une instance de non-production.
3. Sur l'instance de non-production, importez les enregistrements que vous avez exportés.
4. Sur l'instance de non-production, examinez les enregistrements de définition de solution par défaut pour déterminer si le filtre, les champs d'entrée et le champ de sortie sont suffisants pour prédire vos enregistrements d'incident ou de tâche.
   Si nécessaire, créez une définition de solution pour chaque ensemble d'enregistrements que vous souhaitez prédire.
5. Sur l'instance de non-production, formez les enregistrements de définition de solution.
6. Testez les prédictions de la solution sur l'instance de non-production en créant des enregistrements de test ou en important d'autres enregistrements de la production.
7. Pour les solutions de classification, examinez les rapports de prédiction pour déterminer la précision et la couverture de votre solution et des classes individuelles.
8. Pour les solutions de similarité, examinez les exemples de similarité pour mettre à jour le seuil du score de similarité, si nécessaire.
9. Si nécessaire, mettez à jour le filtre de définition de solution pour inclure des enregistrements de formation plus nombreux ou différents.
10. Reformer et tester à nouveau tous les enregistrements de définition de solution mis à jour.
11. Lorsque vous êtes satisfait de vos solutions, activez-les Intelligence prédictive sur votre instance de production.
12. Recréez tous les enregistrements de définition de solution personnalisés et formez la solution, ou importez la solution de votre instance de non-production vers votre instance de production.

Information associée

Créer et former une solution de classification

Créer et former une solution de similarité

Configurer Intelligence prédictive

Configurer des définitions de solutions pour Intelligence prédictive former, tester et surveiller les définitions de solutions

Configuration

Utilisez les liens suivants pour vous guider dans la configuration de votre définition de solution.

- Conseils de configuration pour Intelligence prédictive
- Créer une liste de mots vides personnalisée
- Créer un corpus de mots

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Tests de démarrage rapide pour Intelligence prédictive
- Activer la version de la solution
- Exporter des solutions formées vers la production
- Configuration de paramètres avancés pour vos solutions ML

Conseils de configuration pour Intelligence prédictive

Si vous rencontrez des problèmes lors de votre formation à la solution et de la prédiction de solution, suivez ces suggestions de résolution.

Données d'entrée

Il est recommandé de disposer d'au moins 30 000 enregistrements pour former vos modèles, mais la précision du modèle est déterminée par les données d'entrée.

Trois facteurs principaux déterminent la qualité des données d'entrée utilisées pour former les solutions :

- Propreté : les données épurées réduisent le bruit, ce qui rend le modèle plus précis.
- Qualité : l'entrée et la sortie doivent être valides et correctes pour entraîner le modèle à effectuer des prédictions précises.
- Distribution : Les données qui représentent l'ensemble de l'ensemble de données dans son ensemble donneront un modèle capable de faire des prédictions plus généralisées.

La plupart des ensembles de données brutes contiennent des données sales et inutilisables. Il est essentiel d'examiner vos jeux d'entrées avant la formation pour conserver des modèles prédictifs précis.

Il est recommandé d'utiliser environ 80 % de vos données d'entrée pour former votre modèle et environ 20 % des données pour évaluer si le modèle est précis. Vous pouvez comparer les résultats prédits du modèle aux valeurs réelles pour les 20 % de données restantes.

Formation à la solution

Problème	Résolution ou action suggérée
La formation à la solution reste trop longtemps dans l'état En attente de la formation, car la tâche du planificateur utilise une URL d'instance de rappel Glide incorrecte.	Assurez-vous que la `glide.servlet.uri` propriété dans l'instance Glide est définie sur l'URL d'instance correcte. Ce problème peut se produire lorsque : • Une instance est clonée à partir de la production, mais elle fait toujours référence à l'URL de production de la `glide.servlet.uri` propriété. • L'instance Glide est mise en service et exécute la formation pour la première fois.
De nouvelles catégories ont été ajoutées et n'ont pas encore d'impact sur la formation.	C'est un comportement attendu, car les nouvelles catégories peuvent ne pas encore avoir suffisamment de données jusqu'à ce que la solution soit reformée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Problème	Résolution ou action suggérée
La formation à la solution échoue.	Lorsque la formation échoue, cliquez sur le lien connexe **Afficher la progression** de la formation sur l'écran de la solution pour déterminer où se trouve le problème potentiel.
La formation à la solution échoue en raison de l'authentification de l'utilisateur.	Accédez à **Sécurité de système> Utilisateurs** et assurez-vous que l'utilisateur sharedservice.worker est défini sur Actif.
La formation du modèle revient en indiquant que le modèle ne peut pas être créé. La formation échoue et affiche le message « Erreur lors de la formation à la solution ». La fenêtre de progression de la formation affiche ce message : « La formation à la solution a échoué, car soit les données utilisées ne sont pas suffisantes, soit le champ d'entrée n'est pas prédictif du champ de sortie. »	Ce problème peut se produire lorsque la quantité de données ou la distribution des valeurs de champ n'est pas suffisante pour qu'un modèle soit construit avec succès. Suivez ces étapes pour résoudre le problème : **1.** Assurez-vous que la distribution du champ de sortie n'est pas asymétrique. **2.** Reformez le modèle en modifiant les filtres de date pour utiliser une plus grande quantité de données. **3.** Si les champs d'entrée ne sont pas entièrement remplis, ajoutez un filtre pour supprimer les enregistrements NULL.
La solution dispose de données en plusieurs langues, mais les résultats de couverture et de précision sont médiocres.	Utilisez les options suivantes pour améliorer vos mesures. Option 1 : Mettre à jour la langue de traitement de la solution dans la langue autre que l'anglais la plus importante. **Remarque :** L'anglais est appliqué par défaut pour tous les ensembles de données. Option 2 : S'il y a suffisamment de données pour chaque langue/région : **1.** Ajoutez un critère de filtre pour une langue/région spécifique où la langue principale peut être identifiée (allemand, anglais, espagnol, français, japonais ou néerlandais). **2.** Générez une solution pour chaque langue/région et appliquez la langue de traitement appropriée à chaque solution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Prédiction de solution

Problème	Résolution ou action suggérée
La prédiction échoue et renvoie une exception Java dont la cause est inconnue.	1. Recherchez l'exception dans les Intelligence prédictive journaux Glide. 2. Soumettez un enregistrement d'incident pour Intelligence prédictive inclure tous les détails pertinents, tels que l'exception, l'instance impactée, le nom de la solution et la chaîne d'entrée.
Aucune prédiction n'est appliquée à l'enregistrement d'incident/de ticket, mais la prédiction renvoie une valeur lorsqu'elle est testée dans l'explorateur d'API REST.	Cela peut se produire lorsque la fiabilité de la prédiction est inférieure au seuil requis pour effectuer une prédiction. Une fois votre solution formée, procédez comme suit pour confirmer si les paramètres de votre solution doivent être ajustés. 1. Accédez aux **services Web du système > à l'> REST à l'explorateur d'API REST** pour connaître le niveau de fiabilité de la prédiction. Consultez Tester une prédiction de solution de classification. 2. Dans votre enregistrement de définition de la solution ML, vérifiez le seuil défini pour votre classe de résultats qui a été renvoyé dans la prédiction en cliquant sur le nom de la classe. La page **Class (Classe**) s'affiche. 3. Vérifiez la **précision estimée** et les valeurs **de couverture estimées** . Si le seuil correspondant est supérieur à la confiance de prédiction du résultat, c'est la raison première pour laquelle vous n'avez vu aucune prédiction. 4. Ajustez la précision de la classe et les valeurs de couverture pour augmenter la couverture ou la précision. Consultez Ajuster une solution de classification formée.

Clonage d'instance

Problème	Résolution ou action suggérée
Une fois qu'une instance est clonée, les prédictions pour vos solutions existantes échouent.	Les artefacts de solution ML figurant dans la table [ml_artifacts] sont stockés dans la table [sys_attachment]. Si la table [ml_artifacts] n'est pas incluse dans le clone lorsque vous l'exécutez, les prédictions échouent. Assurez-vous que votre clone inclut les artefacts d'apprentissage machine, car il

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Problème	Résolution ou action suggérée
	s’agit de composants critiques de votre Intelligence prédictive solution.
Une fois qu’une instance est clonée, la formation à la solution échoue.	Au fur et à mesure que l’exécution du clonage se poursuit, il est possible que l’utilisateur sharedservice.worker ait été désactivé, verrouillé ou que l’ID utilisateur ne soit pas défini. Résolvez ces problèmes pour que la formation à la solution réussisse.

Créer une liste de mots vides personnalisée

Excluez les mots courants que vous souhaitez que le système ignore pendant la formation et la prédiction.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les listes de mots vides permettent au système d’exclure les mots superflus qui peuvent entraver la recherche et le traitement global du langage naturel de vos données.

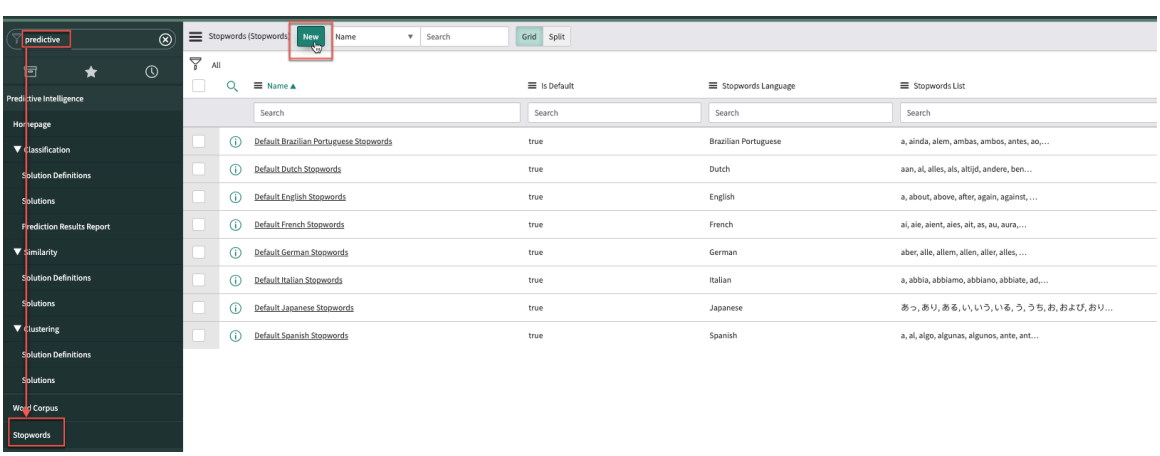
Intelligence prédictive vous fournit des listes de mots vides par défaut pour chaque langue prise en charge par le système. Des exemples de mots vides incluent des mots tels que *dans*, *le*, et les noms de personnes et d’entreprises. Vous pouvez également définir votre propre liste de mots vides composée de mots spécifiques à votre organisation et à votre secteur d’activité.

La liste personnalisée que vous fournissez s’applique également à celles que le système utilise déjà par défaut. Par exemple, si des enregistrements d’incidents sont utilisés dans une solution de classification et qu’un nom de société est utilisé dans ces enregistrements, envisagez d’ajouter ce nom à votre liste, car il est peu probable qu’il fournisse des informations pertinentes pour la solution que vous créez.

Dans cet exemple, vous créez une liste de mots vides personnalisée pour le portugais brésilien.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Mots vides**.
2. Dans la liste Mots vides, cliquez sur **Nouveau**.



Traduction automatique

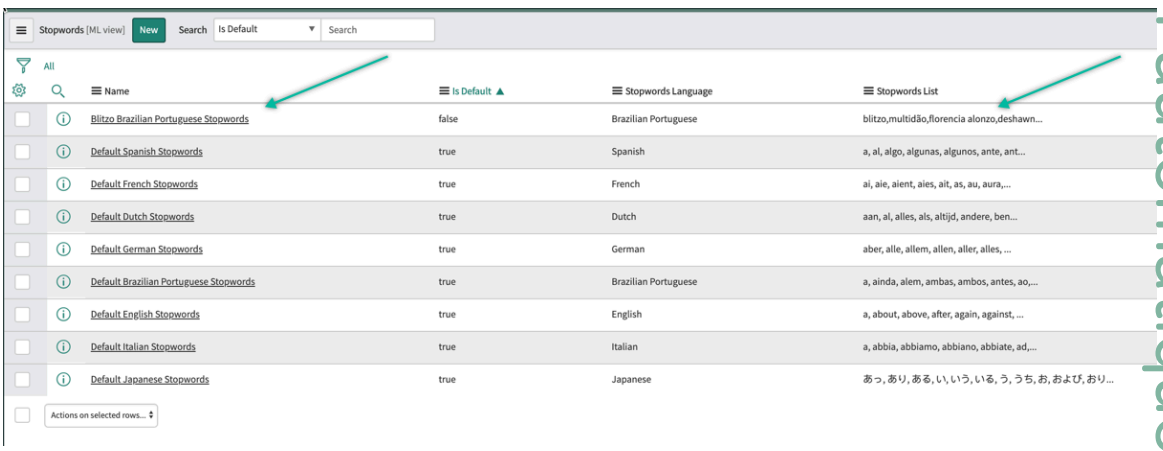
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le formulaire Mots vides, configurez ces champs.

Champ	Valeur
Nom	Entrez un nom unique pour la liste, tel que le nom de votre société et la langue de traitement. Par exemple, Blitzo Brazilian Portuguese Mots vides.
Langue des mots vides	Sélectionnez le **portugais brésilien**
Liste de mots vides	Saisissez manuellement les mots vides en les séparant par des virgules. Pour plus d'exemples de mots vides, reportez-vous à l'image de l'étape 2 de cette procédure.



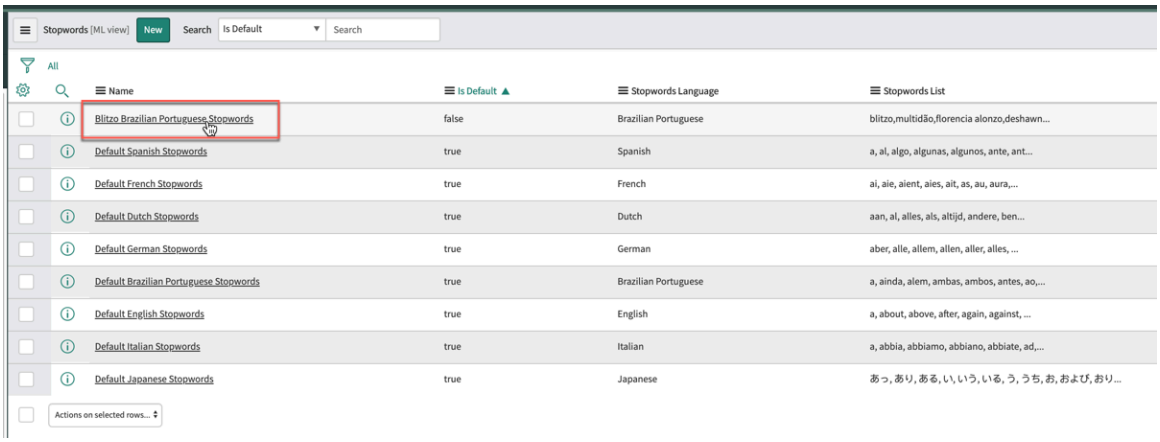
4. Cliquez sur **Envoyer**.
Votre liste de mots vides personnalisée s'affiche dans la vue de liste Mots vides.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. **Facultatif :** Si vous devez mettre à jour votre liste de mots vides, cliquez simplement sur son nom, ajoutez ou supprimez des mots dans la liste, puis cliquez sur **Mettre à jour**.



Que faire ensuite

Affectez une liste de mots vides personnalisée ou par défaut à une définition de solution de classification, de similarité, de mise en grappe ou de régression .

Créer un corpus de mots

Créez une collection de mots et d'expressions qui fonctionne comme le vocabulaire utilisé par le système pour comparer vos enregistrements d'instance en fonction de leur similarité textuelle. Vous pouvez considérer le corpus de mots comme un dictionnaire que vous voulez que votre système d'apprentissage automatique comprenne.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou ml_admin

Important :

Dans la Yokohama version, les modèles des cadres de travail de classification, de mise en grappe et de similarité utilisent des solutions de workflow. Ceux-ci sont préformés, de sorte qu'aucun corpus de mots n'est nécessaire pour vos nouvelles solutions.

Après la mise à niveau, vos solutions existantes avec un corpus de mots deviennent des solutions de workflow la prochaine fois qu'elles sont reformées. En outre, le champ Corpus de mots est supprimé du formulaire.

Les informations suivantes sont fournies pour le contexte hérité.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'objectif principal d'un corpus de mots est de déduire des données textuelles pour l'entraînement de votre NLU modèle. Si vous utilisez un corpus de mots dans une solution, vous devez le spécifier pour la formation dans la phase de définition de solution d'une solution. Un corpus de mots formé peut être réutilisé entre les solutions et les fonctionnalités.

Vous pouvez utiliser un corpus de mots pour vous aider à comparer du texte d'enregistrement similaire dans une table ou dans plusieurs tables. Un corpus de mots peut également être utile dans d'autres scénarios, tels que le regroupement, où vous regroupez des enregistrements similaires pour l'analyse, la réutilisation ou l'examen des données. Les éléments que vous ajoutez à votre corpus doivent être spécifiques à votre entreprise et à votre secteur afin que vous puissiez les réutiliser dans d'autres solutions de similarité ou de clustering et les appliquer à divers cas d'utilisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans cet exemple de procédure, vous travaillez sur des enregistrements d'incidents et vous souhaitez localiser les articles de la base de connaissances (KB) pertinents qui pourraient fournir des résolutions à ces tickets d'incident. Votre objectif ici est de créer un corpus de mots que vous pouvez appliquer à une nouvelle solution de similarité qui compare les incidents actifs aux articles publiés de la base de connaissances.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Corpus de mots**.
2. Dans le formulaire Word Corpus, cliquez sur **Nouveau**.
3. Configurez ces champs en fonction des instructions suivantes.

Champ	Description
Nom	Un titre unique qui fait référence au contenu de votre corpus. Par exemple, dans ce cas d'utilisation, vous pouvez saisir un nom tel que Incidents actifs et Bases de connaissances publiées, car le nom indique les tables que votre corpus explorera pour vous aider à créer votre solution.
Actifs	Cochez cette case si vous créez plusieurs corpus de mots à la fois et que vous prévoyez de configurer leurs composants de détail ultérieurement. Sinon, laissez-le vide car vous pourrez le sélectionner ultérieurement.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Dans la vue de liste Corpus de mots, localisez votre nouveau corpus de mots et cliquez sur sa valeur **Nom** pour ouvrir l'enregistrement.
6. Dans la section Contenu du corpus de mots, cliquez sur **Nouveau**.
7. Dans le formulaire Contenu du corpus de mots, configurez ces champs conformément aux instructions suivantes pour définir un composant de contenu pour votre corpus de mots.

Champ	Description
Nom	Saisissez un titre qui fait référence aux données que vous souhaitez ajouter à votre corpus, par exemple Incidents fermés au cours des 6 derniers mois.
Table	Sélectionnez la table qui contient les données que vous souhaitez inclure dans votre corpus de mots. Pour ce cas d'utilisation, sélectionnez **Incident [incident].** **Remarque :** Le nombre d'enregistrements par table pour la création de corpus de mots utilisée dans les solutions de similarité et de mise en grappe est limité à 300 000.
Filtrer	Sélectionnez les valeurs de condition de filtre suivantes : **[Fermé] [n'est pas vide] et [Créé au cours des 6 derniers mois]**.
Liste des champs	Pour ce cas d'utilisation, sélectionnez **Description brève**, **Description** et **Notes de résolution**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

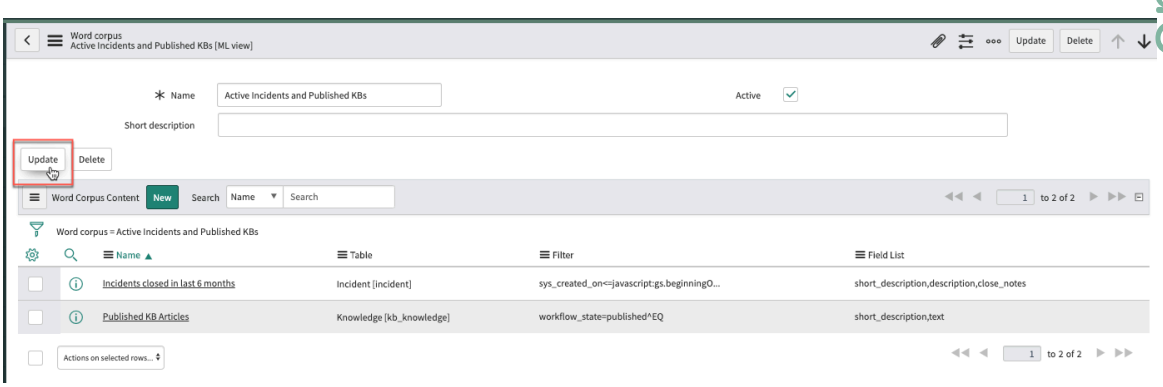
Champ	Description
Domaine	Le système affiche automatiquement le groupe d'utilisateurs de votre corpus. Par exemple, dans ce cas d'utilisation, affiche le groupe d'utilisateurs global. Vous pouvez également sélectionner d'autres groupes d'utilisateurs.

8. Sélectionnez **Soumettre**.
9. Dans la section Détails du corpus de mots, sélectionnez **Nouveau**.
10. Configurez ces champs en fonction des instructions suivantes pour définir un deuxième composant de contenu pour votre corpus de mots.

Champ	Description
Nom	Saisissez un titre qui fait référence aux données que vous souhaitez comparer à votre premier composant de contenu, comme Articles de la base de connaissances publiés.
Table	Sélectionnez la table qui contient les données que vous souhaitez comparer à votre premier composant de contenu. Pour ce cas d'utilisation, sélectionnez **Connaissances [kb_knowledge].** **Remarque :** Le nombre d'enregistrements par table pour la création de corpus de mots utilisé dans les solutions de similarité et de mise en grappe est limité à 300 000 enregistrements par table.
Filtrer	Sélectionnez les valeurs de condition de filtre suivantes : **[Workflow] [est] [Publié].**
Liste des champs	Sélectionnez **la description courte** et **le corps de l'article**.

11. Sélectionnez **Soumettre**.

    Vos deux composants de contenu de corpus de mots apparaissent sur le formulaire du corpus de mots.



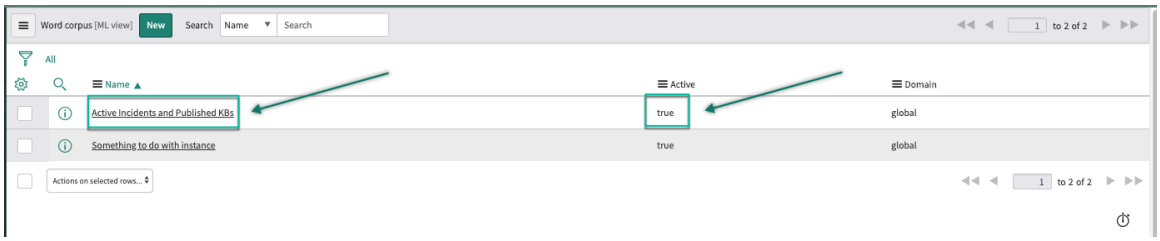
12. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Le corpus de mots terminé que vous avez créé apparaît sur le formulaire du corpus de mots et peut être utilisé dans vos formulaires de définition de solution de similarité et de mise en grappe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Que faire ensuite

Créez une solution dans le cadre de travail approprié. Pour plus d'informations, consultez les liens dans le panneau Contenu connexe de cette page.

Information associée

- Créer et former une solution de classification
- Créer et former une solution de similarité
- Créer et former une solution de mise en grappe

Tests de démarrage rapide pour Intelligence prédictive

Validez le bon fonctionnement de Intelligence prédictive après avoir effectué un changement de configuration, tel que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Les tests de démarrage rapide pour Intelligence prédictive nécessitent l'activation du module d'extension Intelligence prédictive [com.glide.platform_ml]. Afin d'exécuter des tests de mise à niveau critiques sur les solutions d'apprentissage machine existantes, vous devez créer un profil d'autorisation de base nommé *ml_atf* dans la table Configurations des authentifications de base (sys_auth_profile_basic.list). Pour exécuter les tests avec succès, l'utilisateur attaché au profil d'autorisation *ml_atf* doit avoir le rôle ml_admin.

Intelligence prédictive: suite de tests ATF

Test	Description
PI : la présence d'artefacts du modèle ML a persisté dans Glide	Vérifiez que tous les artifacts du modèle ML formé sont conservés dans Glide (table sys_attachments) après l'entraînement du modèle / le clonage d'instance de sorte que les appels de prédiction ML réussissent.
PI : configuration valide de l'utilisateur ML (sharedservice.worker) dans Glide	Validez si l'utilisateur ML dans Glide (sharedservice.worker) est actif et non déconnecté afin que l'entraînement du modèle soit réussi.
PI : test de mise à niveau Glide pour la solution de classification	Validez le fait que la prédiction du modèle de classification sur les modèles actifs existants produit les mêmes résultats d'appartenance aux classes et de valeur de fiabilité après une mise à niveau de Glide.
PI : test de mise à niveau Glide pour la solution de similarité	Validez le fait que l'API de prédiction du modèle de similarité fait appel à des modèles actifs après une mise à niveau de Glide.

Information associée

- Tests de démarrage rapide

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer la version de la solution

Le système active la version la plus récente de la solution à la fin de la formation d'une solution et n'autorise qu'une seule version de solution à être active à la fois. Toutefois, vous pouvez activer n'importe quelle version de solution précédemment formée que vous souhaitez Intelligence prédictive utiliser pour effectuer des prédictions.

Avant de commencer

- Formez manuellement une solution plusieurs fois ou définissez un calendrier de formation.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le système crée une version de solution chaque fois que vous formez une définition de solution. En règle générale, vous ne créez manuellement une nouvelle version de solution que lorsque vous modifiez le filtre de définition de solution et que vous souhaitez la tester. Dans le cas contraire, la plupart des versions de solutions sont créées lors d'une formation programmée sur les solutions.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Solutions** ou **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Solutions** ou **Intelligence prédictive** > **Mise en grappe** > **Solutions** ou **Intelligence prédictive** > **Régression** > **Solutions** .
2. Dans la vue de liste Solutions ML, cliquez sur l'icône Recherche de référence de la solution formée que vous souhaitez activer.
3. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
4. Dans l'enregistrement de solution, cliquez sur **Activer**.
   Le système active cette version de solution et désactive toute autre version.

Que faire ensuite

Pour les solutions de classification, passez en revue la précision de la solution formée et les statistiques de couverture. Pour les solutions de similarité, consultez les exemples de similarité.

Exporter des solutions formées vers la production

Affinez et testez vos solutions ML de manière itérative sur une instance de non-production, puis utilisez des ensembles de mises à jour pour exporter les modifications vers votre instance de production. Cette pratique réduit le risque de reformation des solutions sur votre instance de production en direct.

Avant de commencer

Avant de procéder au test sur une instance de test, assurez-vous que l'instance héberge des données récemment clonées à partir de votre instance de production afin que les solutions que vous formez sur l'instance de test restent valides lorsque vous les exportez vers la production.

Rôle requis : admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Planifiez soigneusement vos changements et n'oubliez pas que les ensembles de mises à jour correspondent aux enregistrements en fonction de l'ID système [sys-id] et non du numéro de version. Notez que le déplacement de solutions vers des instances peut parfois donner des résultats imprévisibles. Si vous rencontrez un tel problème, reformez la solution,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ce qui prend 5 minutes par solution. Pour plus d'informations sur les ensembles de mises à jour, consultez Ensembles de mises à jour système .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Définitions des solutions** ou **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Définitions des solutions**.
2. Cliquez sur le nom de votre enregistrement de définition de la solution ML formé pour l'ouvrir.
3. Dans la section Liens connexes, cliquez sur **Ajouter des solutions à l'ensemble de mises à jour actuel**.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Vos artefacts de solution ML formés, tels que les définitions de solution, les enregistrements de modèle et les statistiques du modèle prédictif, sont ajoutés à l'ensemble de mises à jour actuel.

Que faire ensuite

En fonction de l'état d'avancement de vos tests de solutions, planifiez l'exportation de votre ensemble de mises à jour vers une autre instance de non-production pour des tests supplémentaires, ou vers la production.

Remarque :
Après avoir exporté une solution de similarité, cliquez sur **Actualiser la fenêtre de similarité (requis après l'importation de la solution)** dans la section Liens connexes du formulaire de définition de la solution ML correspondant.

Configuration de paramètres avancés pour vos solutions ML

Découvrez les paramètres avancés pour vos Intelligence prédictive solutions d'apprentissage machine (ML). Appliquez la technologie et les algorithmes facultatifs pour les options de classification, de clustering, de similarité et de régression.

L'utilisation de paramètres avancés dans vos solutions ML est facultative. Si vous choisissez d'implémenter l'un de ces paramètres, assurez-vous d'être bien informé sur la technologie que vous activez dans la solution et que votre cas d'utilisation bénéficie de ce que la technologie offre. Pour plus d'informations sur plusieurs de ces paramètres, reportez-vous à l'article En savoir plus avec les paramètres avancés de mise en grappe sur ServiceNow Community.

La plupart des paramètres avancés sont limités à une seule option, car leur fonctionnalité est ciblée sur des cas d'utilisation spécifiques.

Paramètres avancés de classification, de mise en grappe, de similarité et de régression

À l'aide du rôle administrateur ou ml_admin, vous appliquez ces technologies en configurant un paramètre dans l'onglet **Paramètres de solution avancée** de votre formulaire de définition de solution ML.

Pour mettre à jour ou supprimer un paramètre existant : Dans le formulaire de définition de la solution, sélectionnez l'onglet **Paramètres de solution avancée** , puis sélectionnez le nom du paramètre de la solution. Pour en savoir plus, reportez-vous aux procédures suivantes.

- Configurer le rappel de classe pour une solution de classification
- Configurer TF-IDF pour trouver des solutions
- Configurer DBSCAN pour une solution de mise en grappe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Configurer HDBSCAN pour une solution de mise en grappe
- Configurer XGBoost pour les solutions de classification ou de régression
- Configurer l'algorithme du composant de connexion et la méthode de distance de Levenshtein pour une solution de mise en grappe
- Appliquer la pureté sur une solution de mise en grappe
- Analyser une grappe avec Aperçu de grappe

Paramètres de solution avancée pour la classification

À partir de la Zurich version, les solutions de classification offrent les paramètres de solution avancés suivants.

- Paramètres de configuration pour la configuration du modèle dans la classification
- Configurer les étiquettes Inclure uniquement les N premiers
- Nombre minimum d'enregistrements nécessaires pour que l'étiquette l'inclue
- Supprimer l'étiquette des autres
- Utiliser l'algo LightGBM pour la formation de modèle de classification

Configurer le rappel de classe pour une solution de classification

Créez et appliquez un paramètre de rappel de classe à une solution ML avant d'entraîner ses données. Par exemple, vous définissez et appliquez ce paramètre de solution à 90 % de rappel pour tous les enregistrements de la classe E-mail.

Avant de commencer

Remarque :
L'utilisation de paramètres avancés dans vos solutions ML est facultative. Si vous choisissez d'implémenter l'un de ces paramètres, assurez-vous d'être bien informé sur la technologie que vous activez dans la solution et que vous disposez d'un cas d'utilisation qui bénéficie de ce que la technologie offre.

- Créez et enregistrez une définition de solution de classification ou utilisez une définition existante.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le paramètre de solution de rappel de classe vous permet d'orienter l'entraînement d'une solution afin de biaiser une classe spécifique. Par exemple, classer un e-mail entrant comme un hameçonnage ou non peut être un cas d'utilisation important dans une solution d'apprentissage machine liée à la sécurité. Dans cette situation, il est très important d'identifier chaque Phish, et il peut être acceptable de signaler occasionnellement un autre Phish comme Phish. Cependant, aucun Phish réel ne doit être classé comme un non-Phish. Dans de telles situations, la mesure de rappel doit avoir une valeur élevée pour minimiser les faux négatifs. Des valeurs de rappel élevées peuvent entraîner des pourcentages plus faibles pour la précision et la couverture.

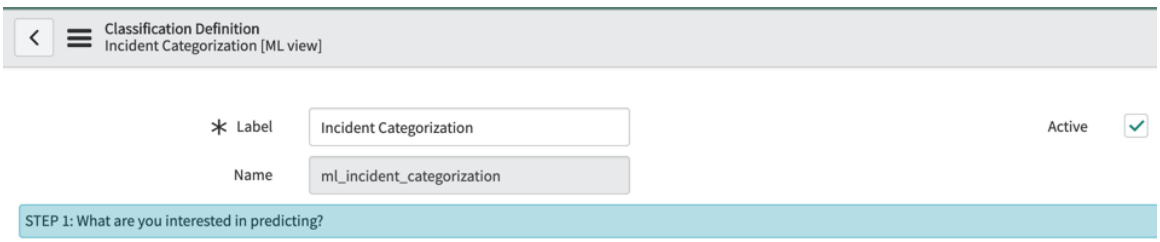
Vous pouvez appliquer une valeur de rappel à une classe par définition de solution.

Traduction automatique

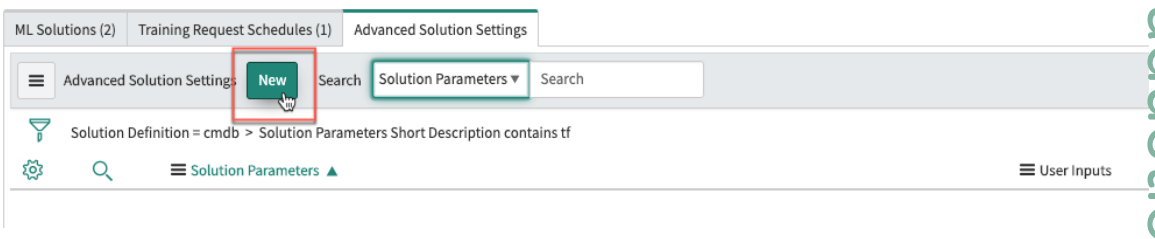
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Définitions des solutions**.
2. Ouvrez un formulaire de définition de solution de classification enregistrée.
   Dans cet exemple, vous utilisez un formulaire de définition de solution Catégorisation des incidents que vous n'avez pas encore formé.



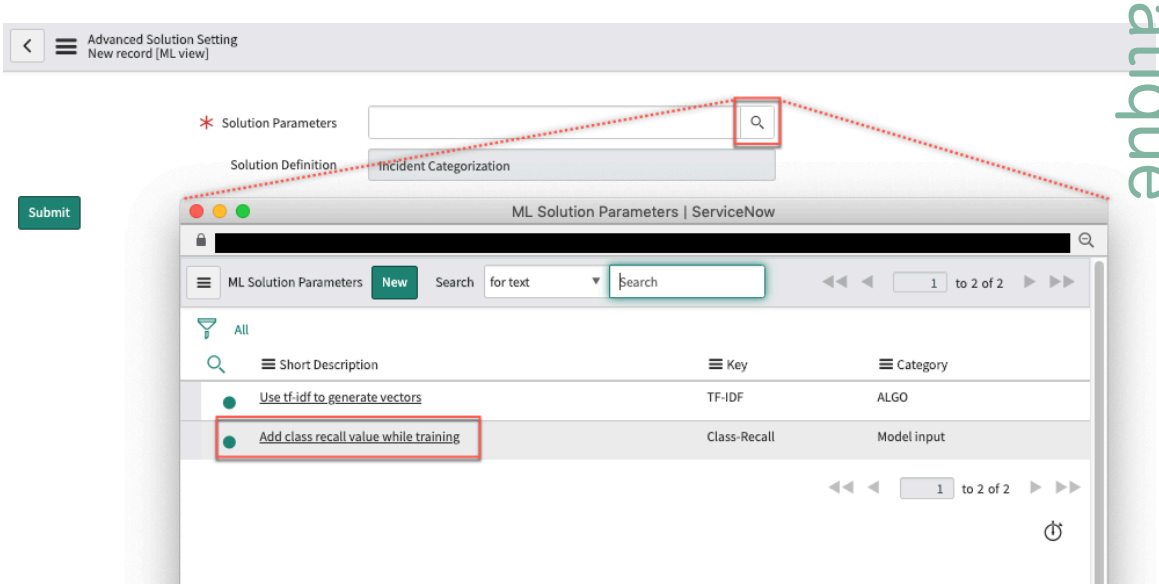
3. Dans l'onglet Paramètres de solution avancée de la section Liens connexes du formulaire, sélectionnez **Nouveau**.



4. Créez un enregistrement de paramètre.

   a. Dans le champ **Paramètres de solution** , sélectionnez l'icône de recherche.

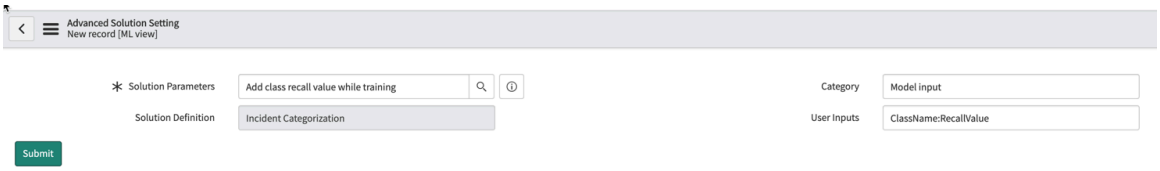
   b. Dans l'écran Paramètres de solution ML, sélectionnez **Ajouter une valeur de rappel de classe pendant la formation**.



L'enregistrement de paramètre de solution avancée [ml_advanced_solution_settings] s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Ajoutez vos valeurs dans le champ **Entrées de l'utilisateur** , au format `ClassName :RecallValue`.

a. Entrez le nom de la classe pour laquelle vous souhaitez spécifier une valeur de rappel.
Dans ce scénario, vous saisissez `Phish` pour le **ClassName**.

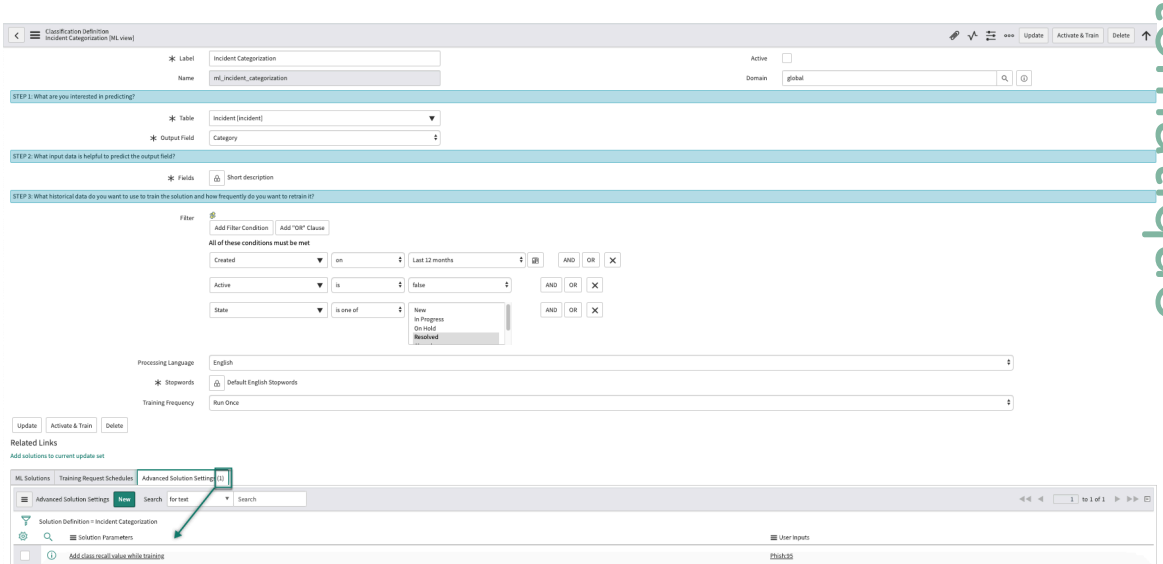
b. Saisissez deux points (:), puis la valeur Rappel.
Entrez `95` pour la **RecallValue** dans l'exemple de scénario.

En d'autres termes, vous spécifiez *Phish* comme classe cible, et *95* est le pourcentage de rappel que vous demandez au système de fournir pendant la formation à la solution (`Phish :95`).



6. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultat: Le rappel de classe est configuré pour votre solution de classification. Son paramètre de solution s'affiche dans l'onglet Paramètres de solution avancée de votre formulaire de définition de solution de classification.



Que faire ensuite

Formez votre solution de classification enregistrée afin que vos mises à jour soient incorporées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Créer et former une solution de classification
- Configuration des mesures cibles pour une solution de classification formée
- Configurer TF-IDF pour trouver des solutions

Configurer TF-IDF pour trouver des solutions

Appliquer le codage TF-IDF (Term Frequency–Inverse Document Frequency) aux solutions de classification, de mise en grappe ou de similarité pour Intelligence prédictive.

Avant de commencer

Remarque :
La configuration des paramètres avancés de vos solutions ML est facultative. Si vous choisissez de configurer l'un de ces paramètres, assurez-vous d'être bien informé sur la technologie que vous activez dans la solution et de disposer d'un cas d'utilisation qui bénéficie de ce que la technologie offre. Pour plus d'informations, consultez https://www.servicenow.com/community/intelligence-ml-articles/dive-deeper-with-clustering-advanced-parameters/ta-p/2695847 .

- Créez une définition de solution de classification, de mise en grappe ou de similarité ou utilisez une définition existante.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

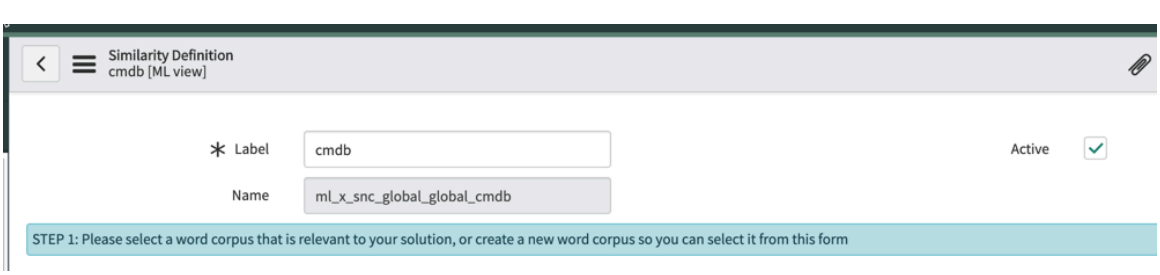
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Intelligence prédictive utilise l'intégration de mots avec vecteur de paragraphe par défaut dans ses cadres de classification et de similarité, ce qui est très efficace pour traiter les données composées principalement de contenu lisible par l'homme. Toutefois, TF-IDF peut renvoyer de meilleurs résultats de prédiction pour les enregistrements qui ont du contenu généré par la machine, tels que les alertes et les messages d'erreur pour les fichiers journaux. Choisissez des paramètres avancés adaptés au type de données traitées par votre solution.

Remarque :
Les étapes de configuration de TF-IDF sont les mêmes pour tous les cadres de travail de modèle, mais la prise en charge de TF-IDF pour les définitions de solution de mise en grappe ne s'applique que si vous disposez d'un abonnement Professional.

Procédure

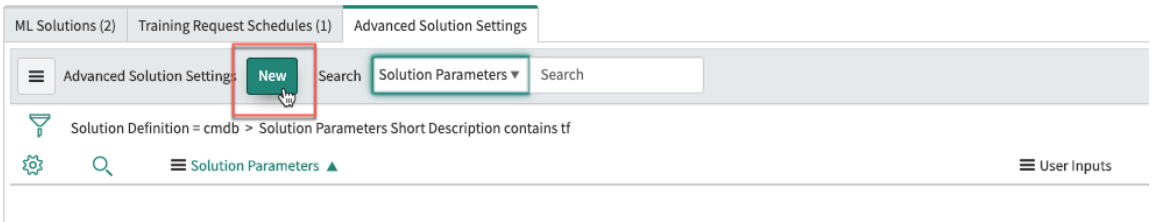
1. Accédez à une **définition de solution**, par exemple **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Définitions des solutions**.
2. Ouvrez un formulaire de définition de solution.
   Dans cet exemple, vous utilisez un formulaire de définition de CMDB similarité.



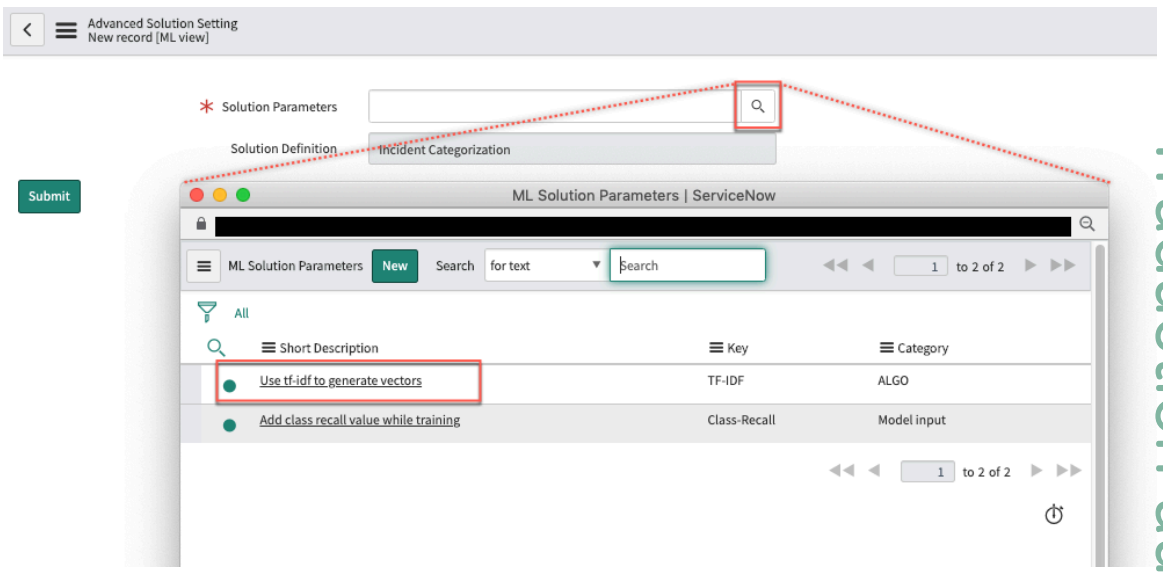
3. Cliquez sur **Nouveau** dans l'onglet Paramètres de solution avancée de la section Liens connexes du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

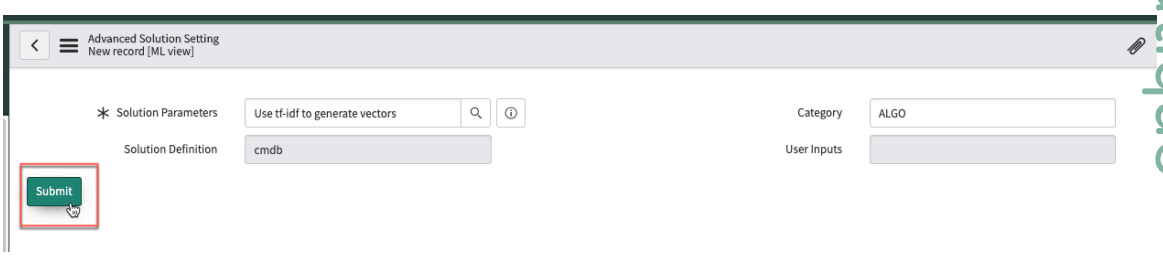


4. Créez un enregistrement de paramètre.
   a. Dans le champ **Paramètres de solution** , cliquez sur l'icône de recherche.
   b. Dans l'écran Paramètres de solution ML, sélectionnez **Utiliser tf-idf pour générer des vecteurs**.



5. Cliquez sur **Envoyer**.

   L'écran d'enregistrement Paramètres de solution avancée s'actualise.

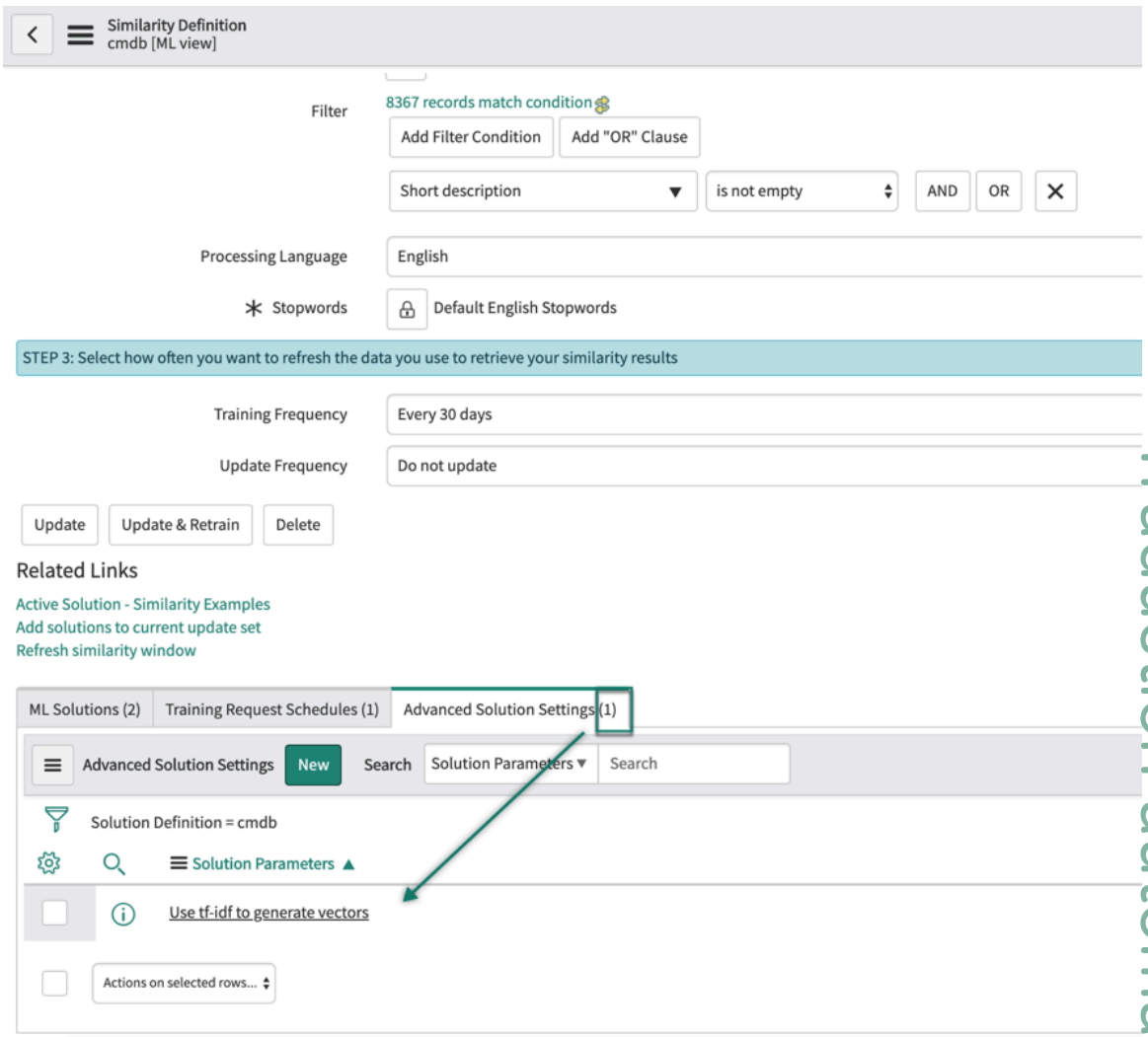


6. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultat: TF-IDF est configuré pour votre solution de similarité. Son paramètre de solution s'affiche sous l'onglet Paramètres de solution avancée de votre formulaire de définition de similarité.



Information associée

- Créer et former une solution de classification
- Créer et former une solution de similarité
- Créer et former une solution de régression
- Créer et former une solution de mise en grappe

Configurer XGBoost pour les solutions de classification ou de régression

Appliquez le codage XGBoost pour optimiser la formation de vos solutions de classification ou de régression.

Avant de commencer

Remarque :
La configuration des paramètres avancés de vos solutions ML est facultative. Si vous choisissez de configurer l'un de ces paramètres, assurez-vous d'être bien informé sur la technologie que vous activez dans la solution et de disposer d'un cas d'utilisation qui bénéficie de ce que la technologie offre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créez une définition de solution de classification ou utilisez une définition existante.
- Créez une définition de solution de régression ou utilisez une définition existante.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

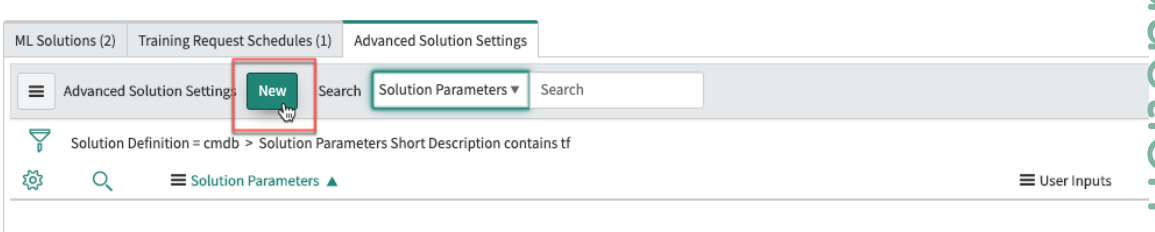
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

XGBoost est un framework optionnel d'amplification de gradient qui utilise plusieurs arbres de décision et prend en charge à la fois le texte vectoriel de paragraphe et le texte basé sur la distance TF-IDF. LogR est l'algorithme de modèle basé sur la distance par défaut.

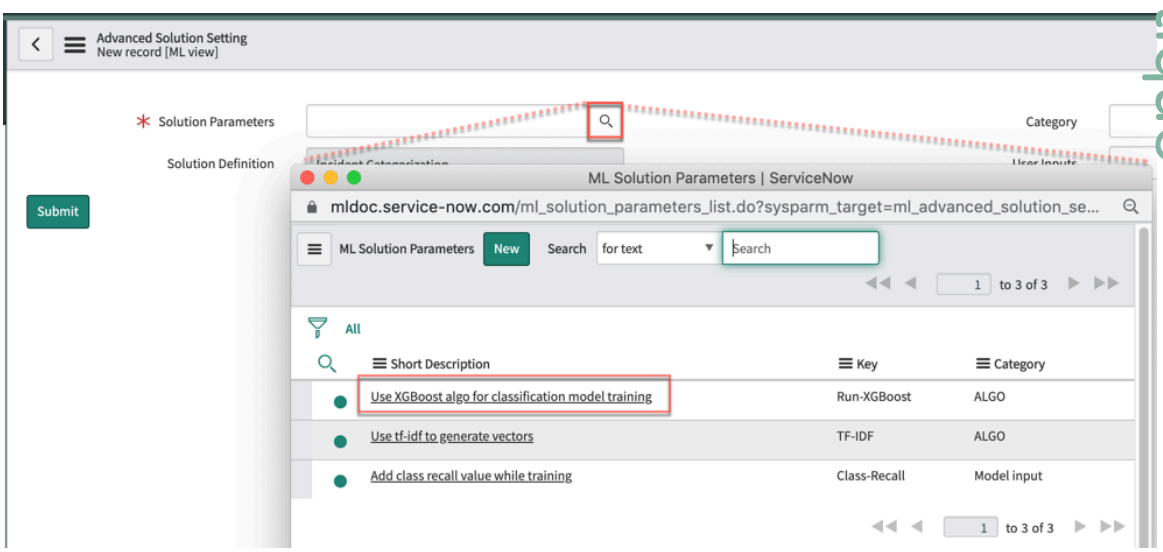
Dans cet exemple, vous appliquez XGBoost à une solution de classification et à une solution de régression.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Définitions des solutions**.
2. Ouvrez un formulaire de définition de solution de classification.
3. Cliquez sur **Nouveau** dans l'onglet Paramètres de solution avancée de la section Liens connexes du formulaire.



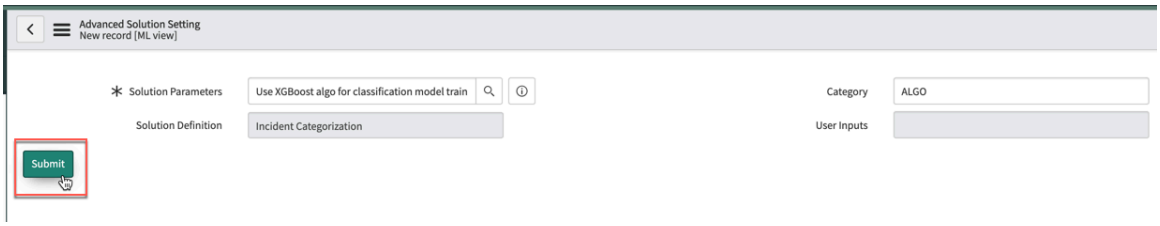
4. Créez un enregistrement de paramètre.
   a. Dans le champ **Paramètres de solution** , cliquez sur l'icône de recherche.
   b. Dans l'écran Paramètres de solution ML, sélectionnez **Utiliser l'algo XGBoost pour l'entraînement du modèle de classification**.



5. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'écran d'enregistrement Paramètres de solution avancée s'actualise.

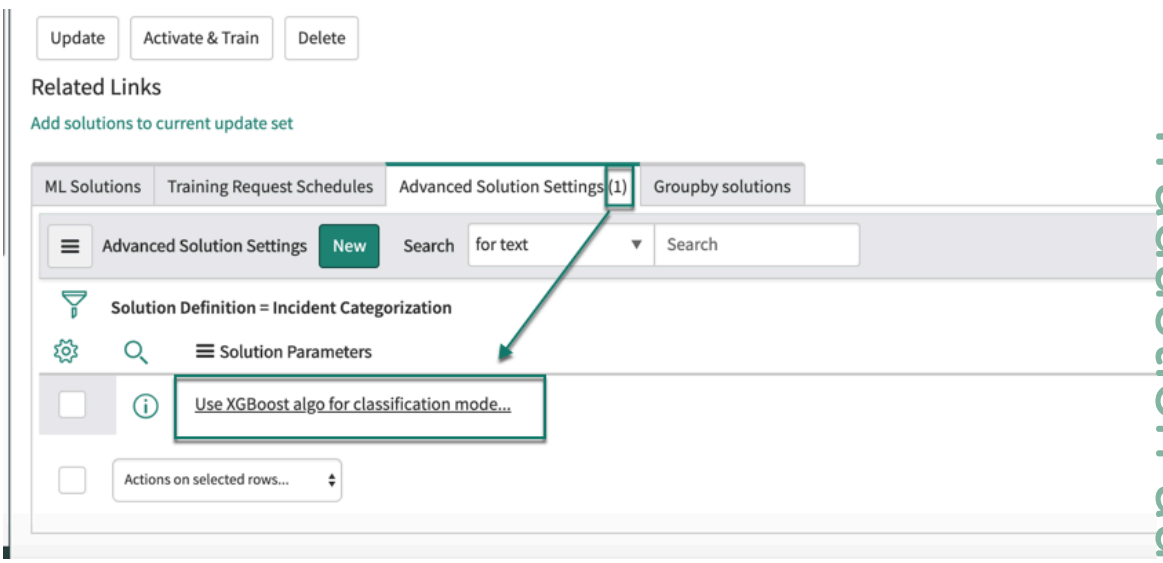
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Cliquez sur **Envoyer**.

   Résultat: XGBoost est configuré pour votre solution de classification. Son paramètre de solution s'affiche sous l'onglet Paramètres de solution avancée de votre formulaire de définition de classification.



Remarque :
Suivez les étapes ci-dessous si vous souhaitez configurer XGBoost sur une solution de régression.

7. Accédez à la **Intelligence prédictive** > **Régression** > **Définitions des solutions**.
8. Dans ce deuxième scénario, vous ouvrez un formulaire de définition de solution de régression.
9. Répétez les étapes 1 à 5 de l'exemple de solution de classification précédent, sauf que cette fois, vous utilisez une solution de régression.
10. Cliquez sur **Envoyer**.

    Résultat:

    XGBoost est configuré pour votre solution de régression. Son paramètre de solution s'affiche dans l'onglet Paramètres de solution avancée de votre formulaire de définition de solution de régression.

Information associée

Créer et former une solution de classification

Créer et former une solution de régression

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer DBSCAN pour une solution de mise en grappe

Envisagez d'appliquer l'algorithme DBSCAN (Density Based Spatial Clustering of Applications with Noise) à votre solution de clustering. DBSCAN est disponible comme alternative à l'algorithme de clustering par défaut, k-means.

Avant de commencer

Remarque :
La configuration des paramètres avancés de vos solutions ML est facultative. Si vous choisissez de configurer l'un de ces paramètres, assurez-vous d'être bien informé sur la technologie que vous activez dans la solution et que votre cas d'utilisation bénéficie de ce que la technologie offre. Pour plus d'informations, reportez-vous à l'article Approfondissement des paramètres avancés de mise en grappe sur ServiceNow Community.

- Créez une définition de solution de mise en grappe ou utilisez une définition existante.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

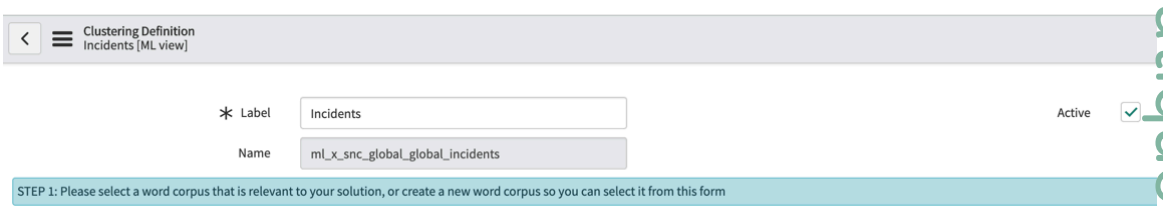
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Intelligence prédictive utilise l'algorithme *k-means* par défaut dans son cadre de travail de mise en grappe. DBSCAN est un autre algorithme de clustering qui est également utilisé dans l'exploration de données et l'apprentissage automatique. Certains utilisateurs préfèrent DBSCAN car il ne vous oblige pas à spécifier le nombre de clusters dans les données avant le clustering. Pour un résumé des avantages et des inconvénients de chaque algorithme, consultez cette conversation et cet article.

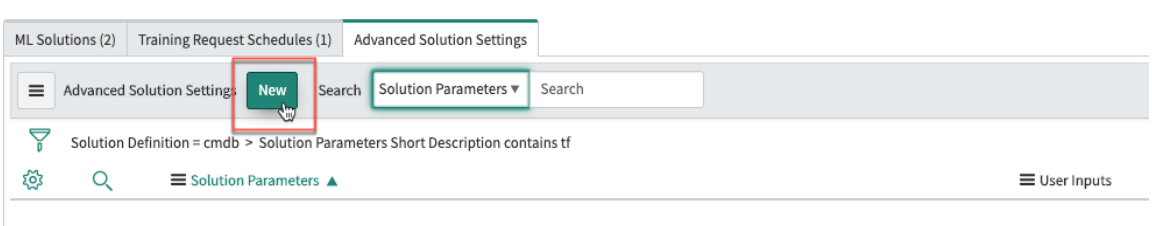
Dans cet exemple, vous appliquez DBSCAN à une solution de clustering.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Mise en grappe** > **Définitions des solutions**.
2. Ouvrez un formulaire de définition de solution de mise en grappe.
   Dans cet exemple, vous utilisez un formulaire de définition de solution de mise en grappe des incidents.



3. Dans l'onglet Paramètres de solution avancée de la section Liens connexes du formulaire, sélectionnez **Paramètres de solution** dans le sélecteur, puis cliquez sur **Nouveau**.



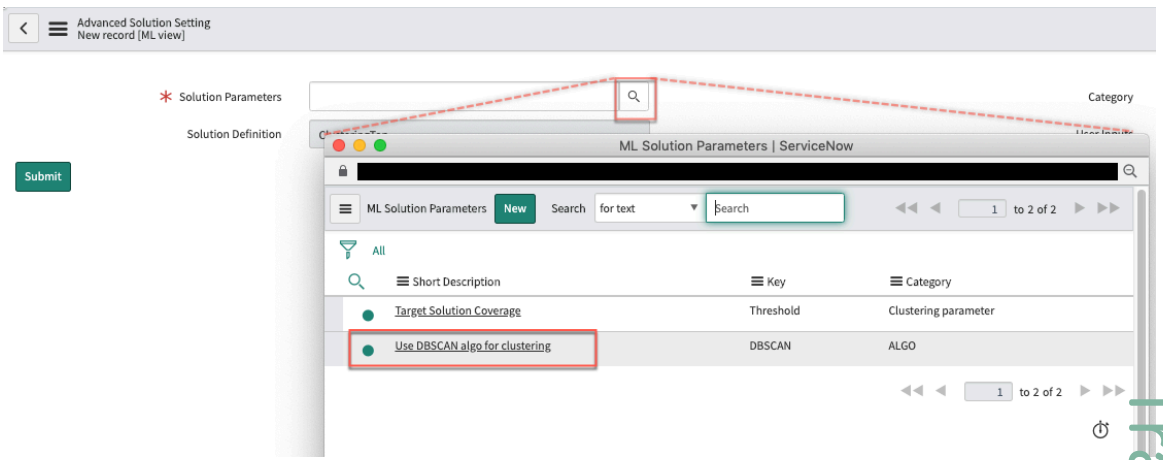
4. Créez un enregistrement de paramètre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le champ **Paramètres de solution** , sélectionnez l'icône de recherche.

b. Dans l'écran Paramètres de solution ML, sélectionnez **Utiliser l'algo DBSCAN pour la mise en grappe**.



5. Sélectionnez **Soumettre**.
L'enregistrement Configuration de solution avancée s'affiche. Le champ **Entrées de l'utilisateur** est grisé car il ne s'applique pas à cet algorithme.

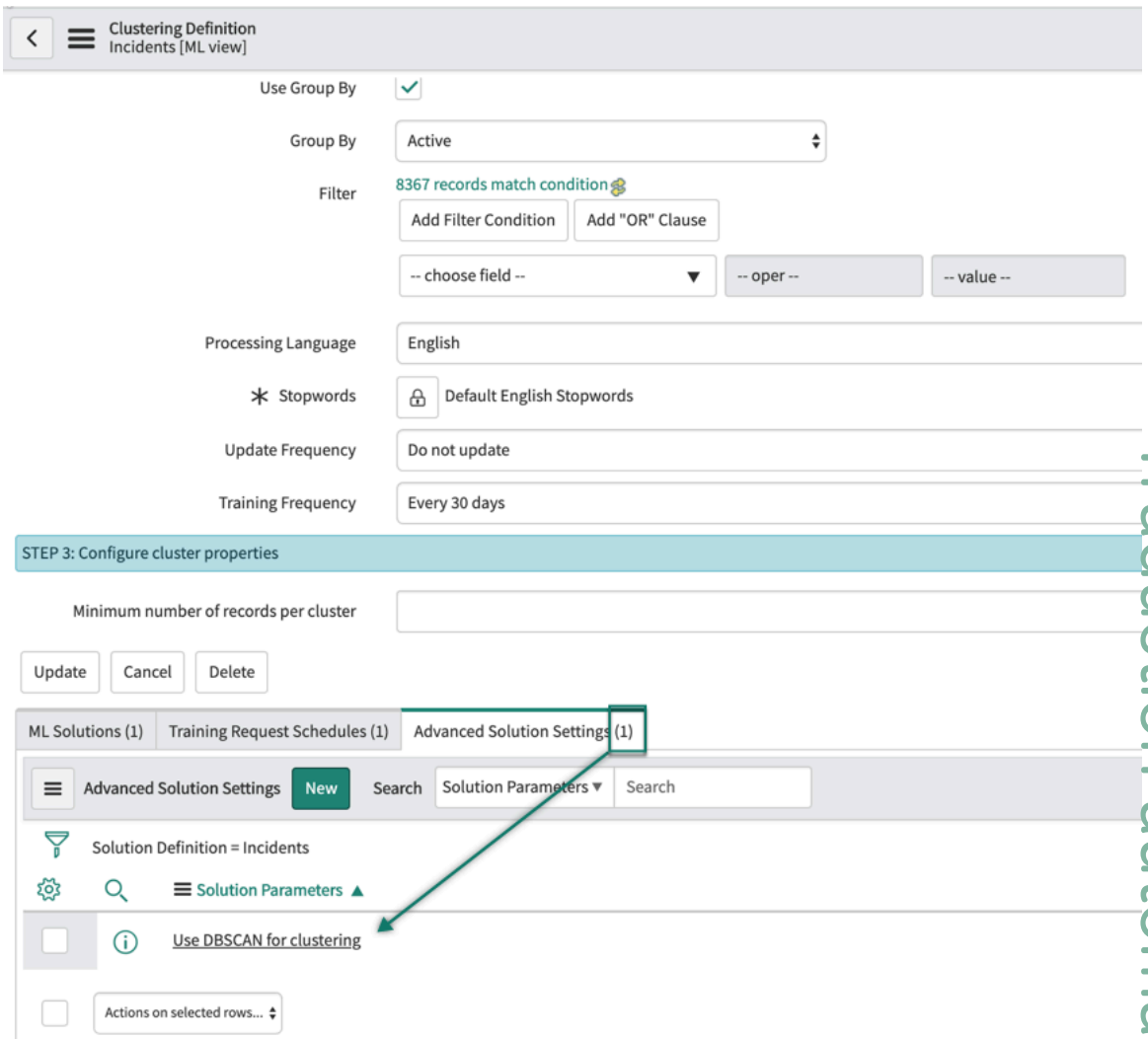


6. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultat: DBSCAN est configuré pour votre solution de clustering. Son paramètre de solution s'affiche sous l'onglet Paramètres de solution avancée de votre formulaire de définition de solution de mise en grappe.



Information associée

Créer et former une solution de mise en grappe

Configurer HDBSCAN pour une solution de mise en grappe

Envisagez d'appliquer l'algorithme HDBSCAN (Hierarchical Density Based Spatial Clustering of Applications with Noise) à votre solution de clustering. HDBSCAN est disponible comme alternative à l'algorithme de clustering par défaut, k-means.

Avant de commencer

Remarque :
La configuration des paramètres avancés de vos solutions ML est facultative. Si vous choisissez de configurer l'un de ces paramètres, assurez-vous d'être bien informé sur la technologie que vous activez dans la solution et que votre cas d'utilisation bénéficie de ce que la technologie offre. Pour plus d'informations, reportez-vous à l'article Approfondissement des paramètres avancés de mise en grappe sur ServiceNow Community.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créez une définition de solution de mise en grappe ou utilisez une définition existante.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

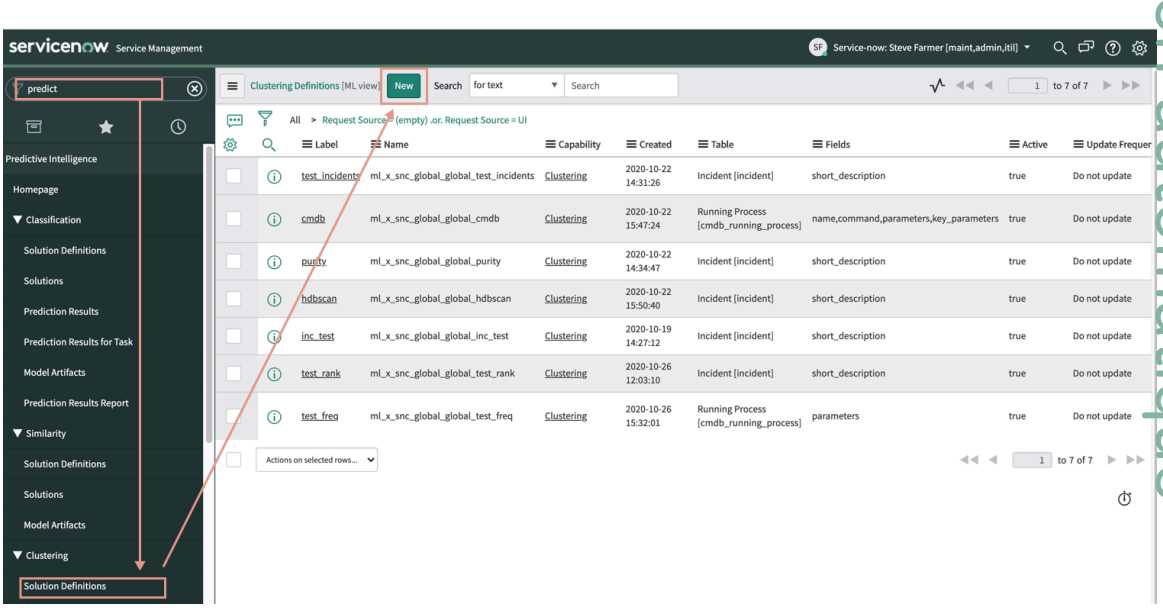
Vous pouvez appliquer l'algorithme HDBSCAN pour aider le système à identifier les échantillons de données qui ne sont affectés à aucune grappe. Par exemple, vous pouvez appliquer HDBSCAN pour prendre en charge la découverte de rubriques.

Intelligence prédictive Implémente l'algorithme *k-moyennes* par défaut dans son cadre de travail de mise en grappe. HDBSCAN est similaire à l'algorithme de clustering DBSCAN, sauf qu'il fonctionne avec des clusters de taille minimale et peut aider à fournir des clusters plus stables et persistants. Pour un résumé du fonctionnement de HDBSCAN, consultez cet article . Pour une comparaison entre DBSCAN et HDBSCAN, consultez cet article et cet article .

Remarque :
Les solutions de mise en grappe formées avec HDBSCAN ne prennent pas en charge les mises à jour de grappes. Les mises à jour de ces solutions échouent et les solutions ne sont pas enregistrées dans le ml_cluster_detail_table. Utilisez les méthodes de formation DBSCAN ou k-means si vous souhaitez activer les mises à jour de grappes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Mise en grappe** > **Définitions des solutions**.

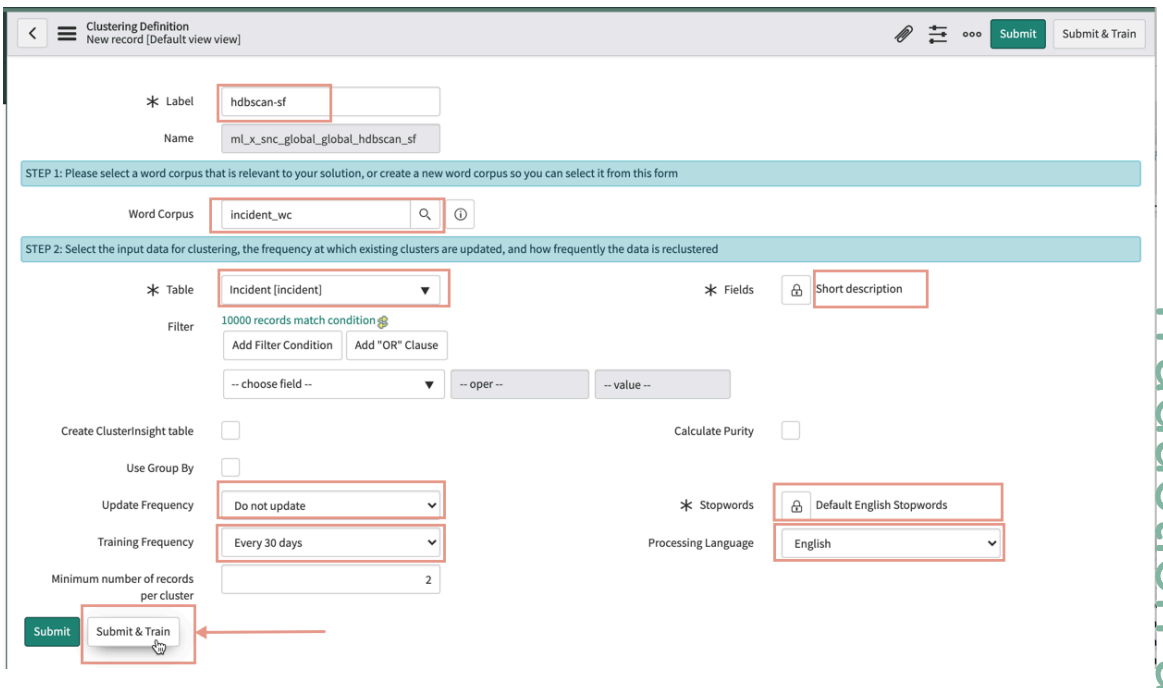


2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Créez un formulaire de définition de solution de mise en grappe ou utilisez un formulaire existant.
   Dans cet exemple, vous créez le formulaire de définition de clustering *hdbscan-sf* comme dans l'image ci-dessous. Configurez les champs comme suit :
   - **Étiquette** : hdbscan-sf
   - **Corpus de mots** : incident_wc, ou tout autre corpus de mots qui contient des données d'enregistrement d'incident (à partir de la Washington DC version, un corpus de mots n'est pas nécessaire, donc ce champ n'apparaît pas).
   - **Table** : Incident [incident]

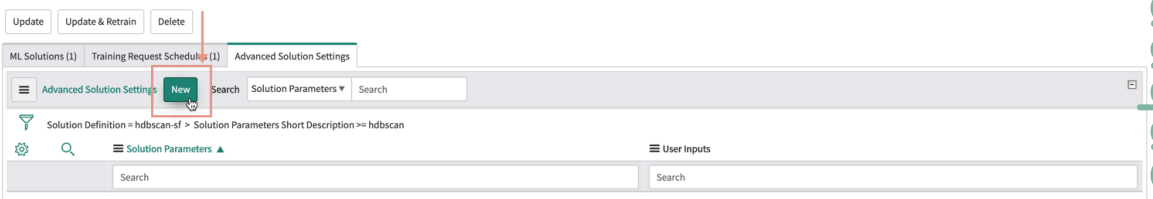
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Champs** : Description brève
- **Fréquence de mise à jour** : Ne pas mettre à jour
- **Mots vides** : mots vides anglais par défaut
- **Fréquence de la formation** : Tous les 30 jours
- **Langue de traitement** : anglais



4. Sélectionnez **Soumettre et former**.
5. Dans l'onglet Paramètres de solution avancée de la section Liens connexes du formulaire formé, sélectionnez **Paramètres de solution** dans le sélecteur, puis sélectionnez **Nouveau**.



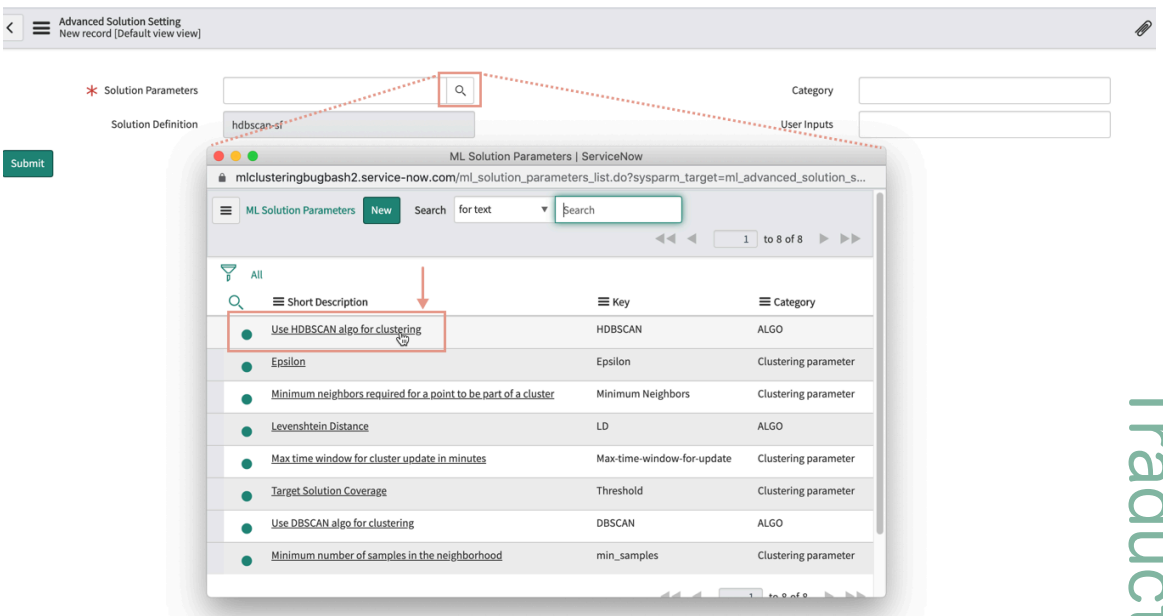
6. Créez un enregistrement de paramètre.

Traduction automatique

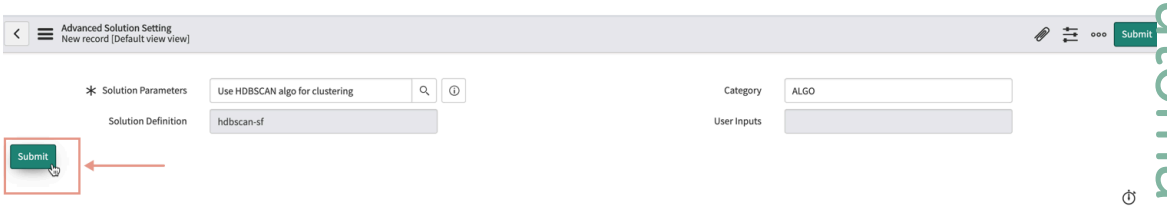
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le champ **Paramètres de solution** , cliquez sur l'icône de recherche.

b. Dans l'écran Paramètres de solution ML, sélectionnez **Utiliser l'algo HDBSCAN pour la mise en grappe**.



7. Sélectionnez **Soumettre**.
L'enregistrement Configuration de solution avancée s'affiche avec l'algorithme HDBSCAN appliqué à l'enregistrement. Le champ **Entrées de l'utilisateur** est grisé car il ne s'applique pas à cet algorithme.

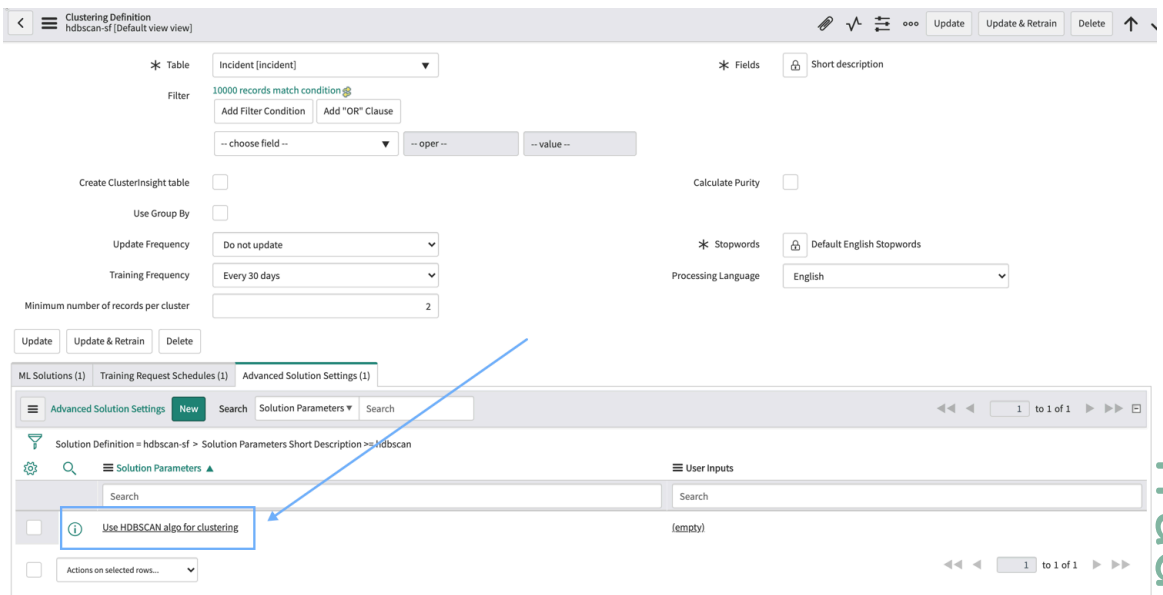


8. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultat : HDBSCAN est configuré pour votre solution de clustering. Son paramètre de solution s'affiche sous l'onglet Paramètres de solution avancée de votre formulaire de définition de solution de mise en grappe.



Information associée

Créer et former une solution de mise en grappe

Configurer l'algorithme du composant de connexion et la méthode de distance de Levenshtein pour une solution de mise en grappe

Appliquez l'encodage de la méthode Configurer le composant de connexion et la méthode Distance de Levenshtein pour optimiser la formation de vos solutions de clustering.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou ml_admin

Remarque :
La configuration des paramètres avancés de vos solutions ML est facultative. Si vous choisissez de configurer l'un de ces paramètres, assurez-vous d'être bien informé sur la technologie que vous activez dans la solution et que votre cas d'utilisation bénéficie de ce que la technologie offre. Pour plus d'informations, reportez-vous à l'article Approfondissement des paramètres avancés de mise en grappe sur ServiceNow Community.

- Créez et formez une définition de solution de mise en grappe ou utilisez une définition existante.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lors de la formation des solutions de mise en grappe, vous disposez des trois options suivantes.

- Utilisez l'algorithme k-moyennes par défaut.
- Utilisez le paramètre de solution DBSCAN facultatif avec la méthode de distance euclidienne comme mesure.

Traduction automatique

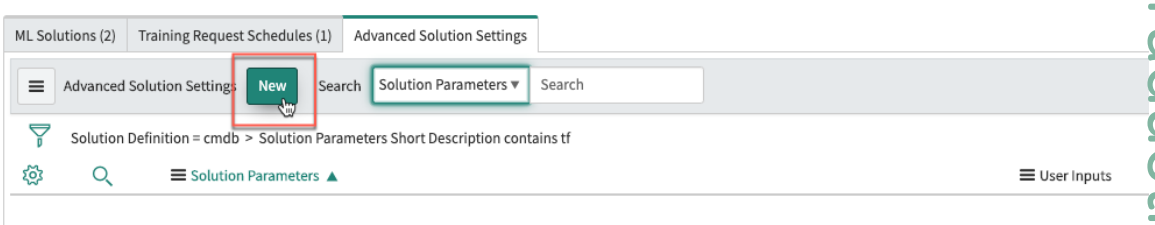
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Utilisez les paramètres de solution facultatifs DBSCAN, Minimum Neighbors, et Levenshtein Distance. Connect Component est activé par DBSCAN et Minimum Neighbors, et prend en charge à la fois le texte vectoriel de paragraphe et le texte basé sur la distance de Levenshtein. Si vous entraînez votre solution à l'aide de la méthode Levenshtein Distance, vous n'avez pas besoin d'utiliser un corpus de mots dans votre solution de clustering.

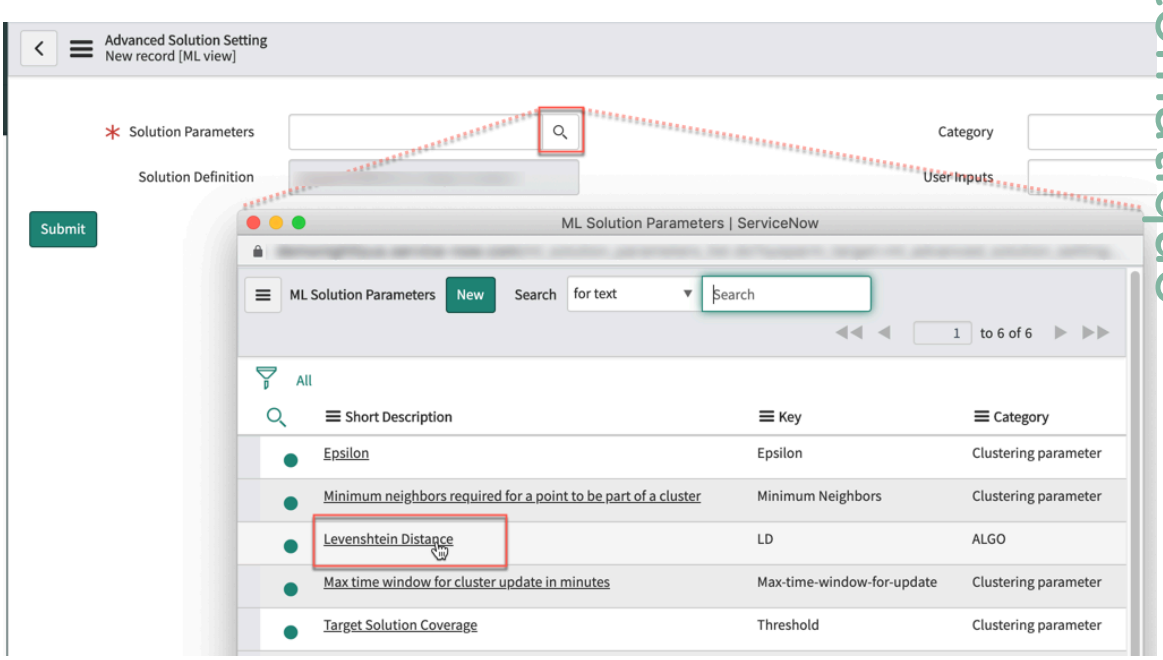
Dans cet exemple de scénario, vous formez votre définition de solution à l'aide de la troisième option référencée ci-dessus.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Mise en grappe** > **Définitions des solutions**.
2. Ouvrez un formulaire de définition de solution de mise en grappe formée.
3. Dans l'onglet Paramètres de solution avancée de la section Liens connexes du formulaire, sélectionnez **Nouveau**.



4. Créez un enregistrement de paramètre.
   a. Dans le champ **Paramètres de solution** , sélectionnez l'icône de recherche.
   b. Dans l'écran Paramètres de solution ML, sélectionnez **Distance de Levenshtein**.

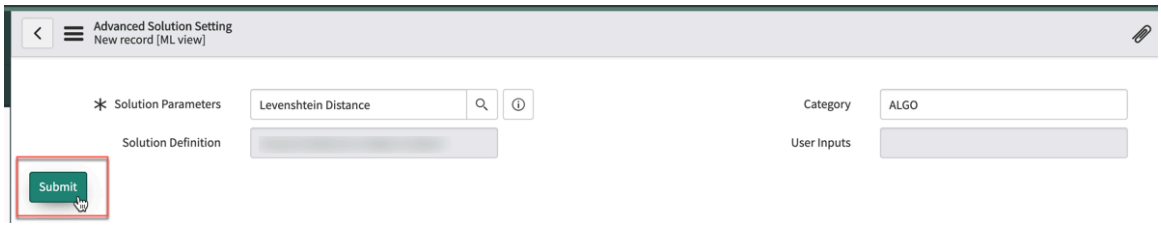


5. Sélectionnez **Soumettre**.

   L'écran d'enregistrement Paramètres de solution avancée s'actualise.

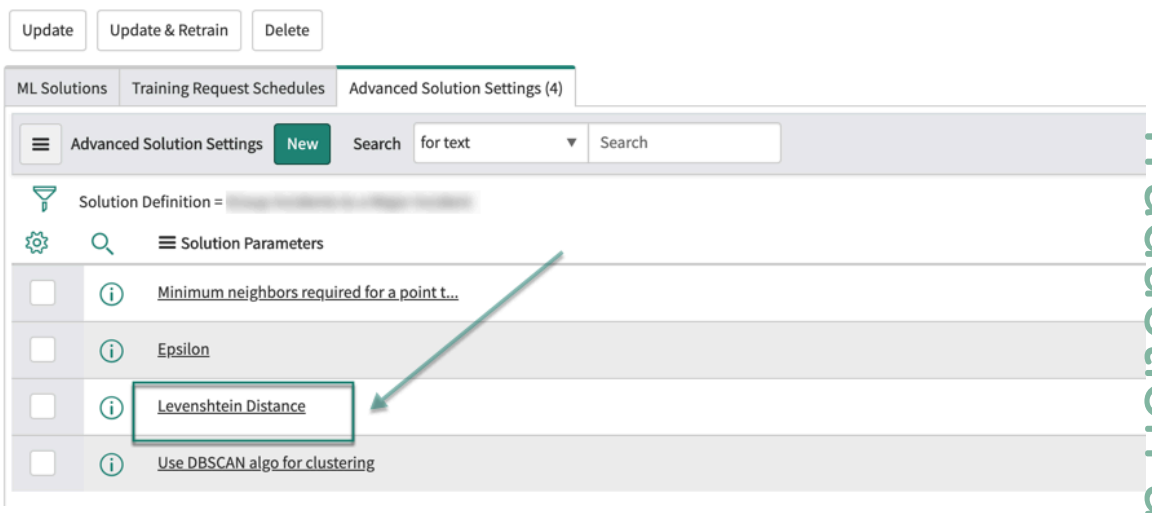
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

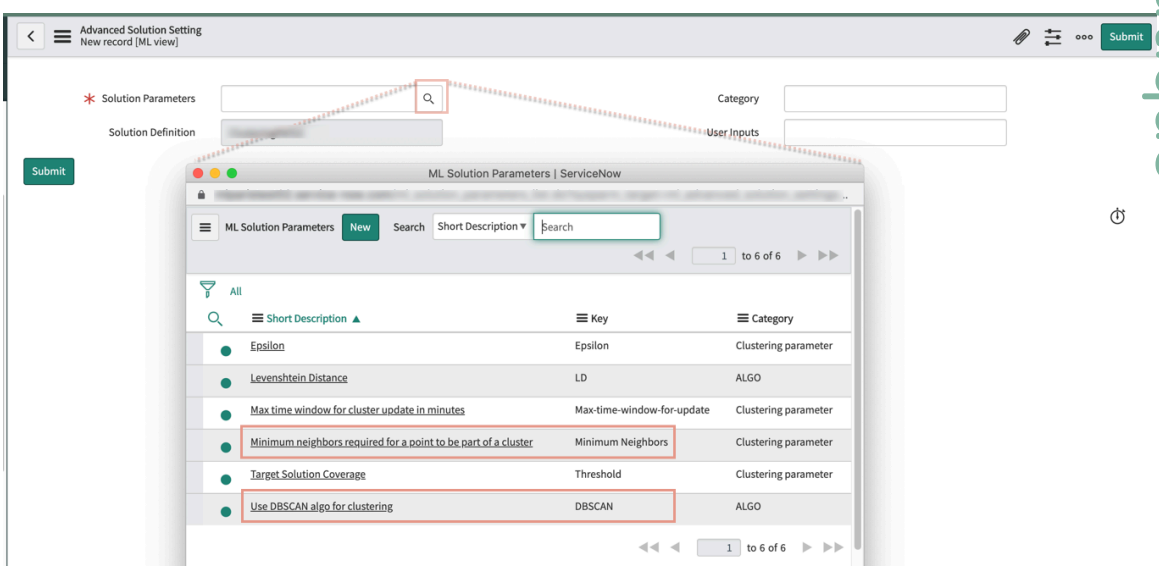


6. Sélectionnez **Soumettre**.

   Résultat: Levenshtein Distance est configuré pour votre solution de clustering. Son paramètre de solution s'affiche dans l'onglet Paramètres de solution avancée de votre formulaire de définition de mise en grappe.



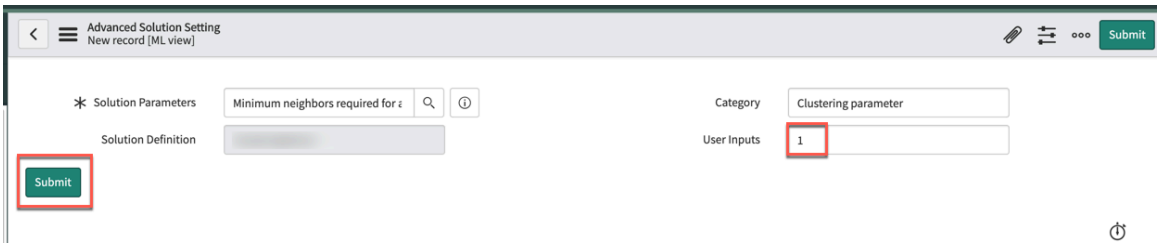
7. Répétez les étapes 1 à 6 de l'exemple de distance de Levenshtein précédent, sauf que cette fois, vous créez les paramètres **de solution Minimum Neighbors** et **DBSCAN** , qui activent ensemble la fonctionnalité Connect Component.



   Lorsque vous sélectionnez, configurez et soumettez le paramètre de solution **Voisins minimum,** veillez à définir le champ **Entrées de l'utilisateur** sur la valeur 1. seuls certains paramètres ont un champ Entrées de l'utilisateur.

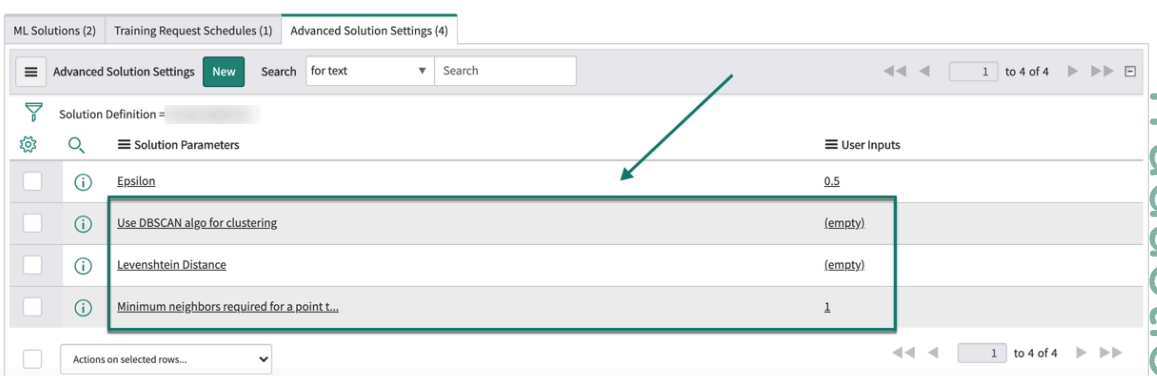
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Résultat:

Le composant Connect est configuré pour votre solution de mise en grappe. Ses deux paramètres de solution apparaissent dans l'onglet Paramètres de solution avancée de votre formulaire de définition de clustering, aux côtés du paramètre Distance de Levenshtein que vous avez configuré aux étapes 1 à 6 de cette procédure.



Information associée

Créer et former une solution de mise en grappe

Paramètres de configuration pour la configuration du modèle dans la classification

Personnalisez le comportement d'entraînement de votre solution de classification en transmettant un dictionnaire de paramètres au format JSON.

Avant de commencer

Rôle requis : ml_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez affiner les performances des modèles en transmettant un dictionnaire de paramètres pour ajuster le comportement d'entraînement.

Comprendre les hyperparamètres d'apprentissage machine pertinents pour l'objectif de votre modèle. Cette option est avancée et doit être modifiée avec précaution.

Vous pouvez ajouter ces paramètres dans le formulaire de définition de solution en procédant comme suit.

Vous pouvez également utiliser un script pour ajouter ces paramètres. Pour le format à utiliser lors de l'écriture de scripts, reportez-vous à la section **Que faire ensuite** de cette page.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Intelligence prédictive* > **Classification** > **Définitions des solutions**.
2. Ouvrez une solution de classification existante ou créez-en une nouvelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

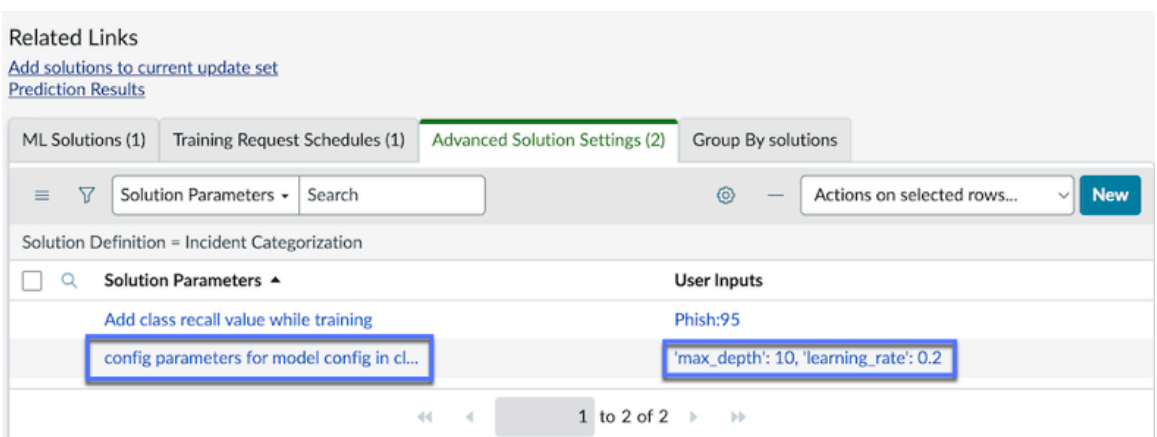
3. Sélectionnez l'onglet **Paramètres de solution avancée** dans la section **Liens connexes** du formulaire.
4. Sélectionnez **Nouveau** pour ouvrir le formulaire Paramètres **de solution avancée** (ml_advanced_solution_settings).
5. Dans le champ **Paramètres de solution** , recherchez `Paramètres de configuration pour la configuration du modèle dans la classification`.
6. Dans le champ **Entrées de l'utilisateur** , saisissez les paires clé-valeur suivantes, après avoir modifié les valeurs selon vos besoins.

Remarque :
Lorsque vous collez les paramètres dans le formulaire de définition de solution, n'incluez pas l'étiquette englobante, les accolades ou les parenthèses de JSON. Saisissez les paires clé-valeur au format indiqué ici, après avoir modifié les valeurs en fonction de vos besoins.

```
'max_depth': 10,'learning_rate': 0.1,'objective': 'multi:softprob','num_class': 11,'random_state': 10,'eval_metric': 'mlogloss','booster': 'gbtree','n_estimators': 150,'verbosity': 1,'use_label_encoder': false,'tree_method': 'hist','num_parallel_tree': 1,'gamma': 0.25,'subsample': 0.8,'max_delta_step': 5,'reg_alpha': 0,'reg_lambda': 1,'colsample_bytree': 0.8,'colsample_bylevel': 1,'colsample_bynode': 1,'min_child_weight': 1.25,'n_jobs': 11,'validate_parameters': true
```

7. Sélectionnez **Soumettre** pour mettre à jour la définition de la solution.

Résultats
Le paramètre s'affiche sous la forme d'une ligne dans l'onglet **Paramètres de solution avancée** du formulaire de votre solution.



Que faire ensuite
Reformez votre solution.

Vous pouvez également transmettre ce dictionnaire avec un script. Assurez-vous d'utiliser l'étiquette englobante, les accolades et les parenthèses lors de l'écriture de scripts.

Exemple de script :

```
config.setModelParams({
                'max_depth': 10,
                'learning_rate': 0.1,
                'objective': 'multi:softprob',
                'num_class': 11,
                'random_state': 10,
                'eval_metric': 'mlogloss',
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
            'booster': 'gbtree',
            'n_estimators': 150,
            'verbosity': 1,
            'use_label_encoder': false,
            'tree_method': 'hist',
            'num_parallel_tree': 1,
            'gamma': 0.25,
            'subsample': 0.8,
            'max_delta_step': 5,
            'reg_alpha': 0,
            'reg_lambda': 1,
            'colsample_bytree': 0.8,
            'colsample_bylevel': 1,
            'colsample_bynode': 1,
            'min_child_weight': 1.25,
            'n_jobs': 11,
            'validate_parameters': true
            });
```

Exemple JSON :

```
        {
          "classification_model_params": {
            'max_depth': 10,
            'learning_rate': 0.1,
            'objective': 'multi:softprob',
            'num_class': 11,
            'random_state': 10,
            'eval_metric': 'mlogloss',
            'booster': 'gbtree',
            'n_estimators': 150,
            'verbosity': 1,
            'use_label_encoder': false,
            'tree_method': 'hist',
            'num_parallel_tree': 1,
            'gamma': 0.25,
            'subsample': 0.8,
            'max_delta_step': 5,
            'reg_alpha': 0,
            'reg_lambda': 1,
            'colsample_bytree': 0.8,
            'colsample_bylevel': 1,
            'colsample_bynode': 1,
            'min_child_weight': 1.25,
            'n_jobs': 11,
            'validate_parameters': true
            }
          }
```

Information associée

Utilisation des API d’apprentissage machine

Créer et former une solution de classification

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser l'algo LightGBM pour la formation de modèle de classification

Activez l'algorithme LightGBM (Light Gradient-Boosting Machine) en tant qu'option avancée pour l'entraînement des modèles de classification.

Avant de commencer

Rôle requis : ml_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'algorithme LightGBM offre des performances et une efficacité pour les ensembles de données volumineux. Pour en savoir plus sur cet algorithme, reportez-vous à la section https://lightgbm.readthedocs.io .

Pour ajouter cette option au formulaire de définition de solution, procédez comme suit. Vous pouvez également utiliser un script pour ajouter cet algorithme.

Pour ajouter cette option à l'aide d'un script :

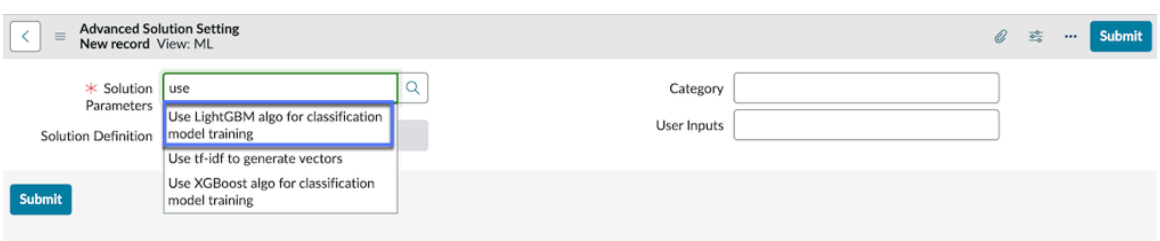
```
var config = new MLPredictorConfig('ml_solution_ID');
             config.useLightGBM();
             config.updateConfig();
```

Au format JSON :

```
{
   "use_lightgbm": true
   }
```

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Intelligence prédictive* > **Classification** > **Définitions des solutions**.
2. Ouvrez une solution de classification existante ou créez-en une nouvelle.
3. Sélectionnez l'onglet **Paramètres de solution avancée** dans la section **Liens connexes** du formulaire.
4. Sélectionnez **Nouveau** pour ouvrir le formulaire Paramètres **de solution avancée** (ml_advanced_solution_settings).
5. Dans le champ **Paramètres de solution** , recherchez l'algo Utiliser LightGBM pour la formation au modèle de classification.
6. Laissez le champ **Entrées de l'utilisateur** vide, puis sélectionnez **Soumettre**.



Résultats

Le paramètre s'affiche sous la forme d'une ligne dans l'onglet **Paramètres de solution avancée** du formulaire de votre solution.

Que faire ensuite

Reformez votre solution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Utilisation des API d'apprentissage machine

Créer et former une solution de classification

Nombre minimum d'enregistrements nécessaires pour que l'étiquette l'inclue

Définissez un seuil pour le nombre minimal d'enregistrements qu'une étiquette doit avoir dans votre jeu de données pour être incluse dans la formation du modèle.

Avant de commencer

Vérifiez que votre jeu de données inclut des valeurs d'étiquette adaptées à la classification.

Rôle requis : ml_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette option avancée permet d'éliminer les étiquettes qui apparaissent rarement. La définition de ce seuil minimal peut réduire le surajustement et les prédictions peu fiables.

Pour configurer, vous fournissez un nombre pour un nombre minimal d'enregistrements. Toute valeur de classe avec moins d'enregistrements que le minimum est supprimée de l'ensemble de formation. Les valeurs de classe qui sont abandonnées avant la formation ne peuvent pas apparaître dans les prédictions.

Pour ajouter cette option à l'aide d'un script :

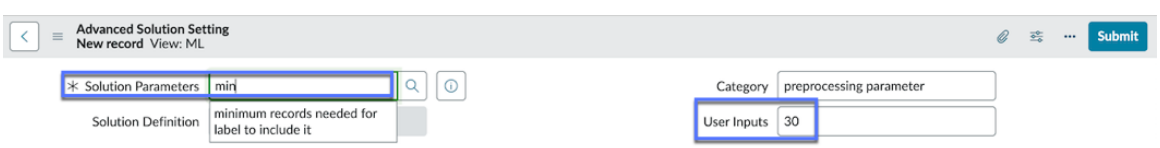
```
config.setMinLabelCount(50);
```

Au format JSON :

```
{
  "min_label_count": 50
  }
```

Procédure

1. Pour ajouter cette option dans le formulaire de définition de solution, accédez à **Tous** > *Intelligence prédictive* > **Classification** > **Définitions des solutions**.
2. Ouvrez une solution de classification existante ou créez-en une nouvelle.
3. Sélectionnez l'onglet **Paramètres de solution avancée** dans la section **Liens connexes** du formulaire.
4. Sélectionnez **Nouveau** pour ouvrir le formulaire Paramètres **de solution avancée** (ml_advanced_solution_settings).
5. Dans le champ **Paramètres de solution** , recherchez le minimum d'enregistrements nécessaires pour que l'étiquette l'inclue.
6. Dans le champ **Entrées de l'utilisateur** , saisissez le nombre d'enregistrements souhaité comme minimum, puis sélectionnez **Soumettre**.



Résultats

Le paramètre s'affiche sous la forme d'une ligne dans l'onglet **Paramètres de solution avancée** du formulaire de votre solution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite
Reformez votre solution.

Information associée

Utilisation des API d'apprentissage machine

Créer et former une solution de classification

Configurer les étiquettes Inclure uniquement les N premiers

Limitez votre modèle de classification pour n'utiliser que les classes les plus courantes lors de la formation. Vous pouvez spécifier le nombre de classes à utiliser.

Avant de commencer
Rôle requis : ml_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Restreindre le modèle à un nombre fixe d'étiquettes les plus fréquentes améliore la concentration et les performances, en particulier avec des ensembles de données volumineux.

Vous pouvez ajouter cette option dans le formulaire de définition de solution en procédant comme suit. Vous pouvez également utiliser un script pour ajouter cette option.

Pour ajouter cette option à l'aide d'un script :

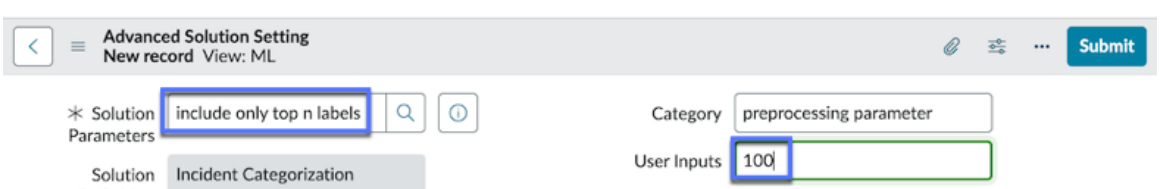
```
config.setTopNLabels(100);
```

Au format JSON :

```
{
  "include_top_n_labels": 100
  }
```

Procédure

1. Pour ajouter cette option dans le formulaire de définition de solution, accédez à **Tous** > *Intelligence prédictive* > **Classification** > **Définitions des solutions**.
2. Ouvrez une solution de classification existante ou créez-en une nouvelle.
3. Sélectionnez l'onglet **Paramètres de solution avancée** dans la section **Liens connexes** du formulaire.
4. Sélectionnez **Nouveau** pour ouvrir le formulaire Paramètres **de solution avancée** (ml_advanced_solution_settings).
5. Dans le champ **Paramètres de solution** , recherchez `Inclure uniquement les n premières étiquettes`.
6. Dans le champ **Entrées de l'utilisateur** , saisissez le nombre de classes que vous souhaitez comme limite, puis sélectionnez **Soumettre**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Le paramètre s'affiche sous la forme d'une ligne dans l'onglet **Paramètres de solution avancée** du formulaire de votre solution.

Que faire ensuite
Reformez votre solution.

Information associée

Utilisation des API d'apprentissage machine

Créer et former une solution de classification

Supprimer l'étiquette des autres

Réduisez le bruit dans votre modèle de classification et améliorez la précision prédictive en supprimant les enregistrements avec l'étiquette « autres » des données de formation. Il s'agit d'enregistrements dont la fréquence de distribution est inférieure à un pour cent.

Avant de commencer
Rôle requis : ml_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque cette option est définie sur vrai, les enregistrements dont moins de 1 % de la distribution totale des données sont exclus de la formation. Ces enregistrements sont étiquetés « autres » dans l'interface. Le seuil de 1 % ne peut pas être modifié.

Vous pouvez ajouter cette option dans le formulaire de définition de solution en procédant comme suit. Vous pouvez également utiliser un script pour ajouter cette option.

Pour ajouter cette option à l'aide d'un script :

```
config.removeOthersLabel(true);
```

Au format JSON :

```
{
   "remove_others_label": true
   }
```

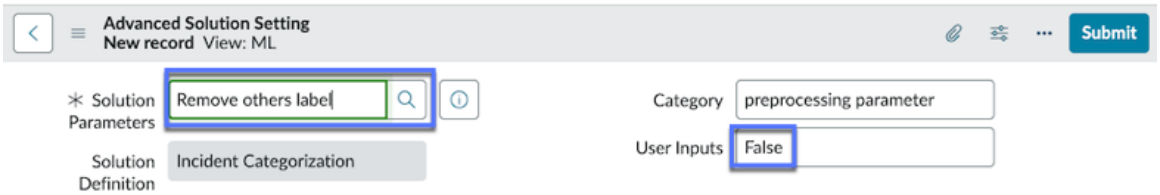
Procédure

1. Pour ajouter cette option dans le formulaire de définition de solution, accédez à **Tous** > *Intelligence prédictive* > **Classification** > **Définitions des solutions**.
2. Ouvrez une solution de classification existante ou créez-en une nouvelle.
3. Sélectionnez l'onglet **Paramètres de solution avancée** dans la section **Liens connexes** du formulaire.
4. Sélectionnez **Nouveau** pour ouvrir le formulaire Paramètres **de solution avancée** (ml_advanced_solution_settings).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans le champ **Paramètres de solution** , recherchez l'étiquette Supprimer les autres, puis sélectionnez **Soumettre** pour enregistrer votre mise à jour.



Résultats

Le paramètre s'affiche sous la forme d'une ligne dans l'onglet **Paramètres de solution avancée** du formulaire de votre solution.

Que faire ensuite

Reformez votre solution.

Information associée

Utilisation des API d'apprentissage machine

Créer et former une solution de classification

Création et formation de solutions

Utilisez l'un des cadres de travail Intelligence prédictive (PI) pour créer et former des solutions d'apprentissage machine. Chaque cadre de travail fournit un type de solution différent pour former le système à prédire, recommander et organiser les résultats des données.

Types de solutions

Les trois cadres PI fournissent différentes solutions qui peuvent être invoquées par n'importe quelle application via une API de prédiction pour effectuer une prédiction. Créez et formez vos propres solutions à l'aide de vos données précédentes. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Page d'accueil** pour afficher et créer des solutions.

Sélectionnez le meilleur cadre de travail pour votre prédiction souhaitée :

- Solutions de classification :

  Définit les valeurs de champ lors de la création d'enregistrements afin de classer et d'acheminer automatiquement le travail en fonction des enregistrements passés. Consultez Créer et former une solution de classification.

- Solutions de similarité :

  Identifie les similitudes entre les nouveaux enregistrements et les enregistrements existants pour recommander des résolutions. Consultez Créer et former une solution de similarité.

- Solutions de clustering :

  Regroupe des enregistrements similaires dans des grappes pour identifier des modèles et des incidents majeurs. Consultez Créer et former une solution de mise en grappe.

- Solutions de régression :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Avec cette version, la Yokohama prise en charge de la création de nouvelles solutions de régression a été supprimée. Vous pouvez toujours modifier et former des solutions de régression existantes, mais vous ne pourrez pas en créer de nouvelles.

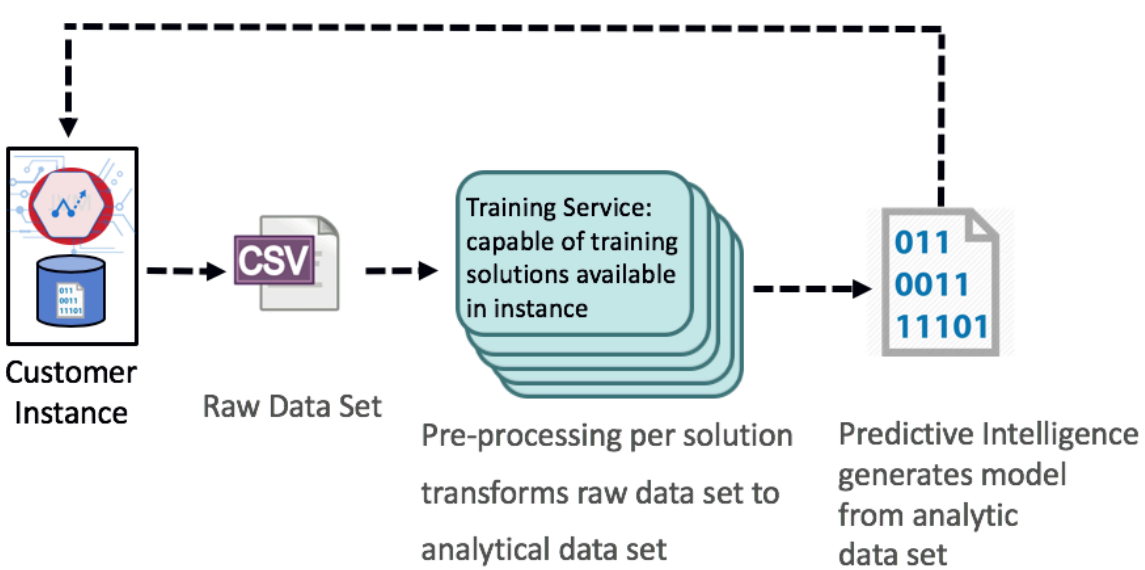
Utilise les données historiques pour prédire les sorties numériques, telles que l'estimation du temps nécessaire pour résoudre un incident ou un ticket. Consultez Créer et former une solution de régression.

Sélection d'enregistrements de données pour la formation de votre solution

La qualité d'une solution dépend des données d'enregistrement que vous utilisez pour la former. En général, un bon jeu de données d'entraînement présente ces caractéristiques.

- Les champs d'entrée de définition de solution sont disponibles pour les utilisateurs lors de la création d'enregistrements. Pour effectuer des prédictions lors de la création d'un enregistrement, la solution doit comporter les valeurs de champ d'entrée lors de la création de l'enregistrement.
- Le champ de sortie de définition de solution est un champ de choix. Pour effectuer des prédictions plus précises, limitez le champ de sortie à un ensemble fini de valeurs possibles.
- Les enregistrements de formation contiennent uniquement des valeurs correctes pour le champ de sortie. Pour effectuer des prédictions plus précises, filtrez tous les enregistrements dont les valeurs de champ de sortie ne sont pas fiables. Par exemple, si les incidents récemment fermés sont sujets à revue et à changement pendant un mois, filtrez tous les incidents récemment fermés.
- Les enregistrements de formation contiennent plusieurs exemples de chaque valeur de champ de sortie que vous souhaitez que la solution prédise. Pour fournir une plus grande couverture des enregistrements, incluez plusieurs exemples de chaque valeur de champ de sortie.
- Les enregistrements de formation incluent des variations courantes de champs d'entrée. Pour fournir une plus grande couverture d'enregistrement, incluez plusieurs exemples de valeurs de champ d'entrée.

Exportation de votre solution pour la formation



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour former une solution, vous exportez sa définition de solution et les enregistrements associés vers un serveur de formation centralisé au sein du même centre de données. Une fois la formation terminée, le serveur de formation exporte à nouveau la solution vers votre instance et supprime toutes vos données de formation du serveur. Comme chaque centre de données dispose de son propre serveur de formation dédié et que les données ne quittent pas le centre de données, ce service est également disponible pour les clients qui ont des exigences de souveraineté des données.

Les prédictions se produisent sur un serveur de prédiction centralisé au sein du même centre de données que l'instance. Les artefacts du modèle formé sont envoyés du serveur d'instance au serveur de prédiction lorsque la prédiction est invoquée pour la première fois. Ensuite, les artefacts du modèle formé sont mis en cache sur le serveur de prédiction pour des prédictions ultérieures.

Remarque :
Toutes les communications entre l'instance et le service de formation s'effectuent à l'intérieur du même pare-feu de centre de données. Malgré cela, toutes les communications se font via HTTPS.

Dépannage de la formation à la solution

Pour résoudre les problèmes courants liés à l'entraînement, consultez l'article Problèmes courants liés à l'intelligence prédictive [KB781893] dans le .Now Support Base de connaissances

Créer et former une solution de classification

Spécifiez les enregistrements utilisés pour former une solution de classification, les champs qui déclenchent une prédiction et la fréquence à laquelle vous souhaitez reformer votre solution.

Avant de commencer

- Créer une liste de mots vides personnalisée si nécessaire.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

Important :
Dans la Yokohama version, les modèles des cadres de travail de classification, de mise en grappe et de similarité utilisent des solutions de workflow. Ceux-ci sont préformés, de sorte qu'aucun corpus de mots n'est nécessaire pour vos nouvelles solutions. Lorsque vos solutions existantes avec un corpus de mots sont reformées après la mise à niveau, elles deviennent des solutions de workflow et le champ Corpus de mots est supprimé du formulaire.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La qualité d'un modèle prédictif dépend des données que vous utilisez pour le former. Pour sélectionner les enregistrements appropriés pour la formation, examinez le dictionnaire de la base de données de la table ainsi que la qualité actuelle des valeurs d'enregistrement que vous souhaitez utiliser.

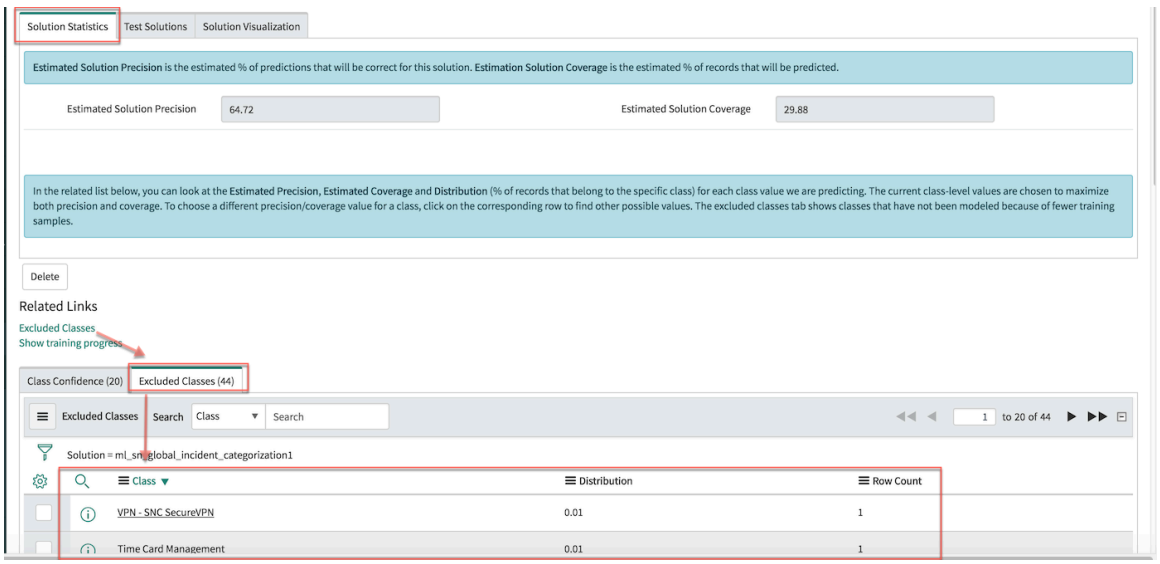
Pour plus d'informations sur l'utilisation de données d'entraînement chiffrées, reportez-vous à la section Chiffrement des données dans Intelligence prédictive.

Pour en savoir plus sur le nombre minimal et maximal d'enregistrements que vous pouvez utiliser pour la formation, reportez-vous à la section Propriétés du Intelligence prédictive.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les classes qui ont moins de 30 enregistrements dans votre ensemble de données de formation sont exclues de la formation à la solution. Une fois votre solution formée et complète, toutes les classes exclues sont répertoriées dans la section Statistiques de la solution de votre formulaire de solution ML.



Vous devez créer une définition de solution distincte pour chaque modèle prédictif que vous souhaitez prendre en charge. La procédure suivante explique comment créer une nouvelle solution de classification, mais vous pouvez également copier une définition de solution existante et sa configuration dans un nouvel enregistrement en sélectionnant **Copier la définition** de la solution dans le menu contextuel. Modifiez les valeurs de champ sur le nouvel enregistrement si nécessaire.

À partir de la Yokohama version, vous pouvez également créer une solution de classification du workflow à l'aide d'un script si vous souhaitez inclure une analyse des principales caractéristiques influençant les prédictions du modèle. Pour en savoir plus, voir Explicabilité du modèle.

Procédure

1. Assurez-vous d'être dans le périmètre de l'application que vous souhaitez pour votre définition de solution, puis accédez à **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Définitions des solutions**.
2. Dans la liste Définitions de classification, sélectionnez **Nouveau**.
3. Sur le formulaire de définition de classification vide, configurez les champs en suivant les instructions suivantes.

Champ	Valeur
Étiquette	Saisissez un nom unique pour l'enregistrement de solution.
Nom	Le système génère la valeur de ce champ en lecture seule en fonction de la valeur Étiquette que vous avez entrée.
Corpus de mots	Sélectionnez un corpus de mots pertinent pour votre solution. Pour plus d'informations, consultez Créer un corpus de mots.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
	Remarque : Word Corpus n'est pas un champ obligatoire pour les clients qui implémentent Intelligence prédictive pour la première fois à partir de Utah. Un modèle préformé est utilisé à la place. Le champ Corpus de mots est supprimé pour les modèles préformés.
Table	Sélectionnez la table contenant les enregistrements cibles que vous souhaitez que le système prédise.
Champ de sortie	Sélectionnez le champ dont vous souhaitez définir la valeur du modèle prédictif. En général, un bon champ de sortie présente ces caractéristiques. ◦ Il s'agit d'un champ de choix ou d'un champ de chaîne avec un ensemble fini de valeurs possibles. ◦ Il a un lien de causalité avec les champs d'entrée. Par exemple, dans la définition de solution **Catégorisation des incidents** par défaut, le champ de sortie est défini sur **Catégorie**.
Champs	Sélectionnez les champs d'entrée que la solution doit utiliser pour générer une prédiction. Les champs d'entrée sont des champs dans un enregistrement qui peuvent contenir les informations de classification dont votre solution de prédiction a besoin pour réussir. Par exemple, si vous prédisez la classe correcte pour trier un enregistrement d'incident, la prédiction doit rassembler les enregistrements contenant du texte qui fait référence à la classe. La plupart des enregistrements ont du texte contextuel dans leur champ **Brève description** , c'est donc un excellent champ d'entrée à utiliser en général. Vous pouvez également utiliser des **notes de résolution** comme champ d'entrée, car il peut également faire référence à la classe d'incident dans les notes détaillées de l'incident. En général, les bons champs d'entrée présentent ces caractéristiques. ◦ Les champs sont disponibles aux utilisateurs lorsqu'ils créent des enregistrements. ◦ Le type de données de champ peut être chaîne, référence, choix ou HTML. Plus un champ fournit d'informations, plus une solution peut souvent effectuer une prédiction, et plus les prédictions sont précises. ◦ Le champ a une valeur par défaut et ne doit pas être vide. Toutes les définitions de solutions par défaut utilisent le champ **Brève description** .
Filtrer	Cliquez sur **Ajouter une condition de filtre** pour appliquer des conditions aux enregistrements que vous formez. Par exemple, la définition de la solution **Catégorisation des incidents** utilise un filtre avec les conditions suivantes : **[Créé][le] [12 derniers mois] ET [Actif][est] [faux] ET [État][est l'un des][Résolu | Fermé]**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
	Pour former une solution, le filtre doit renvoyer au moins un enregistrement. Si votre filtre ne renvoie aucun enregistrement, mettez-le à jour jusqu'à ce qu'il renvoie des enregistrements pour la formation. **Remarque :** Le nombre recommandé d'enregistrements pour la formation d'une bonne solution est compris entre 30 000 et 300 000. Si vous soumettez plus de 300 000 enregistrements, les 300 000 enregistrements les plus récents sont utilisés pour former la solution. Utilisez uniquement des enregistrements authentiques provenant de la base de données. En général, un bon filtre a ces caractéristiques. ◦ Les enregistrements de formation sont inactifs et leurs états indiquent le travail effectué dans le cadre de votre processus standard, tel que résolu ou fermé. ◦ Les champs cibles ne contiennent que des valeurs correctes. Filtrez les enregistrements dont les valeurs de champ cible ne sont pas fiables. Par exemple, si vous prédisez le groupe/la catégorie d'affectation et que vos données d'incident historiques contiennent des groupes/catégories d'affectation qui ne sont plus utilisés, ajoutez un filtre pour supprimer ces enregistrements de la formation. ◦ Les enregistrements de formation contiennent plusieurs exemples de chaque valeur de champ cible que vous souhaitez que la solution prédise. ◦ Les enregistrements de formation incluent des variations courantes de champs d'entrée. Utilisez des filtres de date relative tels que les 3 derniers mois ou les 12 derniers mois. N'utilisez pas de dates codées en dur, car ces filtres ne sont pas mis à jour lorsque les solutions sont reformées, sauf si vous les mettez à jour manuellement.
Langue de traitement	Sélectionnez la langue dominante de l'ensemble de données que vous formez sur la définition de solution. Si la langue de l'ensemble de données est l'italien, choisissez Italien. Le traitement en anglais est également appliqué par défaut à tous les jeux de données. Par exemple, si vous sélectionnez l'italien, le système traite les données en anglais et en italien. **Remarque :** le terme *traitement* indique certaines des étapes spécifiques à la langue utilisées dans le cadre de la formation d'une solution. Par exemple, la tokénisation des mots, la suppression des mots vides et la racinisation.
Mots vides	Lorsque vous sélectionnez votre langue de traitement, le système ajoute automatiquement une liste de mots vides pour cette langue. Par exemple, si votre langue de traitement est l'italien la liste des **Mots vides italiens par défaut** s'affiche. La liste **des mots vides anglais par défaut** est également incluse. Si vous créez une liste de mots vides personnalisée, vous pouvez la sélectionner dans le champ Mots vides pour l'ajouter à votre solution.
Fréquence de la formation	Sélectionnez la fréquence à laquelle le système régénère la solution. Les options disponibles vont de **Exécuter une fois** à **Tous les 180 jours**. **Remarque :** Le nombre minimum d'enregistrements requis pour la formation à la solution de classification est fixé à 10 000.

Traduction automatique

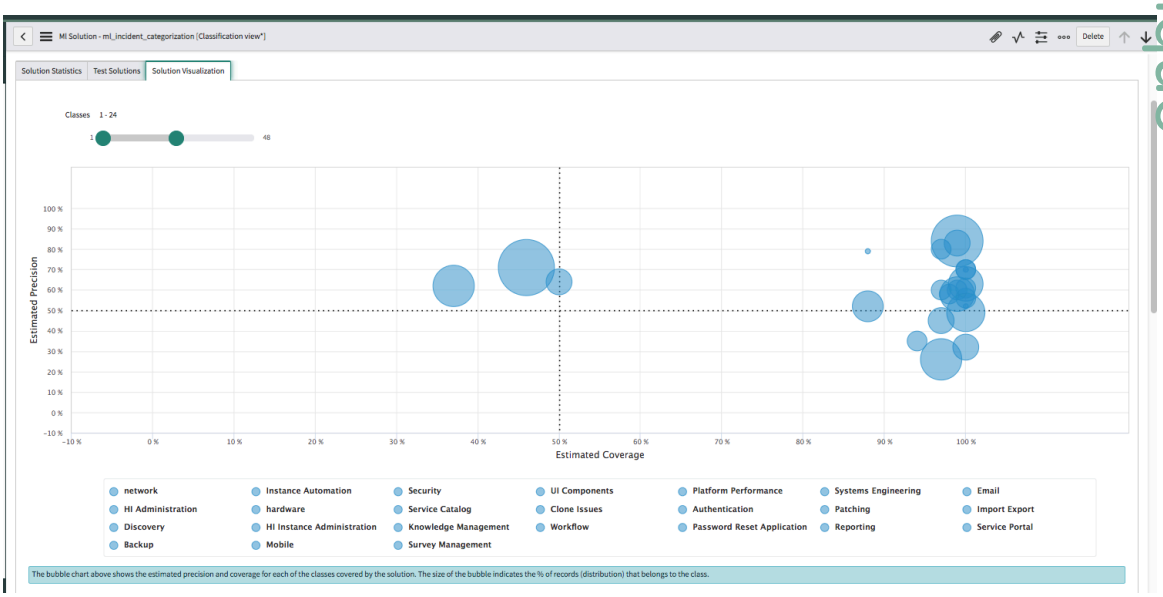
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
	Par défaut, le système exécute une seule formation. Cela vous laisse le temps d'examiner et de mettre à jour la définition de la solution jusqu'à ce qu'elle fournisse des valeurs de couverture et de précision acceptables. Lorsque votre définition de solution est assez stable, envisagez des formations planifiées, car les données peuvent vieillir avec le temps, dégradant ainsi la précision de votre modèle de prédiction. **Remarque :** Le planificateur ML limite le nombre de formations qu'une instance peut valider à 50 nouvelles demandes de formation ML par instance dans une fenêtre de 24 heures. Cette limite exclut les demandes de reformation planifiées, les mises à jour de mise en grappe et les mises à jour de similarité, même si les nouvelles demandes de formation dépassent 50 dans une fenêtre de 24 heures.

4. Cliquez sur l'option ou le bouton de menu contextuel approprié pour la définition de votre solution.

5. Si vous avez soumis la solution pour une formation, cliquez sur **OK** dans la fenêtre **Activation de la formation** pour confirmer.

   - Le système planifie la solution pour une formation auprès du service de formation le plus proche. Le système vous envoie une notification à l'issue de la formation comprenant les éventuelles erreurs qui se sont produites au cours de celle-ci. Les autres utilisateurs peuvent s'abonner à la Intelligence prédictive catégorie Notifications. Lorsque la formation se termine, le système charge la solution en tant qu'enregistrement de pièce jointe.
   - Un graphique à bulles remplit l'onglet Visualisation de la solution de votre formulaire de solution, montrant la précision et la couverture estimées pour chacune des classes couvertes par la solution. La taille de la bulle indique le pourcentage d'enregistrements (distribution) qui appartiennent à la classe. Lorsque vous pointez sur une bulle, vous pouvez voir sa couverture estimée, sa précision estimée et sa distribution.



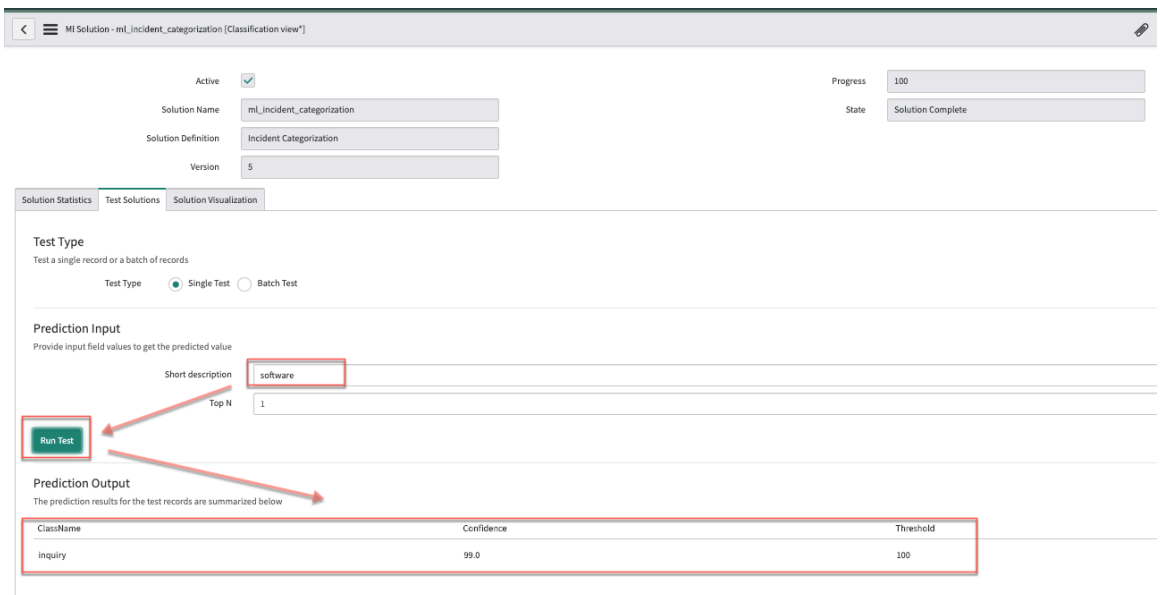
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Dans la section Fiabilité de classe de l'onglet Statistiques de la solution de votre solution, passez en revue la précision de la solution formée et les statistiques de couverture.

Dans l'onglet Solutions de test de votre solution, vous pouvez tester la sortie de prédiction en saisissant des valeurs à partir des champs d'entrée, tels que la brève description.



Exclure une classe de la prédiction

Excluez une classe de la prédiction si sa précision ou sa couverture n'est pas satisfaisante. L'exclusion d'une classe empêche le modèle de classification de prédire une valeur de champ de sortie particulière.

Avant de commencer

- Formez la définition de la solution dont vous souhaitez exclure les valeurs de champ de sortie.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans le cadre du test et du perfectionnement de votre solution de classification, vous pouvez essayer d'exclure une classe de sortie pour vérifier l'effet sur les résultats du modèle.

L'exclusion d'une classe de la prédiction est temporaire. La classe est restaurée lors de la formation suivante de votre solution, tant que la définition de la solution reste la même. Si vos objectifs de précision ou de couverture ne sont toujours pas atteints, envisagez de désactiver la solution ou de modifier la définition de la solution.

En règle générale, vous excluez une classe de la prédiction si vous souhaitez qu'une personne définisse manuellement la valeur de classe exclue. Par exemple, excluez une catégorie d'incident particulière lorsque la solution n'offre pas une précision ou une couverture suffisante, ou lorsque la classe déclenche une autre logique métier qui nécessite un examen ou une approbation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Solutions**.
2. Dans la liste Solutions ML, sélectionnez la solution dont vous souhaitez exclure les classes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette solution doit avoir un **étatSolution complète**.

3. Dans la liste connexe **Confiance de classe** , sélectionnez la classe que vous voulez exclure.
4. Dans l'enregistrement de fiabilité de classe, examinez les combinaisons de précision et de couverture disponibles dans la liste **incorporée Recherches de couverture de précision** .
5. Cochez la case pour la combinaison de précision de 100 et de couverture de 0.

   Vous ne pouvez sélectionner qu'une seule case à cocher.

6. Dans le contrôle Actions sur les lignes sélectionnées, sélectionnez **Appliquer les valeurs**.
   Le système affiche une fenêtre de confirmation **du paramètre de précision/couverture** .
7. Cliquez sur **OK** pour confirmer le changement ou sur **Annuler** pour l'annuler.

Résultats
La solution exclut la classe de toutes les prédictions jusqu'au prochain cycle de formation.

Que faire ensuite
Si vous concluez que cette classe ne contribue pas à des prédictions significatives, envisagez de désactiver la solution ou de modifier la définition de la solution.

Exclure une classe de la formation sur la solution

Excluez une classe de la formation à la solution pour empêcher le modèle d'effectuer des prédictions pour une classe de champs en sortie particulière. Par exemple, vous pouvez exclure une catégorie d'incident particulière de la formation si vous prévoyez de la mettre hors service ou de la modifier.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'exclusion d'une classe de la formation n'empêche pas la solution de faire des prédictions pour les enregistrements qui utilisent la classe exclue. La formation à la solution utilise toujours les valeurs de champ d'entrée et de sortie comme données et tente de faire correspondre les valeurs de champ d'entrée à une nouvelle classe de champs de sortie. Cette tentative peut entraîner des résultats de prédiction indésirables, sauf si vous disposez d'une autre classe appropriée pour remplacer la valeur de classe exclue.

En règle générale, vous n'excluez une classe de la formation que si vous modifiez la liste des valeurs de champ de sortie valides. Par exemple, si vous avez remplacé une catégorie d'incident par une autre, vous pouvez exclure l'ancienne catégorie de la formation afin que la solution n'utilise que la nouvelle catégorie pour les prédictions.

Remarque :
Si vous spécifiez un rappel cible pour une classe, n'excluez pas la classe de la formation, même si le nombre d'enregistrements pour cette classe est inférieur à 30.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Définitions des solutions**.
   Le système affiche la liste actuelle des définitions de solutions.
2. Sélectionnez la définition de solution que vous souhaitez modifier.

   Example
   Par exemple, sélectionnez **Catégorisation des incidents** pour exclure une catégorie d'incident de la formation.
3. Modifiez le filtre pour exclure la classe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez utiliser les opérateurs **[est l'un des]** ou **[n'est pas l'un des]** pour exclure une classe particulière.

Example

Par exemple, si vous souhaitez exclure la classe Hardware, ajoutez cette condition : **[Category] [n'est pas l'une de] [Hardware].**

4. Cliquez sur **Mettre à jour et former**.
   Le système planifie la solution pour une formation auprès du service de formation le plus proche. À l'issue de la formation, le système charge la solution en tant qu'enregistrement de pièce jointe.

Résultats
La solution exclut la classe de toutes les prédictions.

Que faire ensuite
Passez en revue la précision de la solution formée et les statistiques de couverture.

Ajuster une solution de classification formée

Ajustez les performances d'une solution de classification formée en configurant la précision au niveau de la classe et les valeurs de couverture.

Avant de commencer
- Formez la définition de la solution dont vous souhaitez configurer les valeurs de champ de sortie.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le système crée un enregistrement de *classe* pour chaque valeur de champ de sortie qu'il peut prédire. Chaque enregistrement de classe comprend une liste de combinaisons de précision et de couverture possibles. Par défaut, les solutions utilisent la plus haute combinaison de précision et de couverture disponible. Vous pouvez sélectionner une autre combinaison pour affiner les prédictions en fonction de valeurs de précision et de couverture acceptables.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Solutions**.
   Le système affiche la liste des solutions disponibles.
2. Sélectionnez la solution dont vous souhaitez configurer les classes.
   Cette solution doit avoir un **étatSolution complète**.
   Le système affiche l'enregistrement de la solution.
3. Dans la liste connexe **Fiabilité de classe** , sélectionnez la classe que vous souhaitez configurer.
   La solution répertorie uniquement les valeurs de champ de sortie pour lesquelles elle peut faire des prédictions. Si la valeur du champ de sortie est manquante dans cette liste, mettez à jour le filtre de définition de solution pour fournir plus de données pour cette valeur de champ de sortie, puis formez à nouveau la solution.
   Le système affiche l'enregistrement de confiance de classe.
4. Examinez les combinaisons de précision et de couverture disponibles dans la liste **incorporée Recherches de couverture de précision** .
5. Cochez la case de la combinaison de précision et de couverture que vous souhaitez utiliser pour effectuer des prédictions pour cette classe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous ne pouvez sélectionner qu'une seule case à cocher. Certaines combinaisons produisent des résultats de prédiction spéciaux.

Combinaisons de prédictions spéciales

Résultat de prédiction	Précision	Couverture
Ne jamais inclure la classe dans les prédictions	100	0
Toujours inclure la classe dans les prédictions	0	100

6. Dans le contrôle Actions sur les lignes sélectionnées, sélectionnez **Appliquer les valeurs**.
   Le système affiche une fenêtre de confirmation **du paramètre de précision/couverture** .
7. Cliquez sur **OK** pour confirmer le changement ou sur **Annuler** pour l'annuler.

Que faire ensuite

Testez les prédictions pour cette classe afin de vérifier que le système produit des résultats acceptables.

Configuration des mesures cibles pour une solution de classification formée

Définissez des valeurs de précision, de couverture et de statistiques de rappel pour une solution d'apprentissage machine formée.

Définition des valeurs de mesure de classification au niveau de la classe ou de la solution

Intelligence prédictive Fournit trois types de mesures de classification : Précision, Couverture et Rappel. Vous configurez ces mesures dans l'onglet Statistiques de solution d'un formulaire de solution de classification formée. Bien que vous puissiez définir manuellement des valeurs pour ces mesures au niveau de la classe, cela peut s'avérer difficile si vous avez un grand nombre de classes à couvrir. Dans de nombreux cas, vous ne connaissez peut-être pas la meilleure valeur à définir tant que votre solution n'est pas formée. Cette rubrique se concentre sur la définition des valeurs de mesure uniquement au niveau de la solution.

Configuration des mesures de la solution

Lorsque vous appliquez une valeur à une mesure, elle modifie les valeurs des deux autres. Ce comportement vous permet de modifier vos mesures de façon itérative en temps réel pour voir quelles combinaisons de valeurs donnent des résultats particuliers. Lorsque vous appliquez une nouvelle valeur à une mesure, le système la recalcule en tenant compte de ses nouvelles cibles.

L'application d'une valeur à une mesure demande au système d'entraîner ses prédictions pour favoriser la mesure que vous définissez en fonction de la valeur de pourcentage la plus élevée et au détriment des autres mesures. Le système essaie de respecter ces valeurs, mais peut ne pas les définir exactement comme vous le demandez en raison de la façon dont les données que vous formez sont distribuées.

Lorsque vous appliquez des valeurs de mesures au niveau de la solution, le système définit automatiquement les valeurs appropriées au niveau de la classe.

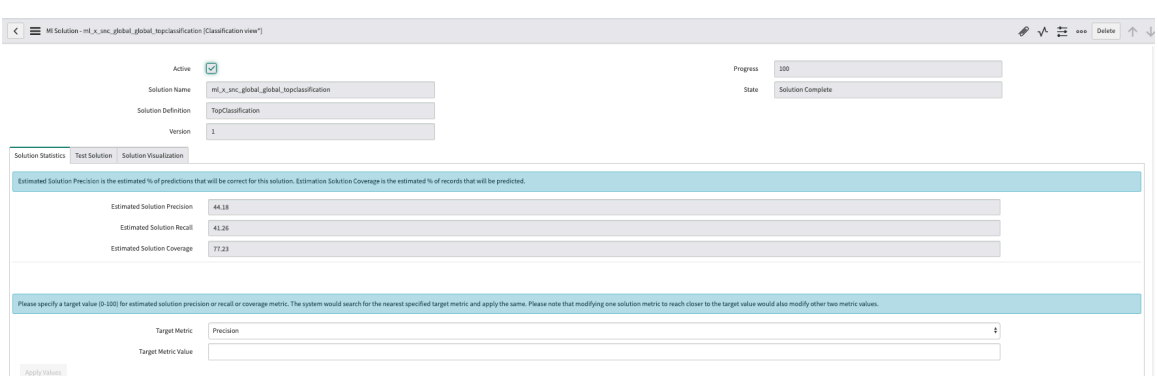
Voici les étapes de base pour configurer une mesure cible pour votre solution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Accédez à l'onglet Statistiques de la solution d'une solution ML formée.
2. Passez en revue les messages sur les bannières vertes de l'écran qui définissent chacune des mesures afin de mieux comprendre les valeurs que vous souhaitez affecter à la solution. Les deux premières bannières de message traitent des mesures estimées au niveau de la solution. La troisième bannière traite les résultats au niveau des classes en fonction des valeurs de solution que vous avez appliquées.
3. Dans la liste de choix Mesure **cible** , sélectionnez la mesure que vous souhaitez configurer.
4. Dans le champ **Valeur de mesure cible** , saisissez une valeur centile numérique comprise entre 0 et 100.
5. Cliquez sur **Appliquer les valeurs**.
6. *Résultat:* Dans l'onglet Statistiques des solutions, vous pouvez passer en revue l'évolution des valeurs des valeurs **Précision estimée** de la solution, **Rappel estimé** de solution et **Couverture estimée** de la solution. Le système calcule ces valeurs en fonction de la **mesure cible** que vous sélectionnez et de la **valeur de mesure cible** que vous saisissez pour la solution.

Voici un exemple de page de destination pour une solution de classification récemment formée. Comme vous pouvez le voir, la mesure de précision est de 44,18, le rappel est de 41,26 et la couverture est de 77,23.



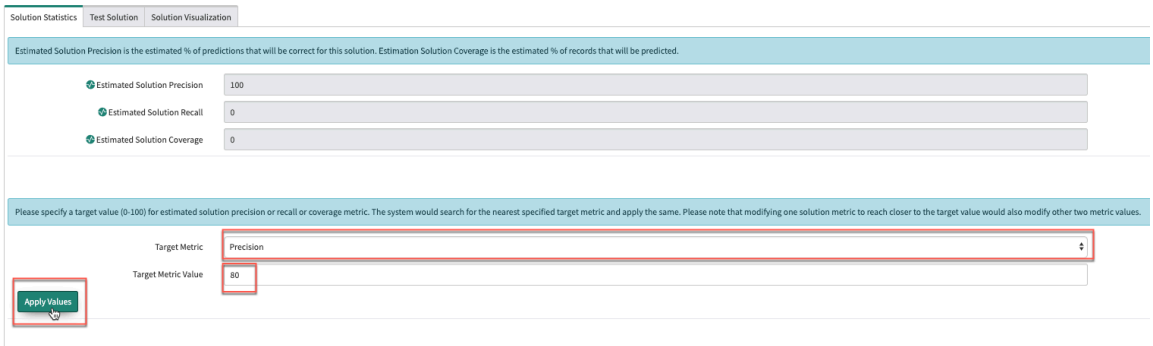
Si vous devez ajuster ces valeurs par défaut pour un cas d'utilisation, consultez les exemples de configuration ci-dessous. Par exemple, en fonction de la solution de classification que vous implémentez, vous souhaiterez peut-être modifier la valeur de mesure cible pour des raisons de précision, de rappel ou de couverture. Gardez à l'esprit que lorsque vous modifiez la valeur de mesure cible pour une mesure, telle que la précision, cela a également un impact sur les valeurs des mesures de rappel et de couverture.

Exemple de configuration de précision

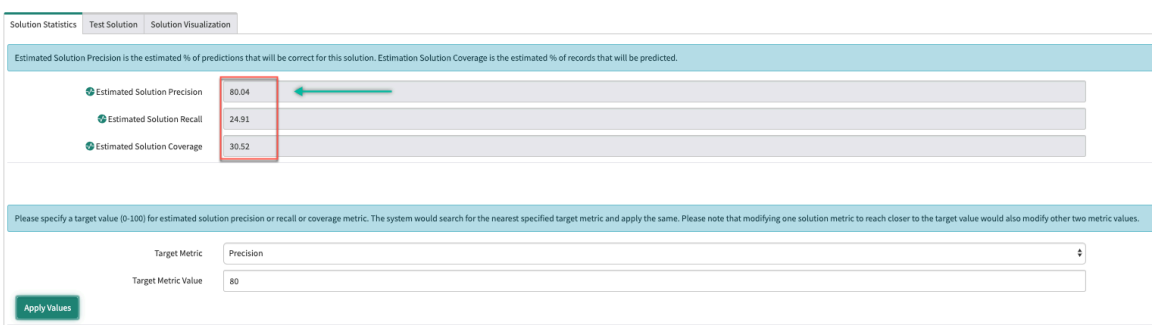
Dans cet exemple de scénario, vous remplacez un processus de triage manuel pour l'acheminement des enregistrements d'incidents par une solution de classification ML qui affecte automatiquement les enregistrements au groupe d'affectation correct. Pour ce scénario, vous avez une valeur cible en tête et le système doit prédire correctement au moins 80 % du temps. Vous définissez donc la valeur de la mesure de précision sur 80 et cliquez sur **Appliquer les valeurs**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

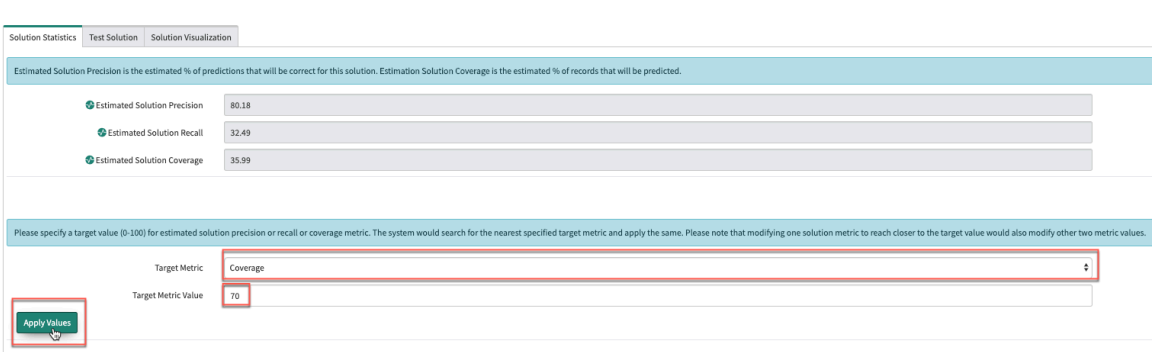


Voici les valeurs de mesures que le système a appliquées à la solution. Dans ce scénario, la valeur de précision de 80,04 a légèrement dépassé votre demande de 80 %, vous êtes donc probablement satisfait de cette valeur.



Exemple de configuration de couverture

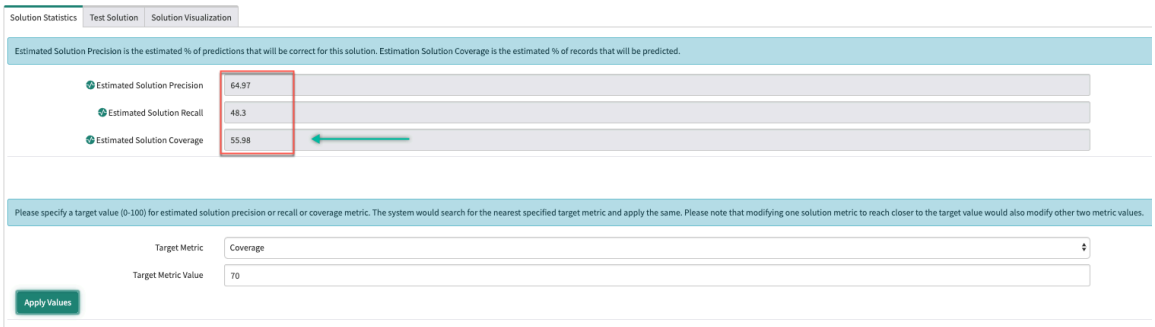
Dans un autre exemple de scénario où vous remplacez un processus de triage manuel pour acheminer les enregistrements d'incidents, votre objectif minimal est de prédire au moins 70 % des incidents entrants au cours du premier trimestre de l'année. Vous définissez donc la valeur de la mesure de couverture sur 70 et cliquez sur **Appliquer les valeurs**.



Les valeurs de mesures que le système a appliquées à la solution sont affichées dans l'image suivante. La valeur de la mesure de couverture est passée de 35,99 à 55,98. Cependant, la mesure de précision est passée de 80,18 à 64,97. Cela peut être dû au fait que vous avez défini la métrique de couverture sur une valeur relativement élevée de 70, ou peut-être à la façon dont les données que vous formez sont distribuées.

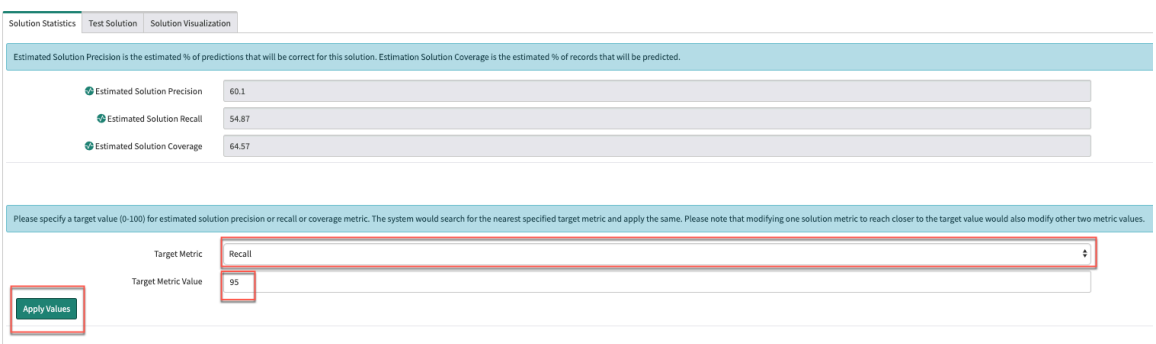
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

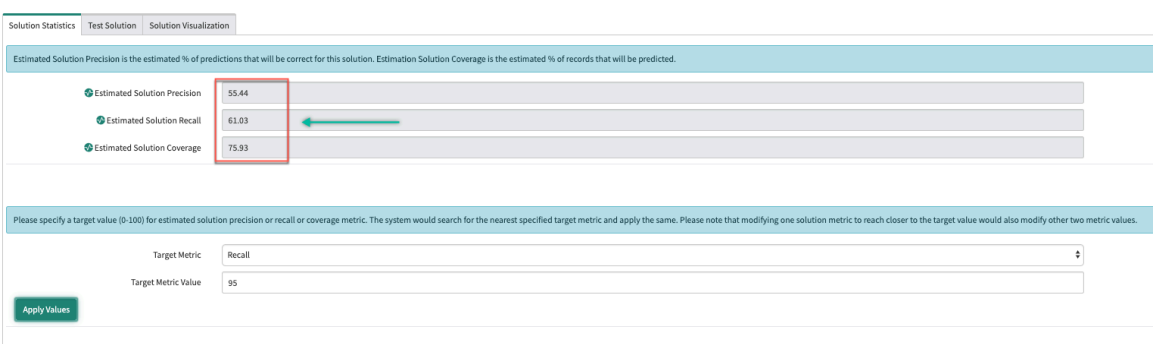


Exemple de configuration de rappel

Dans un autre scénario, classer si un e-mail entrant est un hameçonnage ou non peut être un cas d'utilisation important dans une solution d'apprentissage automatique liée à la sécurité. Dans cette situation, il est très important d'identifier chaque Phish, et il peut être acceptable de signaler occasionnellement un non-Phish comme Phish. Cependant, aucun véritable Phish ne doit être classé comme un non-Phish. Dans de telles situations, la mesure de rappel doit avoir une valeur élevée, ce qui peut entraîner des pourcentages plus faibles pour la précision et la couverture. Vous pouvez donc définir la mesure de rappel sur 95 et cliquer sur **Appliquer les valeurs**.



Voici les valeurs de mesures que le système a appliquées à la solution. La valeur métrique du rappel est passée de 54,87 à 61,03. Cependant, la mesure de précision est passée de 60,1 à 55,44. Cela est probablement dû au fait que vous avez défini la mesure de rappel sur la valeur élevée de 95.



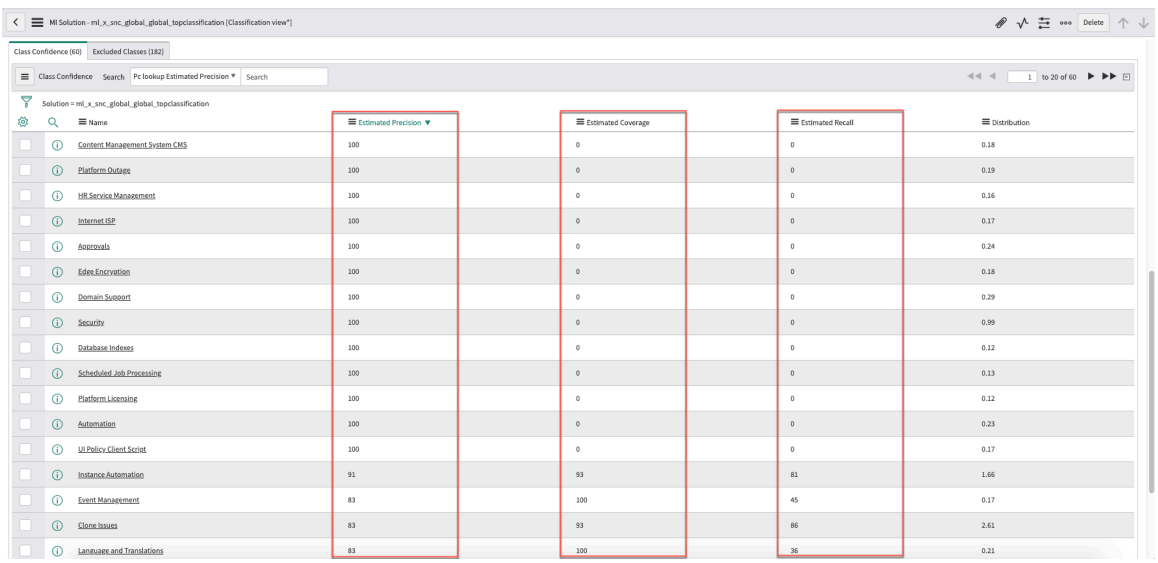
Résultats au niveau de la classe pour les valeurs de mesure de solution que vous appliquez à votre solution

L'image suivante illustre les résultats au niveau des classes que le système a appliqués à la précision, à la couverture et aux statistiques de rappel d'une solution pour 37 classes. Vous pouvez continuer à modifier les valeurs de mesure jusqu'à ce que vous soyez entièrement satisfait des résultats.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En triant (z à a) dans la colonne Précision estimée, vous pouvez voir quelles classes ont la plus grande précision pour la solution.



Utilisation de Grouper par pour la classification

Utilisez les API pour soumettre simultanément plusieurs solutions de classification pour la formation en fonction du champ Grouper par.

Vous pouvez utiliser l'option Grouper par pour former et gérer une solution de classification qui couvre plusieurs zones de données, telle qu'un emplacement géographique ou un domaine.

Pour former une solution à l'aide de Grouper par, vous devez ajouter le paramètre *groupby* tout en créant une définition de solution de classification à l'aide des API. Le paramètre *groupby* accepte uniquement les colonnes catégorielles comme entrées, où des modèles individuels sont créés sur le sous-ensemble de données appartenant à chacune des valeurs *groupby* . Seules les solutions enfants qui satisfont aux critères d'enregistrements minimaux définis pour l'aptitude sont créées. Ici, les appels de prédiction sont acheminés vers le modèle Grouper par correspondant en fonction de la valeur Grouper par présente dans l'entrée de prédiction. Les prédictions de lots ne sont pas prises en charge.

Un scénario Grouper par pour les emplacements géographiques

Supposons que votre entreprise internationale utilise l'acheminement de classification pour les enregistrements entrants, avec un centre de support aux États-Unis et un autre en Europe. Ici, vous souhaitez créer une solution de classification unique qui dispose d'un modèle pour vos incidents aux États-Unis et d'un autre modèle pour vos incidents européens.

Dans ce scénario, vous pouvez utiliser l'une des deux approches suivantes :

- Créez et formez deux définitions de solution de classification ML distinctes, l'une étant filtrée par les incidents américains uniquement et l'autre par les incidents européens uniquement.
- Utilisez le paramètre *groupby* pour créer Groupby pour l'emplacement du pays afin que toutes les définitions américaines créent un modèle américain et toutes les définitions européennes créent un modèle européen. Ensuite, en fonction de l'incident, le système identifie le modèle qu'il utilise pour prédire la catégorie de classification correcte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La deuxième approche présente des avantages en ce sens que les modèles que vous utilisez peuvent même être dans différents domaines, tels que la santé ou la finance. Cette approche est particulièrement utile si vous avez plusieurs emplacements ou domaines de pays à gérer.

Exemple d'utilisation pour la formation et la prédiction à l'aide de Grouper par via API

```
var myIncidentData = new sn_ml.DatasetDefinition({
   'tableName' : 'incident',
   'fieldNames' : ['category','short_description','assignment_group','description','priority'],
   'encodedQuery' : 'activeANYTHING'
});

var mySolution = new sn_ml.ClassificationSolution({
   'label': 'solution label',
   'dataset' : myIncidentData,
   'groupByFieldName' : 'assignment_group',
   'predictedFieldName': 'category',
   'inputFieldNames': ['short_description','description','priority']
});
//Add solution definition
var solution_gr = sn_ml.ClassificationSolutionStore.add(mySolution)
//Get existing solution
var my_unique_name = sn_ml.ClassificationSolutionStore.get('solution name');
// submit training job
var solutionVersion = my_unique_name.submitTrainingJob();


// Run prediction
var input = new GlideRecord("incident");
input.get("sys_id");
// configure optional parameters
var options = {};
options.apply_threshold = false;
var mlSolution = sn_ml.ClassificationSolutionStore.get('solution name');
//Prediction using glide record
var results = mlSolution.getActiveVersion().predict(input, options);
//Prediction using map
var results = mlSolution.getActiveVersion().predict([{ 'short_description':
 input.short_description,
                                        'assignment_group': input.assignment_group }], options);
```

Pour plus de contexte concernant cet exemple et l'utilisation générale des API d'apprentissage machine, consultez les liens dans la section Contenu connexe de cette page.

Information associée

- DatasetDefinition : global
- ClassificationSolution : global
- ClassificationSolutionStore : Global
- ClassificationSolutionVersion : global

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explicabilité du modèle

Analysez l'importance de chaque champ d'entrée pour les prédictions de votre modèle à l'aide de l'explicabilité du modèle. Créez un modèle de classification du workflow qui inclut une analyse graphique de l'importance des fonctionnalités en exécutant le script fourni.

Avant de commencer

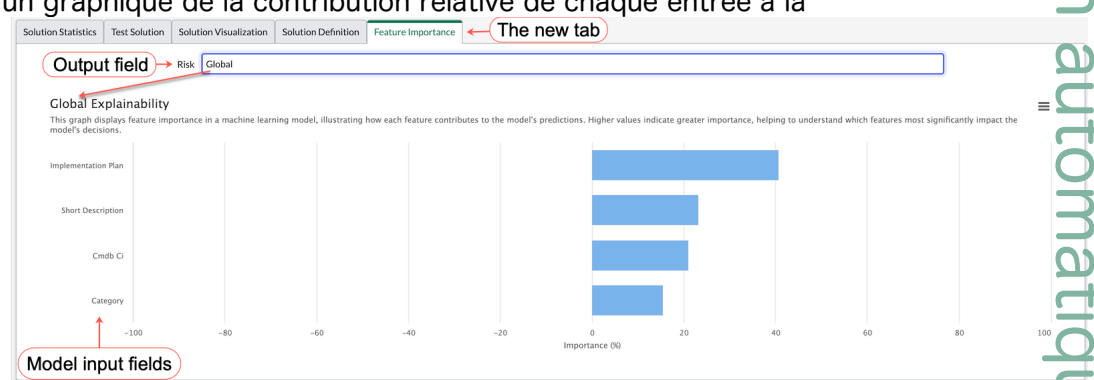
- Cette méthode utilise l'API de solution de classification du workflow, au lieu du formulaire de définition de solution, pour créer et former un modèle avec l'explicabilité ajoutée. Pour plus d'informations sur les composants des modèles de classification du workflow, reportez-vous à la section Créer et former une solution de classification.
- Rôle requis : ml_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'explicabilité du modèle permet d'identifier les fonctionnalités clés qui influencent les prédictions du modèle pendant l'entraînement.

Remarque :
L'explicabilité ne peut pas être ajoutée à un modèle existant. Cette méthode utilise un script pour créer et former un nouveau modèle de classification du workflow. Pour plus d'informations sur la création de scripts pour la création de solutions de classification, reportez-vous à la section ClassificationSolution - Global .

Le script fourni dans la procédure crée et forme un modèle dont l'explicabilité est définie sur vrai. Sur le formulaire de solution du nouveau modèle, un onglet supplémentaire intitulé **Importance de la fonctionnalité** s'affiche. Cet onglet propose un graphique de la contribution relative de chaque entrée à la prédiction.



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Scripts - Arrière-plan**.
2. Modifiez le filtre de requête et les valeurs de table, de champ et de variables dans le script suivant en fonction de votre modèle planifié, puis exécutez le script.

```
// Define a dataset
                var myIncidentData = new sn_ml.DatasetDefinition({
                'tableName': 'incident',
                'fieldNames': ['category', 'short_description', 'sys_updated_by',
 'assignment_group', 'description', 'priority'],
                'encodedQuery': 'activeANYTHING'
                });

                // Define a classification solution definition with explainability field
                var mySolution = new sn_ml.ClassificationSolution({
                'label': 'model explainability',
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

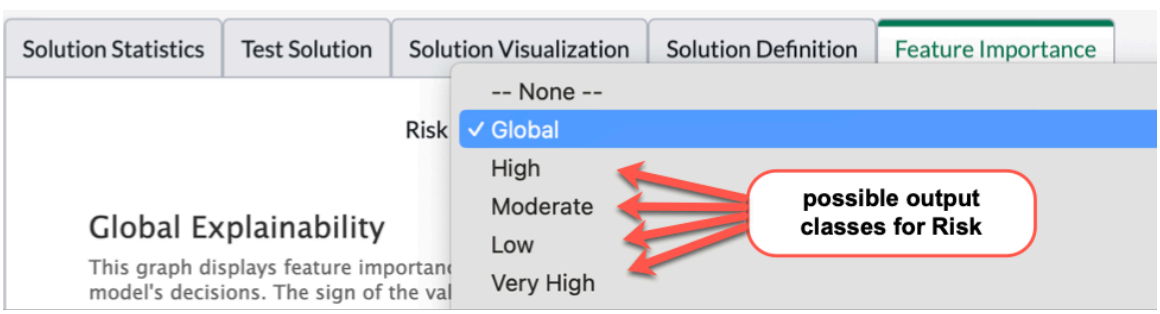
```
'dataset': myIncidentData,
'predictedFieldName': 'category',
'inputFieldNames': ['short_description', 'priority'],
//setting the explainability field to true.
'explainability': true,
});

// Add solution to ClassificationSolutionStore
var my_unique_name = sn_ml.ClassificationSolutionStore.add(mySolution)

// Submit training job
var solutionVersion = mySolution.submitTrainingJob();
```

Remarque :
Remplacez le filtre de requête et les noms de table, de champ et de variable contenus dans ce script par vos propres valeurs.

3. Accédez à la table Solutions ML [ml_solution] et ouvrez votre nouvelle solution en sélectionnant la valeur de son champ **Actif** .
4. Dans le formulaire de solution, recherchez et ouvrez l'onglet Importance de la **fonctionnalité** . **Importance de la fonctionnalité** affiche une liste déroulante.



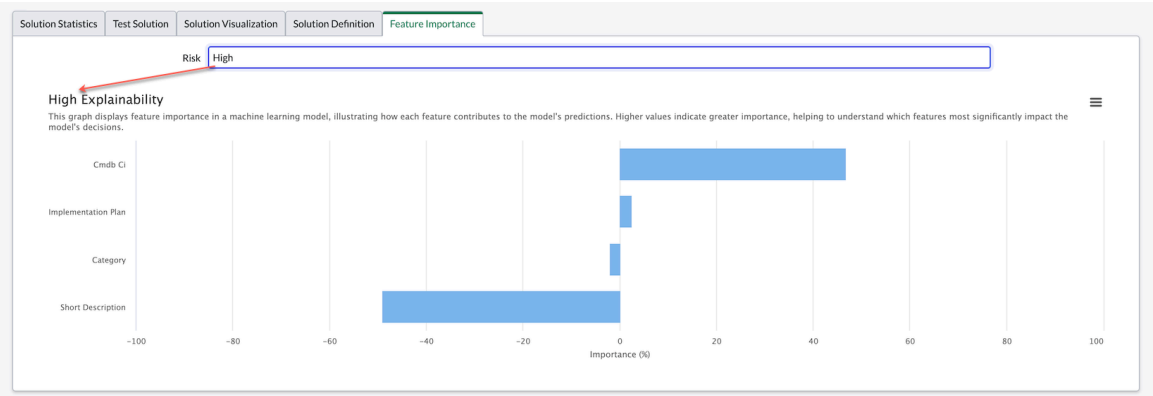
   - L'étiquette de cette liste déroulante est le nom de votre champ de sortie (prévu), l'étiquette est donc spécifique à chaque modèle.
   - Les valeurs de la liste déroulante sont les classes de sortie possibles pour votre champ de sortie, ainsi que l'option **Global** .

5. Lancez l'analyse graphique en sélectionnant une valeur dans la liste déroulante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’axe des Y affiche vos champs d’entrée et l’axe des X indique l’importance numérique de chaque entrée. L’étiquette du graphique reflète la classe que vous avez choisie dans la liste déroulante.



Vous pouvez passer la souris au-dessus d’une barre pour afficher le pourcentage numérique correspondant à l’importance de chaque entrée.

Résultats

Une valeur d’importance positive signifie que le champ d’entrée augmente le score de prédiction du modèle. Une valeur négative signifie que le champ d’entrée diminue le score de prédiction.

Que faire ensuite

Envisagez de supprimer les champs d’entrée avec des scores d’importance faibles. Reformer votre modèle après la modification.

Information associée

Utilisation des API d’apprentissage machine

ClassificationSolution - Global

Créer et former une solution de classification

Créer et former une solution de similarité

Créez et formez une solution d’apprentissage machine pour collecter et comparer vos enregistrements existants à de nouveaux enregistrements similaires. Par exemple, vous pouvez comparer le texte d’un enregistrement d’incident ouvert à un enregistrement d’incident résolu pour réutiliser sa résolution.

Avant de commencer

- Rôle requis : ml_admin ou admin

Important :
À partir de la Washington DC version, les modèles des cadres de travail de classification, de mise en grappe et de similarité utilisent des solutions de workflow. Ceux-ci sont préformés, de sorte qu’aucun corpus de mots n’est nécessaire pour vos nouvelles solutions. Lorsque vos solutions existantes avec un corpus de mots sont reformées après la mise à niveau, elles deviennent des solutions de workflow et le champ Corpus de mots est supprimé du formulaire.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir comparé vos enregistrements existants en fonction de leur similarité, le système vous recommande des exemples que vous pouvez examiner et réutiliser dans votre solution.

Lorsqu’elles sont appliquées dans vos formulaires et flux, les solutions de similarité sont sensibles au domaine, de sorte que les enregistrements d’autres domaines sur l’instance

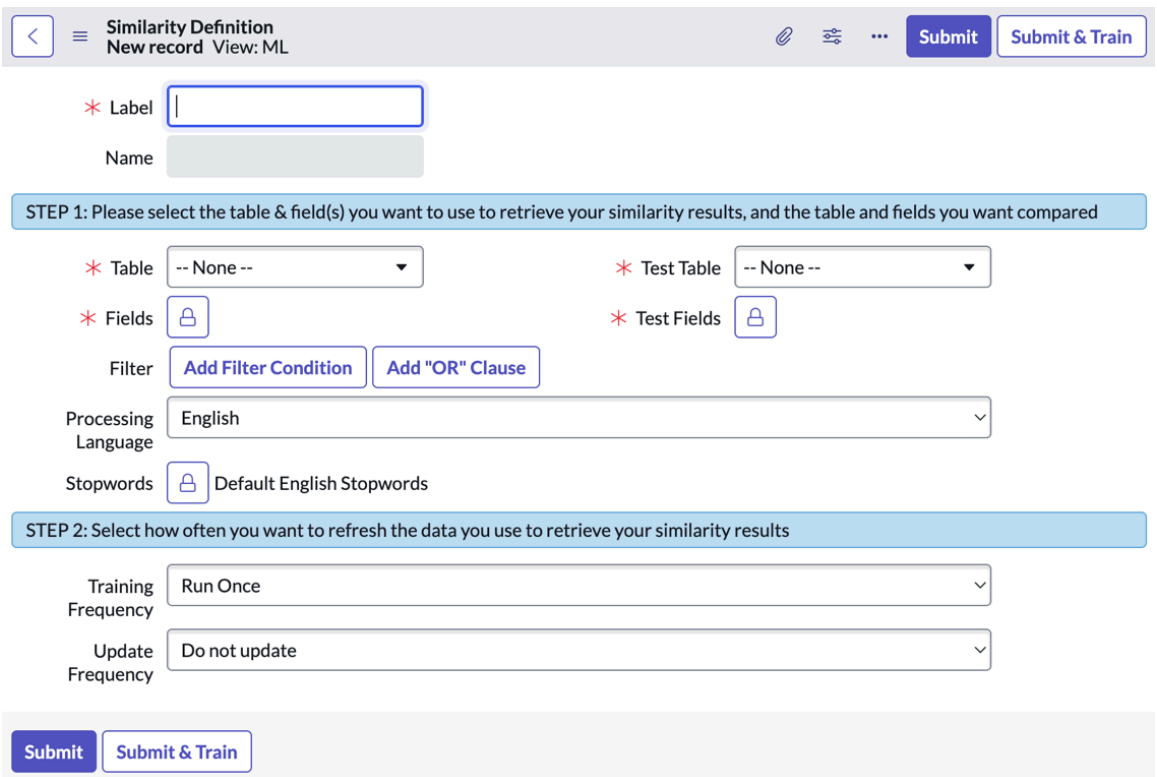
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ne sont pas affichés aux utilisateurs. Pour plus d'informations, reportez-vous à l'article de la base de connaissances Comportement de prédiction de similarité dans un environnement séparé par domaine sur Now Support.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de données d'entraînement chiffrées, reportez-vous à la section Chiffrement des données dans Intelligence prédictive.

Dans cet exemple de procédure, vous travaillez sur des enregistrements d'incidents et vous souhaitez localiser les articles de la base de connaissances pertinents qui pourraient fournir des solutions à ces incidents.



Procédure

1. Assurez-vous d'être dans le périmètre de l'application que vous souhaitez pour votre définition de solution, puis accédez à **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Définitions des solutions**.
2. Dans la liste Définitions de similarité, sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Définition de similarité.

Champ	Valeur
Étiquette	Entrez un nom unique pour votre solution de similarité. Par exemple, dans ce cas d'utilisation, vous pouvez saisir Faire correspondre les articles de la base de connaissances aux incidents.
Nom	Lorsque vous entrez une valeur Étiquette, ce champ se remplit automatiquement avec un nom en lecture seule affecté par le système en fonction de votre valeur Étiquette.
Corpus de mots	Si vous disposez d'une solution de similarité héritée, vous pouvez sélectionner un corpus de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
	mots pertinent dans le champ **Corpus de mots** du formulaire de définition. **Remarque :** À partir de la mise en Washington DC production, un corpus de mots n'est pas nécessaire, car un modèle préformé est utilisé à la place. Le champ **Corpus de mots** n'est pas visible dans le formulaire de définition pour les modèles préformés. Pour plus d'informations, consultez Créer un corpus de mots.
Table	Dans le champ Table, sélectionnez la table qui contient les enregistrements que vous souhaitez utiliser comme source d'informations. Dans ce cas d'utilisation, vous sélectionnez la table **Connaissances [kb_knowledge],** car ses enregistrements d'articles de la base de connaissances peuvent fournir des informations pertinentes pour les incidents que vous essayez de résoudre. Une fois que vous avez affecté une table, le nombre d'enregistrements correspondant à vos conditions de filtre s'affiche sous forme de lien. Sélectionnez ce lien pour afficher la liste des enregistrements.
Table de test	Dans le champ Table de test, sélectionnez la table contenant les enregistrements que vous voulez cibler. Dans ce cas d'utilisation, vous sélectionnez la table **Incident [incident],** car elle contient les enregistrements d'incidents que vous essayez de résoudre. **Remarque :** Vous pouvez sélectionner la même table pour Table et Table de test. Par exemple, à l'aide de conditions de filtre, vous pouvez collecter des informations à partir d'incidents récents pour aider avec les incidents cibles.
Champs	Pour la table que vous avez sélectionnée, entrez les champs susceptibles de contenir des mots et des phrases pertinents pour les incidents que vous essayez de résoudre. Dans cet exemple, vous choisissez **Brève description** et **Corps de l'article**. Inclure le corps de l'article augmente vos chances de capturer des détails informatifs sur le sujet. **Remarque :** **Le type de** journal n'est pas un type de données pris en charge.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
Champs de test	Pour la table de test que vous avez sélectionnée, entrez des champs qui contiennent du texte que vous souhaitez comparer à d'autres enregistrements similaires. Dans cet exemple, vous choisissez la **description brève** des enregistrements d'incidents que vous essayez de résoudre.
Filtrer	Sélectionnez **Ajouter une condition de filtre** pour appliquer des conditions aux enregistrements de champs que vous utilisez comme source d'informations. Par exemple, dans ce cas d'utilisation, vous pouvez définir une condition **workflow_state=publié** pour récupérer uniquement les articles de la base de connaissances publiés. **Remarque :** Les includes de script ne peuvent pas être référencés à partir du filtre. Utilisez les vues de base de données comme alternative.
Langue de traitement	Sélectionnez la langue dominante de l'ensemble de données sur lequel vous vous entraînez. Le traitement en anglais est également appliqué par défaut à tous les jeux de données. Par exemple, si vous sélectionnez l'italien, le système traite les données en italien et en anglais. **Remarque :** Le terme *traitement* indique certaines des étapes spécifiques au langage utilisées dans le cadre de la formation d'une solution, telles que la création de jetons de mots, la suppression de mots vides et la création de racines.
Mots vides	Lorsque vous sélectionnez votre langue de traitement, le système ajoute automatiquement une liste de mots vides pour cette langue. Par exemple, si votre langue de traitement est l'italien la liste des **Mots vides italiens par défaut** s'affiche. La liste **des mots vides anglais par défaut** est également incluse. Pour utiliser une liste de mots vides personnalisée, sélectionnez l'icône de puis effectuez une recherche dans le champ **Sélectionner l'enregistrement cible** .
Fréquence de la formation	Sélectionnez une fréquence de reformation. Les options disponibles vont de **Exécuter une fois** à **Tous les 180 jours**.
Fréquence de mise à jour	Sélectionnez la fréquence à laquelle vous souhaitez actualiser les données que vous utilisez pour récupérer vos résultats de similarité. Par exemple, pour les enregistrements d'incidents ouverts, vous pouvez sélectionner une fréquence

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
	de mise à jour **Toutes les 15 minutes**, car de nouveaux incidents se produisent généralement fréquemment tout au long de la journée. Cette fréquence peut augmenter la probabilité que les enregistrements nouvellement ouverts soient inclus dans l'actualisation. Toutefois, pour les enregistrements d'articles de la base de connaissances de la base de connaissances, qui ne sont généralement pas créés souvent, vous pouvez choisir une fréquence de mise à jour moins fréquente, par exemple **Tous les jours**. **Remarque :** le planificateur d'apprentissage machine limite le nombre de formations qu'une instance peut valider à 50 nouvelles demandes de formation d'apprentissage machine par instance dans une fenêtre de 24 heures. Cela exclut les demandes de nouvelle formation prévues. En outre, les mises à jour de la mise en grappe et de la similarité sont également exclues de cette limite, même si les nouvelles demandes de formation dépassent 50 dans une fenêtre de 24 heures.

4. Sélectionnez le bouton approprié pour la définition de la solution.

5. Si vous avez soumis la solution pour la formation, sélectionnez **OK** dans la fenêtre Activation de la **formation** pour confirmer.

Résultats

- Le système planifie le traitement de la définition de solution avec le service de formation le plus proche et vous envoie une notification à la fin de la formation. La notification inclut toutes les erreurs qui ont pu se produire pendant la formation. Les autres utilisateurs peuvent s'abonner à la Intelligence prédictive catégorie Notifications.
- La solution formée fournit des exemples d'enregistrements appariés classés par degré de similarité. La liste d'exemples est disponible dans **Exemples de similarité** sous Liens connexes sur le formulaire de votre solution.
- Lorsque la formation se termine, le système charge la solution en tant qu'enregistrement de pièce jointe.

Que faire ensuite

Examinez les exemples de similarité dans la section Liens connexes de votre formulaire Solution. Consultez Examiner les exemples de similarité des solutions.

Mettre à jour le seuil de votre score de similarité

Après avoir examiné les exemples de similarité fournis par le système, mettez à jour le seuil de similarité de votre solution si vous souhaitez que les résultats renvoyés par la solution soient plus ou moins similaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Examinez vos exemples de similarité et leurs scores. Pour en savoir plus, voir Examiner les exemples de similarité des solutions.
- Rôle requis : ml_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une solution déployée renvoie des enregistrements uniquement lorsque le score de similarité est supérieur à la valeur de **seuil du score de similarité** :

- Plus la valeur de seuil est élevée, plus la précision est élevée et plus la couverture est faible.
- Plus la valeur de seuil est basse, plus la précision est faible et plus la couverture est élevée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Solutions**.
2. Dans la liste Solutions ML, localisez votre solution en filtrant par nom de solution et ouvrez sa version active.
3. Dans le formulaire de solution, recherchez et ouvrez l'onglet Statistiques de la **solution** .
4. Dans le champ **Seuil du score de similarité** , entrez une nouvelle valeur numérique qui représente un pourcentage.
   Par exemple, imaginez que le seuil actuel est de 80. Dans votre revue d'exemple de similarité, vous avez décidé d'augmenter la précision de vos recommandations de similarité au prix d'une réduction de la couverture des prédictions. Vous mettez donc à jour le champ en saisissant la valeur supérieure de 90.
5. Dans le menu contextuel du formulaire (Actions supplémentaires), sélectionnez **Enregistrer**.
   Votre solution utilise la nouvelle valeur de seuil que vous lui avez affectée et renvoie des résultats similaires avec un score supérieur à 90. Si vous définissez le seuil sur 90, le score de similarité doit être égal ou supérieur à 91 % pour renvoyer des enregistrements.

Créer et former une solution de mise en grappe

Regroupez des enregistrements similaires dans des grappes afin de pouvoir les traiter collectivement ou identifier des schémas.

Avant de commencer

Rôle requis : ml_admin ou admin

Important :
Dans la Yokohama version, les modèles des cadres de travail de classification, de mise en grappe et de similarité utilisent des solutions de workflow. Ceux-ci sont préformés, de sorte qu'aucun corpus de mots n'est nécessaire pour vos nouvelles solutions. Lorsque vos solutions existantes avec un corpus de mots sont reformées après la mise à niveau, elles deviennent des solutions de workflow et le champ Corpus de mots est supprimé du formulaire.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans cet exemple de procédure, vous créez une solution pour identifier un incident majeur en regroupant des incidents similaires qui se sont produits récemment.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de données d'entraînement chiffrées, reportez-vous à la section Chiffrement des données dans Intelligence prédictive.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Assurez-vous d'être dans le périmètre de l'application que vous souhaitez pour votre définition de solution, puis accédez à **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Mise en grappe** > **Définitions des solutions**.
2. Dans la liste Définitions de mise en grappe, sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le formulaire Définition de la mise en grappe, configurez les champs en fonction des conseils suivants.

Champ	Valeur
Étiquette	Entrez un nom unique pour votre solution de mise en grappe. Par exemple, dans ce cas d'utilisation, vous pouvez saisir `Regrouper les incidents dans un incident majeur`.
Nom	Lorsque vous entrez l'étiquette de votre solution, ce champ se remplit automatiquement avec un nom affecté par le système en fonction de votre valeur d'étiquette.
Corpus de mots	Si vous disposez d'une solution de mise en grappe héritée, vous pouvez sélectionner un corpus de mots pertinent dans le champ **Corpus de mots** du formulaire de définition. **Remarque :** Avec la Yokohama mise en production, un corpus de mots n'est pas nécessaire, car un modèle préformé est utilisé à la place. Le champ **Corpus de mots** n'est pas visible dans le formulaire de définition pour les modèles préformés. Pour plus d'informations, consultez Créer un corpus de mots.
Table	Sélectionnez la table qui contient les types d'enregistrements que vous souhaitez regrouper en une ou plusieurs grappes. Par exemple, dans ce cas d'utilisation, vous sélectionnez la table **Incident [incident],** car elle contient des enregistrements d'incidents que vous souhaitez regrouper pour une analyse d'incident majeur. Lorsque vous affectez une valeur de table, un lien apparaît dans le formulaire et indique le nombre d'enregistrements qui correspondent à vos conditions actuelles.
Champs	Sélectionnez un ou plusieurs types de champs d'entrée qui aident le système à identifier les enregistrements que vous souhaitez inclure dans votre grappe. Dans ce cas d'utilisation, utilisez **Description brève**. **Remarque :** Lorsque vous sélectionnez un champ de type référence, vous devez remonter pas à pas jusqu'au nom de la propriété du champ. Par exemple, au lieu de `short_description`, saisissez `short_description.nom`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
Utiliser le groupe par	Cochez cette case uniquement si vous souhaitez regrouper les enregistrements d'entrées avant de créer des grappes. **Remarque :** Cocher cette case active la liste **Grouper par** . Si vous ne sélectionnez pas la case à cocher, tous les enregistrements de table sont regroupés en grappes.
Grouper par	La sélection d'une valeur dans cette liste est facultative. Si vous le faites, le système regroupe les enregistrements dans une ou plusieurs grappes en fonction de votre sélection.
Champs de pureté	Choisissez les champs de votre table qui peuvent aider le système à identifier la classe la plus fréquente dans la grappe. Dans cet exemple, sélectionnez **Catégorie** et **Groupe d'affectation. Nom**.
Filtrer	Ajoutez des conditions de filtre à appliquer aux enregistrements de champ d'entrée que vous souhaitez inclure dans vos grappes. ○ Le nombre maximal d'enregistrements pour la mise en grappe est limité à 300 000. ○ Pour de meilleurs résultats, visez au moins 2000 enregistrements au minimum. **Remarque :** Les includes de script ne peuvent pas être référencés à partir du filtre. Utilisez les vues de base de données comme alternative.
Langue de traitement	Sélectionnez la langue dominante du jeu de données que vous formez sur la définition de la solution. Si la langue de l'ensemble de données est l'italien, choisissez **Italien**. Le traitement en anglais est également appliqué par défaut à tous les jeux de données. Par exemple, si vous sélectionnez l'italien, le système traite les données en anglais et en italien. **Remarque :** le terme *traitement* indique certaines des étapes spécifiques à la langue utilisées dans le cadre de la formation d'une solution. Par exemple, la tokénisation des mots, la suppression des mots vides et la racinisation.
Mots vides	Lorsque vous sélectionnez votre langue de traitement, le système ajoute automatiquement une liste de mots vides dans cette langue. Par exemple, si votre langue de traitement est l'italien la liste des **Mots vides italiens par défaut** s'affiche. La liste **des mots vides anglais par défaut** est également incluse. Si vous créez une liste de mots vides personnalisée, vous pouvez la sélectionner dans le champ Mots vides pour l'ajouter à votre solution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
Fréquence de mise à jour	Sélectionnez la fréquence à laquelle vous souhaitez que le système mette à jour vos clusters avec les enregistrements nouveaux et mis à jour. **Remarque :** Le système extrait les enregistrements en fonction des conditions de filtre Grouper par que vous avez définies sur votre solution de clustering, le cas échéant. Par exemple, si vous sélectionnez **Toutes les 15 minutes**, le système identifie les enregistrements arrivés dans ce délai. Le système essaie de les affecter aux clusters existants ou crée un nouveau cluster si possible. Dans cet exemple, 20 nouveaux enregistrements arrivent. Si 16 de ces enregistrements sont placés dans une grappe existante et que 4 ne le sont pas, le système forme une nouvelle grappe pour les quatre enregistrements non affectés. Vous pouvez également choisir de ne pas mettre à jour vos clusters du tout.
Fréquence de la formation	Sélectionnez la fréquence à laquelle vous souhaitez que le système supprime tous les résultats de grappe précédents et recrée les grappes depuis le début. Vos options sont quotidiennes, tous les trois jours, tous les sept jours ou mensuelles. Vous pouvez également choisir de former votre cluster une seule fois. **Remarque :** Le planificateur ML limite le nombre de formations qu'une instance peut valider à 50 nouvelles demandes de formation ML par instance dans une fenêtre de 24 heures. La limite exclut les demandes de reformation planifiées. En outre, les mises à jour de mise en grappe et de similarité sont également exclues de cette limite, même si les nouvelles demandes de formation dépassent 50 dans une fenêtre de 24 heures.
Nombre minimum d'enregistrements par grappe	Entrez le nombre minimal d'enregistrements que vous souhaitez qu'une grappe contienne. La valeur que vous saisissez doit être supérieure ou égale à 2.

4. Sélectionnez l'option de menu contextuel ou le bouton approprié pour votre définition de solution.

5. Si vous avez soumis la solution pour la formation, sélectionnez **OK** dans la fenêtre Activation de la formation pour confirmer.

Résultats

Le système forme la solution et vous avertit en temps réel lorsque la formation est terminée.

Un tracé d'arborescence apparaît dans l'onglet Visualisation de grappe de votre formulaire de définition de solution de mise en grappe. Le graphique affiche les clusters formés par

Traduction automatique

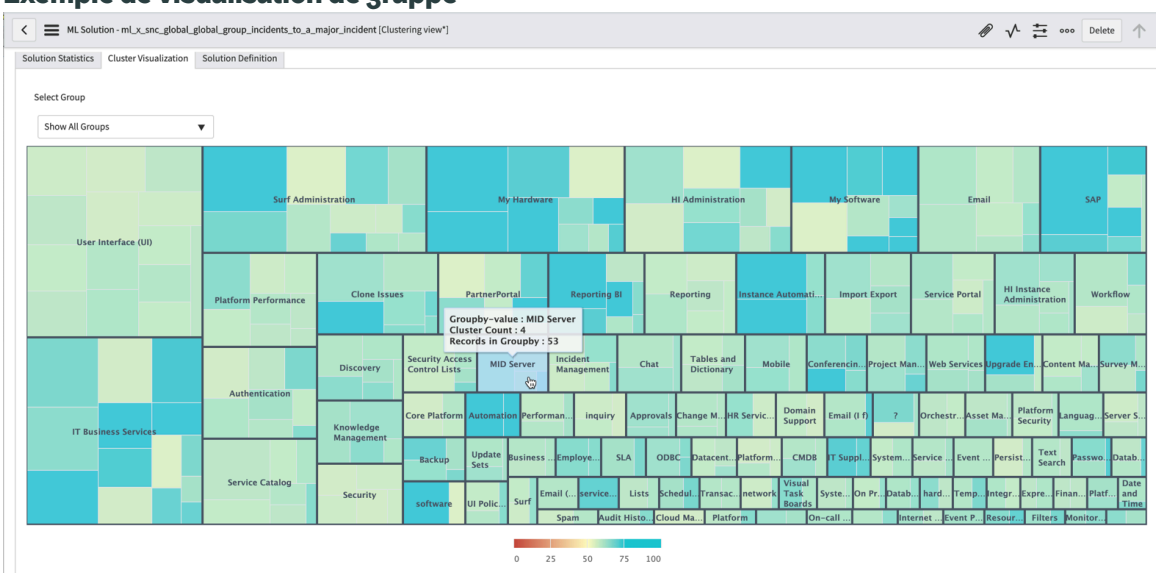
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

le système pour votre solution par ordre décroissant, du coin supérieur gauche au coin inférieur droit. Les étiquettes de nœud d'arborescence sont le concept de cluster, qui est créé par les mots les plus importants du cluster et vous aide à voir le contenu le plus important trouvé dans chaque cluster.

Remarque :
Le concept de grappe affiche les mots principaux des données d'entrée traitées, dans la langue des données. Selon la langue, le concept de cluster peut afficher les mots dans leur forme racine et donc apparaître tronqué.

Chaque nœud est coloré du rouge au vert selon la qualité du cluster pour ce nœud. Le filtre Sélectionner un groupe s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez les champs **Utiliser Grouper par** et **Grouper par** dans votre formulaire de définition de clustering. Lorsque vous pointez sur une grappe, vous pouvez voir sa valeur Grouper par, son nombre de grappes et ses enregistrements dans Grouper par.

Exemple de visualisation de grappe



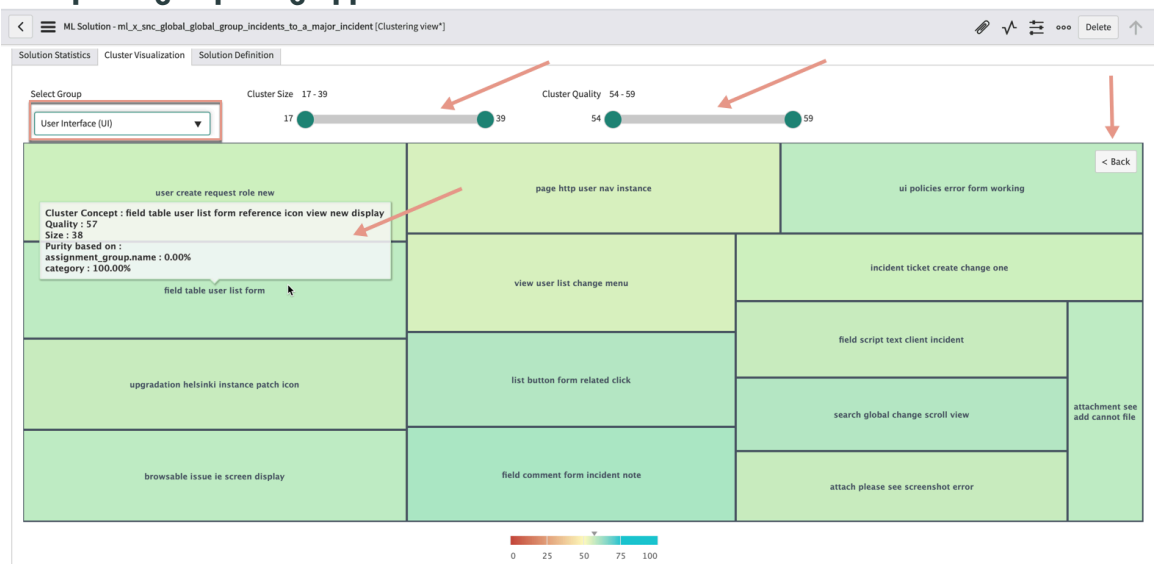
Pour ouvrir une grappe, vous pouvez cliquer dessus ou la sélectionner dans le filtre Afficher tous les groupes.

Dans le regroupement de clusters, vous pouvez filtrer davantage les résultats en utilisant les deux barres de défilement pour la taille et la qualité du cluster, respectivement. Vous pouvez également revenir en arrière en cliquant sur le bouton Retour, qui n'apparaît que lorsqu'une hiérarchie de clustering est présente. Lorsque vous pointez sur une grappe à ce niveau, les valeurs de centile du champ Pureté s'affichent avec les valeurs Concept de grappe, Qualité et Taille.

Traduction automatique

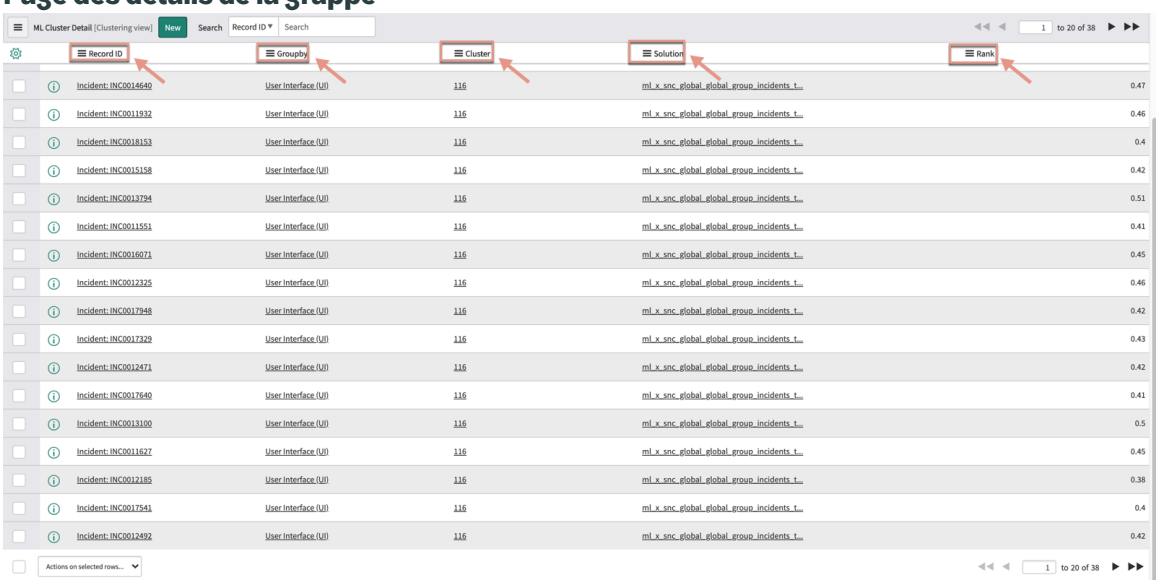
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de groupe de grappes



Lorsque vous cliquez sur un nœud de cluster, ses détails de cluster ML apparaissent sous forme de vue de liste.

Page des détails de la grappe



Que faire ensuite

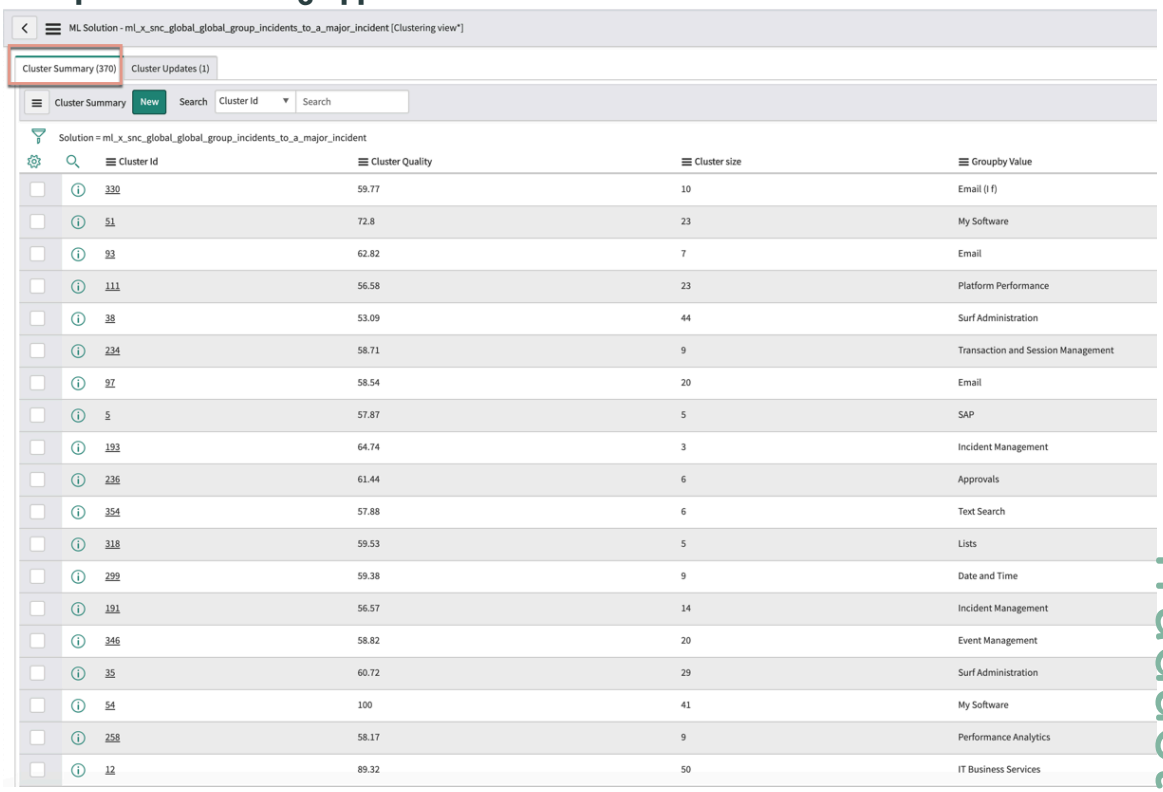
- Passez en revue la sortie de la solution dans l'onglet Statistiques de la solution de votre solution. Si vous n'êtes pas satisfait des résultats de votre solution de mise en grappe, reconfigurez les valeurs que vous avez définies pour votre solution et reformez-la jusqu'à ce que les résultats soient à votre satisfaction.

- Passez en revue l'onglet Résumé de la grappe pour obtenir une vue de liste des ID de grappes, de la taille de la qualité et des valeurs Grouper par.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de résumé de grappe



- Dans l'onglet Mises à jour des clusters, passez en revue le résumé des modifications apportées aux clusters pour chaque intervalle de mise à jour des clusters que vous avez configuré dans la définition de la solution.

Exemple de mises à jour de grappes



Attribuer un nom à une grappe

Nommez vos clusters pour faciliter leur identification et leur organisation.

Avant de commencer

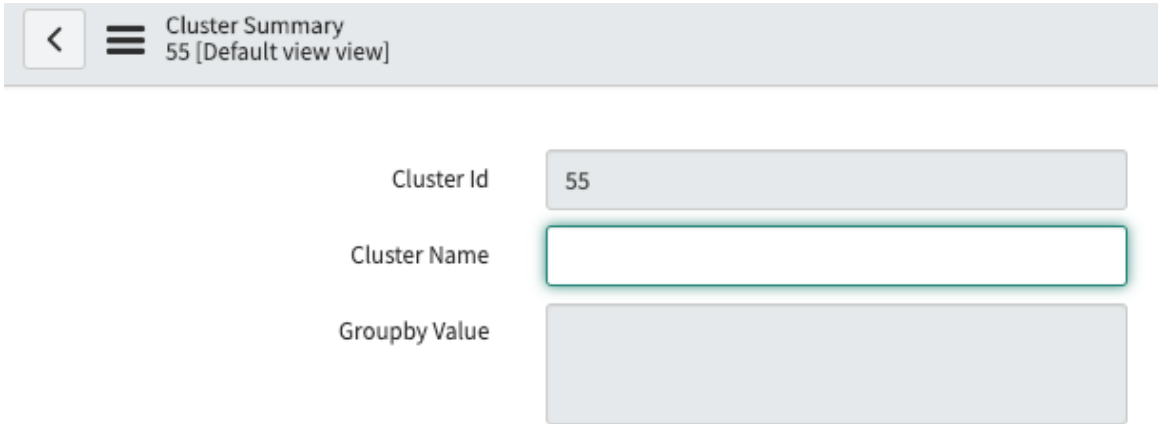
- Créez une définition de solution de mise en grappe ou utilisez une définition existante.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Mise en grappe** > **Solutions**.
2. Sélectionnez une solution.
3. Dans la liste connexe Résumé de la **grappe** , sélectionnez un ID de grappe.
4. Entrez un nom dans le champ **Nom de grappe** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Générer un échantillon représentatif d'une grappe

Affichez les 25 enregistrements les plus représentatifs d'une grappe.

Avant de commencer

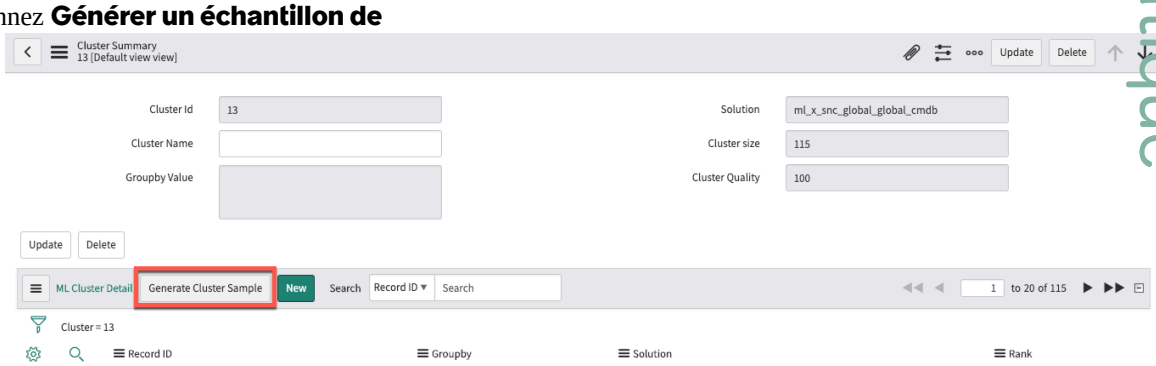
- Créez une définition de solution de mise en grappe ou utilisez une définition existante.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La génération d'un échantillon d'une grappe filtre les enregistrements de cette grappe. La génération d'un échantillon fonctionne sur les grappes de plus de 25 enregistrements.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Mise en grappe** > **Solutions**.
2. Sélectionnez une solution de mise en grappe.
3. Dans la liste connexe Résumé de la **grappe** , sélectionnez un ID de grappe.
4. Sélectionnez **Générer un échantillon de grappe**.



Résultats

La liste Détails de la **grappe ML** affiche les 25 premiers enregistrements de la grappe. L'exemple de grappe s'applique également à la visualisation de grappes.

Appliquer la pureté sur une solution de mise en grappe

Appliquez la pureté pour connaître les détails de la composition de chaque grappe. Par exemple, consultez le pourcentage d'incidents dans une grappe ayant la même valeur pour le groupe d'affectation. Vous pouvez spécifier les champs sur lesquels vous souhaitez vous concentrer ou vous pouvez laisser les champs d'auto-pureté afficher par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Créez une solution de définition de mise en grappe ou utilisez une solution existante.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

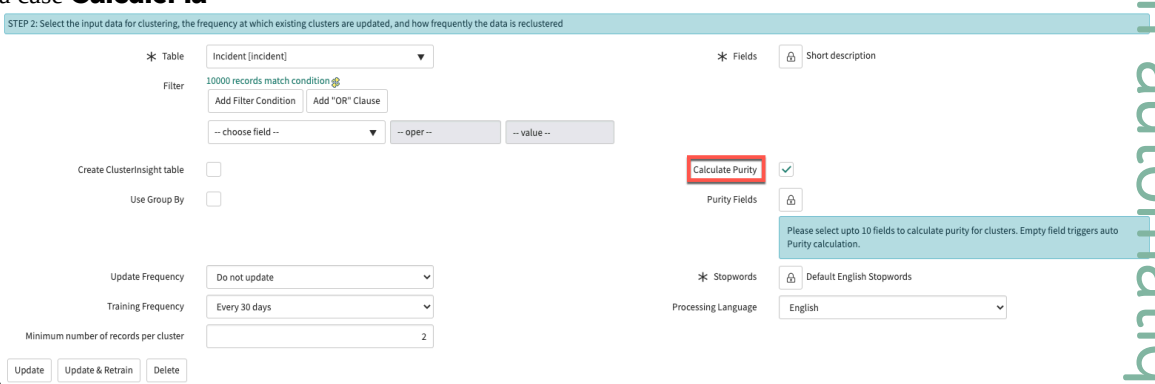
Avec *la pureté*, vous pouvez choisir des mesures de distribution de champ pour que vos clusters affichent. La table affectée à votre solution détermine les champs disponibles. Pour plus d'informations sur la pureté, consultez les articles suivants sur ServiceNow Community:

- https://www.servicenow.com/community/intelligence-ml-articles/using-purity-fields-to-better-understand-your-clusters/ta-p/2302441
- https://www.servicenow.com/community/intelligence-ml-articles/predictive-intelligence-using-the-cluster-insight-table-to/ta-p/2301006

Si vous ne sélectionnez aucun champ, *la pureté automatique* détermine automatiquement les aperçus à afficher en fonction de l'importance de la distribution. Vous pouvez modifier les sélections de pureté automatique par défaut en modifiant la table Configuration de pureté automatique ML [ml_autopurity_config].

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Mise en grappe** > **Définitions des solutions**.
2. Sélectionnez une définition de solution ou créez-en une nouvelle.
3. Cochez la case **Calculer la pureté** .

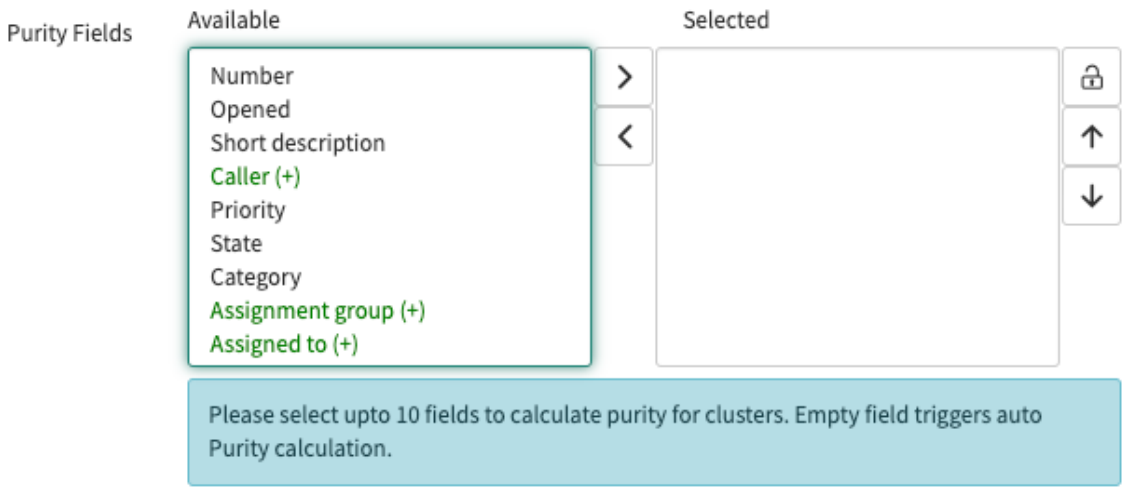


4. **Facultatif :** Sélectionnez l'icône de verrouillage **Champs de pureté** et choisissez les champs que vous souhaitez afficher dans les résultats de la grappe.

> **Remarque :**
> Si vous ne sélectionnez aucun champ, la pureté automatique affiche les champs les plus significatifs en fonction de la distribution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



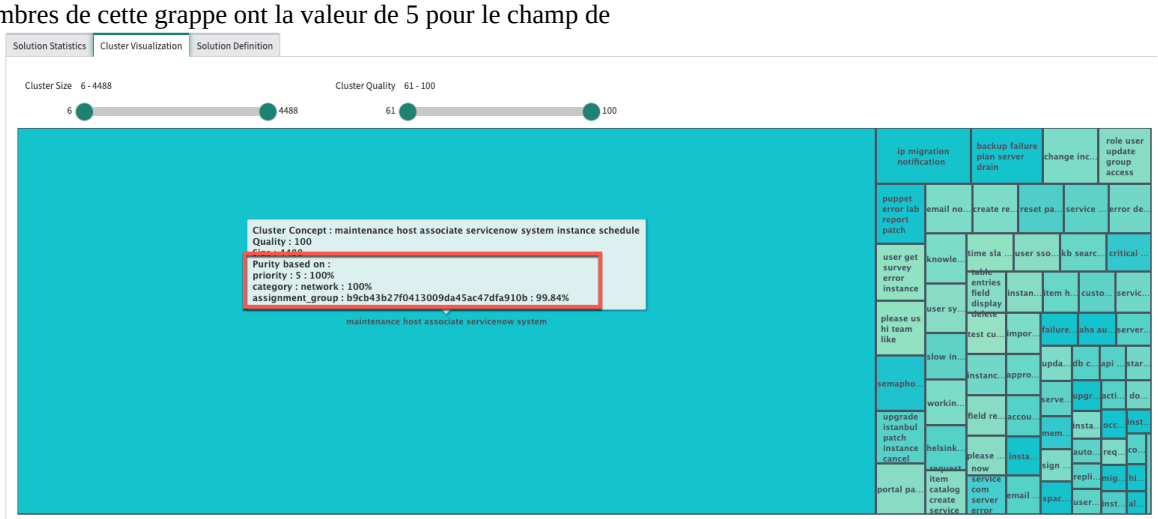
5. Sélectionnez **Mettre à jour** ou **Mettre à jour et reformer**.

Résultats

Pour afficher vos aperçus, ouvrez l'onglet **Visualisation de grappe** de votre solution reformée, puis pointez vers une grappe. Sous **Pureté basée sur**, le format s'affiche comme suit :

Nom du champ : valeur : pourcentage.

Par exemple, la priorité de ligne *: 5 : 100 %* signifie que 100 % des membres de cette grappe ont la valeur de 5 pour le champ de priorité.



Analyser une grappe avec Aperçu de grappe

Analysez une grappe à l'aide d'un champ disponible dans la table source. Avec la case à cocher Aperçu de grappe, vous pouvez ajouter une condition de filtre sur votre champ d'entrée lorsque vous passez en revue la liste des résultats.

Avant de commencer

- Créez une définition de solution de mise en grappe ou utilisez une définition existante.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

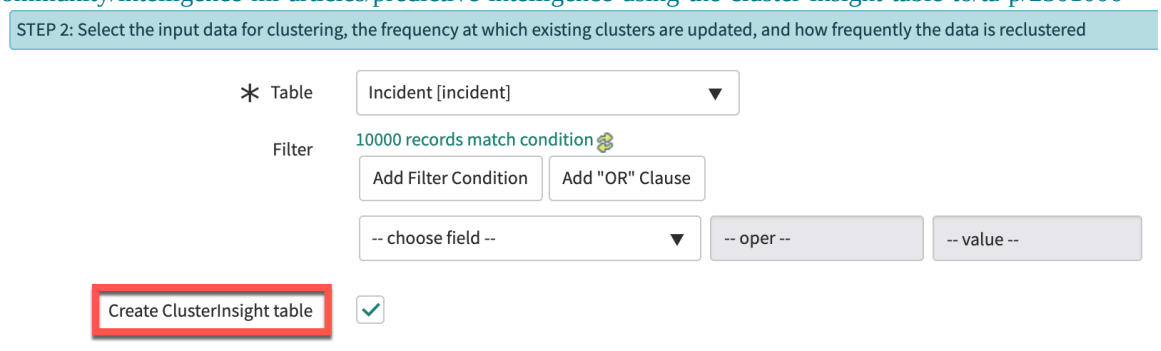
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Explorez une grappe et filtrez ses enregistrements avec Aperçu de grappe. Vous pouvez ajouter l'analyse d'aperçu de grappe lors de la création d'une solution ou de la modification d'une solution existante. Pour plus d'informations, consultez https://www.servicenow.com/

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

community/intelligence-ml-articles/predictive-intelligence-using-the-cluster-insight-table-to/ta-p/2301006



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Mise en grappe** > **Définitions des solutions**.
2. Sélectionnez une définition de solution ou créez-en une nouvelle.
3. Dans le formulaire de définition, cochez la case **Créer une table d'aperçu de grappe** , puis mettez à jour et reformez le modèle.

Résultats

Dans la table **Solutions** [ml_solution], ouvrez la solution formée, puis ouvrez l'onglet **Visualisation de grappes** . Lorsque vous sélectionnez une grappe, tous les enregistrements qu'elle contient s'affichent sous forme de liste. À l'aide de l'icône de filtre ( ), ouvrez les conditions de filtre de la liste. Recherchez le champ d'entrée dans votre table source. Par exemple, si votre table source est Incident et que le champ d'entrée est Description brève, vous pouvez filtrer les enregistrements contenant le mot « aide » dans la description brève.

Pour rendre d'autres dimensions de votre table source disponibles pour le filtrage, ajoutez-les en tant que champs d'entrée sur le formulaire de définition de solution.

Créer et former une solution de régression

Formez votre solution en utilisant des données historiques pour prédire les sorties numériques, telles qu'une température ou une cotation. Par exemple, vous pouvez utiliser la régression pour estimer le temps nécessaire pour résoudre un incident ou un ticket.

Avant de commencer

Important :
La prise en charge des nouvelles solutions de régression est obsolète dans la Yokohama version. Vous pourrez toujours modifier et former les solutions existantes, mais vous ne pourrez pas en créer de nouvelles.

Rôle requis : ml_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les solutions de régression vous permettent de prédire une estimation de points et un intervalle de prédiction. Le modèle résultant fournit les statistiques suivantes :

- *L'erreur absolue moyenne* (MAE), qui mesure l'écart moyen d'une valeur estimée par rapport à la valeur réelle. Cette mesure est utile car elle est facile à comprendre car son échelle est la même que celle de sa cible. Cependant, la MAE est illimitée, ce qui rend difficile la comparaison entre les modèles.
- L'erreur de pourcentage *absolu moyen symétrique* (SMAPE) est une valeur en pourcentage de l'écart entre la valeur prévue et la valeur réelle. SMAPE est une version limitée de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

MAE, sauf qu'il a une plage de valeurs comprise entre 0 et 100. Plus la valeur SMAPE est faible, meilleure est la précision du modèle.

- *La précision* de la plage est le pourcentage de valeurs réelles entre une plage prévue. En d'autres termes, il s'agit de la plage entre les limites supérieure et inférieure de la prédiction. Par exemple, si quatre valeurs réelles sur cinq se situent dans la plage prévue, la précision de la plage est de 80 %.
- *La largeur moyenne de l'intervalle* correspond à la différence entre les limites supérieure et inférieure de la prédiction. Cette mesure explique dans quelle mesure l'intervalle est informatif. Plus la largeur moyenne est petite, meilleur est le modèle

Lors de prédictions, la régression vous permet également de spécifier un niveau de confiance pour l'intervalle de prédiction (plage).

Dans cet exemple de procédure, vous créez et formez une définition de solution de régression pour prédire la durée nécessaire à la restauration d'une base de données cloud.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Régression** > **Définitions des solutions**.
2. Dans la liste Définitions de régression, cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le formulaire de définition de régression, configurez ces champs en suivant les instructions suivantes.

Champ	Valeur
Étiquette	Saisissez un nom unique pour votre solution de régression. Par exemple, dans ce cas d'utilisation, vous pouvez entrer `Test de régression pour la restauration de base de données`.
Nom	Lorsque vous entrez la valeur Étiquette de votre solution, ce champ se remplit automatiquement avec un nom affecté par le système similaire à votre valeur d'étiquette.
Corpus de mots	Sélectionnez un corpus de mots existant pertinent pour votre solution. Par exemple, dans ce cas d'utilisation, vous sélectionnez un corpus de mots qui a un titre tel que **Incidents au cours des 3 derniers mois**. Si vous n'avez pas de corpus de mots pertinent, suivez d'abord les étapes pour créer un corpus de mots . Lorsque le corpus de mots est terminé, vous pouvez le sélectionner à partir du champ Corpus de mots dans votre formulaire Définition de régression. Cependant, la sélection du corpus de mots est facultative. Si vos données d'entrée ont des colonnes de texte et que vous ne choisissez pas de corpus de mots, votre solution de régression forme un nouveau modèle de corpus de mots à l'aide des colonnes de texte de vos données d'entrée. Le corpus de mots qui en résulte peut être réutilisé dans n'importe quelle autre solution de régression ou tout autre type de solution d'apprentissage machine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
	Remarque : Un modèle préformé est utilisé à la place du corpus de mots pour les utilisateurs qui ont activé Intelligence prédictive à partir de Utah.
Table	Sélectionnez la table de base de données sur laquelle vous appliquez la régression. La table doit contenir des enregistrements historiques que le système peut utiliser pour prédire la durée de restauration de sa base de données.
Champ de sortie	Sélectionnez le champ dont vous souhaitez définir la valeur du modèle prédictif. En général, un bon champ de sortie est une valeur numérique, un entier ou un nombre à virgule flottante. Dans cet exemple de scénario, vous utilisez le champ **Durée** pour mesurer une durée. Le champ de sortie doit générer une valeur numérique.
Champs	Sélectionnez un ou plusieurs types de champs qui aident le système à identifier les enregistrements que vous souhaitez former à l'aide de la régression. Dans cet exemple, vous utilisez **Description brève**, **Centre de données source**, **Centre de données cible** et **Taille de la base de données**. (short_description, Sourcedc, Targetdc et Dbsize.) Les types de champs d'entrée peuvent être chaîne, nominaux ou numériques.
Filtrer	(Facultatif) Ajoutez des conditions de filtre aux enregistrements de champ de sortie que vous souhaitez former à l'aide de la régression. **Remarque :** ◦ le nombre minimum d'enregistrements pour la formation de régression est de 10 000 enregistrements. ◦ le nombre maximal d'enregistrements pour la formation de régression est de 300 000.
Langue de traitement	Sélectionnez la langue principale de l'ensemble de données que vous formez sur la définition de solution. Si la langue de l'ensemble de données est l'italien, choisissez **Italien**. Le traitement en anglais est également appliqué par défaut à tous les jeux de données. Par exemple, si vous sélectionnez l'italien, le système traite les données en anglais et en italien. **Remarque :** le terme *traitement* indique certaines des étapes spécifiques à la langue utilisées dans le cadre de la formation d'une solution. Ces étapes incluent la tokenisation des mots, la suppression des mots vides et la radicalisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
Mots vides	Lorsque vous sélectionnez votre langue de traitement, le système ajoute automatiquement une liste de mots vides qui utilise la même langue. Par exemple, si votre langue de traitement est l'italien, la liste **Mots vides italien par défaut** s'affiche. La liste **Mots vides anglais par défaut** s'affiche également dans votre sélection. Si vous créez une liste de mots vides personnalisés, vous pouvez la sélectionner à partir du champ Mots vides pour l'ajouter à votre solution. Dans ce scénario, vous utilisez la liste **Mots vides anglais par défaut**.
Fréquence de la formation	Sélectionnez la fréquence à laquelle le système régénère la solution en fonction des enregistrements correspondant au **filtre**. Vos options incluent : ◦ Exécuter une fois ◦ Tous les 30 jours ◦ Toutes les 60 jours ◦ Tous les 90 jours ◦ Tous les 120 jours ◦ Tous les 180 jours Dans ce scénario, vous sélectionnez Tous les 30 jours Par défaut, le système exécute une seule formation. Cette pratique vous donne le temps d'examiner et de mettre à jour la définition de la solution selon vos besoins jusqu'à ce qu'elle fournisse une couverture et des valeurs de précision acceptables. **Remarque :** ◦ Le nombre minimum d'enregistrements requis pour la formation à la solution de régression est fixé à 10 000. ◦ Le planificateur ML limite le nombre de formations qu'une instance peut valider à 50 nouvelles demandes de formation ML par instance dans une fenêtre de 24 heures. Cette limite exclut les demandes planifiées de reformation. En outre, les mises à jour de mise en grappe et de similarité sont également exclues de cette limite, même si les nouvelles demandes de formation dépassent 50 dans une fenêtre de 24 heures.

4. Cliquez sur l'option ou le bouton de menu contextuel approprié pour la définition de votre solution.

5. Si vous avez soumis la solution pour une formation, cliquez sur **OK** dans la fenêtre **Activation de la formation** pour confirmer.

Traduction automatique

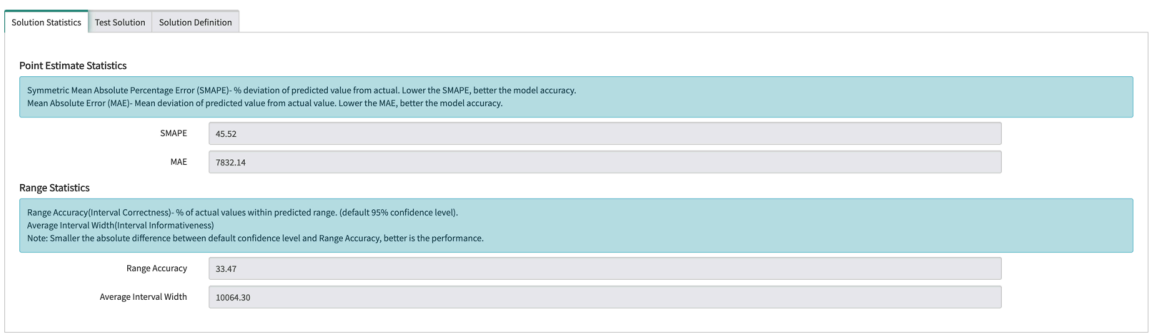
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le système planifie la solution pour une formation auprès du service de formation le plus proche. Le système vous envoie une notification à l'issue de la formation comprenant les éventuelles erreurs qui se sont produites au cours de celle-ci. Les autres utilisateurs peuvent s'abonner à la catégorie Notifications Intelligence prédictive. Lorsque la formation se termine, le système charge la solution en tant qu'enregistrement de pièce jointe.

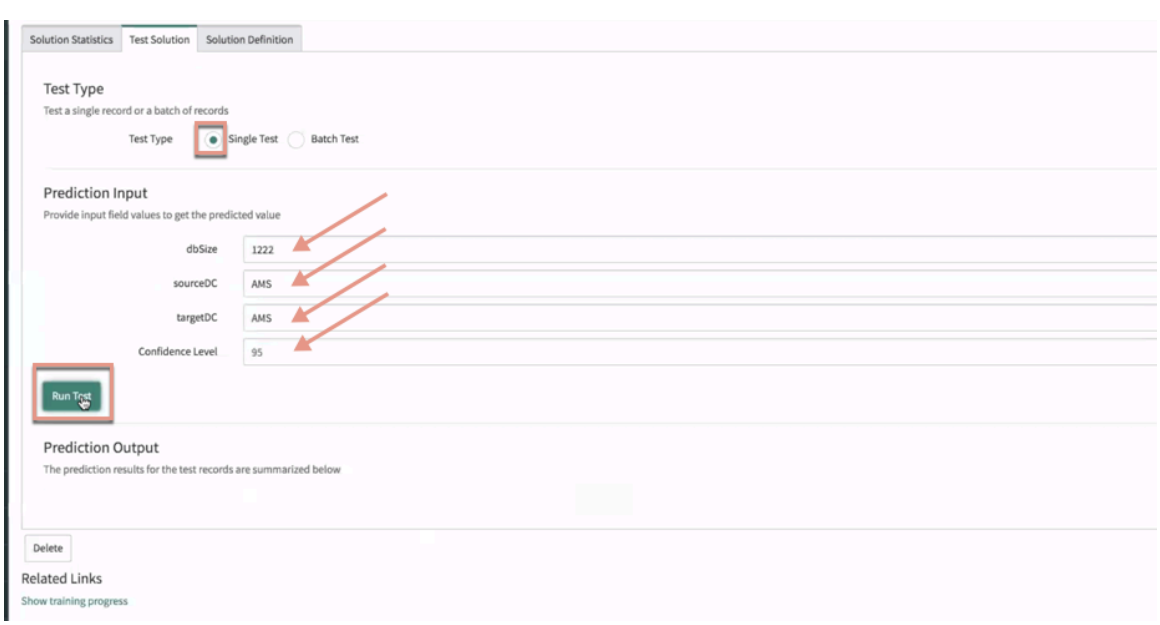
Que faire ensuite

Dans cet exemple de scénario, vous avez créé une solution ML à partir de votre définition de solution. Les onglets Statistiques de la solution, Solution test et Définition de la solution s'affichent dans la section Liens connexes de votre solution ML.

Dans l'onglet Statistiques de la solution, passez en revue les statistiques d'estimation de points et de plage (intervalle de prédiction) générées par votre solution.



Dans l'onglet Solutions de test de votre solution, vous pouvez tester la sortie de prédiction pour les enregistrements que vous avez utilisés comme entrée dans la prédiction en saisissant des valeurs pour les champs d'entrée, tels que le **centre de données source**, le **centre de données cible** et la **taille de la base de données**. Vous pouvez également utiliser le niveau de confiance de prédiction par défaut de 95, ou saisir un niveau différent entre 0 et 100. L'utilisation de la valeur 95 signifie que le système est confiant à 95 % que la prédiction réelle se situe dans l'intervalle de prédiction. Cliquez sur le bouton **Exécuter le test** pour trouver la sortie de prédiction.

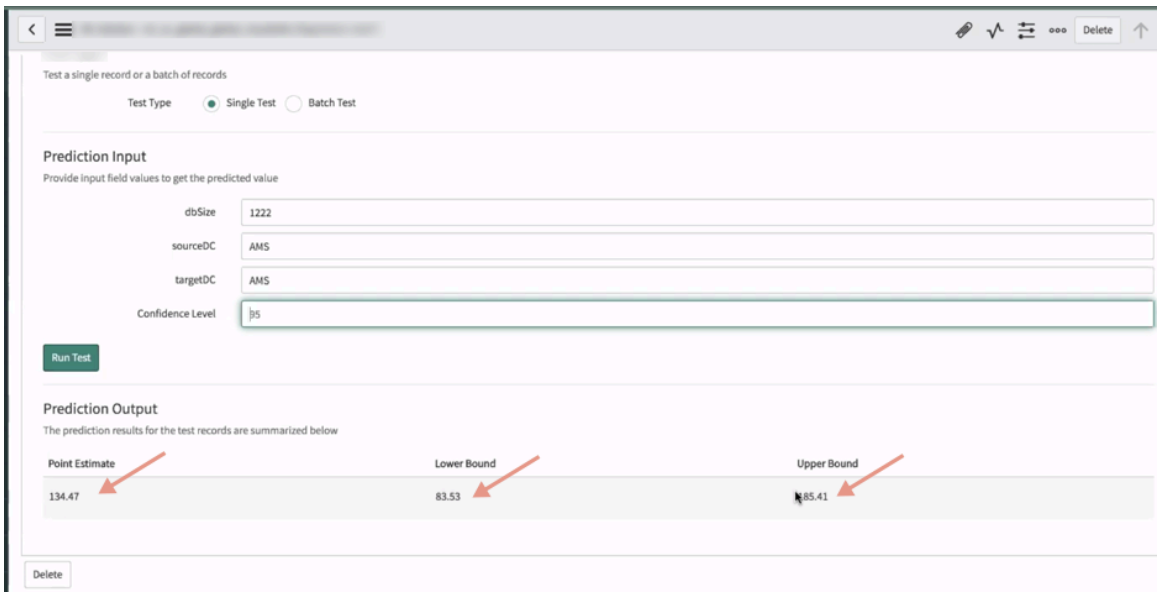


Une fois le test exécuté, les statistiques de sortie de prédiction apparaissent. L'estimation des points à l'écran est une valeur unique à un moment donné. Par exemple, la restauration de la base de données prend 134,47 secondes. Les limites inférieure et supérieure à l'écran

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

signifient une valeur de précision de plage. Par exemple, la restauration de la base de données prend de 84,53 à 185,41 secondes.



Afficher la progression de la formation à la solution

Affichez la progression ou les statistiques de votre formation à la solution pour déterminer si une solution est disponible ou la durée du prochain cycle de formation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La formation à la solution comporte les étapes suivantes.

1. Extraction des fichiers à des fins de formation. Le système télécharge les enregistrements de formation et les envoie au service de formation le plus proche.
2. Préparation des données. Le système supprime les enregistrements en double de l'ensemble de formation.
3. Formation de la solution. Le service de formation forme la solution.
4. Chargement de la solution formée. Le service de formation charge la solution en tant qu'enregistrements de pièces jointes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Solutions** ou **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Solutions**.
2. Dans la liste Solutions ML, sélectionnez la solution dont vous souhaitez afficher la progression ou les statistiques.

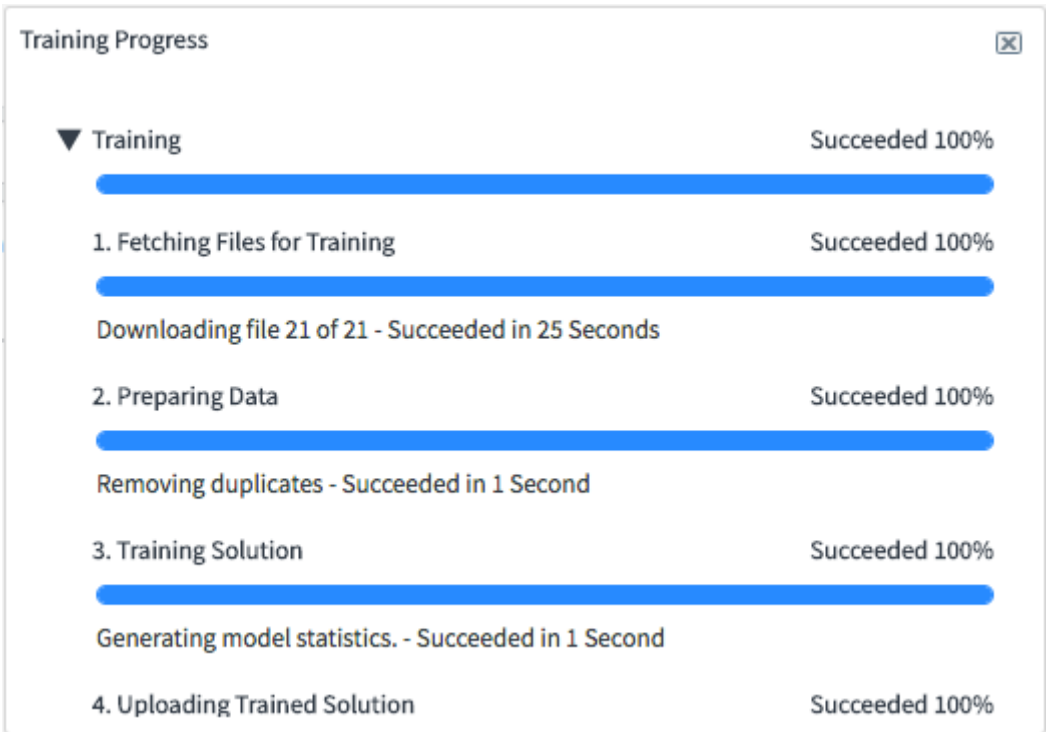
   Example

   Par exemple, sélectionnez **Catégorisation des incidents** pour afficher l'historique de formation.
3. Dans la section **Liens connexes** , cliquez sur **Afficher la progression** de la formation.
   Les délais de formation varient en fonction du nombre d'enregistrements et de classes dans l'ensemble de formation. Plus vous utilisez d'enregistrements et de classes, plus le délai de formation augmente. Par exemple, un jeu de données contenant 100 000 enregistrements et plusieurs centaines de classes peut prendre environ cinq heures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le système ouvre une fenêtre contextuelle Progression de la formation.



Que faire ensuite

Pour les solutions de classification, consultez Examiner les statistiques des solutions de classification.

Pour les solutions de similarité, consultez Examiner les exemples et les scores de solutions de similarité.

Examiner les statistiques de la solution de classification

Le tableau de bord des statistiques de la solution est Intelligence prédictive déconseillé dans la Xanadu version. Il fournissait des statistiques de précision et de couverture pour chaque classe d'une solution de classification.

Avant de commencer

- Rôle requis : admin, ml_admin ou ml_report_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
Avec la Yokohama version, le tableau de bord des statistiques de la solution est obsolète. Les clients de mise à niveau peuvent continuer à utiliser leurs tableaux de bord de statistiques des solutions existants à partir du menu d'application. Pour les nouveaux clients intégrant la Yokohama version, le tableau de bord des statistiques des solutions n'est pas disponible. Les informations suivantes sont fournies pour le contexte hérité.

Le tableau de bord Statistiques de la solution répertorie la précision, la couverture et la distribution de chaque classe de solutions actives. Le système utilise les classes avec le nombre d'enregistrements le plus élevé lorsqu'il crée une solution. Le nombre de classes prévues peut être inférieur à 50 et peut ignorer une classe s'il n'y a pas assez de données historiques pour créer une solution capable de prédire la classe en toute confiance.

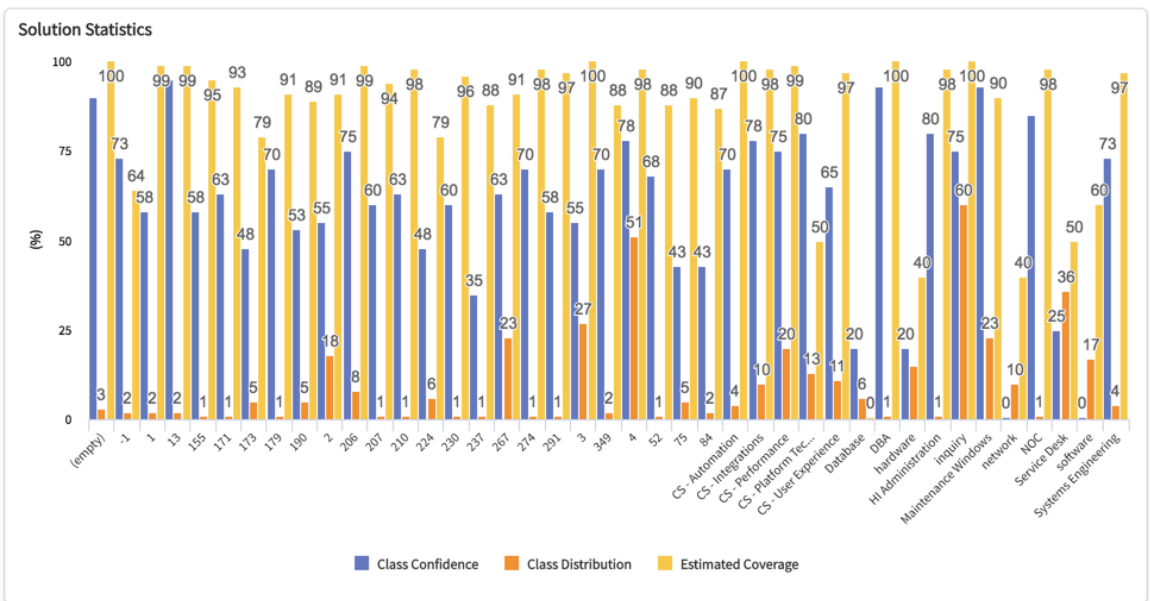
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le tableau de bord des statistiques de la solution est différent de l'onglet Statistiques de la solution dans un enregistrement de solution ML. Pour plus d'informations, consultez Créer et former une solution de classification.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Statistiques de la solution**.
2. Dans **Filtrer par solution**, sélectionnez la solution dont vous souhaitez consulter les statistiques.
3. Dans **Filtrer par version**, sélectionnez la version de la solution dont vous souhaitez consulter les statistiques.
4. Cliquez sur **Appliquer.**
   Le système met à jour le tableau de bord en fonction des filtres sélectionnés.



5. Identifiez les classes avec des combinaisons indésirables de valeurs de précision, de couverture et de distribution.

   Example
   Par exemple, identifiez les classes dont la précision ou la couverture est faible, mais dont la distribution est élevée.

6. Identifiez les classes manquantes que vous souhaitez que le modèle inclue.

   Example
   Par exemple, identifiez toutes les catégories d'incident manquantes dans la solution de classification des incidents.

Que faire ensuite

Si vous êtes satisfait de la solution que vous avez examinée, la dernière version est déjà active et prête à l'emploi. Si vous n'êtes pas satisfait, vous pouvez choisir une autre version de la solution et l'activer. Vous pouvez également ajuster et affiner la solution en configurant la classe, la précision et la couverture pour utiliser des valeurs acceptables.

Examiner les exemples de similarité des solutions

Examinez les exemples de similarité générés au cours de la formation sur la solution pour déterminer si le seuil du score de similarité répond à vos besoins professionnels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Former une solution de similarité
- Rôle requis : ml_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La formation à la solution génère un ensemble d'exemples d'enregistrements appariés. Chaque paire comprend un score centile qui estime le degré de similitude entre les deux enregistrements. Plus le score est élevé, plus la similarité est élevée, comme suit :

- Un score de 100 indique des enregistrements identiques.
- Un score de 0 indique des enregistrements différents.

Une solution déployée renvoie des enregistrements uniquement lorsque le score est supérieur à la valeur du **seuil de score de similarité** :

- Plus la valeur de seuil est élevée, plus la précision est élevée et plus la couverture est faible.
- Plus la valeur de seuil est basse, plus la précision est faible et plus la couverture est élevée.

Sur les instances séparées par domaine, la procédure suivante affiche les enregistrements de tous les domaines pour les administrateurs ML. Toutefois, lorsque des solutions sont appliquées dans vos formulaires et flux, les prédictions de similarité sont sensibles au domaine. Les exemples provenant d'autres domaines sur l'instance ne sont pas affichés pour les utilisateurs.

Remarque :
Les filtres de similarité spécifiés dans la définition de la solution ne sont pas appliqués aux exemples de similarité et ne sont appliqués que pendant la prédiction.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Solutions**.
2. Dans la liste Solutions ML, localisez votre solution en filtrant par nom de solution et ouvrez la version active.
3. Dans la section Liens connexes du formulaire, sélectionnez Exemples de **similarité.**
   Une liste d'enregistrements appariés s'ouvre dans la table Exemples de similarité (ml_similarity_example). Par défaut, les lignes sont triées par colonne **Score de similarité** par ordre décroissant.
4. Vérifiez l'exactitude et la couverture des exemples de similarité.
   En fonction de votre révision, déterminez s'il faut augmenter ou diminuer la valeur du seuil du score de similarité de votre solution.

Que faire ensuite

Si vous décidez d'ajuster le seuil du score de similarité pour votre solution de similarité, consultez Mettre à jour son seuil de solution de similarité.

Utiliser Intelligence prédictive

Former et utiliser Intelligence prédictive des solutions pour accomplir diverses tâches et qui s'intègrent à d'autres ServiceNow produits, tels que Intelligence documentaire et Intelligence des tâches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble d'Intelligence prédictive

Intelligence prédictive est l'interface par laquelle vous pouvez former des modèles sur la ServiceNow plateforme IA. Ces modèles vous permettent de prédire, d'estimer et d'identifier des schémas qui peuvent être utilisés pour acheminer le travail, remplir les champs de formulaire, estimer les temps d'attente, etc.

- Affichez les suggestions d'articles pertinents.
- Affectez, catégorisez et classez les tâches par ordre de priorité.
- Détecter les incidents majeurs.
- Recommandez des résolutions de cas.
- Empêchez les articles et les idées en double.
- Détecter les tentatives d'hameçonnage.

Pour plus d'informations sur les différents types de solutions disponibles, reportez-vous à la section Explorer Intelligence prédictive.

Formation de vos solutions ML

Intelligence prédictive vous permet de former des modèles prédictifs et des solutions d'apprentissage machine que vous pouvez appliquer à l'aide des données de vos instances. Les solutions que vous créez utilisent les cadres de travail pour prédire, recommander et organiser les données. Pour commencer, reportez-vous à la section Création et formation de solutions.

Vous pouvez également étendre Intelligence prédictive à d'autres processus et applications, tels que :

- Catégorisation de l'incident : prédit la catégorie de l'incident en fonction de la brève description. Consultez Intelligence prédictive pour Gestion des incidents .
- Affectation de ticket CSM : prédit le groupe d'affectation d'enregistrement de ticket en fonction de la brève description. Consultez Intelligence prédictive pour la gestion des tickets .

Pour plus d'informations, consultez ServiceNow Applications et fonctionnalités qui utilisent Intelligence prédictive.

Prédictions de test et de surveillance

Après la création et la formation de vos solutions, faites appel à l'API Intelligence prédictive pour effectuer une prédiction de solution. Utilisez les résultats pour évaluer les performances de la solution et apporter les modifications nécessaires.

Vous pouvez suivre la couverture et la précision des modèles prédictifs déployés à l'aide du tableau de bord Statistiques de la solution, qui fournit des rapports sur ces zones de prédiction par défaut.

Rapport	Description
Couverture moyenne des prédictions (30 derniers jours)	Pourcentage de prédictions ayant généré un résultat par rapport au nombre total de prédictions tentées. Cliquez sur le score de couverture pour afficher une répartition par classe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapport	Description
Couverture des prédictions quotidiennes	Pourcentage d'enregistrements créés un jour donné pour lesquels la solution a été en mesure de prédire un résultat.
Précision moyenne des prédictions (30 derniers jours)	Pourcentage de prédictions dans lesquelles la valeur prévue était identique à la valeur finale du champ lors de la fermeture de l'enregistrement. Cliquez sur le score de précision pour afficher une répartition par classe.
Précision des prédictions quotidiennes	Pourcentage d'enregistrements fermés un jour donné au cours duquel la valeur de champ prévue était la même que la valeur finale.

Pour plus d'informations, consultez Prédictions de test et de surveillance.

Préparation de votre instance

Pour que vous puissiez en tirer le meilleur parti Intelligence prédictive, vous voudrez vous préparer. Vous n'avez pas besoin d'écrire de code ou de faire des calculs, mais décider de ce que vous espérez faire avec les définitions de solutions facilitera la mise en œuvre.

- Identifiez les problèmes que vous souhaitez résoudre avec Intelligence prédictive.
- Disposez de 30 000 à 300 000 enregistrements de haute qualité à Intelligence prédictive partir desquels vous pouvez apprendre.
- Définissez vos attentes.

Remarque :
Les incohérences ou les lacunes dans les données de formation peuvent entraîner des prédictions incorrectes ou peu fiables.

Processus d'implémentation

Intelligence prédictive prend environ 14 jours à implémenter sur une instance de production.

- Jour 1 : cloner l'instance de production vers une instance de non-production.
- Jours 2 à 10 : créer une définition de solution, la former sur des enregistrements historiques et valider que la solution fonctionne comme souhaité sur l'instance de non-production.
- Jours 11 à 13 : créer des ensembles d'importation et de mise à jour pour faire passer la solution en production, former et valider sur la nouvelle instance, et définir la fréquence de reformation.
- Jour 14 et ainsi de suite : Surveillez la solution.

En général, les environnements de non-production sont l'endroit où les workflows peuvent être testés et formatés avant d'être déplacés vers l'instance de production pour former davantage les modèles et tester les prédictions.

Pour plus d'informations sur la mise en route de Intelligence prédictive. Notre guide sur la façon de démarrer avec Intelligence prédictive.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation des API d'apprentissage machine

Utilisez ServiceNow les API d'apprentissage machine (ML) pour former des modèles d'apprentissage machine et exécuter des inférences.

Les API ML permettent de former des solutions et de gérer les versions de solutions. Vous pouvez obtenir et définir des versions actives, surveiller l'état de formation, etc. L'API ML fournit également des encodeurs, qui permettent d'utiliser la fréquence de terme-fréquence de document inverse (TF-IDF) comme corpus de mots. Les estimations de prédictibilité permettent d'évaluer la valeur prédictive des colonnes de table.

Remarque :
Intelligence prédictive Exécution des API avec tous les privilèges avant les versions du correctif 7, du correctif 2b et Washington DC du Vancouver correctif 7. Avec les versions ultérieures, accordez l'accès à l'aide d'ACL. Pour plus d'informations, reportez-vous à Query ACLs .

Vue d'ensemble de la classe d'API ML

Cette section décrit brièvement les classes d'entraînement des solutions ML et l'exécution d'inférences avec des solutions entraînées.

Jeux de données

Un ensemble de données est un ensemble d'enregistrements comprenant un nom de table, des colonnes et des critères de sélection de ligne à utiliser comme entrée pour les algorithmes d'entraînement ML. Les jeux de données ne contiennent pas les données réelles.

Pour plus d'informations, consultez DatasetDefinition .

Objets ML : solutions, encodeurs et estimations

Les objets ML définissent une configuration d'entraînement spécifique à appliquer à un ensemble de données. Certaines opérations sont communes aux objets ML. Les objets de solution incluent la classification, la mise en grappe, la régression et la similarité.

Les encodeurs sont des objets de traitement de texte préformés ou entraînés en fonction des jeux de données linguistiques que vous fournissez. Vous pouvez former des encodeurs qui déterminent comment le système interprète et traite les champs de texte. Pour les solutions ML qui incluent du texte, vous pouvez former un encodeur pour spécifier comment traiter le texte et utiliser l'encodeur formé dans une solution.

PrévisibilitéLes objets d'estimation estiment quels champs d'un jeu de données sont prévisibles et les caractéristiques sur lesquelles cette prévisibilité est basée.

Pour en savoir plus, consultez :

- Solution de classification
- Solution de mise en grappe
- Codeur
- Estimation de la prévisibilité
- Solution de régression
- Solution de similarité

Magasins

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les objets ML sont conservés dans un magasin spécifique pour chaque type d'objet. Chaque classe de magasin comprend des méthodes pour les opérations d'ajout, d'obtention, de mise à jour et de suppression.

Pour en savoir plus, consultez :

- Magasin de solutions de classification
- ClusteringSolutionStore
- EncoderStore
- Magasin d'estimation de prévisibilité
- Magasin de solution de régression
- Boutique de solutions de similarité

Versions

Chaque objet formé donne lieu à une nouvelle version sur laquelle vous pouvez exécuter des tâches. Utilisez l'API de version pour obtenir n'importe quelle version de solution et exécuter des tâches dessus.

Pour en savoir plus, consultez :

- ClassificationSolutionVersion
- ClusteringSolutionVersion
- Version d'encodeur
- PredictabilityEstimateVersion
- Version de la solution de régression
- SimilaritySolutionVersion

Assemblage : flux d'API ML

Vous pouvez utiliser le flux suivant pour configurer et former des solutions, des encodeurs et des estimations de prévisibilité :

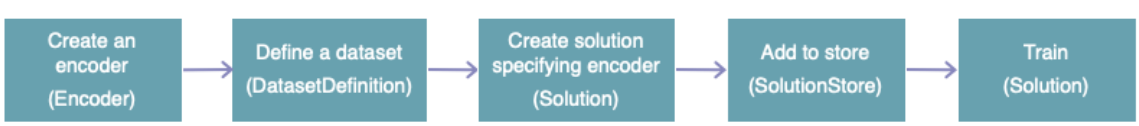
Flux d'API ML : formation à la solution, à l'encodeur et à l'estimation



Remarque :
Les définitions d'encodeur prennent en charge plusieurs définitions d'ensemble de données, mais ont le même flux d'entraînement.

Pour former une solution avec un codeur, créez d'abord l'encodeur, puis incluez l'encodeur dans la configuration de la solution.

Flux d'API ML – Formation de l'API de solution avec encodeur



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exigences de l'encodeur d'objet ML :

- Requis dans les solutions d'API de similarité.
- Requis dans les solutions d'API de clustering, sauf si vous utilisez l'algorithme de distance de Levenshtein, auquel cas les encodeurs sont facultatifs.
- Facultatif pour les solutions de classification et de régression.
- Indisponible pour les estimations de prévisibilité.

Formation à la mise en route de la solution d'API ML

Suivez cet exemple de répartition pour savoir comment configurer et former une solution.

Configurer et former une solution



1. Définissez un jeu de données à l'aide de l'API *DatasetDefinition* .

```
var myData = new sn_ml.DatasetDefinition({

 'tableName' : 'incident',
 'fieldNames' : ['assignment_group', 'short_description', 'description'],
 'encodedQuery' : 'activeANYTHING'

});
```

2. Utilisez le constructeur pour définir la solution, y compris l'ensemble de données dans la configuration.

```
var mySolution = new sn_ml.ClassificationSolution({

 'label': "my solution definition",
 'dataset' : myData,
 'predictedFieldName' : 'assignment_group',
 'inputFieldNames':['short_description']

});
```

   - *SolutionClassification ()*
   - *ClusteringSolution()*
   - *Encoder()*
   - *PredictabilityEstimate()*
   - *Solution de régression()*
   - *SolutionSimilarité()*

3. Ajoutez la définition de solution au magasin à l'aide de la méthode *add(*).

```
var my_unique_name = sn_ml.ClassificationSolutionStore.add(mySolution);
```

   - *ClassificationSolutionStore : ajouter()*
   - *ClusteringSolutionStore - add()*

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- *EncoderStore : ajouter()*
- *PredictabilityEstimateStore : ajouter()*
- *RegressionSolutionStore : add()*
- *SimilaritySolutionStore : add()*

4. Former la solution à l'aide de la méthode *submitTrainingJob( )*. Une fois la formation terminée, vous pouvez gérer la solution formée à l'aide d'une API de version de solution. Une solution peut être reformulée plusieurs fois. Chaque formation aboutit à une nouvelle « version » de la solution sur laquelle vous pouvez exécuter des inférences.

```
var myClassifierVersion = mySolution.submitTrainingJob();
```

- *ClassificationSolution : submitTrainingJob()*
- *ClusteringSolutionVersion – submitTrainingJob()*
- *Encodeur : submitTrainingJob()*
- *PredictabilityEstimate : submitTrainingJob()*
- *RegressionSolution : submitTrainingJob()*
- *SimilaritySolution : submitTrainingJob()*

Afficher toutes les solutions de classification dans un magasin

Vous pouvez utiliser la méthode *getAllNames()* du magasin pour afficher une liste de toutes les solutions qui ont été ajoutées au magasin.

```
gs.print(JSON.stringify(JSON.parse(sn_ml.ClassificationSolutionStore.getAllNames
()), null, 2));
```

Dans la sortie, le système a nommé la solution ml_x_snc_global_global_my_solution_definition. Utilisez ce nom dans les exemples suivants pour obtenir des informations sur la version.

```
*** Script: [
  "ml_incident_assignment",
  "ml_x_snc_global_global_my_solution_definition",
  "ml_incident_categorization"
]
```

- *ClassificationSolutionStore : getAllNames()*
- *ClusteringSolutionStore – getAllNames()*
- *EncoderStore : getAllNames()*
- *PredictabilityEstimateStore : getAllNames()*
- *RegressionSolutionStore : getAllNames()*
- *SimilaritySolutionStore : getAllNames()*

Mise en route des versions de la solution d'API ML

Suivez ces exemples de répartition pour apprendre à gérer les versions de solutions formées.

Vérifier l'état de la formation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procurez-vous la solution de classification dans la boutique, choisissez une version et vérifiez son état de formation. Les méthodes utilisées pour vérifier l'état de la formation sont applicables à tous les types d'objets ML.



1. Obtenir la solution du magasin de solutions de classification à l'aide de la méthode *`get( )`*.

```
// Get the solution created in the previous example from the classification
 solution store
var mlSolution =
 sn_ml.ClassificationSolutionStore.get('ml_x_snc_global_global_my_solution_defi
nition');
```

   - *`ClassificationSolutionStore : get()`*
   - *`ClusteringSolutionStore – get()`*
   - *`EncoderStore : get()`*
   - *`PredictabilityEstimateStore : get()`*
   - *`RegressionSolutionStore : get()`*
   - *`SimilaritySolutionStore : get()`*

2. Accédez à la version de solution la plus récente à l'aide de la méthode *`de solution getLatestVersion()`* et obtenez son état de formation à l'aide de la méthode *`de version getStatus( )`*.

```
// Access the latest version of the solution and print its training status
gs.print(JSON.stringify(JSON.parse(mlSolution.getLatestVersion().getStatus(),
 null, 2)));
```

   Sortie lorsque la formation est terminée :

```
*** Script:
 {"state":"solution_complete","percentComplete":"100","hasJobEnded":"true"}
```

getLatestVersion()	getStatus()
`ClassificationSolution : getLatestVersion()`	*`ClassificationSolutionVersion : getStatus()`*
`ClusteringSolution – getLatestVersion()`	*`ClusteringSolutionVersion – getStatus()`*
`Encodeur : getLatestVersion()`	*`EncoderVersion : getStatus()`*
`PredictabilityEstimate : getLatestVersion()`	*`PredictabilityEstimateVersion : getStatus()`*

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

getLatestVersion()	getStatus()
`RegressionSolution : getLatestVersion()`	`RegressionSolutionVersion : getStatus()`
`SimilaritySolution : getLatestVersion()`	`SimilaritySolutionVersion : getStatus()`

Obtenir des prédictions à l'aide d'une version de solution

Une fois la solution formée, procurez-vous la version formée et exécutez une prédiction dessus. Obtenez la solution que vous avez créée à partir du Store. Ensuite, choisissez la version formée et prédisez la version formée.



Remarque :
Impossible de faire des prédictions sur les encodeurs et les estimations de prévisibilité.

1. Obtenir la solution du magasin de solutions de classification à l'aide de la méthode `get()`.

```
// Get the solution created in the first example from the classification solution
 store
var mlSolution =
 sn_ml.ClassificationSolutionStore.get('ml_x_snc_global_global_my_solution_defi
nition');
```

2. Utilisez la méthode `get()` de l'API GlideRecord pour fournir un enregistrement à partir de la table Incident [incident].

```
// single GlideRecord input
var input = new GlideRecord("incident");
input.get("<sys_id>");
```

3. Facultatif. Configurez le paramètre de méthode `optionsClassificationSolutionVersion - predict()` pour renvoyer les trois premiers résultats et renvoyer tous les résultats.

```
// configure optional parameters
var options = {};
options.top_n = 3;
options.apply_threshold = false;
```

4. Déclarez une variable appelée `results` et affectez-la à la tâche de prédiction. Pour exécuter la tâche de prédiction, obtenez la version de solution la plus récente à l'aide de la méthode `ClassificationSolution - getLatestVersion()` et appelez la méthode `ClassificationSolutionVersion - predict()` dessus.

```
var results = mlSolution.getLatestVersion().predict(input, options);
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- *ClassificationSolutionVersion : predict()*
- *ClusteringSolutionVersion – predict()*
- *RegressionSolutionVersion : predict()*
- *SimilaritySolutionVersion : predict()*

5. Imprimer la sortie des résultats prévus.

```
gs.print(JSON.stringify(JSON.parse(results), null, 2));
```

Exemple de sortie des résultats prévus :

```
*** Script: {
 "<sys_id>": [
  {
   "confidence": 99,
   "threshold": 24.75,
   "predictedValue": "Email",
   "predictedSysId": ""
  },
  {
   "confidence": 5.88210244009169,
   "threshold": 100,
   "predictedValue": "Email (I/f)",
   "predictedSysId": ""
  },
  {
   "confidence": 2.3461203499840932,
   "threshold": 14.81,
   "predictedValue": "Authentication",
   "predictedSysId": ""
  }
 ]
}
```

Prédictions de test et de surveillance

Évaluez la couverture et la précision de vos solutions d'apprentissage machine (ML) en les testant. Une fois déployés, suivez leurs performances au fil du temps. Améliorez les prédictions en utilisant les informations sur les performances pour affiner vos solutions.

Solutions de test

Une fois vos solutions ML entraînées, vous pouvez faire appel à l'API Intelligence prédictive pour effectuer une prédiction de solution. Utilisez l'API pour tester les solutions suivantes :

- Tester une prédiction de solution de classification
- Tester une prédiction de solution de similarité

Prédictions de surveillance

Pour les prédictions de classification, utilisez le tableau de bord des résultats de prédiction afin de suivre la couverture et la précision des prédictions au fil du temps.

Pour savoir comment procéder, reportez-vous à la section Suivre les résultats de prédiction de classification au fil du temps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépannage de la prédiction

Pour résoudre les problèmes courants liés aux prédictions de solutions, consultez l'article Problèmes courants liés à l'intelligence prédictive [KB781893] dans la section Now Support Base de connaissances.

Tester une prédiction de solution de classification

Une fois que vos solutions d'apprentissage machine (ML) sont entraînées, vous pouvez faire appel à l'API Intelligence prédictive pour effectuer une prédiction de solution. Dans cet exemple de procédure, nous utilisons l'explorateur d'API REST pour tester une prédiction de solution de classification pour la catégorisation des incidents.

Avant de commencer
Formez votre solution ML avant de tester une prédiction.

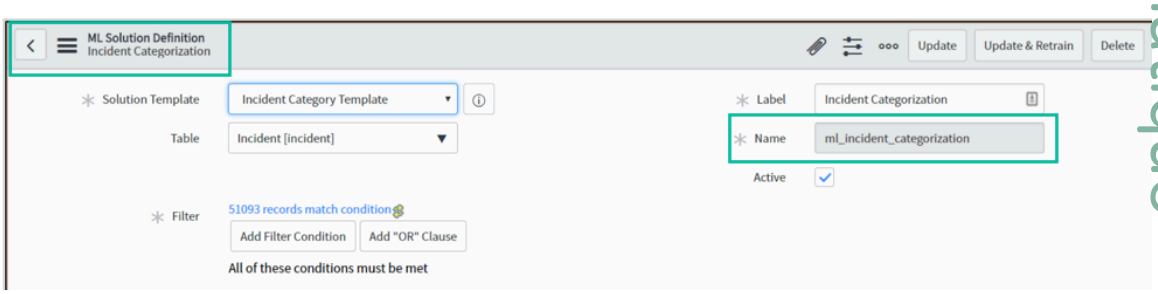
Rôle requis : web_service_admin, rest_api_explorer ou admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette procédure utilise des exemples de données pour illustrer ce que vous pouvez faire dans votre instance et peut ne pas représenter les données ou les enregistrements qui se trouvent réellement dans votre instance.

Ce scénario illustre une prédiction de solution de classification pour une solution ML hypothétique que vous avez créée et formée précédemment. Vous pouvez également utiliser l'Explorateur d'API REST pour tester une prédiction de solution de similarité.

Procédure

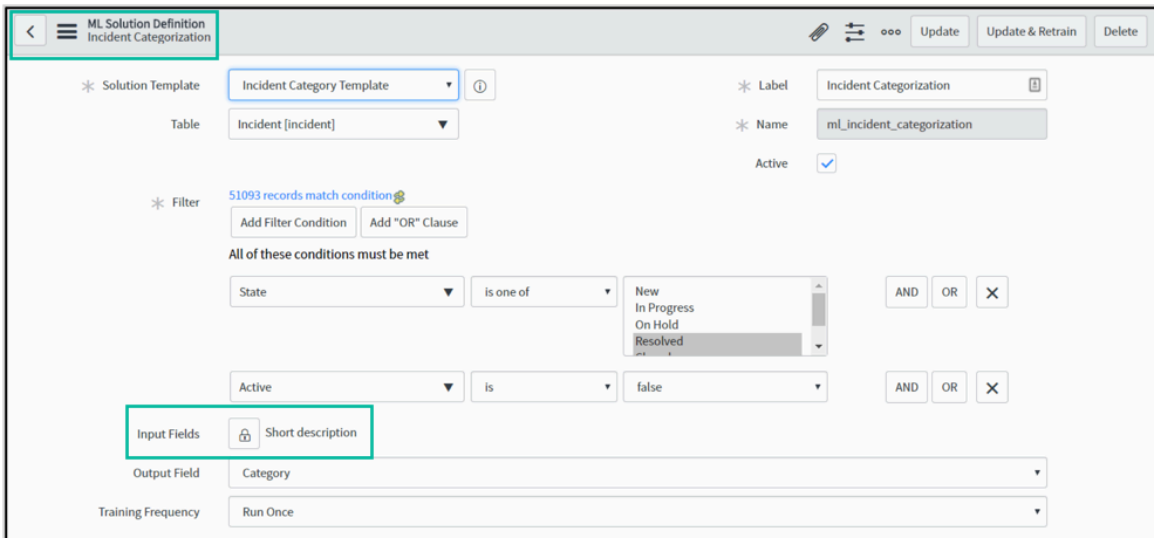
1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Définitions des solutions**.
2. Localisez la définition de la solution ML dont vous souhaitez tester la prédiction et copiez sa valeur **Nom** dans votre presse-papiers ou dans le Bloc-notes.
   Dans ce cas, utilisez la valeur du champ **Nom** dans votre enregistrement *Catégorisation des incidents de* définition de solution ML, comme illustré dans l'exemple suivant.



3. Notez et enregistrez les **champs d'entrée** utilisés dans votre enregistrement de définition de la solution ML que l'explorateur d'API REST doit utiliser dans son appel à l'API Intelligence prédictive .
   Dans ce cas, nous utilisons le champ **_description court** , car le modèle de prédiction a été formé pour utiliser ce champ afin d'apprendre sa définition de catégorie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Accédez à la **Services web du système** > **REST** > **Explorateur d'API REST**.
5. Définissez ces champs de choix comme suit.
   Le Intelligence prédictive formulaire apparaît. Vous utilisez ce formulaire pour préparer votre demande d'appel à l'API Intelligence prédictive .
6. Dans le champ **Valeur** du nom de solution, saisissez `ml_incident_categorization`.

   Remarque :
   Il s'agit de la valeur Nom que vous avez saisie à l'étape 1 de cette procédure.

7. Cliquez sur **Ajouter un paramètre de requête**.
   Le Intelligence prédictive formulaire s'actualise pour afficher la section **Paramètres de requête** .
8. Saisissez `short_description` dans le premier champ.

   Remarque :
   Il s'agit du champ d'entrée que vous avez capturé à l'étape 2 de cette procédure.

9. Saisissez une description brève d'un incident dans le deuxième champ.
   Par exemple, tapez `Impossible de se connecter`.
10. Cliquez sur le bouton **Envoyer** .
    L'explorateur d'API REST envoie votre demande à l'API Intelligence prédictive .
    Le système prédit la valeur de sortie dans la section Corps de la réponse de la sortie API. Vous pouvez utiliser d'autres brèves descriptions pour tester ce que la solution prédit.
11. **Facultatif :** Envoyez une demande différente à l'API Intelligence prédictive afin de pouvoir tester à nouveau le modèle de prédiction.

    a. Revenez à la section **Paramètres de requête** du Intelligence prédictive formulaire.

    b. Saisissez une description brève qui fait référence à un autre type d'incident dans le deuxième champ.
    Par exemple, tapez `Impossible de se connecter à MSSQL`.

    c. Cliquez sur le bouton **Envoyer** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La section Corps de la réponse peut être actualisée pour afficher un résultat différent de celui observé à l'étape 9, en fonction des catégories d'incidents que vous avez configurées dans votre configuration de définition de solution. En d'autres termes, la modification du texte de la brève description peut reclasser l'incident comme un autre type de problème.

Example:
Vous pouvez également tester le modèle de Intelligence prédictive prédiction lorsque vous créez un nouvel enregistrement d'incident à l'aide du formulaire d'incident.

1. Accédez à la **Incident** > **Créer**.
2. Dans le nouveau formulaire Incident qui se charge, définissez les champs comme suit.
   - **Utilisateur:** Saisissez le nom de l'appelant.
   - **Catégorie:** Laissez comme valeur par défaut.
   - **Description brève :** Entrez une description brève que vous souhaitez tester.
3. Envoyez le formulaire d'incident.

Résultat : lorsque le formulaire est actualisé, un message d'information s'affiche avec la catégorie d'incident automatiquement définie sur une valeur spécifique.

Remarque :
Pour certaines descriptions courtes, la prédiction peut ne pas être traitée, car la solution n'a pas suffisamment confiance dans la prédiction de la valeur de cette entrée.

Information associée

API Intelligence prédictive

MLPredictor : global

Tester une prédiction de solution de similarité

Une fois que vos solutions d'apprentissage machine (ML) sont entraînées, vous pouvez faire appel à l'API Intelligence prédictive pour effectuer une prédiction de solution. Dans cet exemple de procédure, nous utilisons l'application Explorateur d'API REST pour tester une prédiction de solution de similarité pour les recommandations d'incidents résolus.

Avant de commencer
Formez votre solution ML avant de tester une prédiction.

Rôle requis : web_service_admin, rest_api_explorer ou admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette procédure utilise des exemples de données pour illustrer ce que vous pouvez faire dans votre instance et peut ne pas représenter les données ou les enregistrements qui se trouvent réellement dans votre instance.

Ce scénario illustre une prédiction de solution de similarité pour une solution ML hypothétique que vous avez précédemment créée et formée. Vous pouvez également utiliser l'Explorateur d'API REST pour tester une prédiction de solution de classification.

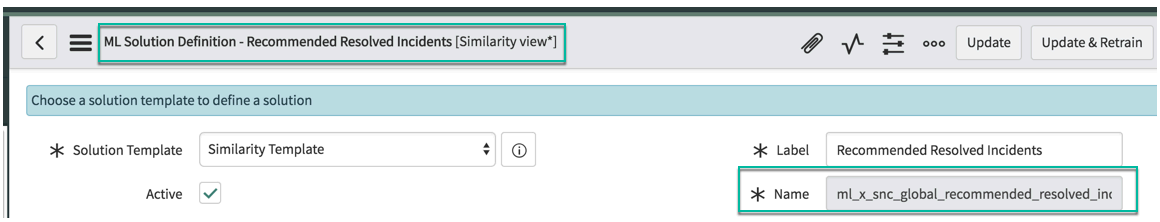
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Définitions des solutions**.
2. Localisez la définition de la solution ML dont vous souhaitez tester la prédiction et copiez sa valeur **Nom** dans votre presse-papiers ou dans le Bloc-notes.

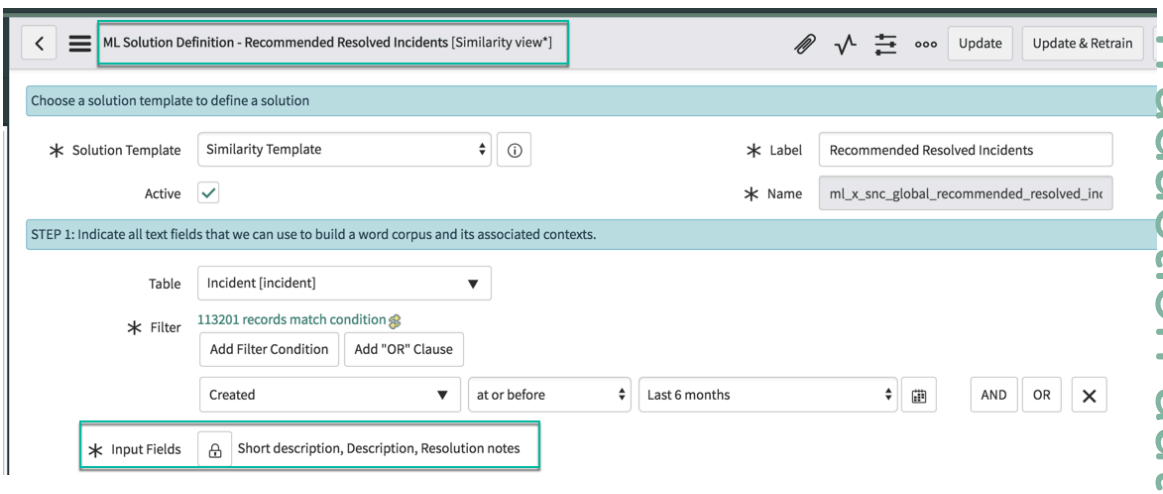
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans ce cas, nous utilisons la valeur du champ **Nom** dans votre enregistrement *Incidents résolus recommandés* de définition de solution ML, comme illustré dans l'exemple suivant.



3. Copiez la ou les valeurs **de champs d'entrée** utilisées dans votre enregistrement de définition de solution ML que l'explorateur d'API REST doit utiliser dans son appel à l'API Intelligence prédictive .
   Dans ce cas, nous utilisons le type de champ **Brève description** , car le modèle de prédiction a été formé pour utiliser ce champ afin d'apprendre, de jumeler et de recommander des enregistrements similaires pour votre révision.



4. Cliquez avec le bouton droit sur l'onglet du navigateur que vous utilisez pour afficher votre instance, puis sélectionnez **Dupliquer**.
5. Dans l'onglet Dupliquer le navigateur, accédez à **Services web du système** > **REST** > **Explorateur d'API REST**.
6. Cliquez sur **Explorer**.
7. Définissez ces champs de choix comme suit.
   Le Intelligence prédictive formulaire apparaît. Vous utilisez ce formulaire pour préparer votre demande d'appel à l'API Intelligence prédictive .
8. Dans le champ **Valeur** du nom de solution, saisissez `ml_x_snc_global_recommended_resolved_incidents`.

   Remarque :
   Il s'agit de la valeur Nom que vous avez saisie à l'étape 2 de cette procédure.

9. Cliquez sur **Ajouter un paramètre de requête**.
10. Dans la section Paramètres de requête, saisissez la valeur de l'un des champs d'entrée de la solution que vous testez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le premier champ, collez `short_description`.

> **Remarque :**
> Il s'agit de l'un des champs d'entrée que vous avez capturés à l'étape 2 de cette procédure.

Vous pouvez utiliser d'autres types de champs, tels que **Description** ou **Notes de résolution** , pour tester ce que la solution prédit.

b. Dans le deuxième champ, saisissez du texte que vous pouvez trouver dans un enregistrement d'incident. Par exemple, entrez `les erreurs de découverte`.

11. Cliquez sur le bouton [+] pour créer une deuxième condition de requête qui définit le nombre de résultats que vous souhaitez interroger.

a. Dans le premier champ, saisissez `top_n`.

b. Dans le deuxième champ, saisissez `3`.
Ces conditions définissent la requête pour récupérer les trois enregistrements d'incidents les plus similaires.

12. Cliquez sur **Envoyer**.
L'explorateur d'API REST envoie votre demande à l'API Intelligence prédictive .

13. Dans la section Corps de la réponse, copiez les trois valeurs de résultat renvoyées par votre appel d'API, comme illustré dans l'image ci-dessous.



14. Dans l'onglet d'origine de votre navigateur, accédez à **Centre de services** > **Incidents**.

15. Comme illustré dans l'image ci-dessous, définissez les conditions de filtre pour les trois résultats de l'API REST sur la vue de liste de la table Incidents.

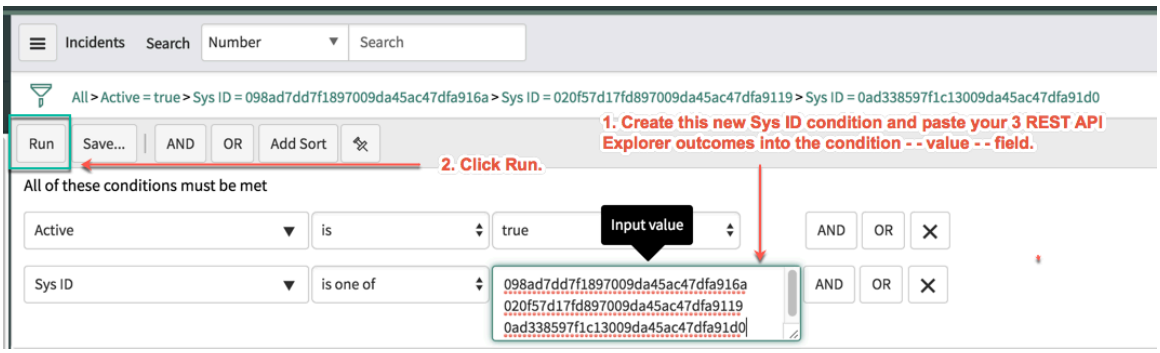
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Ajoutez les conditions Active et ID système ci-dessous à l'icône Filtre de la vue de liste Incidents.

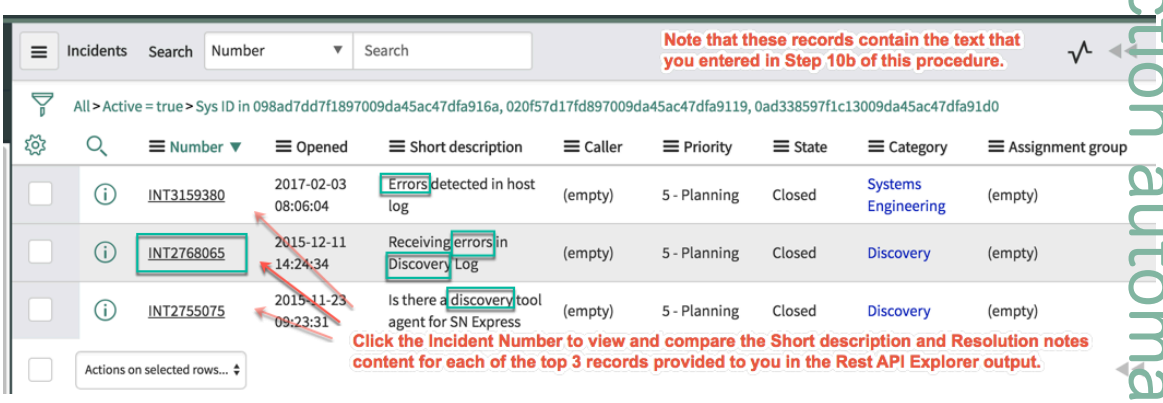
b. Collez les trois résultats de l'API REST dans le champ **Valeur d'entrée** de la condition d'ID système que vous avez créée.

c. Cliquez sur **Exécuter**.

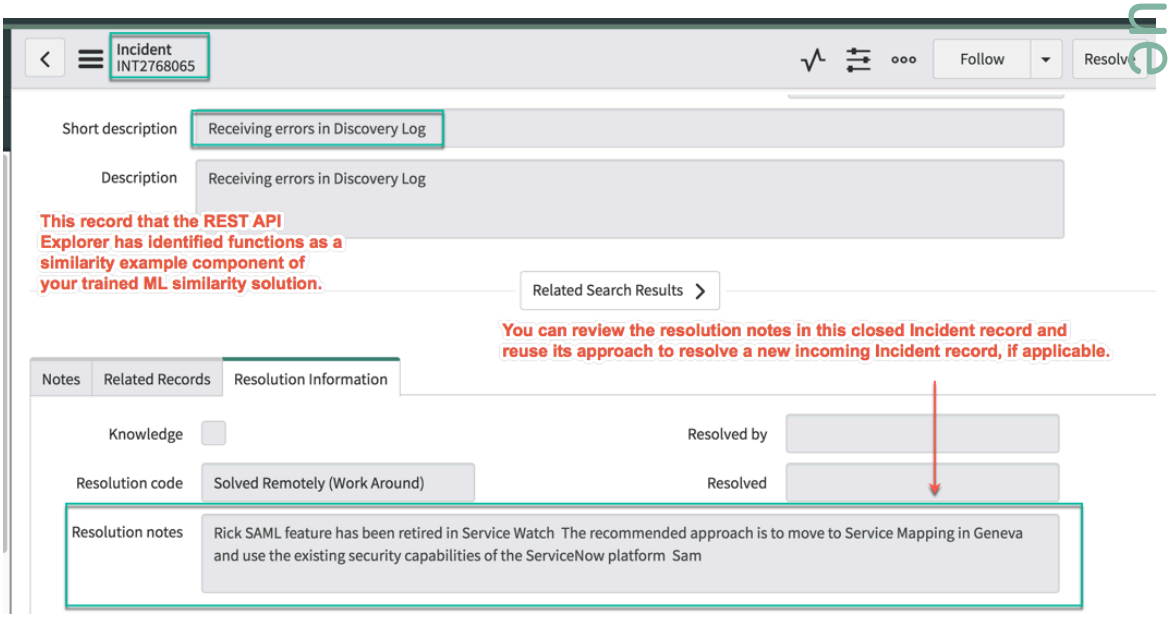


16. Selon l'image ci-dessous, comparez la liste des incidents renvoyée avec l'entrée de la sortie de prédiction dans l'explorateur d'API REST.

a. Cliquez sur le numéro d'incident pour ouvrir l'enregistrement d'incident.



b. Selon l'image ci-dessous, examinez le texte des notes de résolution dans l'enregistrement d'incident.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

API Intelligence prédictive

MLPredictor : global

Suivre les résultats de prédiction de classification au fil du temps

Utilisez le tableau de bord des résultats de prédiction pour déterminer si les prédictions de solution de classification s'améliorent au fil du temps. Identifier les solutions qui doivent être affinées ou recyclées.

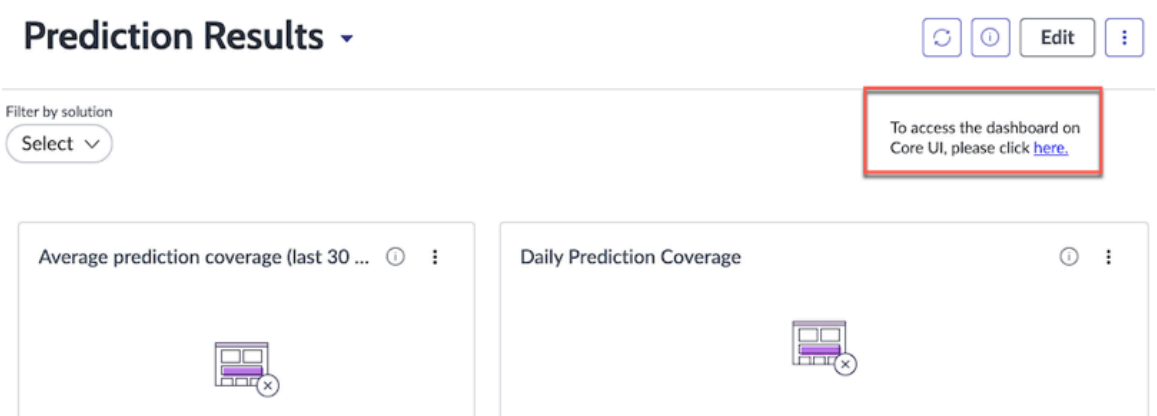
Avant de commencer

- Rôle requis : admin, ml_admin ou ml_report_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le tableau de bord Résultats de prédiction rend compte de la couverture, de la précision et du rappel au fil du temps pour les solutions de classification.

Avec la Xanadu version, ce tableau de bord a été migré vers l'interface Next Experience utilisateur. Les clients effectuant une mise à niveau à partir de versions précédentes peuvent accéder à la Interface utilisateur principale version à partir du tableau de bord actuel.



Sur le tableau de bord Résultats de prédiction, les statistiques sont fournies selon deux périodes : la moyenne des 30 derniers jours et quotidienne. La *couverture*, *la précision* et *le rappel* des indicateurs sont définis comme suit.

Indicateurs de résultats de prédiction

Type de rapport	Définition
Couverture	Pourcentage de prédictions ayant généré un résultat par rapport au nombre total de prédictions qui ont été tentées.
Précision	Pourcentage de prédictions pour lesquelles la valeur prévue était identique à la valeur finale du champ à la fermeture du rapport.
Rappeler	Pourcentage de prédictions correctes ayant généré un résultat par rapport au nombre total de tentatives de prédictions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Rapport sur les résultats de prédiction**.
2. Dans le tableau de bord Résultats de prédiction **Filtrer par** invite de solution, sélectionnez les statistiques de solution que vous souhaitez examiner.
   Le système met à jour le tableau de bord en fonction de la solution que vous avez sélectionnée.
3. Identifiez les classes présentant des valeurs de couverture, de précision ou de rappel anormales.

   Example
   Par exemple, identifiez les solutions pour lesquelles la couverture, la précision ou le rappel diminuent au fil du temps.

Que faire ensuite

Affinez le filtre de définition de solution en incluant ou en excluant des classes selon vos besoins. Après la mise à jour, reformez la solution.

Examen de vos tâches de formation à la solution ML

Utilisez le module Solutions ML (vue Tâches de formation ML) pour surveiller l'état de la formation et la progression des Intelligence prédictive solutions. Le module affiche les tâches de formation pour l'interface utilisateur et les solutions d'API.

Contexte et utilisation

Lorsque vous soumettez une solution ML ou une définition de solution ML pour formation, elle est transmise à un centre de ServiceNow données pour traitement afin de prédire et de fournir un résultat de données. Selon la taille de la solution, la formation peut prendre des heures, voire des jours. La vue Tâches de formation ML vous aide à suivre toutes les tâches de formation de solution ML en cours et terminées dans votre instance.

Pour accéder à cette vue, utilisez le rôle administrateur ou ml_admin et le chemin de navigation suivant : **Intelligence prédictive >Tâches de formation**.

Remarque :
le planificateur d'apprentissage machine limite le nombre de formations qu'une instance peut valider à 50 nouvelles demandes de formation d'apprentissage machine par instance dans une fenêtre de 24 heures. Cela exclut les demandes de nouvelle formation prévues. En outre, les mises à jour de la mise en grappe et de la similarité sont également exclues de cette limite, même si les nouvelles demandes de formation dépassent 50 dans une fenêtre de 24 heures.

Résumé de la vue des tâches de formation ML

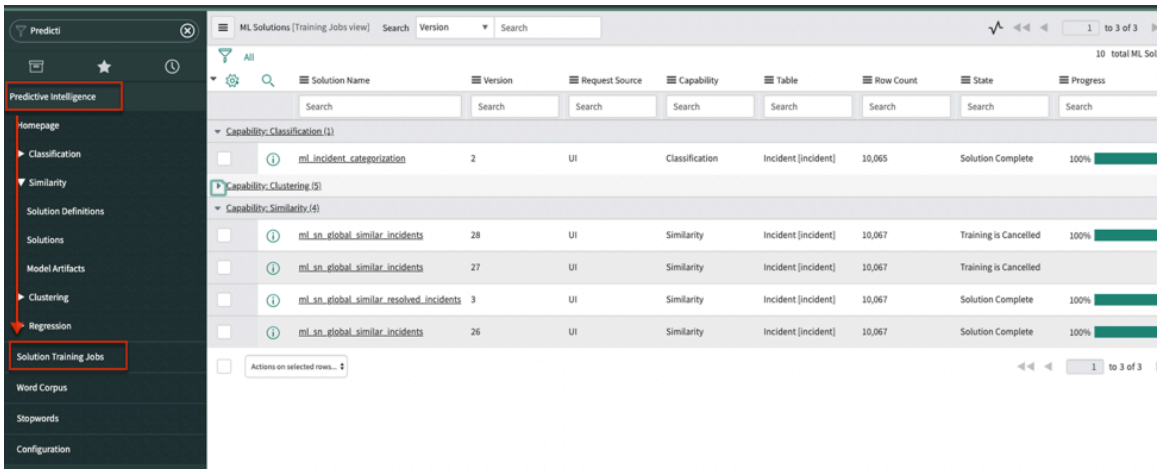
La vue affiche toutes les tâches de formation ML regroupées selon les quatre Intelligence prédictive cadres de travail d'aptitude : classification, similarité, mise en grappe et régression.

Chaque enregistrement affiche des valeurs telles que le nom de la solution, la version, l'état de la formation et le pourcentage d'achèvement de la formation.

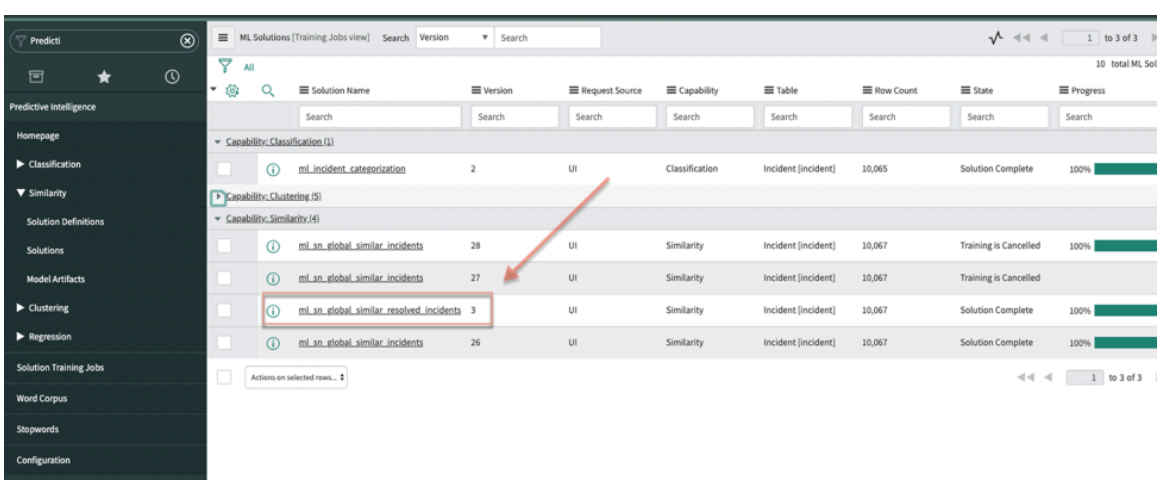
Si vous n'avez pas de tâches de formation pour une option particulière, la liste n'affiche pas de groupe pour cette option. Par exemple, dans ce scénario, il n'y a pas de groupe pour la régression, car vous n'avez pas encore soumis de solutions de régression pour la formation.

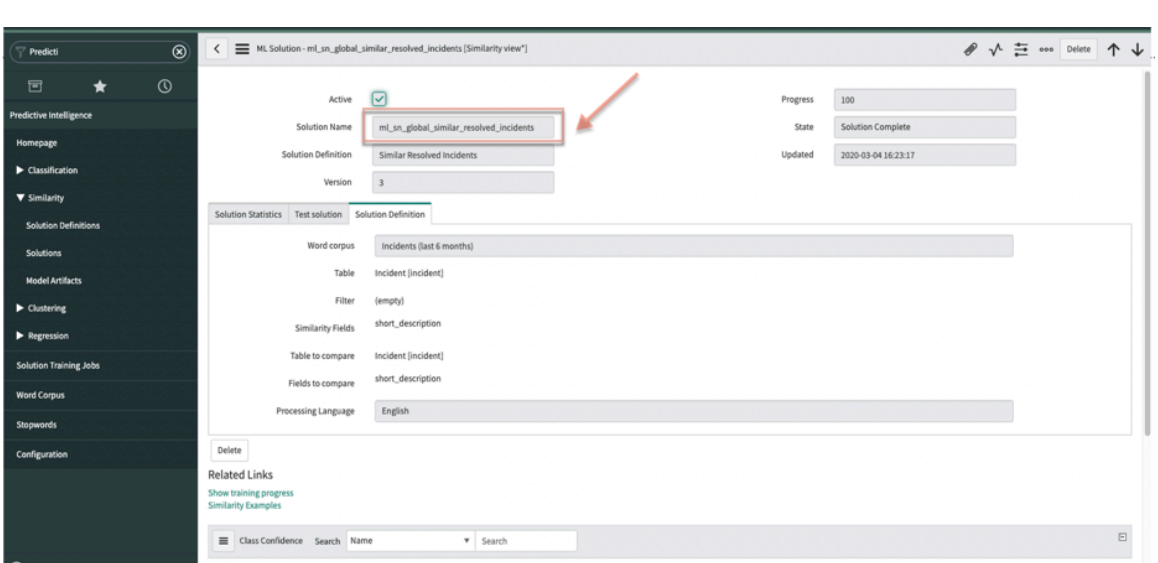
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Sélectionnez le nom de la solution pour afficher les détails de la solution ML, comme illustré dans les images ci-dessous.





Examiner les erreurs de prédiction avec le tableau de bord Observability

Le tableau de bord d'observabilité offre une vue unifiée et des aperçus exploitables pour les erreurs détectées dans Intelligence prédictive. Utilisez ce tableau de bord pour visualiser les erreurs enregistrées et obtenir des informations sur la fiabilité des prédictions et les domaines de problèmes potentiels.

Traduction automatique

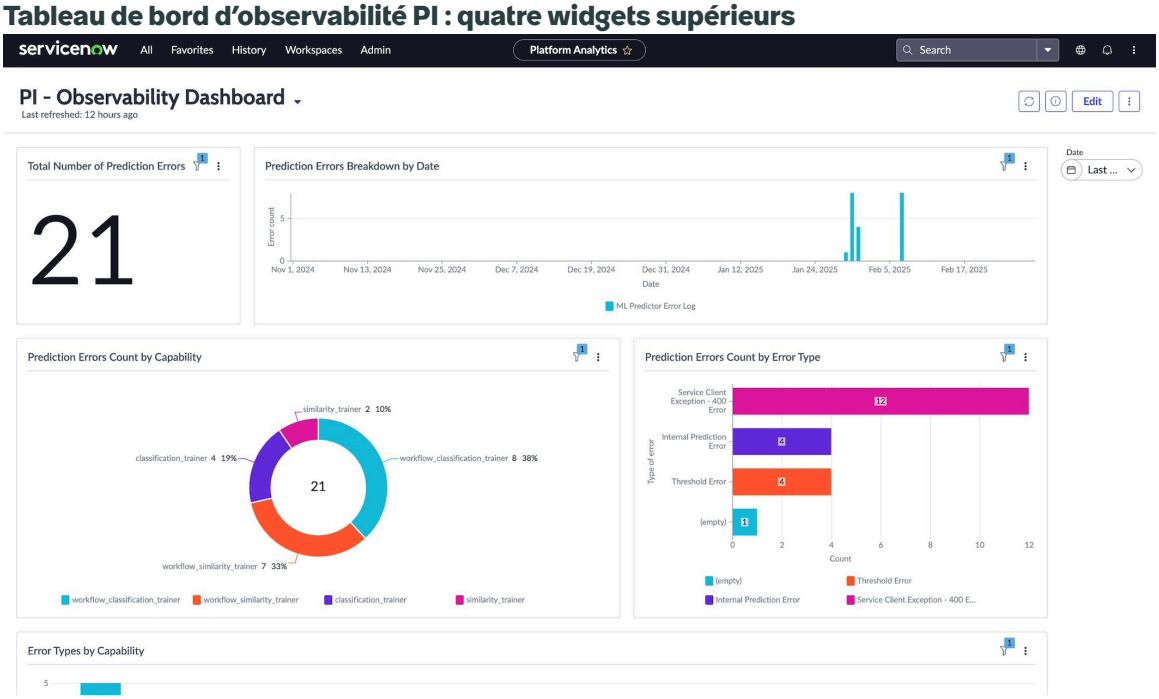
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affichez le tableau de bord PI - Observabilité en accédant à **Intelligence prédictive** > **Observabilité** > **Tableau de bord d'observabilité**. Le tableau de bord contient les widgets suivants.

- Nombre total d'erreurs de prédiction
- Erreurs de prédiction : répartition par date
- Nombre d'erreurs de prédiction par aptitude
- Nombre d'erreurs de prédiction par type d'erreur
- Types d'erreur par aptitude
- Prédictions réussies et échouées Répartition par date

Vous pouvez explorer les enregistrements sous-jacents à partir des graphiques de widget. Vous pouvez également modifier la plage de dates de tous les widgets en sélectionnant **Date** pour ouvrir le sélecteur.

Tableau de bord d'observabilité PI : quatre widgets supérieurs



Le PI - Tableau de bord d'observabilité s'appuie sur une table dédiée à la journalisation des erreurs de prédiction : **ML Predictor Error Logs** [ml_predictor_error_logs].

- Les champs de la table comprennent le type d'erreur, le message d'erreur, le code d'état, la solution et l'aptitude.
- Affichez les enregistrements de cette table directement en accédant à **Intelligence prédictive** > **Observabilité** > **Journaux d'erreurs de prédiction**.
- Rôles requis pour accéder à la table : ml_report_user ou ml_admin.

La table consigne les types d'erreurs granulaires suivants.

- Problèmes côté client (série 400) : capture les erreurs de demande telles que les délais d'expiration et les entrées non valides.
- Problèmes côté serveur (Série 500) : suit les erreurs internes du serveur rencontrées lors de la prédiction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Échecs de prédiction interne : identifie les cas où le modèle n'a pas été en mesure de générer une prédiction.
- Prédictions de faible fiabilité : les enregistrements consignent les résultats tombant en dessous d'un seuil de confiance défini.

Remarque :
Les erreurs de formation ne sont pas incluses dans cette table.

Tableau de bord d'observabilité PI : deux widgets inférieurs



Séparation de domaine et Intelligence prédictive

L'application Intelligence prédictive prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut tous les aspects du support de niveau **basique** .
- Les propriétés d'application sont sensibles au domaine selon les besoins.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble de Séparation de domaine et Intelligence prédictive

Avec Intelligence prédictive, vous pouvez créer des solutions d'apprentissage machine à l'aide de jeux de données historiques. Une solution d'apprentissage machine est créée et formée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

dans le domaine global, et les prédictions de cette solution peuvent être appliquées dans n'importe quel domaine de l'instance.

Les solutions de similarité sont sensibles au domaine lorsqu'elles sont appliquées dans vos formulaires et flux, de sorte que les enregistrements d'autres domaines sur l'instance ne sont pas affichés aux utilisateurs. Pour plus d'informations, reportez-vous à l'article de la base de connaissances Comportement de prédiction de similarité dans un environnement séparé par domaine sur Now Support.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Intelligence prédictive

Un propriétaire d'instance peut former une solution d'apprentissage machine (ML) pour chaque domaine en créant une définition de solution pour chaque domaine et en formant ces solutions. De cette façon, chaque solution utilise des données spécifiques au domaine correspondant.

- Les données peuvent être séparées par domaine
- La colonne Domaine est présente pour les tables d'application du système de base
- La configuration spécifique à un domaine est gérée par le propriétaire de l'instance
- Les domaines de locataire peuvent gérer leurs propres données d'application
- Les propriétés de l'application sont sensibles au domaine en cas de besoin

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Prise en charge de la vue de la base de données pour Intelligence prédictive

Utilisez les vues de base de données pour joindre deux tables ou plus comme entrée pour votre solution d'apprentissage machine (ML).

Utilisation des vues de base de données dans une solution ML

Les vues de base de données permettent d'augmenter le nombre de champs que votre solution peut utiliser pour la formation. En utilisant plusieurs tables dans votre formulaire de définition de solution ML, vous pouvez accéder à davantage de données d'entrée pour enrichir le résultat de la solution.

Les vues de base de données vous permettent de joindre deux tables ou plus en une seule vue consolidée. Pour que cela fonctionne dans une solution ML, vous devez d'abord créer la vue de base de données. Voir Vues de base de données .

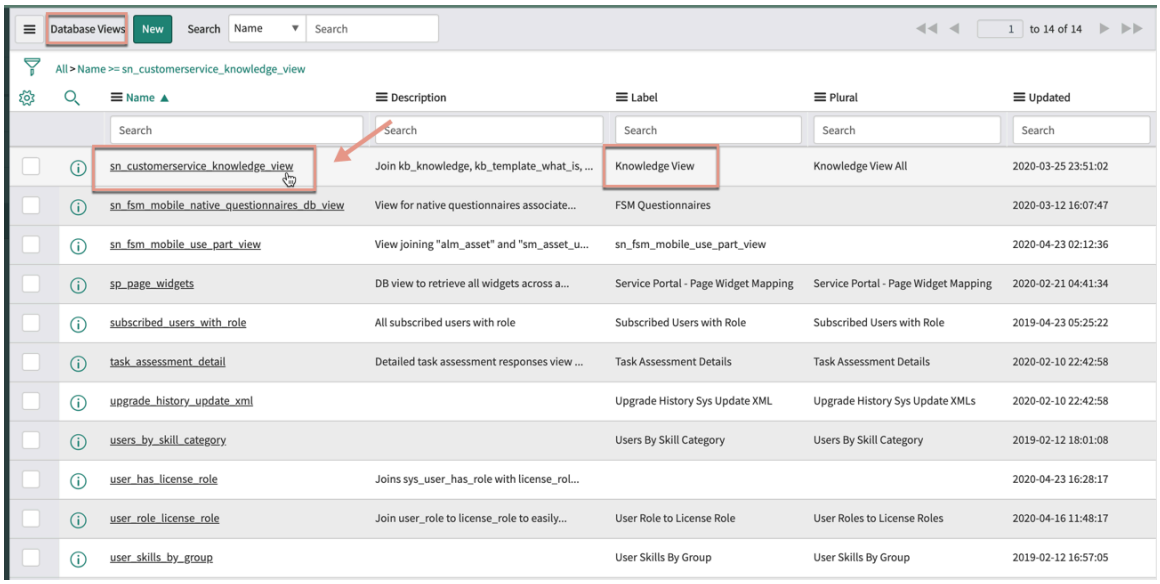
Les vues de base de données sont prises en charge dans les quatre cadres de travail d'aptitude Intelligence prédictive : classification, similarité, mise en grappe et régression.

Exemple de vue de base de données pour Intelligence prédictive

Dans l'exemple suivant, vous avez créé une vue de base de données à utiliser dans une solution de similarité ML. L'image ci-dessous montre l'enregistrement de la vue de base de données que vous avez créé, y compris son **nom** et son **étiquette**.

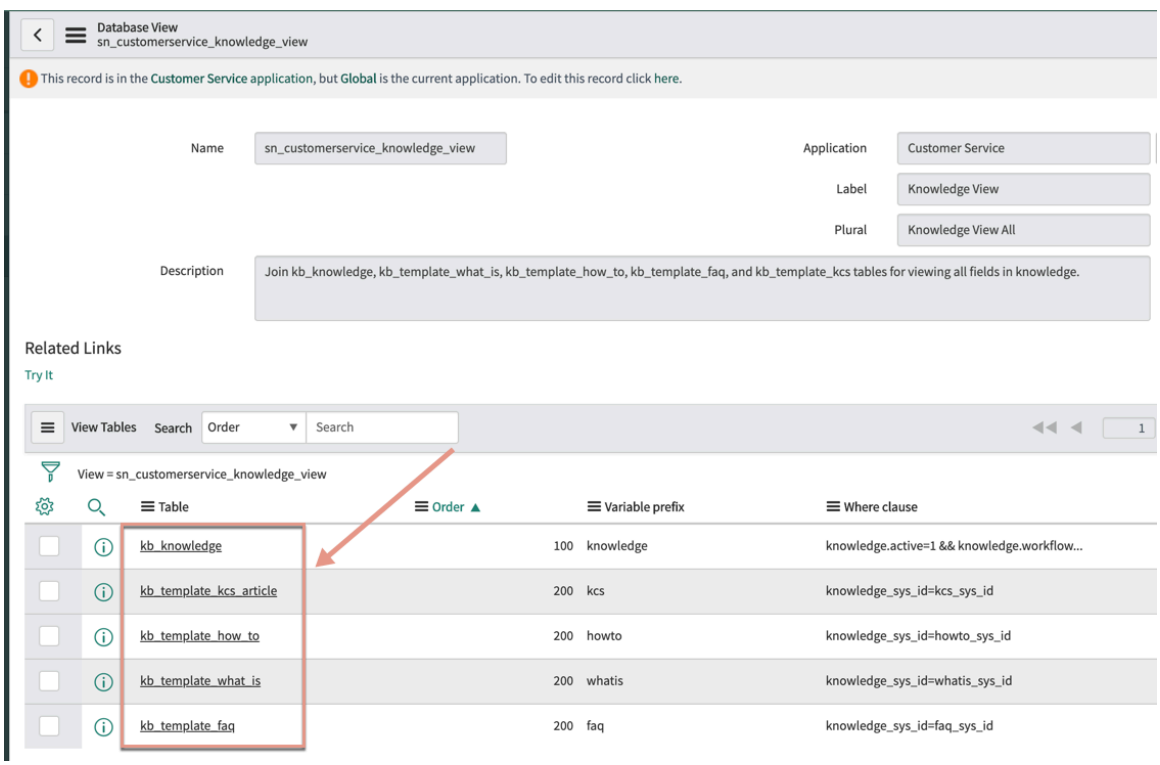
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Lorsque vous cliquez sur le **nom** de l'enregistrement, son contenu apparaît, comme illustré dans l'image ci-dessous. Dans le contenu de la vue de base de données, les cinq tables de la base de connaissances que vous avez jointes à la vue sont répertoriées. La plupart de ces tables contiennent différents types de modèles d'articles de la base de connaissances, tels qu'une FAQ ou un article de procédure.

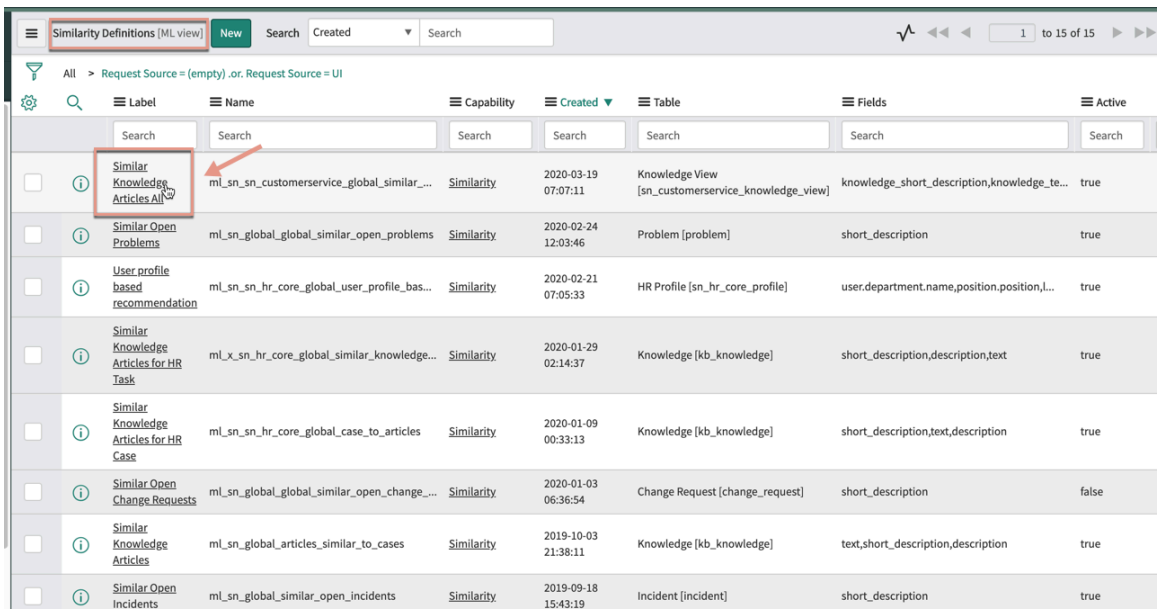
Lorsqu'une vue de base de données est utilisée comme entrée dans une solution de similarité, chacune des tables qui constituent la vue doit avoir au moins le nombre requis d'enregistrements défini dans la configuration de votre ServiceNow instance. Le nombre minimal par défaut requis est 10 000. Par exemple, la vue de base de données **de la vue Connaissances** comporte cinq tables et chaque table doit contenir 10 000 enregistrements. Si une table ne contient pas 10 000 enregistrements, vous risquez de ne pas voir les résultats de cette table. Si vous devez modifier cette valeur, contactez le support client.



Traduction automatique

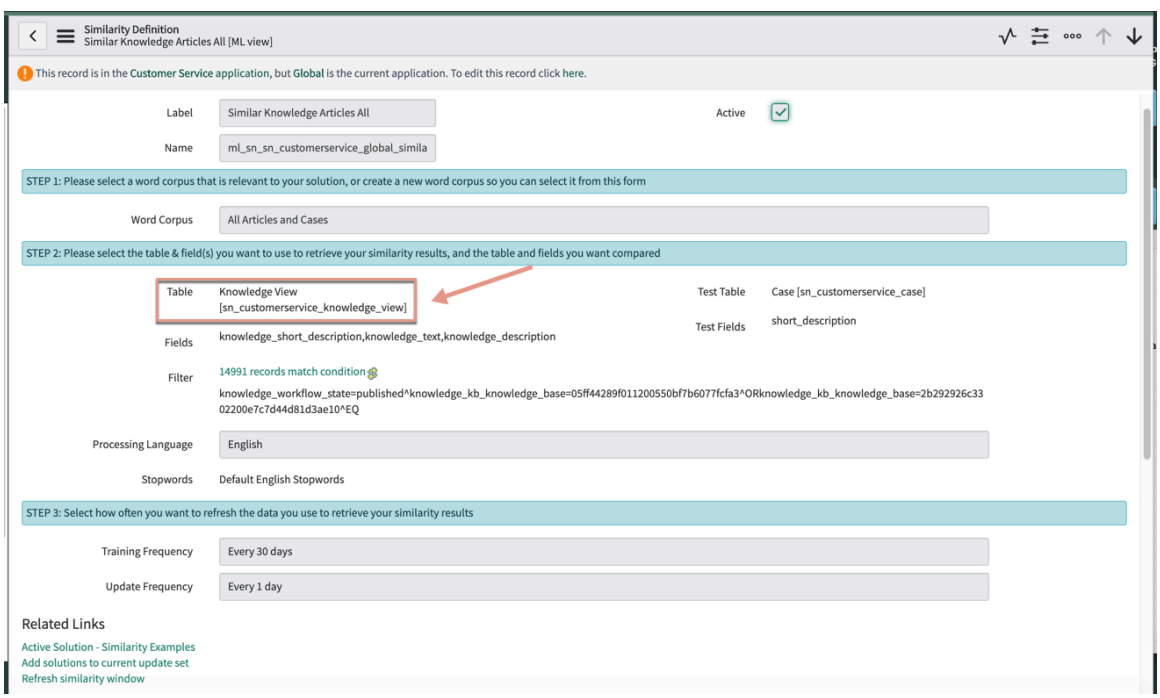
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans l'image ci-dessous, vous pouvez voir l'enregistrement de définition de solution de similarité que vous avez déjà créé et que vous prévoyez d'associer à votre vue de base de données. Lorsque vous cliquez sur **l'étiquette de** votre enregistrement de similarité, son formulaire de définition de similarité apparaît.



Les formulaires de définition de similarité comparent vos enregistrements de table existants en fonction de leur similarité à l'aide d'une table dans le champ **Table** et d'une autre table dans le champ **Table de test** .

Pour utiliser une vue de base de données dans votre solution de similarité, au lieu de sélectionner une table dans le champ **Table** , sélectionnez la vue de base de données que vous avez créée, qui dans cet exemple de scénario est la vue de base de données de **la vue** de la base de connaissances. Cette configuration augmente le nombre d'enregistrements que votre solution utilise dans la formation, car le système compare et traite cinq tables de données au lieu d'une.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ServiceNow® Applications et fonctionnalités qui utilisent Intelligence prédictive

Passez en revue cette rubrique pour découvrir un échantillon d'applications et de fonctionnalités qui exploitent Intelligence prédictive ces ServiceNow fonctionnalités.

Le cas échéant, ServiceNow les équipes travaillent ensemble pour créer des produits qui appliquent les capacités d'intelligence artificielle et d'apprentissage machine fournies Intelligence prédictive .

Ces équipes ont des clients dans différentes unités commerciales (BU) et différents secteurs. Par exemple, les équipes marketing, produit, conception, développement et documentation (CSM) s'associent Gestion du service client à l'équipe de la plateforme Intelligence prédictive pour fournir des produits spécifiques à la BU aux ServiceNow clients CSM.

Voici une liste de certains des produits qui utilisent Intelligence prédictive des ServiceNow fonctionnalités.

	Solutions d'apprentissage machine pour Gestion des connaissances	Solutions d'apprentissage machine pour Gestion des services IT
Solutions d'apprentissage machine pour HR Service Delivery		Issue assignment using the Governance, Risk, and Compliance Predictive Intelligence plugin
Solutions d'apprentissage machine pour Vulnerability Response	Solutions d'apprentissage machine pour Customer Service Management	Solutions d'apprentissage machine pour l'administration de Search
Solutions d'apprentissage machine pour Gestion des services sur site	Solutions d'apprentissage machine pour la gestion des événements	Solutions d'apprentissage machine pour Flow Designer

Utiliser Intelligence prédictive dans Studio de workflow avec des actions ML

Utilisez Intelligence prédictive des actions pour Studio de workflow créer des flux qui intègrent les prédictions de votre modèle.

Avant de commencer

- Assurez-vous que les modules d'extension suivants sont activés dans votre instance : Intelligence prédictive (com.glide.platform_ml) et Intelligence prédictive pour Studio de workflow (com.snc.ml_flowdesigner).
- Créez ou utilisez une solution formée Intelligence prédictive existante.
- Rôles requis : ml_admin ou administrateur, et flow_designer ou delegated_developer.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

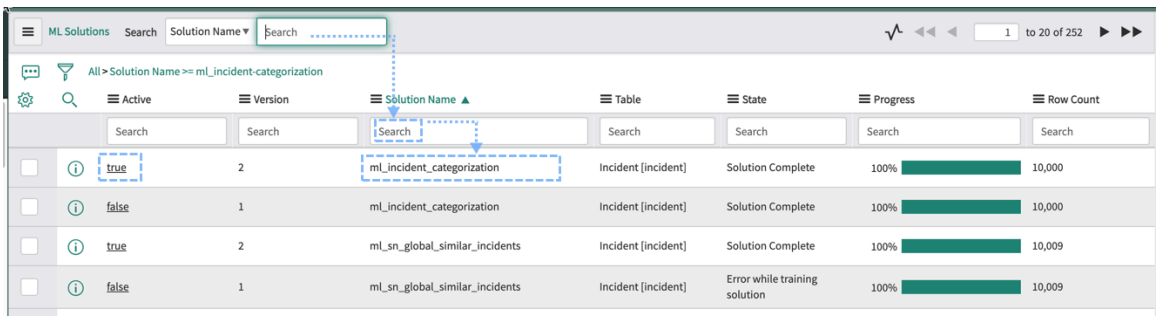
Studio de workflow vous permet d'automatiser des processus complexes. Vous devez tout d'abord identifier le processus que vous souhaitez automatiser. Dans cet exemple, vous automatisez l'affectation d'une catégorie à un enregistrement d'incident. Lorsque vous avez terminé le flux, le prochain enregistrement d'incident créé dans votre instance met à jour le champ Catégorie de l'enregistrement en fonction du texte saisi dans le champ **Brève description** .

Vous pouvez déployer n'importe quelle solution ML de classification, de similarité ou de régression active et formée dans votre flux, selon les besoins de votre cas d'utilisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

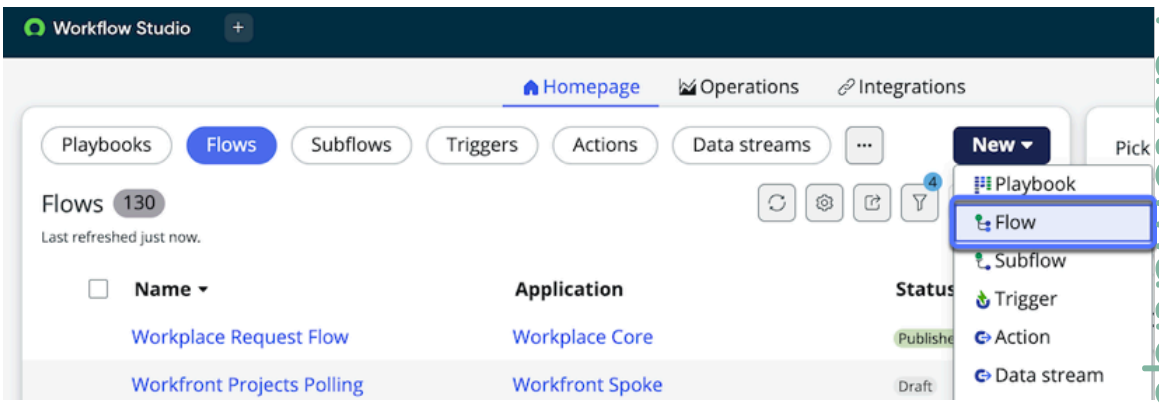
Dans cet exemple de procédure, vous créez un flux qui implémente la solution *ml_incident_categorization* dans une Studio de workflow action. Vous pouvez trouver cette solution en effectuant une recherche dans la table Solutions ML [ml_solution], comme illustré dans l'image ci-dessous. Vérifiez que la solution que vous utilisez a été formée et que sa valeur **Active** est définie sur **vrai**.



Pour plus d'informations sur l'utilisation de Concepteur de flux dans , reportez-vous à Studio de workflow la section Exploring flows. Pour plus d'informations sur les actions incluses dans Intelligence prédictiveStudio de workflow pour , reportez-vous à la table Actions de spoke dans Machine Learning solutions for Flow Designer.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > *`Studio de workflow`*.
2. Sélectionner **Nouveau** > **Flux**.



3. Sur **l'écran Obtenir les détails de votre flux** , configurez les champs suivants.
   Développez **Afficher des propriétés supplémentaires** pour afficher tous les champs.

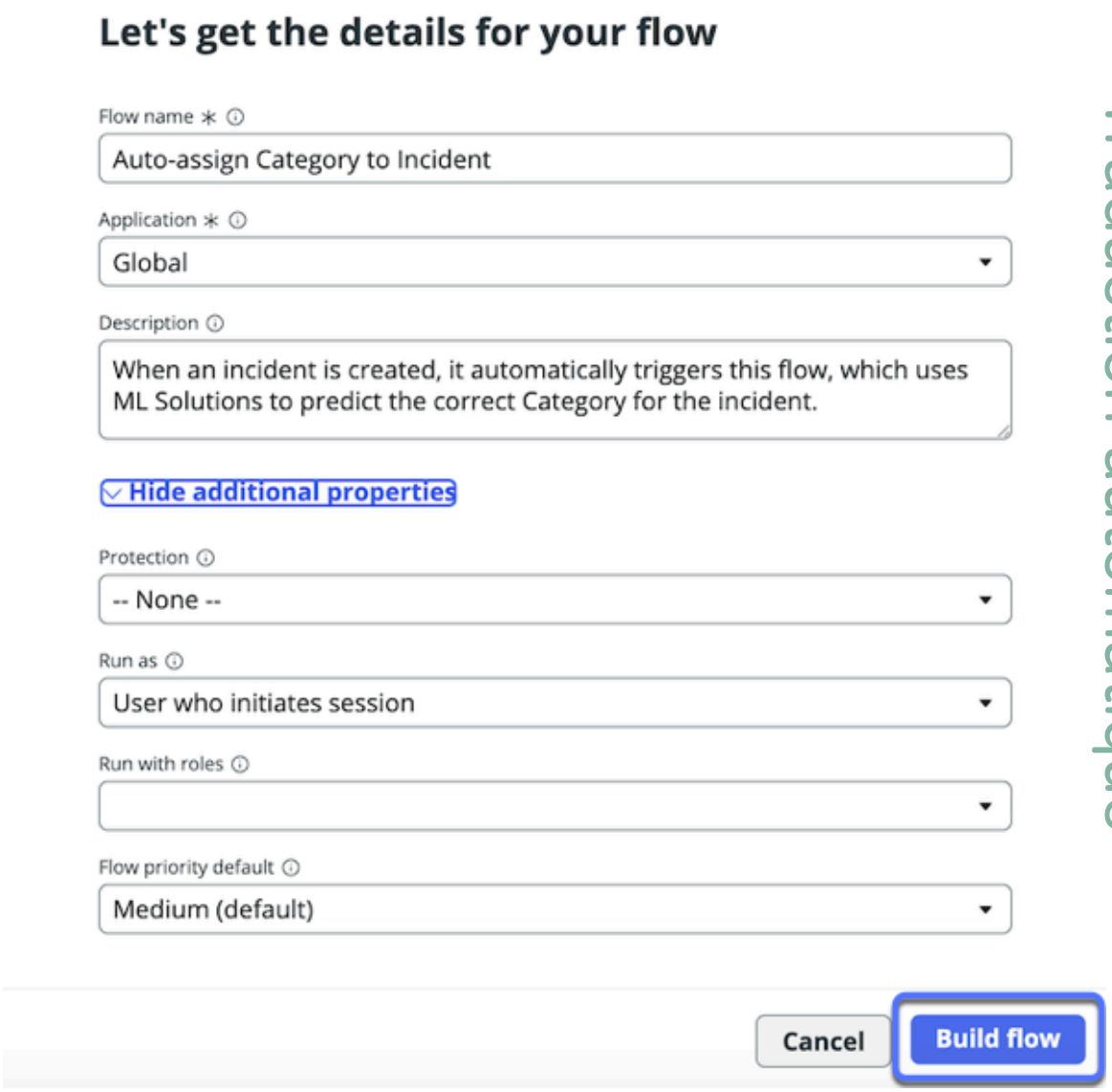
Champ	Description
Nom du flux	Nommez le flux. Dans ce scénario, vous entrez Affecter automatiquement la catégorie à l'incident.
Description	Saisissez une description brève et résumée de ce que le flux fournit. Par exemple, saisissez les éléments suivants : Lorsqu'un incident est créé, il déclenche automatiquement ce flux qui utilise les solutions ML pour prédire la catégorie correcte pour l'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Application	Sélectionnez **Global**.
Protection	Sélectionnez **--Aucun--** ou **Lecture seule**. Dans ce scénario, vous sélectionnez **--Aucun--**.
Exécuter en tant que	Sélectionnez **l'utilisateur qui lance la session**.
Exécuter avec le(s) rôle(s)	laissez ce champ vide.
Priorité du flux par défaut	Moyen (par défaut).

4. Sélectionnez **le flux de version**.



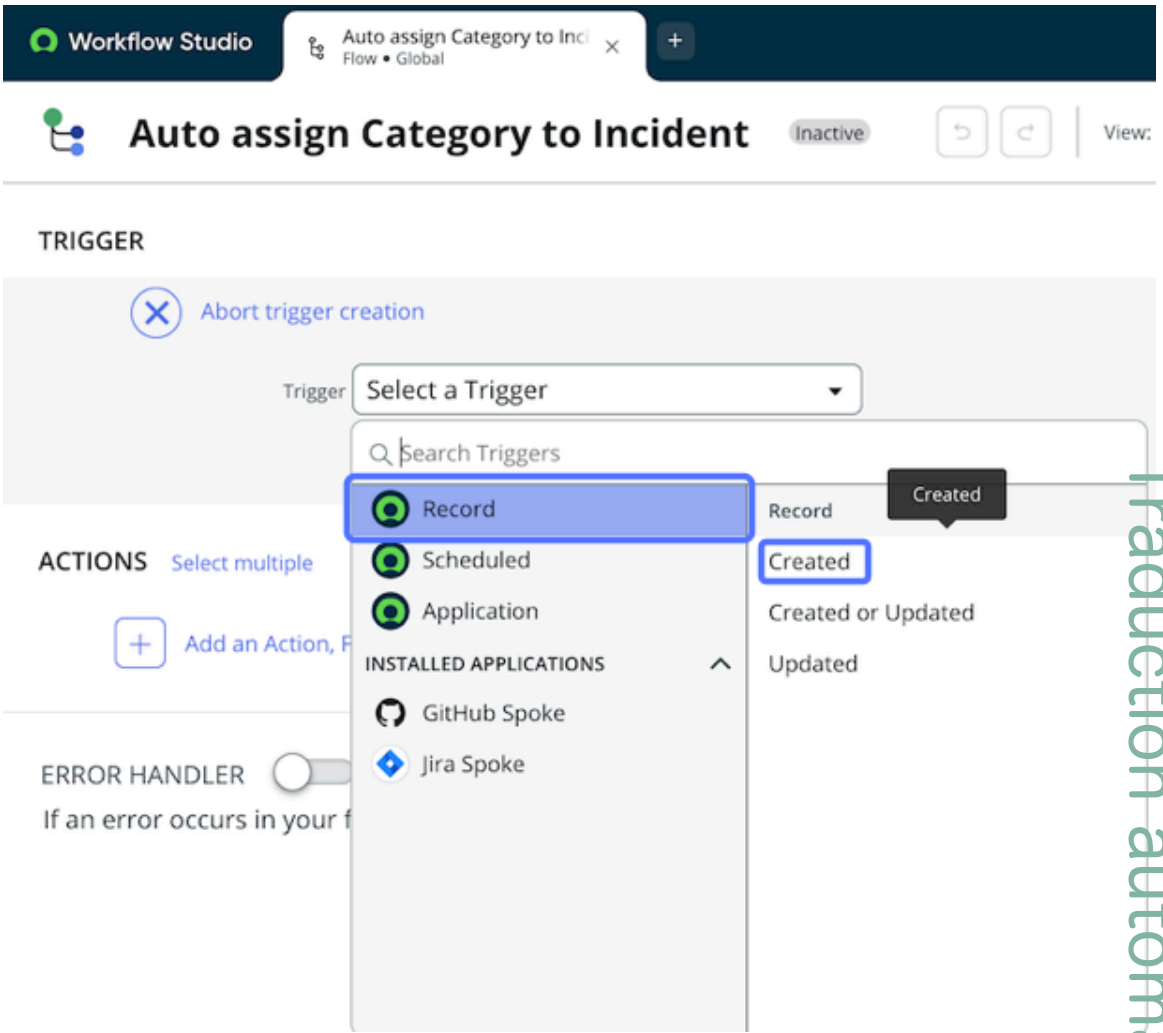
L'écran Flux s'affiche et affiche la *catégorie d'affectation automatique au nom de l'incident* que vous avez affecté au flux. Si un écran *de mise en route* s'affiche, sélectionnez **Ignorer la visite guidée**.

5. Dans la section TRIGGER de l'écran de flux, configurez les champs suivants pour créer un déclencheur pour le flux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. **Sélectionner un déclencheur** : sélectionnez **Enregistrement**, puis dans la liste des options possibles pour Enregistrement, sélectionnez **Créé**.

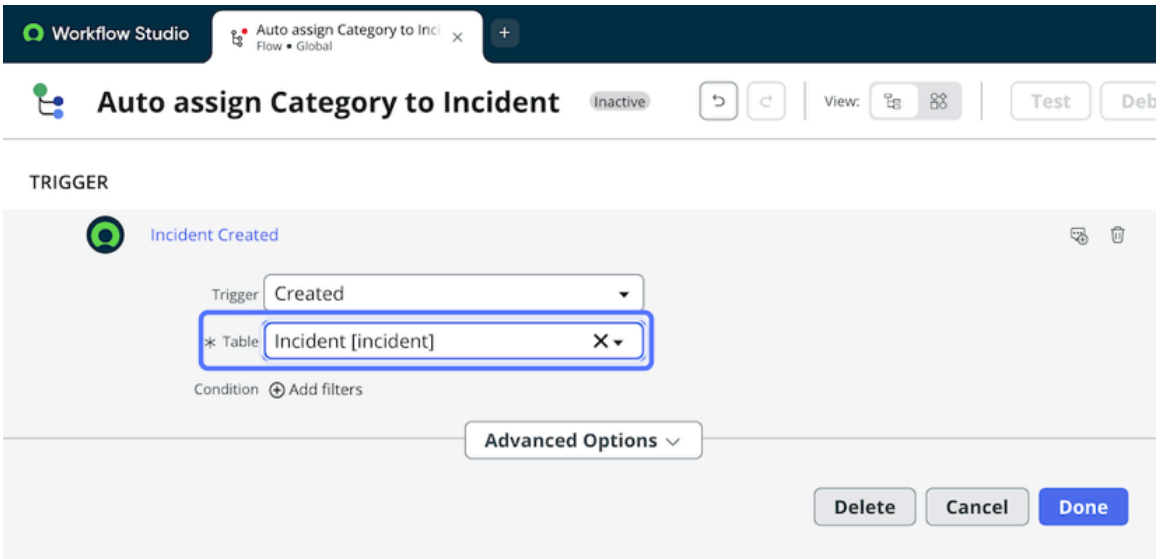


b. **Table** : sélectionnez **Incident [incident].**

Remarque :
Une fois les champs **Déclencheur** et **Table** configurés, des pastilles de données d'enregistrement s'affichent dans la section **Données** de l'écran afin que vous puissiez les utiliser dans votre flux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



c. Condition : sélectionnez **Ajouter des filtres** si vous souhaitez ajouter des conditions au flux.

d. Facultatif : Ouvrez le panneau **Options avancées** pour afficher les conditions supplémentaires que vous pouvez appliquer au flux.

e. Facultatif : Pour fermer le panneau, sélectionnez **Options avancées**.

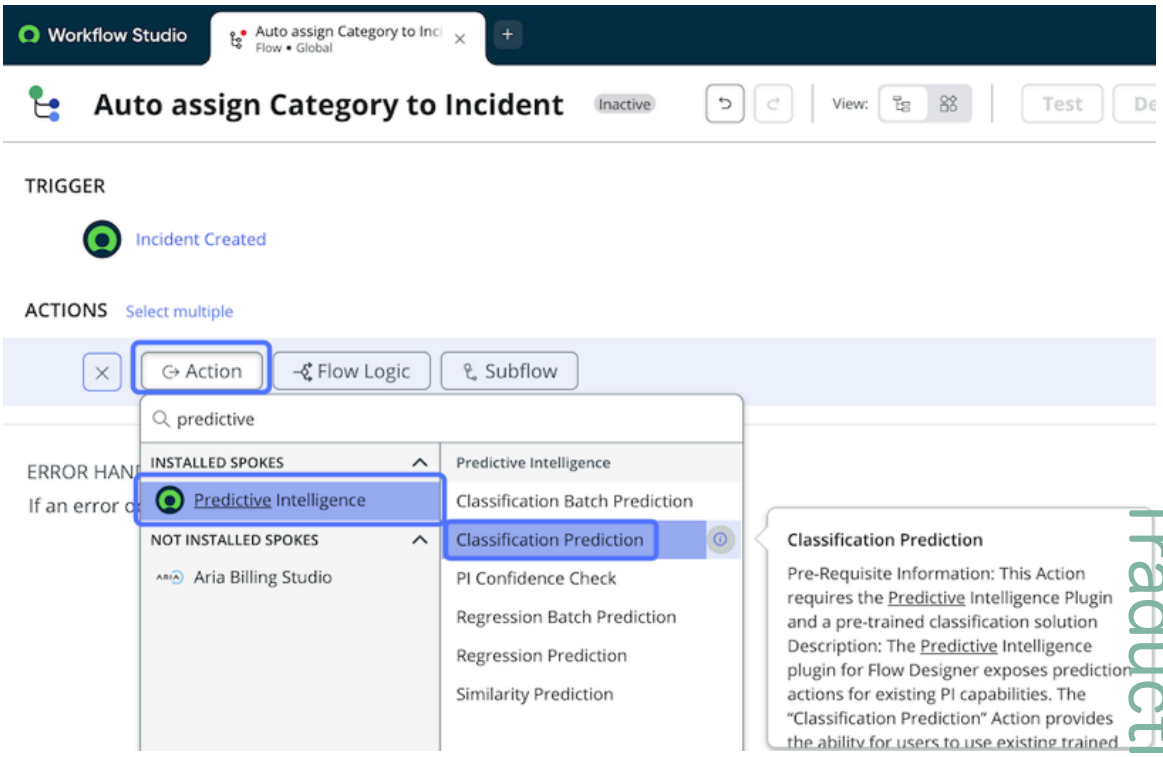
f. Sélectionnez **Terminé**.

6. Dans la section ACTIONS de l'écran, configurez les champs suivants pour créer une action de prédiction de classification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Onglet Action : sélectionner **Action** > **Intelligence prédictive** > **Prédiction de classification**.

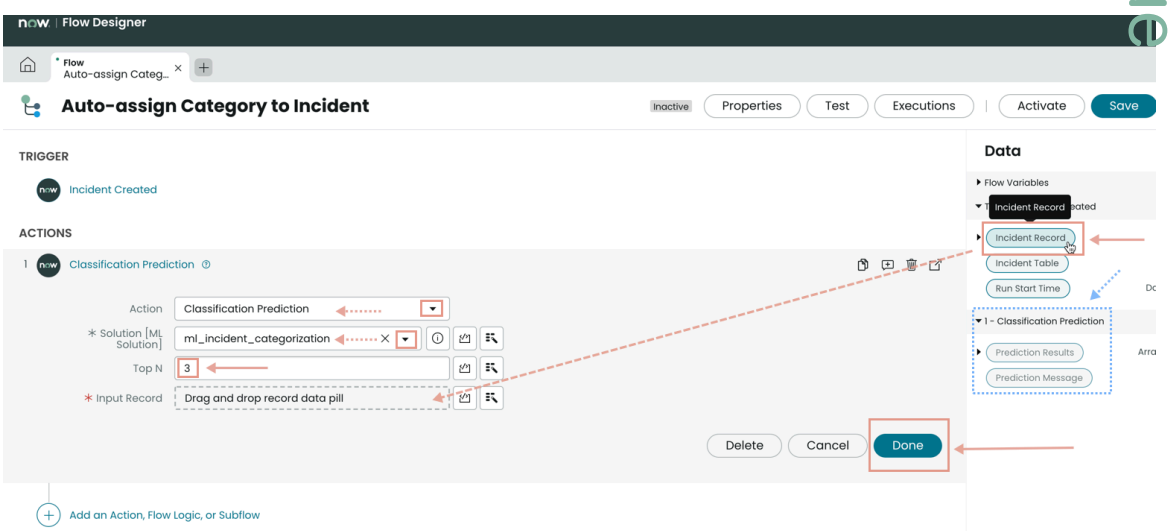


Sélectionnez l'icône d'informations (ⓘ) pour afficher la description d'une prédiction de classification.

b. Solution [Solution ML] : sélectionnez **ml_incident_categorization**.

c. Haut N : entrez 3 pour l'exemple de scénario.
Lorsque vous entrez un nombre, tel que 3, le système utilise les trois premières prédictions ML ayant le score de confiance de prédiction le plus élevé. Si vous ne saisissez rien, le système définit la valeur par défaut sur 1.

d. Enregistrement d'entrée : faites glisser et déplacez votre pastille de données **d'enregistrement d'incident → de déclenchement** dans le champ Enregistrement d'entrée.



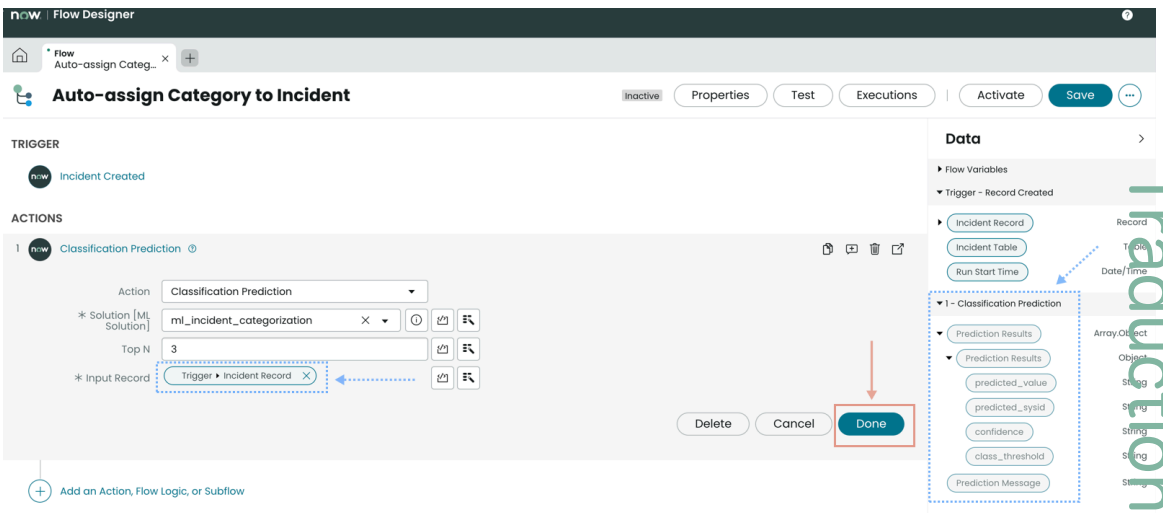
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les valeurs Action, Nom de la solution, Top N et Enregistrement d'entrée fournissent une base pour la prédiction de catégorie.

> **Remarque :**
> La pastille de données que vous déposez dans cet enregistrement doit également être un enregistrement. Par exemple, n'essayez pas de déposer une pastille de table ou une pastille de date/heure dans le champ Enregistrement d'entrée.

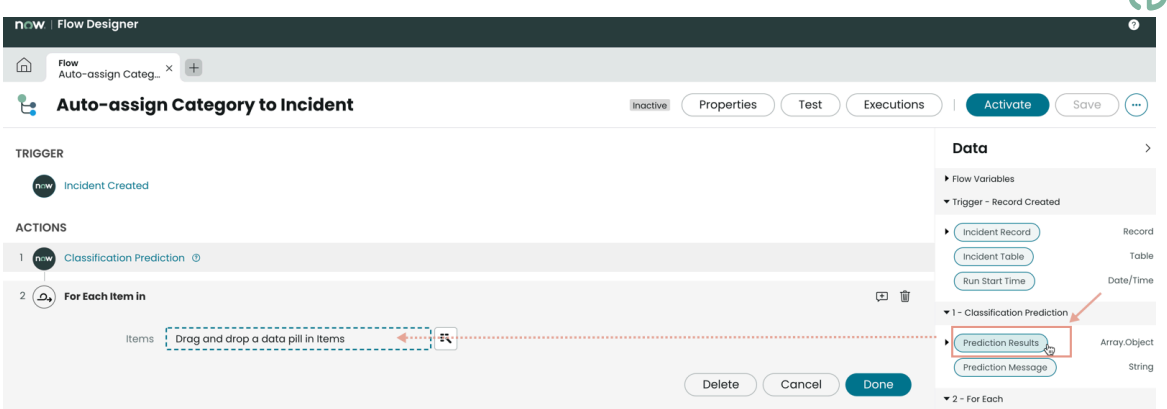
e. Sélectionnez **Terminé**.
Résultat : l'action de prédiction de classification est terminée dans le flux et ses pastilles de données s'affichent dans la section Données de l'écran.



7. Dans la section ACTIONS de l'écran, procédez comme suit pour créer des actions et une logique de flux pour les résultats de prédiction de l'incident.

> **Remarque :**
> Bien que vous puissiez utiliser une boucle pour itérer dans chaque résultat de prédiction, le scénario présenté dans cette documentation utilise un nombre relativement faible d'actions. Pour des configurations de flux plus avancées, consultez Concepteur de flux .

a. Pour chaque élément de la **liste d'éléments** : faites glisser et déplacez la pastille de données **Résultats de prédiction** dans le champ **Éléments** .



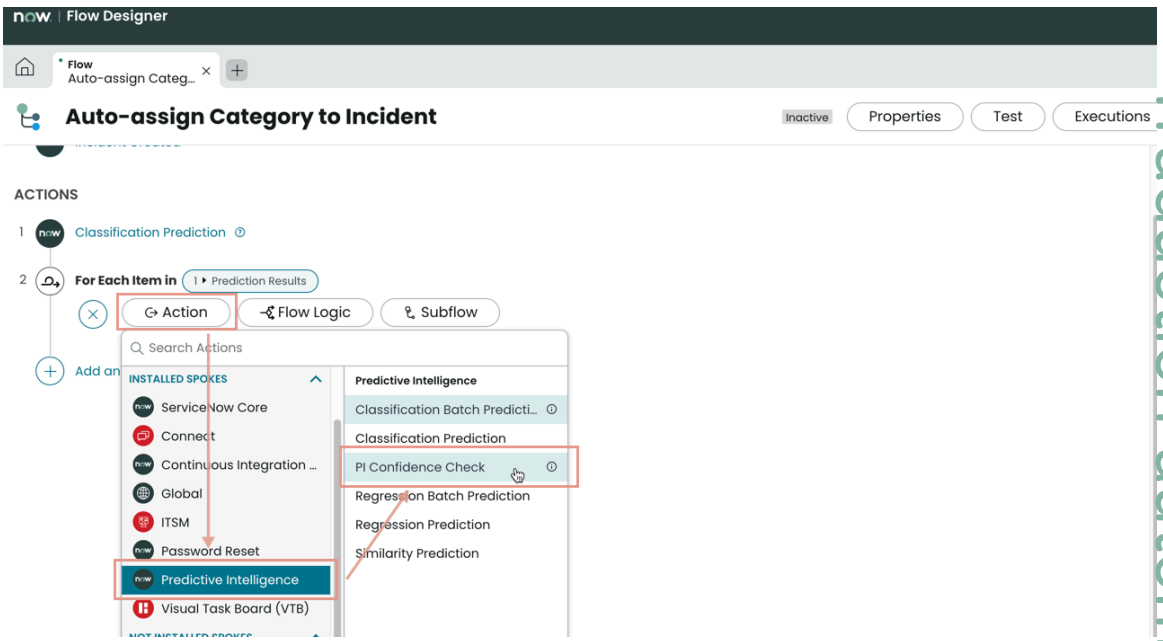
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour accéder à la liste des éléments de l'action de prédiction de régression, vous n'avez pas besoin de l'élément **Pour chaque dans** la logique de flux.

b. Sélectionnez **Terminé**.
Résultat : l'action Résultats de prédiction est démarrée dans le flux et ses pastilles de données apparaissent dans la section Données de l'écran.

8. Dans la section ACTIONS de l'écran, sélectionnez **Action** > **Intelligence prédictive** > **Vérification de fiabilité PI**.
Le contrôle de fiabilité PI est un outil que vous pouvez utiliser pour comparer les valeurs d'un flux. Dans ce cas d'utilisation, il compare les valeurs des résultats de prédiction et le résultat de la vérification est Vrai ou Faux.



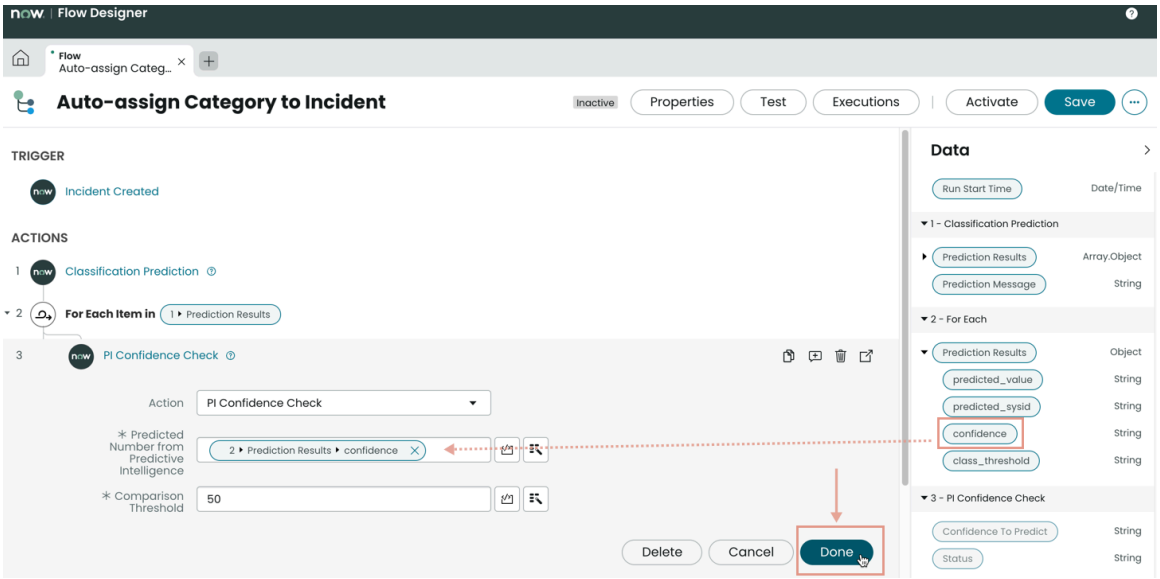
9. Glissez-déplacez la pastille de données de **confiance** dans le champ **Nombre prévu à partir de l'intelligence prédictive** .

10. Saisissez 50 dans le champ **Seuil de comparaison** .
Dans cet exemple de scénario, vous entrez le nombre 50, qui indique au système d'utiliser les prédictions dont le score de confiance est supérieur à 50 %.

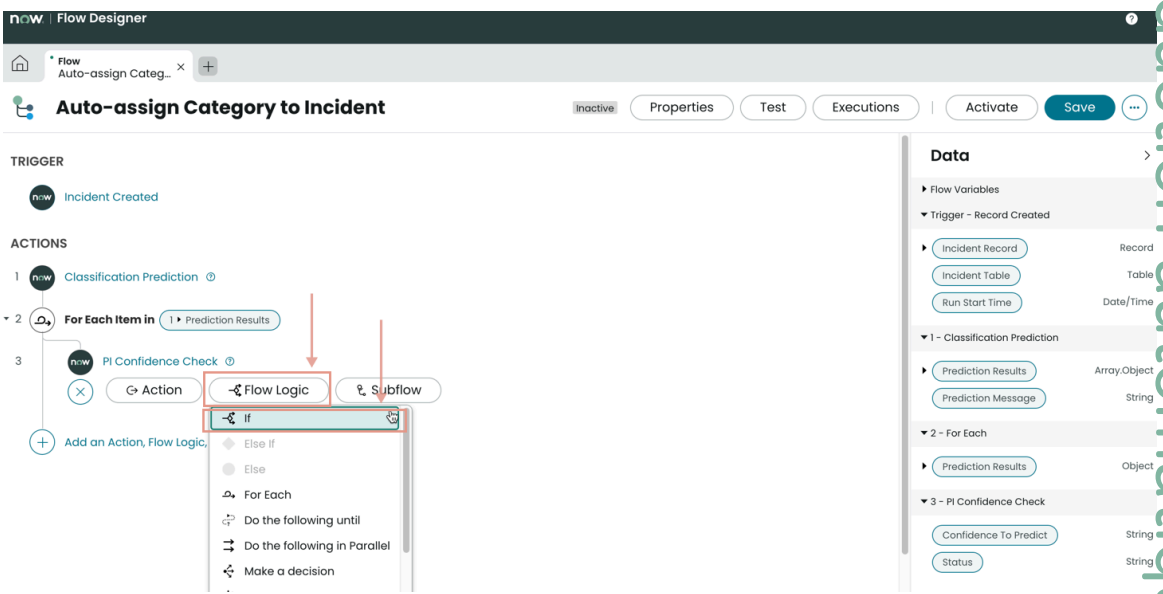
11. Sélectionnez **Terminé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



12. Sélectionner **Logique de flux** > **Si** pour ajouter une condition au flux.

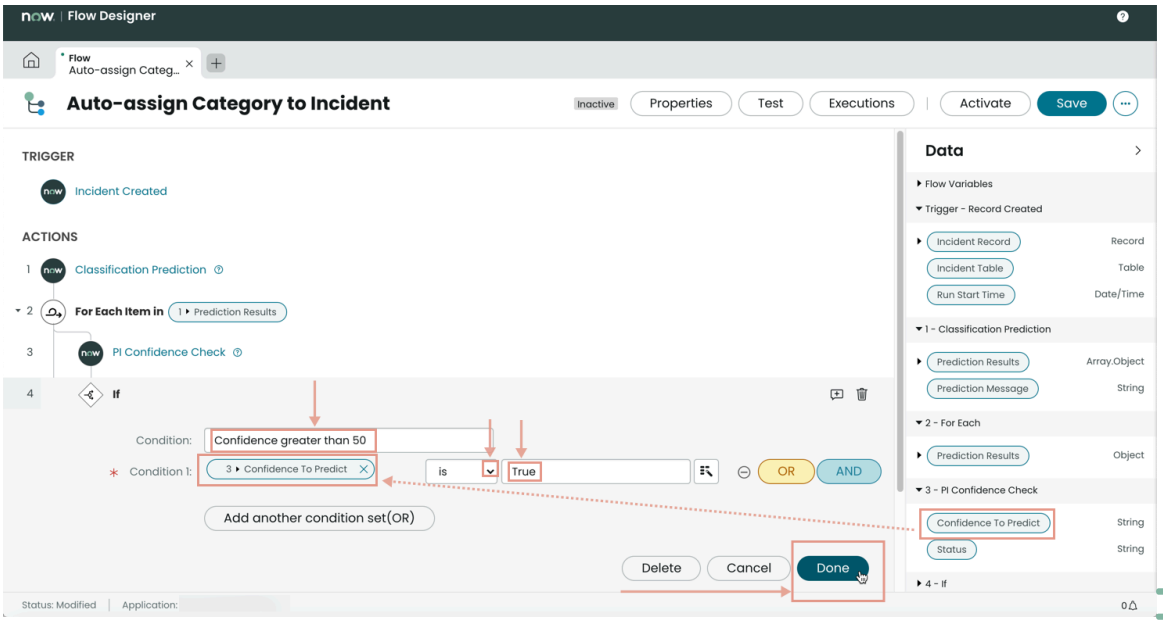


13. Configurez les champs suivants pour définir la première partie de la logique de flux de conditions.

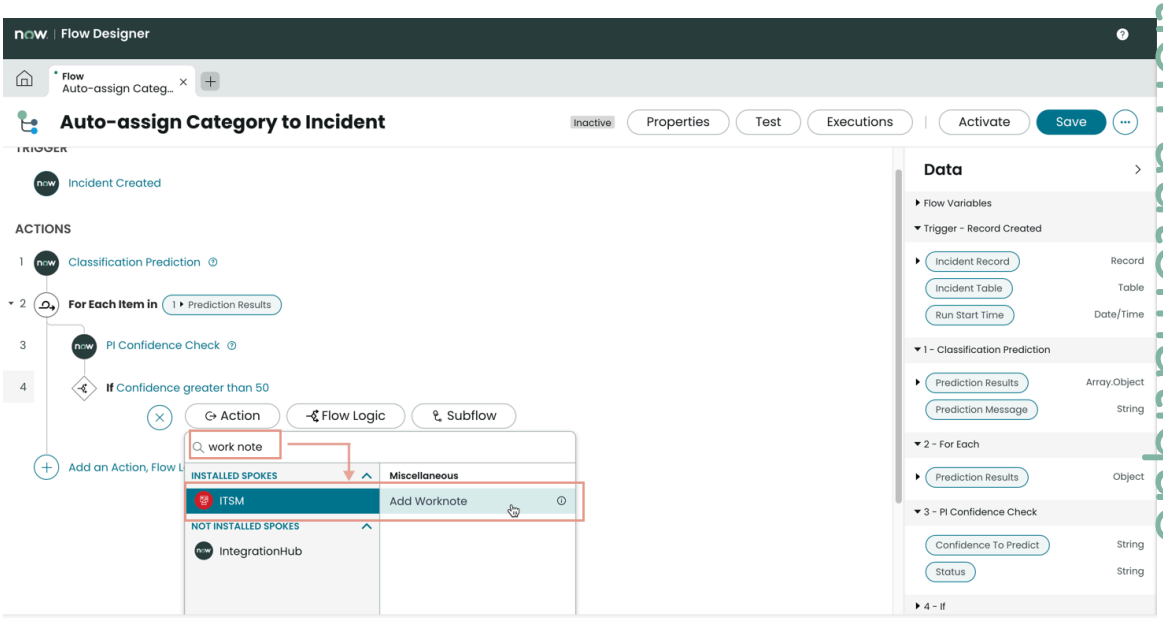
- **Condition** : entrez un nom pour la condition qui définit ce qu'elle fait. Dans cet exemple, vous entrez un niveau de confiance supérieur à 50.
- **Condition 1** : faites glisser et déplacez la pastille **de données Confiance pour prédire** dans le champ. Sélectionnez **est**, puis saisissez la valeur Vrai. Cette étape complète la première partie (l'antécédent) de la logique de flux de conditions.
- Sélectionnez **Terminé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



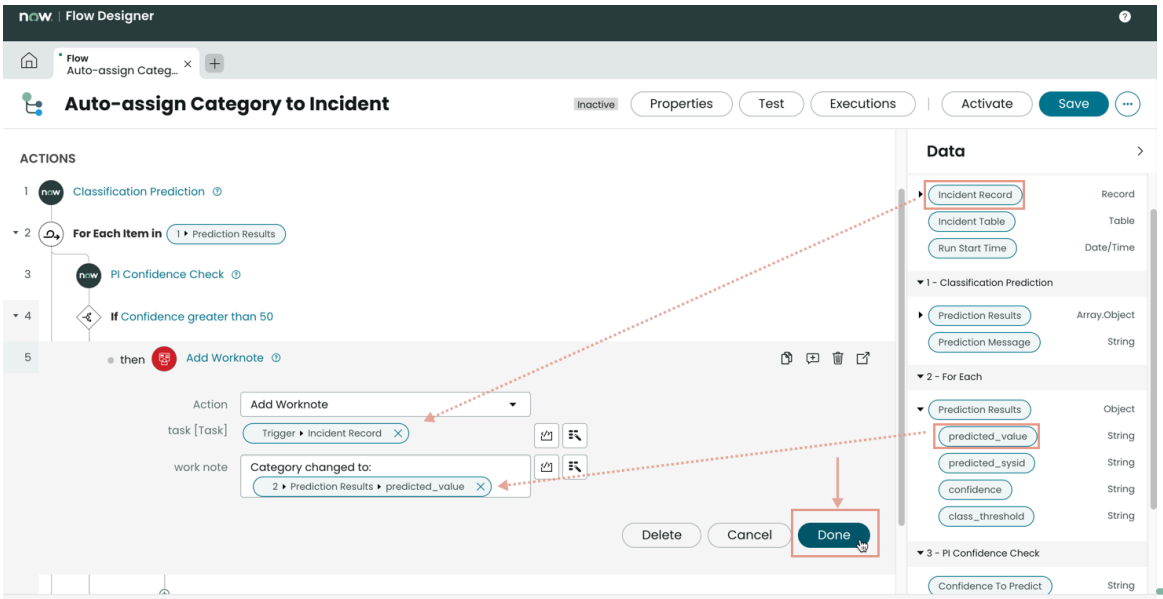
14. Sélectionnez **Action** et saisissez une `note de travail` dans le champ de recherche.
15. Sélectionner **ITSM** > **Ajouter une note de travail** pour ajouter une note de travail comme deuxième partie (la conclusion) de la condition.



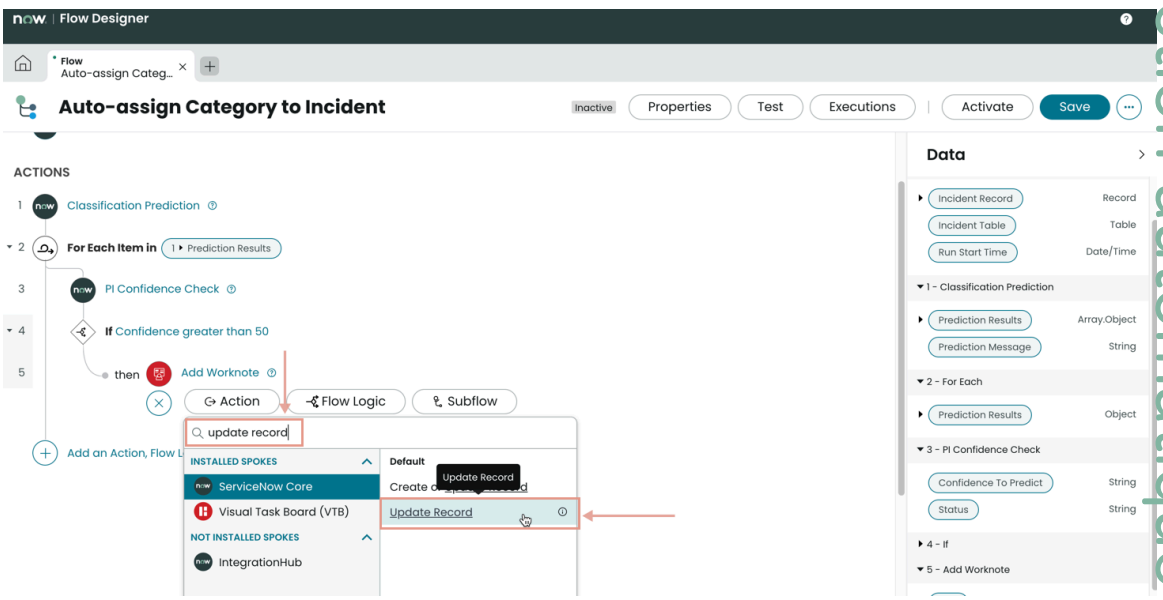
16. Configurez les champs suivants pour définir la deuxième et dernière partie de la logique de flux de conditions.
    - **Action** : à la suite de l'étape 14 ci-dessus, **Ajouter une note de travail** s'affiche automatiquement dans ce champ.
    - **tâche [task]** : faites glisser et déplacez la pastille de données **d'enregistrement d'incident** dans le champ.
    - **Note de travail** : faites glisser et déplacez la pastille de données **predicted_value** dans le champ. Cette étape complète la conclusion de la logique de flux de condition.
    - Sélectionnez **Terminé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



17. Sélectionnez Action et saisissez **l'enregistrement** de mise à jour dans le champ de recherche.
18. Sélectionnez **Mettre à jour l'enregistrement**.

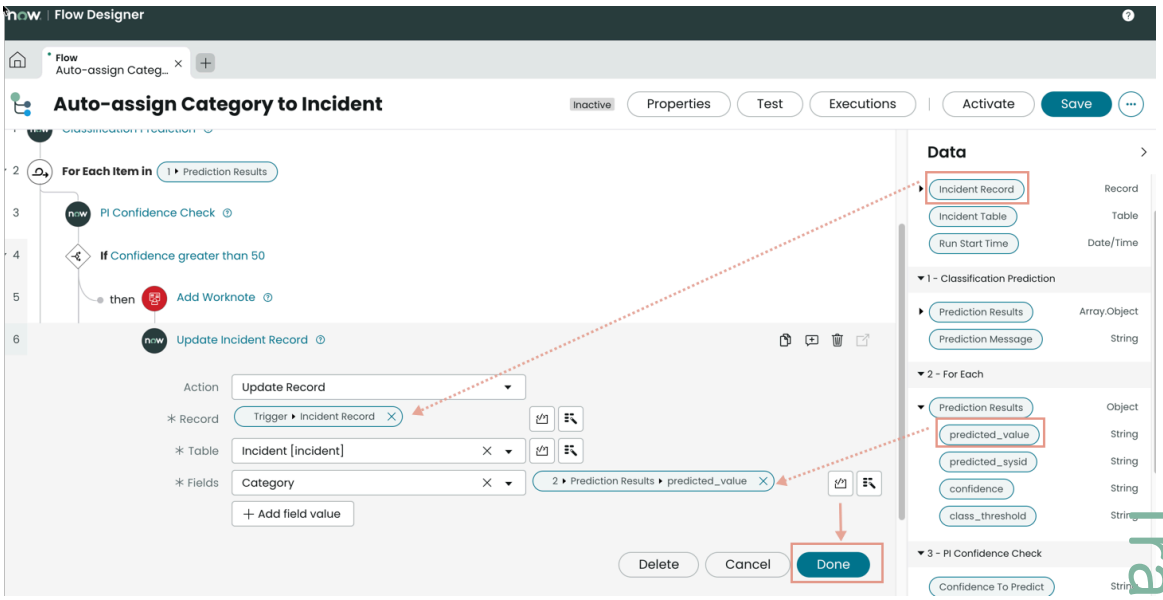


19. Configurez les champs suivants pour mettre à jour l'enregistrement d'incident.
    - **Action** : à la suite de l'étape 16 ci-dessus, **l'enregistrement de la mise à jour** s'affiche automatiquement dans ce champ.
    - **Enregistrement** : faites glisser et déplacez la pastille de données **d'enregistrement d'incident** dans ce champ.
    - **Table** : sélectionnez **Incident [incident].**
    - **Champs** : sélectionnez **une catégorie**. Ensuite, glissez-déplacez la pastille de données **predicted_value** dans ce champ, à côté de la valeur **Catégorie** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélectionnez **Terminé**.

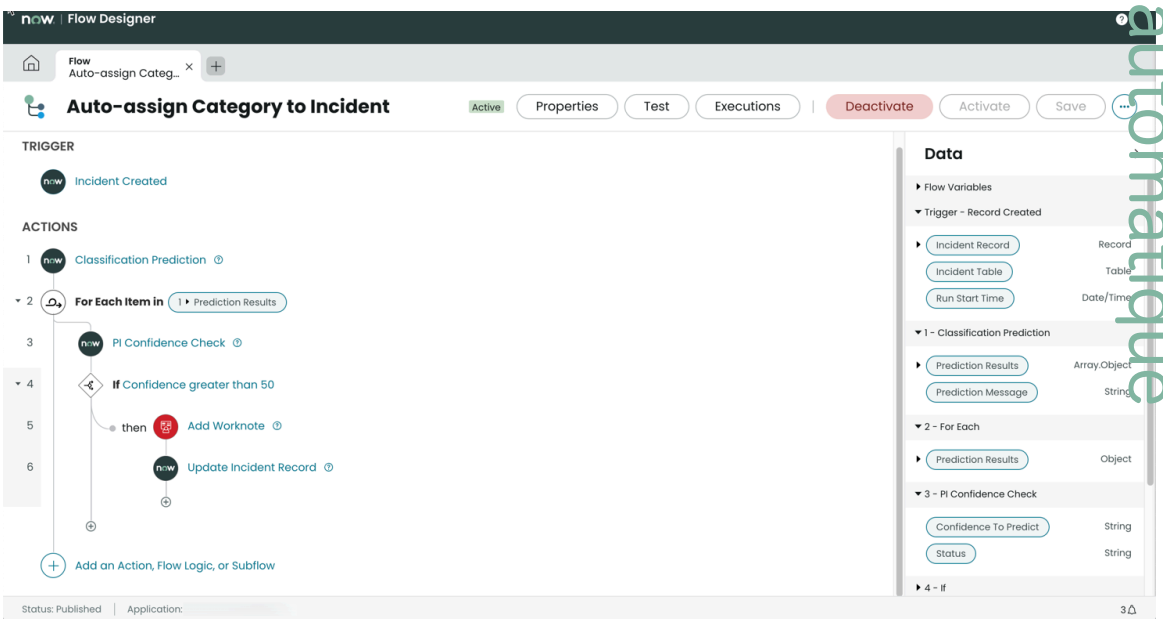


20. Sélectionnez **Enregistrer**.

21. Sélectionnez **Activer**.

Résultat

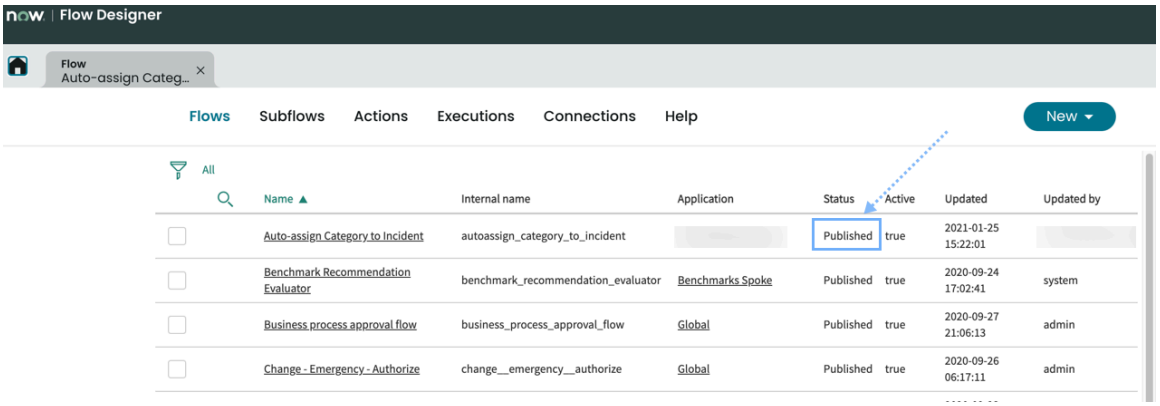
- Votre flux d'affectation automatique de la catégorie à l'incident est activé et terminé.



Traduction automatique

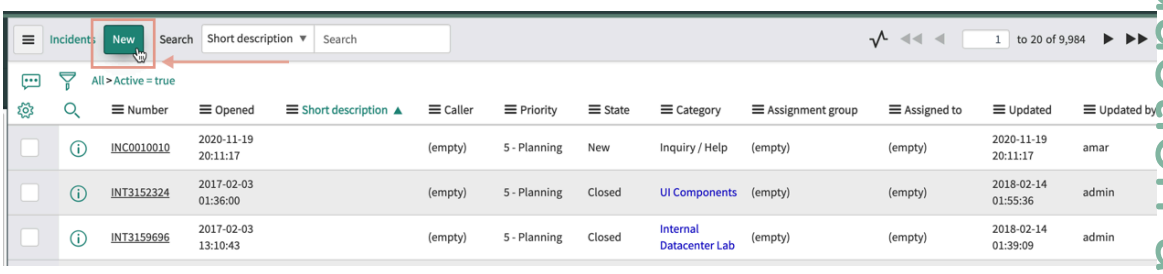
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Il apparaît également tel que publié dans la colonne Flux de l'écran d'accueil Studio de workflow .



22. Accédez aux **incidents**.

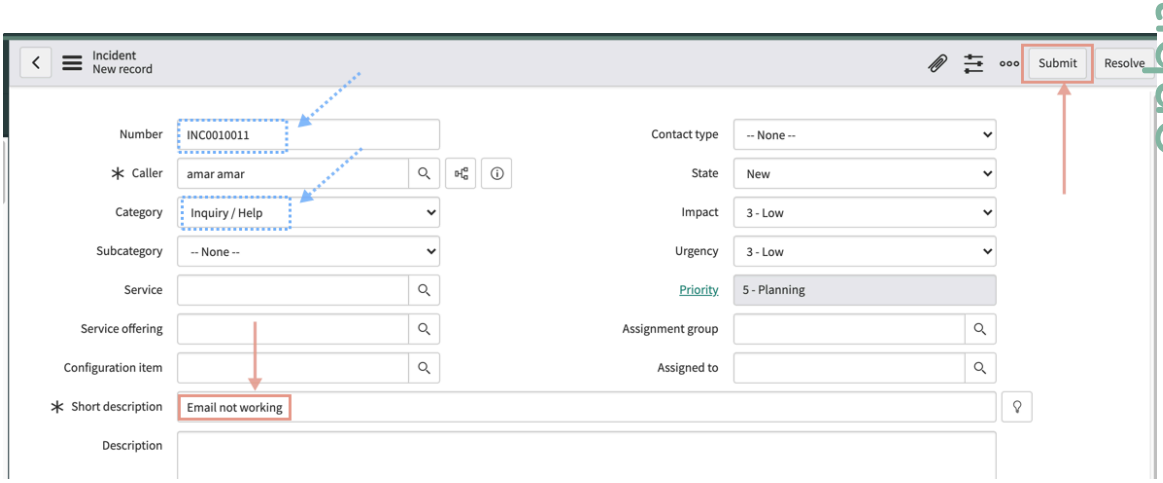
23. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un enregistrement d'incident de test dans la table Incidents. Dans cet exemple, vous créez un enregistrement INC0010011.



24. Dans l'enregistrement que vous avez créé, notez dans l'image suivante que la valeur Catégorie est définie sur **Question/Aide**.

25. Dans le champ **Description brève** , saisissez E-mail qui ne fonctionne pas.

26. Sélectionnez **Soumettre**.

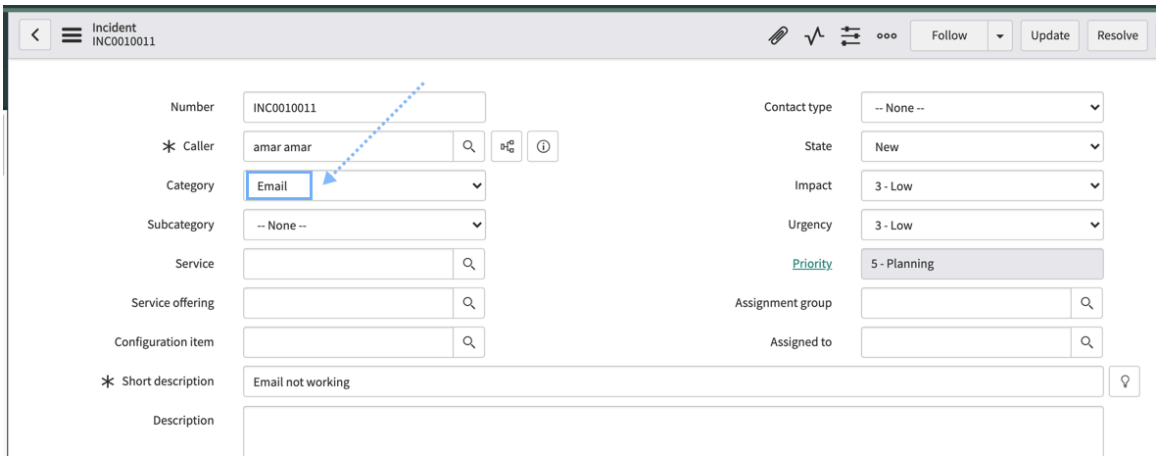


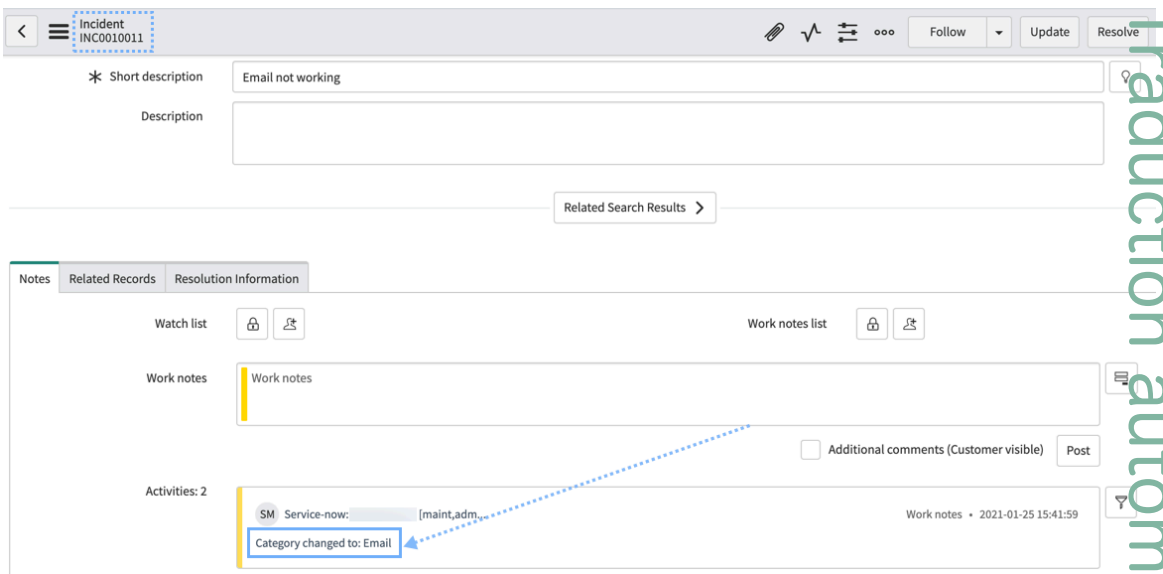
Résultat

Le système met à jour l'enregistrement d'incident pour montrer que sa valeur Catégorie est passée de **Question/Aide** à **E-mail**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.





Information associée

Machine Learning solutions for Flow Designer

Utilisation d'objets pouvant contenir des scripts MLSolutionFactory

Les objets pouvant contenir des scripts MLSolutionFactory permettent de définir la fonctionnalité ML. Vous pouvez utiliser les API pour composer des fonctionnalités pilotées par les données, telles que le sous-clustering de clusters volumineux ou de clusters avec plusieurs PRB attachés.

Vous pouvez utiliser des objets pouvant contenir des scripts dans un point d'extension scripté pour modifier la méthode de REST API afin de répondre à des cas d'utilisation Intelligence prédictive métier uniques.

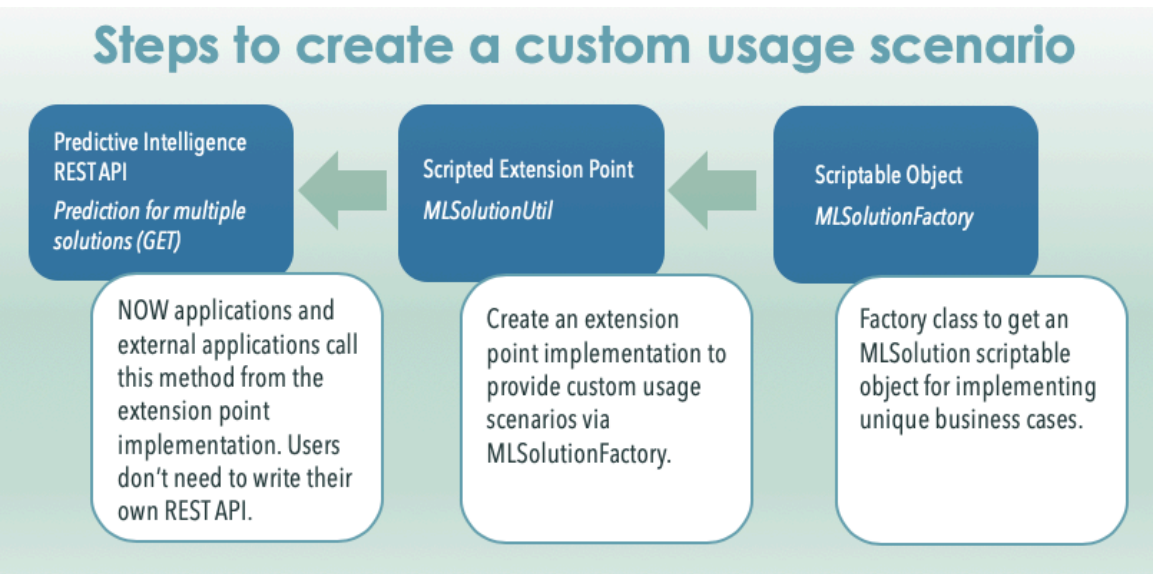
Les applications ServiceNow sur la plateforme NOW peuvent appeler des objets pouvant contenir des scripts et des includes de script. Les applications externes peuvent appeler des API REST basées sur un script. Par défaut, la méthode API *REST Intelligence prédictive - Prédiction pour plusieurs solutions (GET)* utilise le point d'extension scripté *MLSolutionUtil* pour prendre une liste de noms de solutions actifs, exécuter des prédictions sur eux en fonction de l'entrée et renvoyer des résultats. Le point d'extension *MLSolutionUtil* permet de créer des implémentations personnalisées pour des scénarios d'utilisation spécifiques, par exemple, l'exécution d'une deuxième prédiction de solution uniquement une fois que la condition d'une première prédiction de solution est satisfaite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Voici le processus de haut niveau pour créer un scénario d'utilisation personnalisée.

1. Les développeurs personnalisent une implémentation de point d'extension scriptée *MLSolutionUtil* à l'aide de l'objet scriptable *MLSolutionFactory* .
   - Répertorié comme *global. MLSolutionUtil* dans la table Point d'extension [sys_extension_point]
   - Voir Enregistrer un include de script personnalisé
2. L'implémentation de point d'extension scripté *MLSolutionUtil* utilise `MLSolutionFactory` pour obtenir l'objet pouvant contenir des scripts et appelle des méthodes de prédiction sur cet objet.
3. La méthode *REST API Intelligence prédictive - Prédiction pour plusieurs solutions (GET)* invoque l'implémentation du `point d'extension MLSolutionUtil` , en fonction du champ d'application de la demande.
4. Les applications appellent le point de terminaison *REST API Intelligence prédictive - Prédiction pour plusieurs solutions (GET)* à partir d'un formulaire d'include de script.



Pour plus d'informations, consultez

- API REST Intelligence prédictive
- MLSolutionFactory - Global

Conserver les solutions ML lors d'un clone système

Enregistrez vos données de solution d'apprentissage machine (ML) entraînées lors d'un clone système.

Avant de commencer

Rôle requis : clone_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le système stocke les solutions ML formées sous forme d'enregistrements de pièces jointes. Ces enregistrements incluent vos artefacts de solution, tels que les définitions de solution, les enregistrements de modèle et les statistiques du modèle prédictif, qui sont tous des composants requis de la Intelligence prédictive fonctionnalité de prédiction. Pour conserver ces enregistrements, suivez les étapes générales ci-dessous chaque fois que vous exécutez un clone système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

Pour résoudre les problèmes courants liés aux solutions de clonage, consultez l'article Problèmes courants liés à l'intelligence prédictive [KB0781893] dans le .Now Support Base de connaissances

Procédure

1. Entrez `sys_properties.list` dans le navigateur d'application pour accéder à la liste des propriétés système.
2. Assurez-vous que la `glide.platform_ml.clone_artifacts` propriété système est définie sur **True**.
3. Si vous souhaitez conserver uniquement les enregistrements de solution ML et non les nombreux autres enregistrements de la table sys_attachments, excluez la table sys_attachments de votre exécution de clone.
4. Demandez un clone système.
   Le système conserve vos enregistrements de solution ML lors du clonage du système.

Références de Intelligence prédictive

Pages de référence pour les composants de Intelligence prédictive.

Chiffrement des données dans Intelligence prédictive

Découvrez quels types de chiffrement sont pris en charge pour les solutions de formation Intelligence prédictive .

Prise en charge de Predictive Intelligence pour des données d'entraînement chiffrées

Type de chiffrement	Pris en charge	Notes
Chiffrement de champ	Oui	Assurez-vous que l'utilisateur *sharedservice.worker* dispose du même rôle de module de chiffrement que celui utilisé pour le chiffrement.
Chiffrement Edge	Non	Aucun.
FDE (Chiffrement complet du disque)	Oui	Aucun.

Intelligence prédictive Prise en charge linguistique

Intelligence prédictive fournit un support linguistique international. Découvrez les langues disponibles pour Intelligence prédictive les solutions.

Lorsque vous créez une Intelligence prédictive solution, vous pouvez choisir la langue que vous souhaitez que le système utilise pour le traitement de vos enregistrements de formation. L'anglais est la langue par défaut.

Pour obtenir un exemple d'affectation d'une langue à une solution, reportez-vous à la section Langue de traitement à l'étape 3 de la Créer et former une solution de classification documentation.

Vous pouvez également créer des listes de mots vides personnalisées pour une langue. Pour plus d'informations, consultez Créer une liste de mots vides personnalisée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Couverture du support linguistique

Les langues actuellement disponibles pour Intelligence prédictive les solutions et les listes de mots vides sont les suivantes : portugais brésilien, chinois (simplifié), danois, néerlandais, anglais, finnois, français, canadien, allemand, italien, japonais, coréen, norvégien, polonais, portugais, espagnol et suédois.

Propriétés du Intelligence prédictive

Les propriétés Intelligence prédictive de contrôle de certains paramètres de ses solutions d'apprentissage machine, du processus d'entraînement de la solution et de la mise en cache.

À l'aide du rôle de maintenance, accédez à **Intelligence prédictive** > **Configuration** pour réviser ou modifier.

Remarque :
La plupart des propriétés liées à la formation nécessitent le rôle de maintenance pour révision ou modification. Certaines propriétés peuvent nécessiter d'autres rôles.

Propriétés du Intelligence prédictive

Propriété	Nom de la propriété	Description
Remplacer l'état de *lecture seule* de l'enregistrement de ml_solution_definition pendant la formation	glide.platform_ml.override_training_lock	• Vrai : remplace l'état de **lecture seule** pendant la formation, ce qui vous permet de modifier ml_solution_definition. • Faux : ml_solution_definition reste à l'état **Lecture seule** .
Nombre minimum d'enregistrements pour la régression	glide.platform_ml.api.min_regression_records	Définit le nombre minimum d'enregistrements requis pour la formation à la solution de régression. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 10000

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Intelligence prédictive (suite)

Propriété	Nom de la propriété	Description
		Remarque : La prise en charge des nouvelles solutions de régression est obsolète à partir de la Washington DC version. Vous pouvez modifier et former toutes les solutions existantes, mais vous ne pouvez pas en créer de nouvelles.
Nombre maximum d'enregistrements pour la régression	glide.platform_ml.api.max_regression_enregistrements	Définit le nombre maximal d'enregistrements qui peuvent être utilisés dans la formation à la solution de régression. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 300 000 **Remarque :** La prise en charge des nouvelles solutions de régression est obsolète à partir de la Washington DC version. Vous pouvez modifier et former toutes les solutions existantes, mais vous ne pouvez pas en créer de nouvelles.
Durée (en ms) pendant laquelle une solution de formation patiente sans mises à jour avant d'expirer	glide.platform_ml.training_timeout	Définit le délai d'expiration en millisecondes pour une solution en cours de formation. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 21600000 (ms)
Taille maximale du modèle	glide.platform_ml.api.model_size	Définit le nombre maximal d'enregistrements que vous pouvez utiliser pour former un modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Intelligence prédictive (suite)

Propriété	Nom de la propriété	Description
		• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 524288000
Nombre maximal d'enregistrements utilisé lors de la formation	glide.platform_ml.api.csv_max_line	Définit le nombre maximal d'enregistrements qui peuvent être utilisés dans la formation à la solution de classification. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 300 000
Nombre minimum d'enregistrements utilisés dans la formation	glide.platform_ml.api.csv_min_line	Définit le nombre minimal d'enregistrements requis pour la formation à la solution de classification. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 10000
Nombre maximal de jours d'enregistrements sur demande pouvant être récupérés	glide.platform_ml.api.csv_split_days	Définit le nombre maximal de jours pendant lesquels une seule demande peut être récupérée à partir de vos enregistrements. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 30
Nombre maximal d'enregistrements par table pour le corpus de mots	glide.platform_ml.api.max_enregistrements_wordcorpus_	Définit le nombre maximal d'enregistrements par table pour la création de corpus de mots pour les solutions de similarité et de mise en grappe. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 300 000

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Intelligence prédictive (suite)

Propriété	Nom de la propriété	Description
		Remarque : Avec la mise en production, les Washington DC solutions de classification, de mise en grappe et de similarité utilisent des solutions de workflow. Ceux-ci sont pré-entraînés, donc un corpus de mots n'est pas nécessaire. Le champ Corpus de mots est supprimé des formulaires de solution de workflow.
Nombre maximum d'enregistrements pour la fenêtre de similarité (pour consulter les résultats)	glide.platform_ml.api.max_enregistrements_similarité_fenêtre	Définit le nombre maximal d'enregistrements que la fenêtre de similarité peut récupérer pour rechercher des résultats. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 100 000
Nombre maximum d'enregistrements pour le regroupement	glide.platform_ml.api.max_clustering_records	Définit le nombre maximal d'enregistrements que vous pouvez inclure dans une grappe. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 100 000

Planificateur de services partagés

Propriété	Nom de la propriété
URL du planificateur de service partagé	glide.shared_service_scheduler.url

Artefacts de machine learning

Propriété	Nom de la propriété
Nombre maximal d'artefacts mis en cache (en Mo)	glide.cache.size.ml_object_cache
Schéma de compression du cache d'artefact	glide.platform_ml.artifact.cache_compression_scheme

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles Intelligence prédictive

Intelligence prédictive est installé avec ces rôles.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements par utilisateur, consultez Managing per-user subscriptions in Subscription Management et contactez votre représentant de compte.

Administrateur ML [ml_admin]

Peut créer, lire, écrire ou supprimer la table ml_predictor_results et la table ml_predictor_results_task.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- *pa_data_collector*
- *pa_viewer*

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Étiqueteuse ML [ml_labeler]

Peut créer, lire, écrire ou supprimer la table ml_label_candidate.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- *sn_ace.ace_user*
- *nlu_user*

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Utilisateur de rapports ML [ml_report_user]

Peut lire la table ml_predictor_results et la table ml_predictor_results_task.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

pa_viewer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Intelligence documentaire

Intelligence documentaire (IntelDoc) est une solution d'IA qui permet à toute organisation d'automatiser et d'accélérer le processus d'extraction de données à partir de documents. Ces données peuvent facilement être intégrées dans des flux de travail d'automatisation plus importants pour économiser du temps et des ressources.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

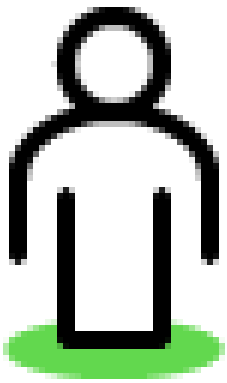
Premiers pas

Explorer	Configurer	Intégrer
		
En savoir plus sur les concepts et les fonctionnalités d'IntelDoc	Configurer IntelDoc pour traiter différents types de documents	Intégrer votre application IntelDoc à d'autres applications

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser



Utilisez l’application IntelDoc pour traiter des documents en détectant et en analysant du texte dans des documents

Moniteur



Suivre l’utilisation et l’efficacité d’IntelDoc

Références



Obtenir des détails sur les propriétés installées avec IntelDoc

Now Assist dans Intelligence documentaire



Utilisez l’IA générative pour analyser et extraire des informations de documents

Dépannage et demande d'aide

- Pour en savoir plus sur les nouveautés et les modifications, consultez le Document Intelligence release notes .
- Ressources supplémentaires pour les produits et solutions d’IA.
- Communauté ServiceNow sur l’IA et l’intelligence .
- Accédez à des cours en temps réel, à des formations à votre rythme et à des ressources professionnelles à l’adresse suivante : ServiceNow University .
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues.
- Contact Service client et assistance .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer Intelligence documentaire

Intelligence documentaire vous aide à classer et à extraire rapidement et précisément des informations de documents à l'aide de l'intelligence artificielle (IA).

Vue d'ensemble de Intelligence documentaire

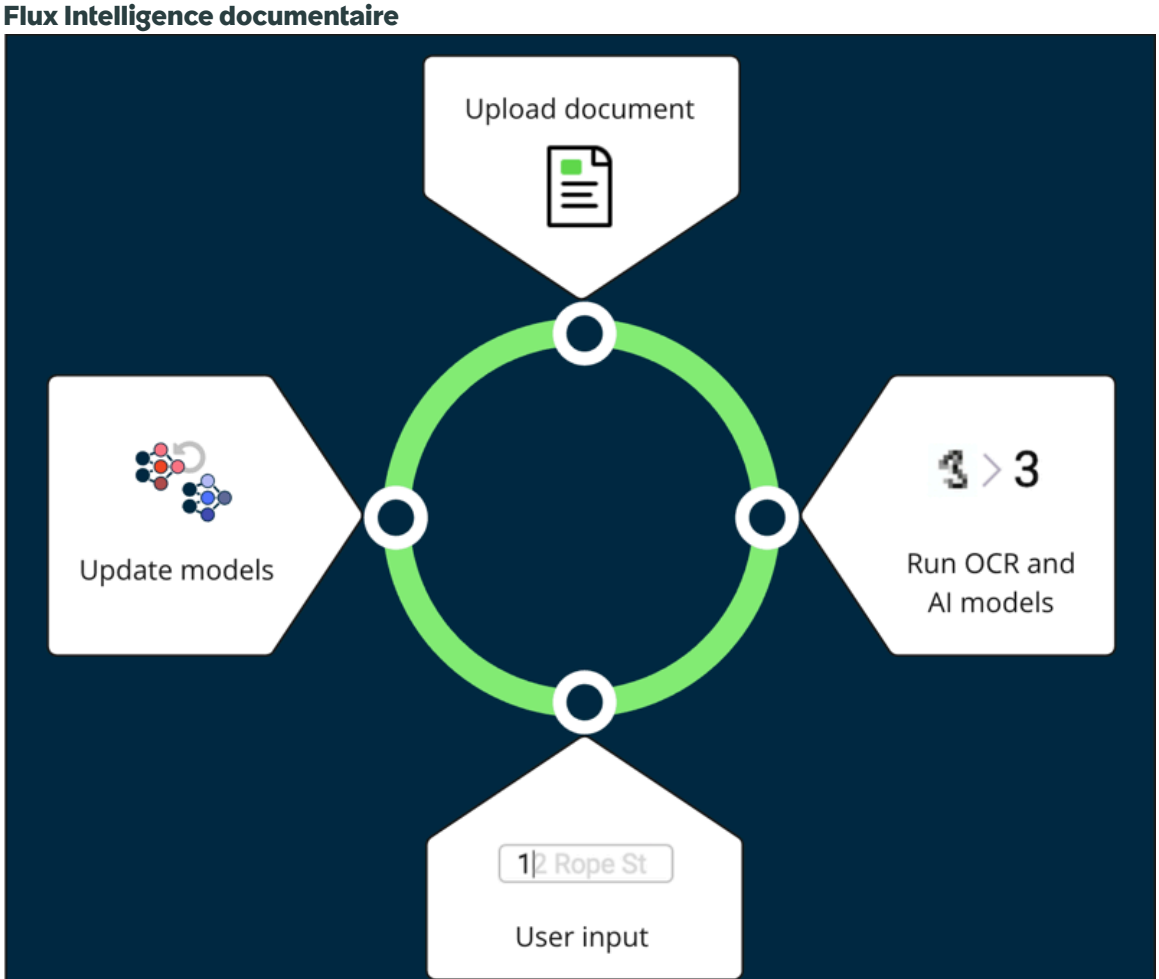
Intelligence documentaire utilise la reconnaissance optique de caractères (OCR) avec des modèles d'IA pour détecter et extraire des informations à partir de documents ayant des structures et des formatages différents. Cela vous permet d'extraire des informations avec précision et d'automatiser le traitement des documents.

Workflow Intelligence documentaire

Avec Intelligence documentaire (IntelDoc), vous pouvez traiter des documents d'une ou plusieurs pages aux formats JPEG, PNG ou PDF. Vous pouvez traiter des documents qui contiennent du texte dactylographié, tels que des formulaires, des factures, des documents d'identité, etc.

Le diagramme suivant montre comment fonctionne l'extraction de documents dans Intelligence documentaire.

Flux Intelligence documentaire



Dans ce workflow :

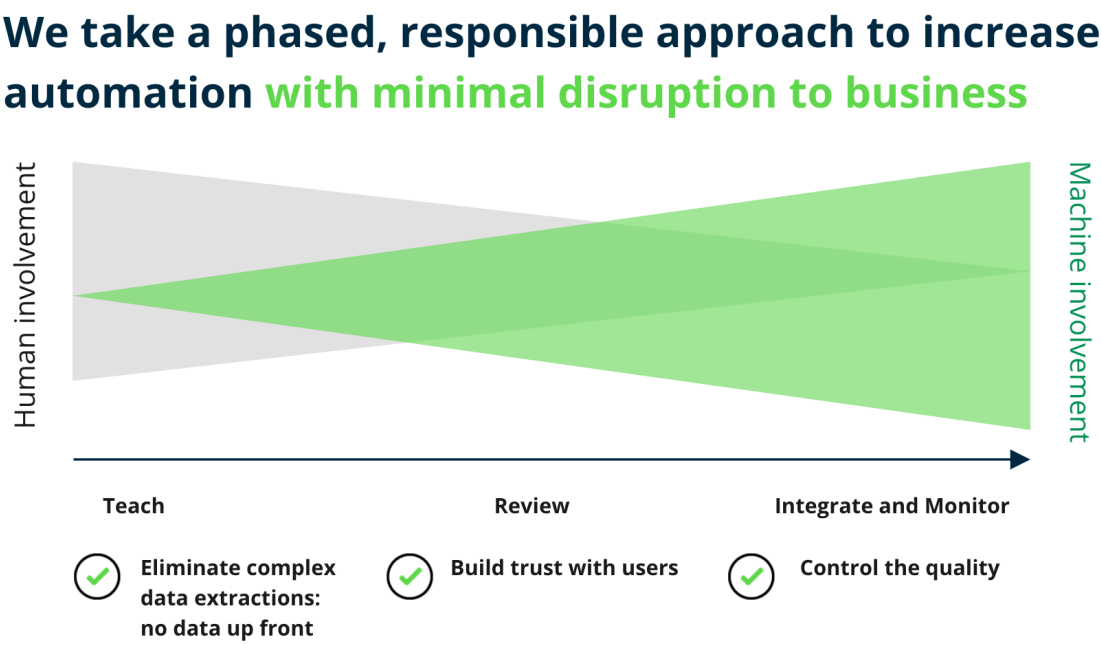
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Un document est chargé pour être traité dans une tâche de document.
2. IntelDoc extrait les données du document à l'aide de modèles OCR et d'IA.
3. L'utilisateur fournit une entrée pour valider ou corriger les IntelDoc recommandations.
4. Les modèles sont mis à jour et entraînés pour fournir des résultats plus précis.

Intelligence documentaire avantages

Avantages de Intelligence documentaire



Intelligence documentaire fournit les avantages suivants.

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateur
Commencez rapidement avec une configuration sans code qui permet l'extraction de données à partir de nombreux types de documents, y compris les PDF et les documents papier numérisés.	Configurer des cas d'utilisation d'extraction de documents	Administrateur IntelDoc [sn_docintel.admin] Gestionnaire IntelDoc [sn_docintel.manager]
Activez la catégorisation pour tout type de document que vous définissez.	Configurer les cas d'utilisation de classification de documents	Administrateur IntelDoc [sn_docintel.admin] Gestionnaire IntelDoc [sn_docintel.manager]
Automatisez intelligemment avec une IA responsable et axée sur le feedback pour un apprentissage continu.	Configurer les modes d'extraction de données	Administrateur IntelDoc [sn_docintel.admin] Gestionnaire IntelDoc [sn_docintel.manager]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateur
Intégrez de manière transparente les étapes de traitement des documents dans les workflows.	Intégrer Intelligence documentaire avec d'autres applications	Administrateur IntelDoc [sn_docintel.admin] Gestionnaire IntelDoc [sn_docintel.manager]
Accélérez l'extraction de documents structurés et semi-structurés tels que des formulaires, des factures, des pièces d'identité, etc.	Extraire des champs à l'aide de l'espace de Intelligence documentaire travail	Agent de création IntelDoc [sn_docintel.creation_agent] Agent d'extraction IntelDoc [sn_docintel.extraction_agent]
Accélérez la classification des documents d'une ou plusieurs pages.	Classer des documents à l'aide de l'espace de Intelligence documentaire travail	Agent de création IntelDoc [sn_docintel.creation_agent] Agent d'extraction IntelDoc [sn_docintel.extraction_agent]

Configurer Intelligence documentaire

Activez Intelligence documentaire sur votre instance et commencez avec la configuration de base.

1. Installez et configurez Intelligence documentaire.
   - Configurer Intelligence documentaire.

     Passez en revue les informations importantes avant de commencer la configuration Intelligence documentaire.
   - Installer Intelligence documentaire.

     Pour une expérience de configuration optimale pour les *cas d'utilisation* d'extraction de documents, installez l'application Intelligence documentaire Admin.
   - Mettre à niveau vers la Intelligence documentaire version 3.0 ou ultérieure à partir de la version 2.4 ou antérieure.

     Intelligence documentaire La version 3.0 ou ultérieure inclut un schéma de base de données mis à jour pour prendre en charge sa transition d'une application incluse dans le périmètre à un module d'extension ServiceNow AI Platform .
   - Configurer les paramètres de Intelligence documentaire.

     Utilisez les réglages généraux pour contrôler la façon dont Intelligence documentaire affiche les informations aux utilisateurs.
2. Configurer les Intelligence documentaire cas d'utilisation.

   Configurez pour Intelligence documentaire traiter différents types de documents en lui indiquant les données que vous souhaitez extraire et les classes ou catégories que vous souhaitez appliquer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Configurer des cas d'utilisation d'extraction de documents.

  Créez des cas *d'utilisation d'extraction* , ajoutez *des champs* et des *groupes de champs*, et configurez les modes d'extraction de données pour commencer à extraire des données de vos documents.

- Gérer les cas d'utilisation d'extraction de documents.

  Gérez vos Intelligence documentaire cas d'utilisation pour répondre à vos besoins d'extraction de documents.

- Configurer les cas d'utilisation de classification de documents.

  Créez des cas d'utilisation *de classification* , ajoutez des champs (classes) et formez vos cas d'utilisation pour commencer à classer des documents.

- Gérer les cas d'utilisation de classification de documents

  Gérez vos Intelligence documentaire cas d'utilisation pour prendre en charge vos exigences de classification de documents.

Configurer Intelligence documentaire

Examinez les informations suivantes avant de commencer la configuration Intelligence documentaire.

Liste de vérification

Tâche de configuration	Description
Vérifiez que les applications principales ou les modules d'extension requis pour la ServiceNow prise en charge Intelligence documentaire sont installés et activés.	Vérifiez que les applications ou modules d'extension suivants sont installés et activés à partir de .ServiceNow Store Lorsque vous activez le premier module d'extension, ses modules d'extension dépendants sont activés automatiquement. Si elle n'est pas installée, installez et activez une application à la fois dans l'ordre suivant pour assurer une implémentation fluide. • Intelligence prédictive (com.glide.platform_ml) • Plateforme Intelligence documentaire (com.glide.platform_ml_di) • Intelligence documentaire Composant UIB (sn_docintel_iframe) Pour plus d'informations, consultez Installer Intelligence documentaire.
(Facultatif) Installez l'application Admin pour améliorer l'expérience Intelligence documentaire utilisateur des propriétaires de processus afin de mettre en place, configurer et surveiller leurs solutions d'extraction de documents.	Installez le Intelligence documentaire Administrateur de l'application ServiceNow® Store. Passez en revue la liste pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste de vérification (suite)

Tâche de configuration	Description
	Les principales fonctionnalités de l'application sont les suivantes : • Configurez facilement vos solutions d'extraction de documents en définissant ce que vous souhaitez extraire de vos documents. • Surveillez les performances de vos solutions d'extraction de documents et ajustez le niveau d'automatisation.
Vérifiez que vous avez affecté les rôles requis ServiceNow AI Platform .	Les rôles suivants sont utilisés dans les Intelligence documentaire fonctionnalités : • L'administrateur (admin) installe l'application à partir de et ServiceNow Store attribue les rôles. • sn_docintel.admin • sn_docintel.creation_agent • sn_docintel.extraction_agent • sn_docintel.gestionnaire • sn_docintel.visionneuse
Séparation de domaine	Passez en revue les informations de la rubrique Séparation de domaine si vous avez l'intention de séparer les données, les processus et les tâches administratives. Consultez Séparation de domaine et Intelligence documentaire.
Vérifiez que les extensions de fichier requises pour la prise en charge Intelligence documentaire sont incluses dans toutes les personnalisations des propriétés système glide.attachment.extensions.	La propriété système glide.attachment.extensions est vide par défaut. Lors de la personnalisation, assurez-vous que les extensions de fichier suivantes sont incluses : • jpeg • jpg • png • PDF Pour plus d'informations, consultez Restrict attachment file extensions .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste de vérification (suite)

Tâche de configuration	Description
Copiez tous les cas d'utilisation nécessaires pour prendre en charge votre Intelligence documentaire implémentation.	Suivez les étapes dans Dupliquer un cas d'utilisation d'extraction de document pour copier un cas d'utilisation avec ses champs, groupes de champs, intégrations, flux et tous les modèles d'apprentissage machine (ML) connexes.
Importez tous les cas d'utilisation nécessaires pour prendre en charge votre Intelligence documentaire implémentation.	Suivez les étapes de la section Importer un cas d'utilisation d'extraction de document pour importer un cas d'utilisation ainsi que ses champs, groupes de champs, intégrations, flux et tous les modèles d'apprentissage machine (ML) connexes.

Installer Intelligence documentaire

Vous pouvez installer Intelligence documentaire (sn_docintel) et Intelligence documentaire Administrateur (sn_docintel_admin) si vous disposez du rôle administrateur. L'application sn_docintel_admin installe les dépendances connexes ServiceNow® Store si elles ne sont pas déjà installées.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications Intelligence documentaire dans le ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.
- Passez en revue la liste des applications Intelligence documentaire d'administration dans pour ServiceNow Store obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.
- Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Intelligence documentaire :

- Modules d'extension
- Rôles
- Tables

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Intelligence documentaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Intelligence documentaire Administrateur (sn_docintel_admin) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La liste située en regard du bouton **Installer** répertorie les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. Sélectionnez **Installer**.

Mettre à niveau vers la Intelligence documentaire version 3.0 ou ultérieure à partir de la version 2.4 ou antérieure

Intelligence documentaire La version 3.0 ou ultérieure inclut un schéma de base de données mis à jour pour prendre en charge sa transition d'une application incluse dans le périmètre à un module d'extension ServiceNow AI Platform .

Mettre à niveau les tâches

Passez en revue les informations de cette rubrique avant d'effectuer une mise à niveau vers Intelligence documentaire (IntelDoc) 3.0 ou ultérieure à partir de la version 2.4 ou antérieure.

Pour plus d'informations sur l'installation, reportez-vous à la section Installer Intelligence documentaire.

Avant la mise à niveau

Intelligence documentaire Liste de vérification préalable à la mise à niveau 3.0 ou ultérieure

Tâche de pré-mise à niveau	Description
Choisissez une heure pour planifier la mise à niveau	Évitez d'effectuer la mise à niveau pendant l'exécution de la tâche de mise à niveau nocturne de définition de tâche (cas d'utilisation). La mise à niveau de l'application à ce moment-là empêcherait la mise à niveau des cas d'utilisation jusqu'à l'heure d'exécution du lendemain.
Mettre à jour tout code personnalisé qui pointe directement vers des tables de base de données IntelDoc	Après la mise à niveau vers Intelligence documentaire la version 3.0 ou ultérieure à partir de la version 2.4 ou antérieure, IntelDoc de nouvelles actions de flux seront utilisées. IntelDoc utilisera également des ServiceNow AI Platform tables de base de données (sys_di_) à la place des tables d'application incluses dans le périmètre (di_). Toutes les IntelDoc données seront migrées automatiquement vers ces tables de plateforme.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intelligence documentaire Liste de vérification préalable à la mise à niveau 3.0 ou ultérieure (suite)

Tâche de pré-mise à niveau	Description
	Remarque : Les cas d'utilisation d'extraction de documents peuvent ne pas être disponibles tant que la migration n'est pas terminée. Si vous avez du code personnalisé dans votre instance qui pointe directement vers les tables d'applications incluses dans le périmètre (di_), il doit être mis à jour, de préférence vers le composant de plateforme à l'aide IntelDoc d'API. Si vous avez du code personnalisé utilisant IntelDoc des actions de flux 2.4 ou antérieures, il doit être mis à jour pour utiliser des actions de flux 3.0 ou ultérieures. Pour la liste des tables, reportez-vous à la section Composants installés avec Intelligence documentaire.
Ajouter des enregistrements entre périmètres pour les intégrations	Pour toutes les intégrations avec Intelligence documentaire, ajoutez des enregistrements entre périmètres pour les nouvelles IntelDoc tables de base de données. **Remarque :** Assurez-vous que les enregistrements entre périmètres existants pour les anciennes tables ne sont pas supprimés. Consultez la section Enregistrements entre périmètres pour la liste des enregistrements à ajouter. Pour en savoir plus sur les enregistrements entre périmètres, reportez-vous à la section Cross-scope privilege record .

Pendant la mise à niveau

Intelligence documentaire Liste de vérification des mises à niveau 3.0 ou ultérieures

Mettre à niveau la tâche	Description
Évitez d'utiliser l'espace de Intelligence documentaire travail pour extraire des champs	Attendez qu'une tâche de document soit migrée vers la table sys_di_task avant de la terminer à l'aide de l'espace de Intelligence

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intelligence documentaire Liste de vérification des mises à niveau 3.0 ou ultérieures (suite)

Mettre à niveau la tâche	Description
	documentaire travail. L'exécution d'une tâche pendant la mise à niveau peut entraîner une perte de données.

Après la mise à niveau

Intelligence documentaire 3.0 ou version ultérieure après la mise à niveau

Tâche post-mise à niveau	Description
Intégrations de tests IntelDoc et workflows personnalisés	Testez vos intégrations de cas d'utilisation pour vous assurer qu'elles fonctionnent avec le nouveau schéma de base de données.
Vérifier la perte de données	Voici quelques cas où vous pouvez perdre des données : • Toute action entraînant la suppression de la pièce jointe d'un ancien enregistrement de di_task entraînera une pièce jointe manquante pour le nouvel enregistrement de sys_di_task. • La suppression de toutes les nouvelles tâches créées pendant la migration des données (c'est-à-dire pendant ou juste après la mise à niveau 3.0 ou ultérieure) entraînerait une suppression définitive, car ces enregistrements peuvent ne pas avoir d'entrées dans di_task tables. • La suppression d'un ancien flux « process_task » (ou toute action entraînant la suppression de ce flux) entraînerait une référence de flux vide dans les nouveaux enregistrements de configuration d'intégration.
Migration post-mise à niveau des cas d'utilisation hérités importés via des ensembles de mises à jour	À tout moment après la fin de la Intelligence documentaire mise à niveau 3.0 ou ultérieure et de la migration des données, vous pouvez réexécuter le script par lots de migration qui s'est exécuté pendant la mise à niveau. Vous pouvez exécuter ce script si vous devez migrer des cas d'utilisation importés nécessitant une migration vers les tables de plateforme (sys_di_).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intelligence documentaire 3.0 ou version ultérieure après la mise à niveau (suite)

Tâche post-mise à niveau	Description
	1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**. 2. Ouvrez les tâches planifiées de *`DocIntel migrate remaining data`* 3. Sélectionnez la case à cocher **Activé**. 4. Sélectionnez **Exécuter maintenant**. **⚠ Avertissement :** N'utilisez jamais la tâche par lots pour réexécuter la *`DocIntel migrate remaining data`* migration après avoir supprimé tous les enregistrements des tables sys_di. Vous ne devez l'utiliser que pour migrer les données manquantes des tables di_ vers les tables sys_di.

Enregistrements entre périmètres

Enregistrements entre périmètres pour Intelligence documentaire 3.0 ou version ultérieure

Périmètre source	Périmètre cible	Nom de cible	Opération	Type cible	Statut
Périmètre de l'intégration de la BU	global	sys_di_task	Lire	Table	Autorisé
Périmètre de l'intégration de la BU	global	sys_di_key	Lire	Table	Autorisé
Périmètre de l'intégration de la BU	global	sys_di_key_group	Lire	Table	Autorisé
Périmètre de l'intégration de la BU	global	sys_di_ocr_input	Lire	Table	Autorisé
Périmètre de l'intégration de la BU	global	sys_di_pdf_input	Lire	Table	Autorisé
Périmètre de l'intégration de la BU	global	sys_di_prediction_input	Lire	Table	Autorisé
Périmètre de l'intégration de la BU	global	sys_di_training_input	Lire	Table	Autorisé
Périmètre de l'intégration de la BU	global	sys_di_key_hint	Lire	Table	Autorisé

Configurer les paramètres de Intelligence documentaire

Utilisez les réglages généraux pour contrôler la façon dont Intelligence documentaire affiche les informations aux utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_docintel.admin, sn_docintel.manager ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence documentaire** > **Administration d'extraction de données de documents** > **Paramètres**.
2. Ajustez les paramètres comme vous le souhaitez.

Remarque :
Les paramètres suivants ne s'appliquent qu'aux fonctionnalités d'extraction de documents.

Paramètres IntelDoc

Paramètre	Description
Option de correspondance exacte	Sélectionnez **Synchronisation automatique** pour activer l'option de correspondance exacte. Cela permet à l'utilisateur de sélectionner une icône pour afficher uniquement les recommandations qui correspondent exactement à ce qu'il saisit.
Score du candidat	Sélectionnez **Synchroniser automatiquement** pour afficher les scores de confiance à côté de chaque recommandation. Pour plus d'informations, consultez Scores de confiance.
Panneaux latéraux	Sélectionnez l'emplacement du panneau de navigation et du panneau des champs de document.
Largeur par défaut du panneau d'extraction	Saisissez la largeur par défaut du panneau des champs de document (extraction) en pixels.
Largeur par défaut du panneau de miniatures	Entrez la largeur par défaut du panneau de navigation (miniature) en pixels.
Document par défaut adapté au panneau d'images	Sélectionnez le mode d'affichage du document dans le panneau Document (image).

Configurer des cas d'utilisation d'extraction de documents

Dans Intelligence documentaire, un cas d'utilisation est utilisé pour définir la structure d'un type de document que vous souhaitez traiter. Il est composé de l'enregistrement du cas

Traduction automatique

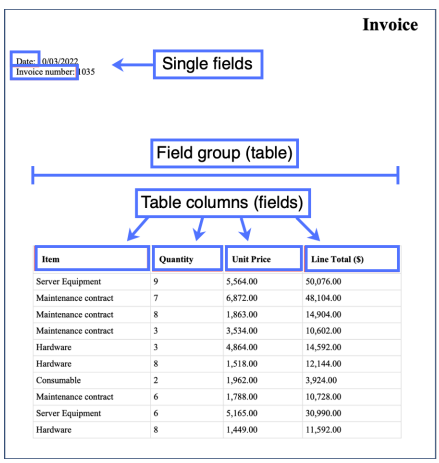
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

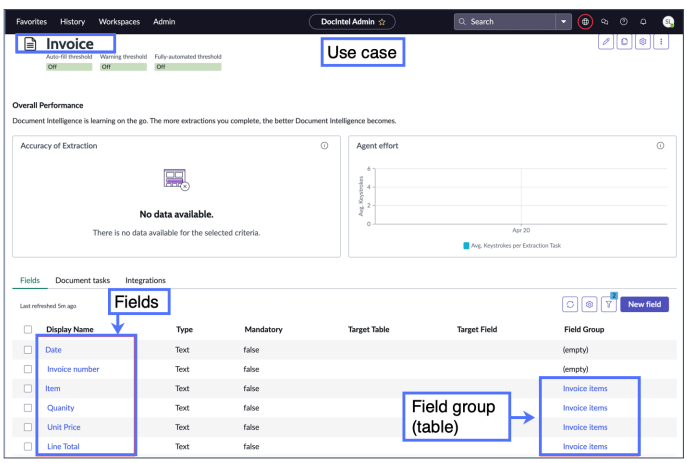
d’utilisation et de ses champs connexes, de ses groupes de champs, de ses intégrations, de ses flux et de tous les modèles d’apprentissage machine (ML) connexes.

Vue d’ensemble des cas d’utilisation d’extraction de documents

Dans un cas d’utilisation d’extraction de document, vous définissez les informations que vous souhaitez que l’IA détecte dans un document. Pour ce faire, spécifiez le type de document à traiter, les champs à détecter et l’emplacement où les résultats du traitement des documents doivent être stockés.

Par exemple, si vous souhaitez traiter des documents de facture, vous pouvez utiliser un cas d’utilisation « Facture ». Ce cas d’utilisation peut avoir des champs pour la date, le numéro de facture, l’élément, etc., afin de définir les informations à extraire du document.





Une fois que vous avez défini un cas d’utilisation d’extraction de document, les agents peuvent commencer à traiter les documents correspondants dans des tâches de document.

Remarque :
Les cas d’utilisation pour Now Assist les Intelligence documentaire compétences ont un processus de configuration distinct. Pour plus d'informations, consultez Configurer Now Assist dans Intelligence documentaire.

Workflow

Configurez un cas d’utilisation d’extraction de document dans les étapes suivantes.

1. Créez un cas d’utilisation.

   Définissez le nom, la et la langue du cas d’utilisation.

2. Créer un champ pour l’extraction de données.

   Définissez les champs que l’IA apprendra à détecter et dont elle extraira les valeurs.

   Définissez tous les regroupements de champs pour aider à extraire et à organiser les données collectées à partir de tables ou de schémas d’informations, tels que les listes de cases à cocher.

3. Configurer les modes d’extraction de données.

   Définissez comment les champs doivent être extraits des documents d’une tâche de document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Configurer des intégrations.

   Configurez une intégration pour déclencher le traitement des tâches de documents ou l'extraction de valeur pour les workflows avec d'autres applications.

Au fur et à mesure que les agents travaillent sur des tâches de documents pour extraire des valeurs de champ à partir de documents individuels, l'IA tirera les leçons des commentaires et continuera de s'améliorer.

Créer un cas d'utilisation d'extraction de document

Créez un enregistrement de cas d'utilisation pour définir un document que vous souhaitez traiter dans Intelligence documentaire. Par exemple, des factures ou des permis de conduire.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_docintel.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence documentaire** > **Administration d'extraction de données de documents** > **Cas d'utilisation**.
2. Sélectionnez **Nouveau cas d'utilisation**.
3. Entrez un nom pour le cas d'utilisation.
4. Sélectionnez une table cible pour stocker les résultats de traitement du document pour ce cas d'utilisation.
5. **Facultatif :** Modifier le modèle de langue utilisé pour prendre en charge l'extraction de documents. Pour plus d'informations, consultez Langues prises en charge par Intelligence documentaire.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite
Après avoir créé un cas d'utilisation, terminez sa configuration en ajoutant des champs et en configurant les modes d'extraction de données.

Créer un champ pour l'extraction de données

Configurez les champs dans le cadre de votre cas d'utilisation. Intelligence documentaire utilise des champs pour identifier et extraire des données à partir de documents. Les champs peuvent être regroupés pour faciliter IntelDoc l'extraction des données de documents avec des tables, des listes de cases à cocher et d'autres groupes logiques de champs.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_docintel.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence documentaire** > **Administration d'extraction de données de documents** > **Cas d'utilisation**.
2. Sélectionnez un cas d'utilisation dans la liste.
3. Accédez à l'onglet **Champs** et sélectionnez **Définir vos champs**.
   Si vous avez déjà défini un ou plusieurs champs et que vous souhaitez en ajouter un autre, sélectionnez **Nouveau champ**.
4. Sélectionnez le type de données que vous souhaitez extraire du document.

   Vous pouvez choisir l'un des types de données suivants à extraire :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ unique

Les champs uniques sont utilisés pour extraire une seule information dans le document. Par exemple, un numéro de document ou un nom de client.

Liste des cases à cocher

Les listes de cases à cocher sont utilisées pour extraire une case à cocher ou un groupe de cases à cocher. Chaque case peut être cochée ou décochée.

Table

Les tables sont utilisées pour extraire des listes ou des tables d'informations. Une table peut avoir plusieurs colonnes. Il n'est pas nécessaire de connaître à l'avance le nombre d'éléments de liste ou de lignes de tableau.

Groupe de champs unique

Les groupes de champs uniques sont utilisés pour extraire les valeurs qui sont regroupées dans le document. Par exemple, un emplacement avec une adresse, une ville et un pays. Un seul élément peut être extrait pour un seul groupe de champs, par opposition aux multiples lignes extraites pour une table.

Un formulaire s'affiche en fonction du type de données que vous avez sélectionné.

5. Remplissez les champs du formulaire.
   Le type de formulaire dépend du type de champ que vous avez sélectionné à l'étape précédente.
   - Formulaire à champ unique
   - Formulaire de groupe à champ unique
   - Formulaire de liste des cases à cocher
   - Formulaire Table
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Le système a ajouté les nouveaux champs à la liste Champs associée au cas d'utilisation.

Désactiver un champ d'extraction de données

Désactivez les champs que vous ne souhaitez pas utiliser dans le cadre de votre cas d'utilisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_docintel.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence documentaire** > **Administration d'extraction de données de documents** > **Cas d'utilisation**.
2. Sélectionnez un cas d'utilisation dans la liste.
3. Accédez à l'onglet **Champs** et sélectionnez le champ que vous souhaitez désactiver.
4. Sur le formulaire, sélectionnez **Désactiver le champ**.
5. Dans la zone de confirmation, sélectionnez **Désactiver**.

> **⚠ Avertissement :**
> Il n'existe aucun moyen de réactiver le champ une fois qu'il a été désactivé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Le champ désactivé ne sera pas utilisé pour l'extraction de données ou la formation.

Configurer les modes d'extraction de données

Configurez les modes d'extraction pour les cas d'utilisation afin de définir la manière dont Intelligence documentaire extrait les champs des documents.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_docintel.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les modes d'extraction déterminent comment les données sont extraites dans la tâche de document et comment la tâche est traitée. Ce mode modifie le comportement des champs dans l'espace Intelligence documentaire de travail.

IntelDoc utilise les modes d'extraction suivants.

Mode d'extraction	Description
Recommandation	IntelDoc fournit des recommandations pour les champs de l'espace de Intelligence documentaire travail. Choisissez la recommandation ou saisissez manuellement la valeur. Tous les champs doivent être examinés. Les recommandations sont classées en fonction du degré de confiance de l'IA dans la prédiction. Au fur et à mesure du IntelDoc traitement de vos documents, les recommandations s'améliorent au fil du temps.
Remplissage automatique	IntelDoc Remplit automatiquement les champs de l'espace de Intelligence documentaire travail. Tous les champs doivent être examinés. Le remplissage automatique ne fonctionne que si l'IA a suffisamment confiance pour faire la prédiction. Vous pouvez modifier le seuil de confiance en mettant à jour le champ **Seuil de remplissage automatique** dans le cas d'utilisation.
Entièrement automatisé (Traitement direct)	IntelDoc extrait automatiquement les données de tous les champs et traite la tâche de document si les scores de confiance de tous les champs requis sont supérieurs au seuil de confiance défini. Les champs n'ont pas besoin d'être examinés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mode d'extraction	Description
	Remarque : Pour que le mode entièrement automatisé traite les tâches avec succès, le cas d'utilisation doit avoir au moins un champ désigné comme requis. IntelDoc devient plus confiant au fil du temps, à mesure qu'il traite de plus en plus de documents. Choisissez le mode entièrement automatisé pour les documents fréquemment traités ou si vous avez confiance dans le système.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence documentaire** > **Administration d'extraction de données de documents** > **Cas d'utilisation**.
2. Sélectionnez le cas d'utilisation que vous souhaitez configurer.
3. Sélectionnez l'icône Paramètres (icône ).
4. Sélectionnez le mode d'extraction pour le cas d'utilisation.
   - Si le modèle IA a besoin d'une IntelDoc formation supplémentaire pour faire des recommandations avec des scores de confiance plus élevés, laissez le mode de recommandation par défaut en place sans sélectionner d'autre mode.
   - Si IntelDoc fournit des recommandations avec des scores de confiance supérieurs au seuil spécifié, sélectionnez l'option Mode **de remplissage automatique** .
   - Si IntelDoc les champs obligatoires sont remplis automatiquement avec des scores de confiance très élevés, sélectionnez l'option Mode **entièrement automatisé** .
5. **Facultatif :** Ajustez le seuil de remplissage automatique et le seuil d'avertissement pour le mode de remplissage automatique.
   - (Optional) **Seuil de remplissage automatique** : IntelDoc remplit automatiquement les champs uniquement si le score de confiance de la recommandation principale est égal ou supérieur au pourcentage que vous définissez.

     Les champs dont le score de confiance est inférieur au seuil sont laissés vides dans l'espace de Intelligence documentaire travail, et le mode recommandation est disponible pour extraire ces champs.
   - (Optional) **Seuil d'avertissement** : IntelDoc affiche un avertissement pour les champs vides et les champs remplis automatiquement avec un score de confiance égal ou inférieur au pourcentage que vous définissez.
6. **Facultatif :** Ajustez le seuil de confiance pour les champs obligatoires en mode entièrement automatisé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- (Optional) IntelDoc termine et soumet automatiquement la tâche de document si tous les champs obligatoires ont un score de confiance égal ou supérieur au pourcentage que vous définissez dans le champ **Seuil entièrement automatisé** .
- (Optional) Si un champ obligatoire se trouve en dessous du seuil, la tâche de document n'est pas soumise automatiquement et nécessite un examen par l'agent. Les champs qui ne sont pas obligatoires peuvent être laissés vides ou non analysés.
- (Optional) Si aucun champ n'est défini comme requis pour la tâche de document, IntelDoc la tâche de document est automatiquement terminée et soumise.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Gérer les cas d'utilisation d'extraction de documents

Gérez vos Intelligence documentaire cas d'utilisation pour répondre efficacement à vos besoins d'extraction de documents.

Les rubriques suivantes décrivent les fonctionnalités que vous pouvez utiliser pour gérer vos cas d'utilisation d'extraction de documents.

- Dupliquez un cas d'utilisation et modifiez-le selon vos besoins pour configurer rapidement un nouveau cas d'utilisation avec des champs, des groupes de champs, des intégrations, des flux et tous les modèles d'apprentissage machine (ML) connexes.
- Exportez et importez des cas d'utilisation formés pour les partager entre vos ServiceNow® instances.
- Supprimez un cas d'utilisation si vous n'avez plus besoin de traiter des documents avec.

Dupliquer un cas d'utilisation d'extraction de document

Faites une copie d'un cas d'utilisation pour gagner du temps lorsque vous souhaitez créer un cas d'utilisation qui partage une structure similaire à un autre.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_docintel.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Suivez ces étapes pour créer une copie d'un cas d'utilisation avec ses champs, groupes de champs, intégrations, flux et tous les modèles d'apprentissage machine (ML) connexes.

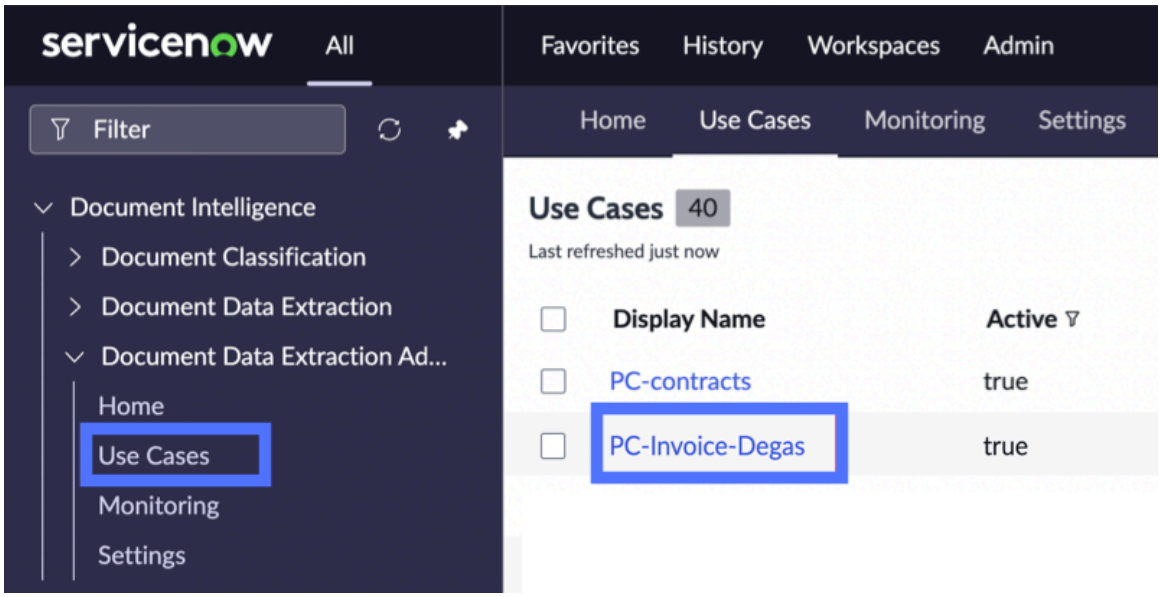
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence documentaire** > **Administration d'extraction de données de documents** > **Cas d'utilisation**.

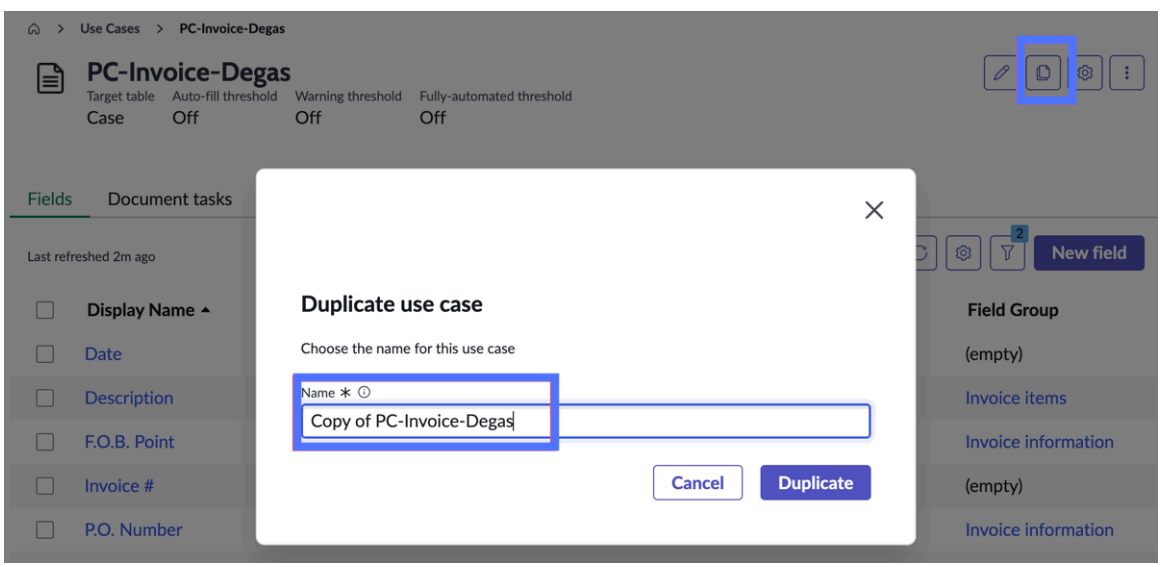
2. Dans la liste, sélectionnez le nom d'affichage du cas d'utilisation que vous souhaitez copier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Sur l'écran du cas d'utilisation, sélectionnez l'icône).
4. Dans la zone Dupliquer le cas d'utilisation, tapez un nom pour le nouveau cas d'utilisation.



5. Sélectionnez **Dupliquer**.

Résultats

Le cas d'utilisation dupliqué est affiché dans la liste des cas d'utilisation.

Exporter un cas d'utilisation d'extraction de document

Exportez un cas d'utilisation d'extraction de document pour l'utiliser dans une autre ServiceNow instance en l'ajoutant à un ensemble de mises à jour.

Avant de commencer

- Assurez-vous que les deux instances disposent de la même version familiale et de la même version installée lors de l'exportation et de l'importation de cas d'utilisation Intelligence documentaire .
- Rôle requis : sn_docintel.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Suivez ces étapes pour ajouter un cas d'utilisation d'extraction de document à un ensemble de mises à jour avec ses champs, groupes de champs, intégrations, flux et tous les modèles d'apprentissage machine (ML) connexes. L'ensemble de mises à jour peut ensuite être exporté pour être utilisé dans une autre instance.

Le ou les ensembles de mises à jour sont automatiquement créés et définis sur « Terminé » en arrière-plan. Ce processus prend plusieurs minutes. Le ou les ensembles de mises à jour résultants ne doivent pas être définis manuellement sur « Terminé » ou exportés avant la fin de la tâche d'arrière-plan.

Pour plus d'informations, consultez System update sets .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence documentaire** > **Administration d'extraction de données de documents** > **Cas d'utilisation**.
2. Dans la liste, sélectionnez le nom d'affichage du cas d'utilisation que vous souhaitez exporter.
3. Sur l'écran du cas d'utilisation, sélectionnez l'icône Options (icône), puis Ajouter **à l'ensemble de mises à jour**.
4. Sélectionnez **Ajouter pour mettre à jour l'ensemble**.
   Le cas d'utilisation est ajouté à un ensemble de mises à jour système.
5. Accédez à la **Ensembles de mises à jour système** > **Ensembles de mises à jour locaux**.
6. Sélectionnez l'ensemble de mises à jour que vous avez ajouté.
7. Sur le formulaire d'ensemble de mises à jour, sélectionnez **Exporter au format XML** sous Liens connexes.

Importer un cas d'utilisation d'extraction de document

Importez un cas d'utilisation d'extraction de document à utiliser dans votre ServiceNow instance.

Avant de commencer

- Les ensembles de mise à jour pour un cas d'utilisation d'extraction de document sont téléchargés en fonction des étapes indiquées à la rubrique Exporter un cas d'utilisation d'extraction de document.
- Assurez-vous que les deux instances disposent de la même version familiale et de la même version installée lors de l'exportation et de l'importation de cas d'utilisation Intelligence documentaire .
- Rôle requis : sn_docintel.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Suivez ces étapes pour importer un cas d'utilisation d'extraction de document avec ses champs, groupes de champs, intégrations, flux et tous les modèles d'apprentissage machine (ML) connexes.

Pour plus d'informations, consultez System update sets .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Ensembles de mises à jour système** > **Ensembles de mises à jour récupérés**.
2. Sous Liens connexes, sélectionnez **Importer un ensemble de mises à jour à partir de XML**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez le fichier XML exporté et chargez-le.
4. Ouvrez l'enregistrement de l'ensemble de mises à jour.
5. Sélectionnez **Aperçu de l'ensemble de mises à jour**.

   Il peut y avoir quelques erreurs pour sys_di_extracted_values, indiquant Impossible de trouver un enregistrement dans sys_di_image pour l'image de colonne référencée dans cette mise à jour.

   Cette erreur est due au fait que ces valeurs extraites sont vides et n'ont pas de di_image.
6. Sélectionnez **Accepter la mise à jour distante**.
7. S'il n'y a pas d'autres erreurs, sélectionnez **Valider l'ensemble de mises à jour**.
8. Répétez les étapes 3 à 7 pour chaque ensemble de mises à jour.

Résultats
Le cas d'utilisation est importé dans l'instance et apparaît dans la liste des cas d'utilisation.

Supprimer un cas d'utilisation d'extraction de document

Supprimez un cas d'utilisation lorsqu'il n'est plus nécessaire pour vos documents.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_docintel.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence documentaire** > **Administration d'extraction de données de documents** > **Cas d'utilisation**.
2. Dans la liste, sélectionnez le nom d'affichage du cas d'utilisation que vous souhaitez supprimer.
3. Sur l'écran du cas d'utilisation, sélectionnez l'icône Options (icône ), puis sélectionnez **Supprimer**.
4. Dans la zone de confirmation, sélectionnez **Supprimer**.

Résultats
Le cas d'utilisation est supprimé, ainsi que les champs, groupes de champs, intégrations, flux et modèles d'apprentissage machine (ML) connexes.

Configurer les cas d'utilisation de classification de documents

Un cas d'utilisation de classification de documents est un ensemble de catégories utilisées pour classer vos documents et leurs pages individuelles. Il est composé de l'enregistrement du cas d'utilisation et de ses champs connexes (classes), ainsi que de tous les modèles d'apprentissage machine (ML) connexes.

Vue d'ensemble des cas d'utilisation de classification de documents

Dans un cas d'utilisation de classification de document, vous définissez les classes ou les catégories que vous souhaitez que l'IA détecte et applique à un document. Pour ce faire, spécifiez le type de document à traiter, les classes à appliquer et l'emplacement où les résultats du traitement des documents sont stockés.

Par exemple, si vous souhaitez traiter des documents d'identité, vous pouvez utiliser un cas d'utilisation « Documents d'identité ». Ensuite, ajoutez des classes pour les passeports, les permis de conduire, les cartes d'identité militaires, etc., pour indiquer le type de documents en cours de traitement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois que vous avez défini un cas d'utilisation de classification de document, les agents peuvent commencer à traiter les documents correspondants dans des tâches de document.

Workflow

Configurez un cas d'utilisation de classification de documents dans les étapes suivantes.

1. Créez un cas d'utilisation.

   Définissez le nom et les propriétés du cas d'utilisation.

2. Créez des classes de documents à l'aide de champs.

   Définissez les classes ou les catégories que l'IA apprendra à détecter et à appliquer aux documents.

3. Formez le cas d'utilisation.

   Lancez une tâche de formation pour fournir des entrées utilisateur à l'IA à partir des tâches de documents terminées pour une amélioration continue.

Au fur et à mesure que les agents travaillent sur des tâches de documents pour classer des documents et leurs pages individuelles, l'IA tire les leçons des commentaires et continue de s'améliorer.

Créer un cas d'utilisation de classification de document

Créez un enregistrement de cas d'utilisation pour commencer à définir les classes ou les catégories que vous souhaitez appliquer à un type de document ou à des pages du document.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_docintel.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence documentaire** > **Classification de documents** > **Cas d'utilisation**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de cas d'utilisation

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom du cas d'utilisation tel qu'il apparaît dans l'espace de Intelligence documentaire travail.
Type de document	Type de document à traiter pour le cas d'utilisation.
Configuration du document	Configuration du document à traiter pour le cas d'utilisation.
Seuil de remplissage automatique	IntelDoc Remplit automatiquement les classes (champs) uniquement si le score de confiance de la recommandation principale

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	est égal ou supérieur au pourcentage que vous définissez. Les champs dont le score de confiance est inférieur au seuil sont laissés vides dans l'espace de Intelligence documentaire travail, et le mode recommandation est disponible pour extraire ces champs. Ce champ n'est disponible que si le mode de remplissage automatique est activé.
Seuil entièrement automatisé	Seuil de score de confiance pour les classifications de documents, qui permet d'automatiser entièrement une tâche de document en mode Entièrement automatisé (traitement direct).
Seuil d'avertissement	IntelDoc Affiche un avertissement pour les champs vides et les champs remplis automatiquement avec un score de confiance égal ou inférieur au pourcentage que vous définissez. Ce champ n'est disponible que si le mode de remplissage automatique est activé.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

Après avoir créé un cas d'utilisation, terminez sa configuration en ajoutant des champs pour créer des classes de documents. Ensuite, formez le cas d'utilisation.

Créer une classe de documents

Créez des champs dans le cadre de votre cas d'utilisation de classification de documents. Intelligence documentaire utilise les champs pour définir les classes ou les catégories à appliquer aux documents.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_docintel.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence documentaire** > **Classification de documents** > **Cas d'utilisation**.
2. Sélectionnez un cas d'utilisation dans la liste.
3. Accédez à l'onglet **Champs** et sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Définir un nouveau champ

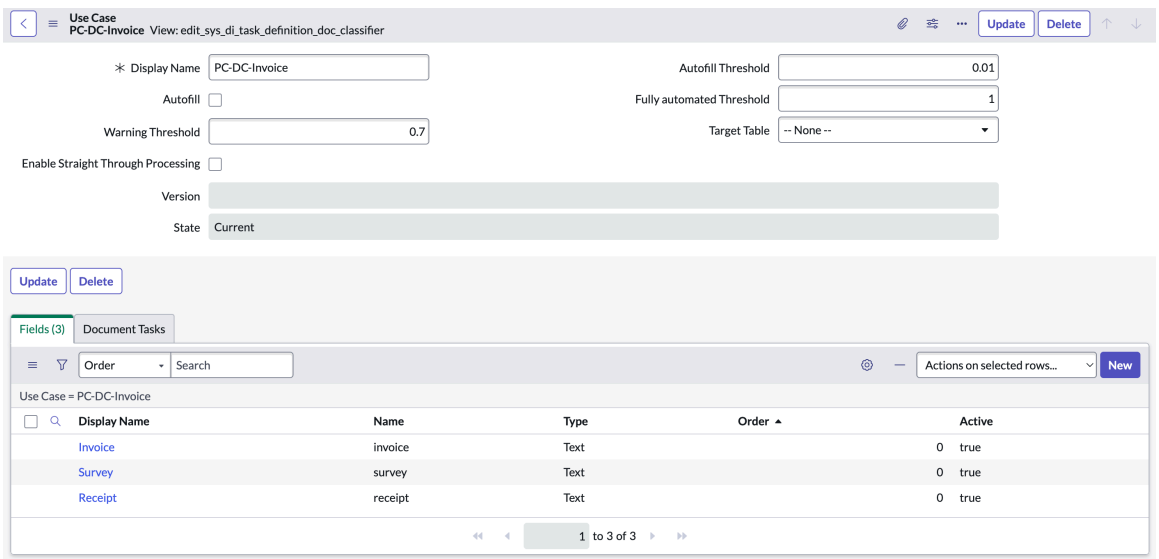
Champ	Description
Nom d'affichage	Le nom de la classe tel qu'il apparaît dans l'espace de Intelligence documentaire travail.
Cas d'utilisation	Cas d'utilisation associé à cet enregistrement de champ (classe).
Type	Type de champ (par exemple, un champ de texte ou une option de case à cocher). Sélectionnez du texte.
Actifs	Option permettant d'indiquer si la classe est utilisée.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Le système a ajouté le nouveau champ de classe à la liste Champs associés au cas d'utilisation.

Cas d'utilisation de classification de document avec classes



Former un cas d'utilisation

Formez le cas d'utilisation de classification de documents avec l'entrée de l'utilisateur à partir des tâches de documents terminées pour améliorer Intelligence documentaire les recommandations au fil du temps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Au moins une tâche de document révisée doit être associée au cas d'utilisation pour le former. Sur l'ensemble des tâches révisées, il doit y avoir au moins deux pièces jointes pour chaque type que vous avez défini dans votre cas d'utilisation.

  Commencez par créer une tâche de document et terminez-la à l'aide de l'espace de Intelligence documentaire travail.

  Remarque :
  Vous ne serez pas en mesure de traiter la tâche tant que le cas d'utilisation n'est pas formé, mais vous pouvez la terminer en remplissant tous les champs et en la soumettant.

- Rôle requis : sn_docintel.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

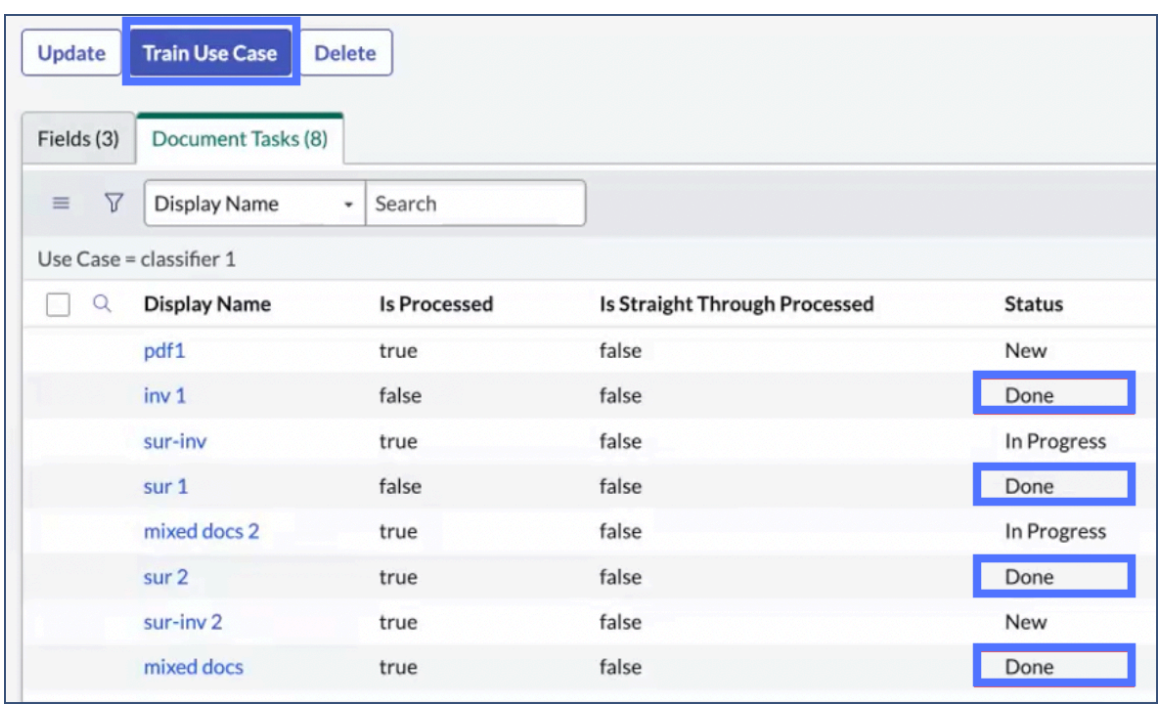
Les cas d'utilisation de classification de documents ne commencent pas avec des modèles d'IA préformés. Il est donc important de former les modèles avec l'entrée de l'utilisateur à partir de tâches de documents terminées.

Remarque :
Pour réduire la charge du serveur et minimiser les problèmes de performances, la limite par défaut pour la formation d'un cas d'utilisation est d'une fois tous les 30 jours.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence documentaire** > **Classification de documents** > **Cas d'utilisation**.
2. Sélectionnez un cas d'utilisation dans la liste.
3. Sélectionnez **Former le cas d'utilisation**.

   IntelDoc utilise les valeurs extraites des tâches de documents à l'état Terminé pour former le modèle.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
La tâche de formation du cas d'utilisation commence. Cette tâche peut prendre plusieurs heures.

Gérer les cas d'utilisation de classification de documents

Gérez vos Intelligence documentaire cas d'utilisation pour répondre efficacement à vos exigences de classification de documents.

Les rubriques suivantes décrivent les fonctionnalités que vous pouvez utiliser pour gérer vos cas d'utilisation de classification de documents.

Supprimer un cas d'utilisation de classification de document

Supprimez un cas d'utilisation lorsqu'il n'est plus nécessaire pour vos documents.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_docintel.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence documentaire** > **Classification de documents** > **Cas d'utilisation**.
2. Dans la liste, sélectionnez le nom d'affichage du cas d'utilisation que vous souhaitez supprimer.
3. Sur l'écran du cas d'utilisation, sélectionnez **Supprimer**.
4. Dans la zone de confirmation, sélectionnez **Supprimer**.

Résultats
Le cas d'utilisation est supprimé avec les champs connexes, les groupes de champs, les intégrations, les flux et les modèles d'apprentissage machine (ML). La suppression des enregistrements connexes peut déclencher leurs propres suppressions connexes.

Gérer les valeurs de champ

Affichez les valeurs de champ collectées à partir de vos tâches de documents traitées. Examinez les valeurs et ajoutez des informations supplémentaires.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_docintel.admin ou sn_docintel.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une fois votre tâche de document terminée, les données ou classifications extraites apparaissent dans la liste Valeurs de champ. Le formulaire de valeur de champ inclut plus d'informations sur la valeur.

Procédure

1. Pour les champs d'extraction de données de document, accédez à **Tous** > **Intelligence documentaire** > **Extraction de données de documents** > **Valeurs de champ**.

   Pour les champs ou classes de classification de documents, accédez à **Tous** > **Intelligence documentaire** > **Classification de documents** > **Valeurs de champ**.

2. Sélectionnez le nom de la valeur (données).
3. Sur le formulaire, examinez les champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Données	Valeur du champ extraite du document.
Est examiné	Indique si cette valeur de champ a été révisée par un utilisateur.
ID du candidat (ID de recommandation)	ID du système interne pour la recommandation sélectionnée.
Index	Pour les champs qui font partie d'un groupe de champs, : ordre de la valeur du champ par rapport aux autres valeurs de champ du même champ. Pour les champs réguliers, l'index est toujours de 0.
Correspondance exacte du candidat (recommandation)	Indique si la valeur du champ correspond exactement à la recommandation principale de l'IA.
Champ	Champ du cas d'utilisation auquel la valeur appartient.
Classement du candidat (recommandation)	Classement que l'IA a affecté à la recommandation sélectionnée.
Est marqué	Si un utilisateur a marqué cette valeur de champ dans l'espace de Intelligence documentaire travail.
Tâche de document	Tâche de document avec le document joint dont la valeur des données a été extraite.
Disponibilité	Indique si cette valeur de champ était disponible ou manquante dans le document.
Frappes	Nombre de frappes clavier nécessaires pour extraire cette valeur de champ.
Enregistrement cible	Enregistrement dans lequel la valeur de champ est utilisée.
Métadonnées	Métadonnées associées à la valeur de champ.
Table cible	Table qui stocke les valeurs de champ.
Domaine	Domaine lié à cette valeur de champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Consultez Séparation de domaine et Intelligence documentaire.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Intégrer Intelligence documentaire avec d'autres applications

Étendre les options à Intelligence documentaire d'autres ServiceNow applications. D'autres applications peuvent tirer parti de la classification et de l'extraction de documents à l'aide Intelligence documentaire de .

Intégrer à une application ou à un workflow personnalisé

Configurez une intégration pour déclencher le traitement des tâches de document ou l'extraction de valeur. Les intégrations peuvent être utilisées pour configurer rapidement des flux avec d'autres applications.

Avant de commencer

- Vous devez d'abord ajouter une table cible à votre cas d'utilisation avant de créer une intégration.
- La table cible doit être lisible et accessible en écriture. Assurez-vous que les cases **Peut lire** et **Peut mettre à jour** sont cochées dans l'onglet Accès à l'application de l'enregistrement de la table cible. Pour plus d'informations, consultez Create a table .
- Rôle requis : sn_docintel.admin ou sn_docintel.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Définissez des points d'intégration pour votre Intelligence documentaire solution. Deux points d'intégration sont fournis pour les cas d'utilisation d'extraction de données : un pour créer et traiter Intelligence documentaire automatiquement des tâches de documents, et un pour propager automatiquement les valeurs de champ vers une autre application lorsque l'extraction a été terminée dans Intelligence documentaire. Pour les cas d'utilisation de classification de documents, il existe également un point d'intégration à mapper à un cas d'utilisation d'extraction de données.

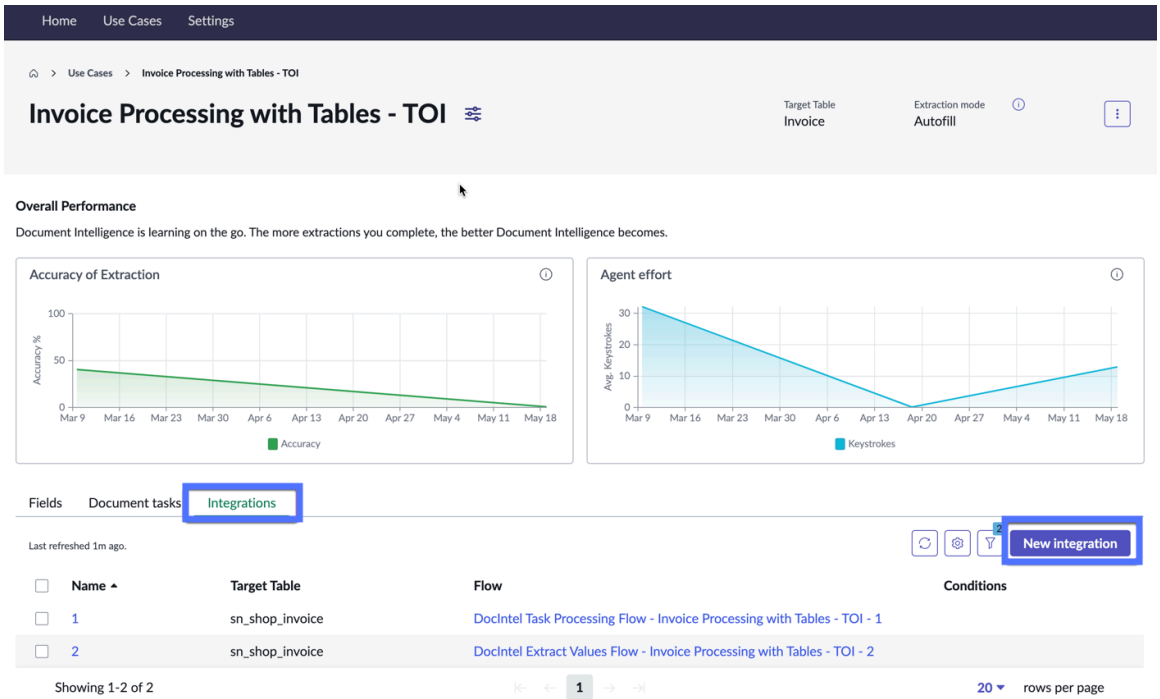
Procédure

1. Effectuez l'une des actions suivantes :
   a. Pour intégrer un cas d'utilisation d'extraction de données, accédez à **Tous** > **Intelligence documentaire** > **Administration d'extraction de données de documents** > **Cas d'utilisation**.
   b. Pour intégrer un cas d'utilisation de classification de document, accédez à **Tous** > **Intelligence documentaire** > **Classification de documents** > **Cas d'utilisation**.
2. Sélectionnez le cas d'utilisation pour lequel vous souhaitez configurer des points d'intégration.
3. Effectuez l'une des actions suivantes :
   a. Pour un cas d'utilisation d'extraction de données, accédez à l'onglet **Intégrations** et sélectionnez **Configurer votre première intégration**.

      Si vous avez déjà défini une ou plusieurs intégrations et que vous souhaitez en ajouter une autre, sélectionnez **Nouvelle intégration**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



b. Pour un cas d'utilisation de classification de document, accédez à l'onglet **Configurations d'intégration** et sélectionnez **Nouveau**.

4. Remplissez les champs du formulaire.

Champ pour l'extraction de données	Champ pour la classification de documents	Description
Donnez un nom à votre intégration.	Nom	Nom de l'intégration.
Cas d'utilisation	Cas d'utilisation	Cas d'utilisation à utiliser pour la tâche d'intégration.
D'où voulez-vous extraire les documents et où voulez-vous stocker les données extraites ?	Table cible	Table à partir de laquelle recevoir ou envoyer des données. **Remarque :** La table cible est extraite du cas d'utilisation.
Quel type d'intégrations voulez-vous définir ?	Type	Pour les cas d'utilisation d'extraction de données et de classification de documents, les options incluent **Traiter la tâche** ou **Extraire les valeurs**. Les cas d'utilisation de classification de documents disposent également d'une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ pour l'extraction de données	Champ pour la classification de documents	Description
		option **Mapper vers le cas d'utilisation d'extraction de données de document** . Le type **de tâche de processus** crée un point d'intégration pour créer et traiter IntelDoc automatiquement les tâches de documents en fonction de déclencheurs spécifiques qui se produisent dans la table cible. Le type **Extraire les valeurs** crée un point d'intégration pour propager automatiquement les valeurs extraites vers la table cible lorsque l'extraction a été terminée (IntelDoc c'est-à-dire lorsque l'état de la tâche de document passe à Terminé). Le type **de cas d'utilisation Mapper vers l'extraction de données de document** crée un point d'intégration qui permet à une valeur de classification de document traitée de créer automatiquement une nouvelle tâche d'extraction de données.
Conditions		Filtres utilisés pour sélectionner certains champs à utiliser comme déclencheurs spécifiques pour l'intégration. Traiter la tâche uniquement.
Créer un flux		Sélectionnez cette option pour créer un flux pour cette intégration dans Studio de workflow. Cette option doit être sélectionnée, sauf si vous envisagez d'écrire votre propre script personnalisé pour configurer l'intégration.

Traduction automatique

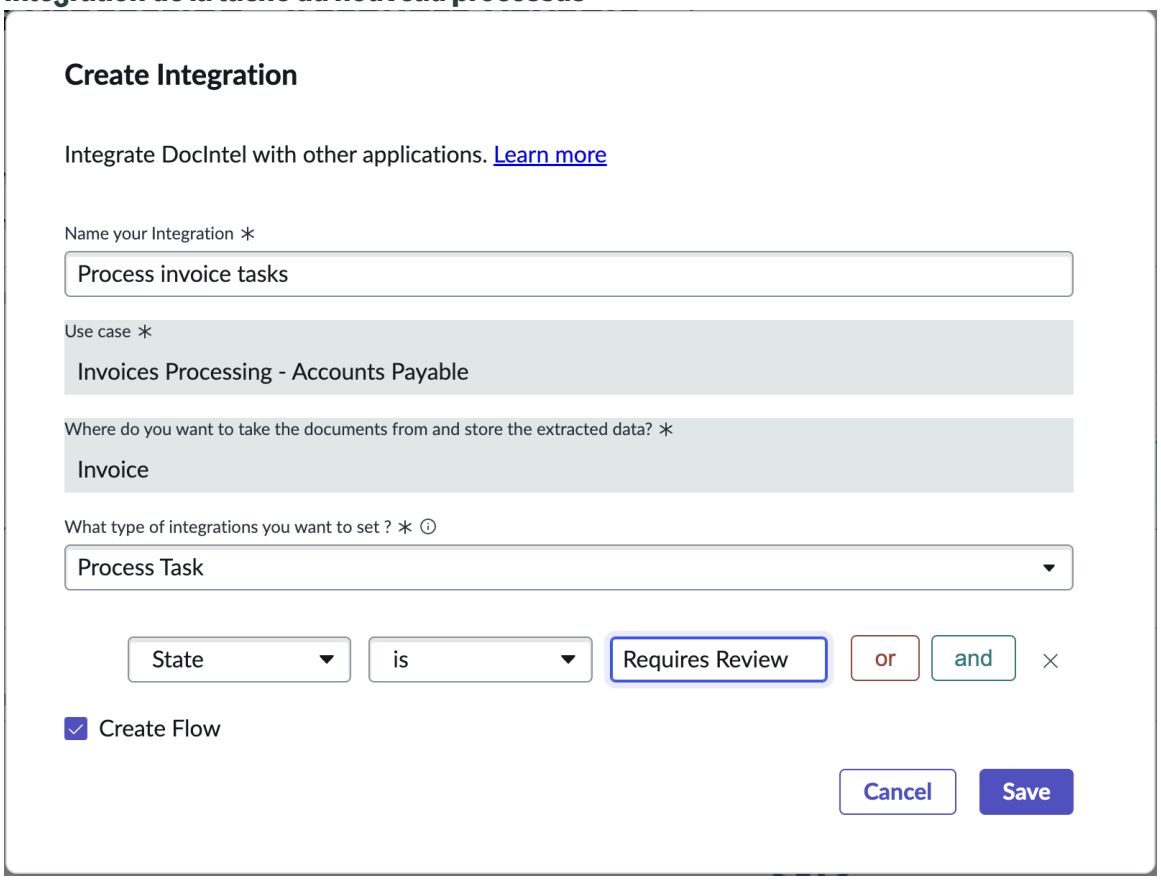
5. Effectuez l'une des actions suivantes :
   a. Pour l'extraction de données, sélectionnez **Enregistrer**.
   b. Pour la classification des documents, sélectionnez **Soumettre**.

Example: Intégration

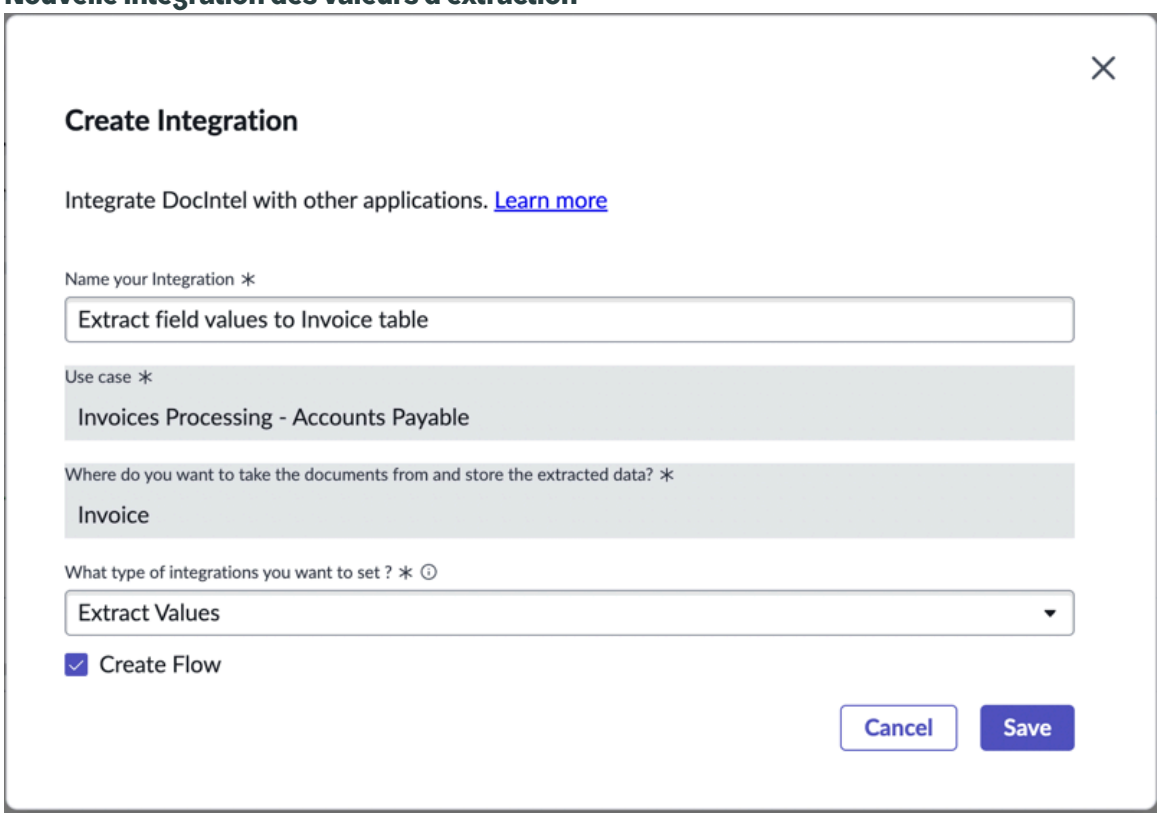
Les images suivantes montrent deux exemples d'intégrations. La première image est une intégration de tâches de processus qui se déclenche lorsqu'un enregistrement doit être examiné. La deuxième image est une intégration Extraire les valeurs qui peut automatiquement envoyer les champs extraits à la table des factures.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration de la tâche du nouveau processus



Nouvelle intégration des valeurs d'extraction



Que faire ensuite

Si vous avez choisi de créer un flux, terminez l'activation dans Studio de workflow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Building flows .

Intégrer à Gestion du service client

Intelligence documentaire fournit des options d'extraction de document à Gestion du service client (CSM). Extrayez les informations pertinentes des pièces jointes aux e-mails et aux tickets, telles que les numéros de carte de crédit ou les adresses des clients, et ajoutez ces informations aux tickets.

Les agents peuvent examiner les valeurs des champs extraits et apporter les corrections nécessaires en accédant à l'interface Intelligence documentaire directement à partir du ticket. À partir de cette interface, les agents peuvent confirmer les valeurs correctes, corriger les valeurs incorrectes et continuer d'entraîner le modèle. Cette interaction Human In the Loop (HITL) de vérification des valeurs recommandées permet aux agents d'affiner le modèle et d'améliorer continuellement les performances.

Créez des cas d'utilisation qui identifient les informations à extraire des pièces jointes, telles que les factures, et ajoutent automatiquement ces informations aux champs de ticket, en fonction de la configuration. Les étiquettes identifient les champs extraits sur le formulaire de ticket.

Pour plus d'informations, consultez Intelligence documentaire pour CSM .

Fonctionnement Intelligence documentaire avec CSM

Lorsqu'un ticket est créé, la Intelligence documentaire fonctionnalité CSM vérifie pour voir :

- Si le ticket comporte une ou plusieurs pièces jointes
- Si les types de pièces jointes sont spécifiés dans la propriété système sn_csm_ml_task.case.docintel.parsing_supported_types

Si le boîtier répond à ces exigences, la fonctionnalité :

- Identifie le cas d'utilisation approprié à utiliser en fonction du ticket ou du type de ticket et les filtres du cas d'utilisation.
- Crée une tâche à l'aide du cas d'utilisation, de l'sys_id de chaque pièce jointe et de la référence de ticket.
- envoie la tâche, les sys_ids des pièces jointes et la référence du ticket comme entrées au modèle de prédiction ;
- utilise des solutions de reconnaissance optique de caractères (OCR) pour extraire des données des documents ;
- Définit l'état de la tâche sur Terminé une fois la solution terminée.
- Si le mode d'extraction dans le cas d'utilisation est défini sur Entièrement automatisé (traitement direct), les valeurs de champ extraites sont ajoutées au ticket.
- Si le mode d'extraction est défini sur Remplissage automatique ou Recommandation, l'agent peut valider les valeurs de champ dans l'interface Intelligence documentaire .

Activer Intelligence documentaire pour CSM

Définissez les propriétés système et activez les flux requis pour activer Intelligence documentaire CSM.

Consultez Document Intelligence for Customer Service .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration à Opérations des services financiers

Intelligence documentaire fournit des options d'extraction de document à Opérations des services financiers (FSO).

Intelligence documentaire l'intégration avec FSO permet à l'apprentissage machine (ML) d'aider à automatiser rapidement le traitement des documents et à extraire avec précision les informations des documents. Les administrateurs peuvent s'intégrer Intelligence documentaire davantage au FSO Processeur de document pour permettre aux utilisateurs d'extraire et de stocker les champs d'un document.

Pour plus d'informations, consultez Intelligence documentaire pour FSO .

Comment Intelligence documentaire fonctionne avec FSO

Intelligence documentaire fonctionne comme Processeur de document suit :

- La création d'un type de document (sn_doc_processor_type) crée un enregistrement sur IntelDoc le cas d'utilisation (sys_di_task_definition)
- La création d'un attribut de document (sn_doc_processor_attribute) crée un enregistrement de IntelDoc champ (sys_di_key)
- La mise à jour de l'enregistrement d'attribut de document met à jour l'enregistrement de champ

La création d'une tâche de vérification de document (sn_doc_processor_verification_task) crée une tâche de IntelDoc document (sys_di_task) si elle répond aux exigences suivantes :

- La tâche de vérification des documents a « ocr_processing_needed » vérifié
- Un document est joint à la tâche de vérification de document
- La tâche de vérification de document affiche l'état « Soumis ».

Une fois la tâche de IntelDoc document terminée, les valeurs doivent être extraites dans la table Champs extraits (sn_doc_processor_extracted_value).

Activer Intelligence documentaire pour FSO

Assurez-vous que toutes les applications et tous les modules d'extension nécessaires sont installés et activés pour être activés Intelligence documentaire dans FSO Processeur de document.

Reportez-vous à la section Activer Intelligence documentaire pour FSO .

Intégrer à Opérations de comptes fournisseurs

Intelligence documentaire fournit des options d'extraction de document à Opérations de comptes fournisseurs (com.sn_ap_ic).

Opérations de comptes fournisseurs utilise les options de Intelligence documentaire pour extraire rapidement et avec précision des informations des documents de facture qui sont reçus en tant que pièces jointes d'e-mail, puis créer des enregistrements de factures dans l'application Opérations de comptes fournisseurs .

Pour plus d'informations, consultez Accounts Payable Operations integration with Document Intelligence .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnement Intelligence documentaire avec Opérations de comptes fournisseurs

IntelDoc pour Opérations de comptes fournisseurs extrait les informations requises des factures reçues sous forme de pièces jointes d'e-mail, crée des enregistrements de factures dans Gestion des comptes fournisseurs et ajoute les informations extraites dans les enregistrements de factures.

Pour plus d'informations, consultez How Accounts Payable Operations integration with Document Intelligence works .

Activer Intelligence documentaire pour Opérations de comptes fournisseurs

Assurez-vous que toutes les applications et tous les modules d'extension nécessaires sont installés et activés pour être activés Intelligence documentaire dans le module d'extension de l'application Opérations de comptes fournisseurs .

Consultez Components installed with Accounts Payable Operations integration with Document Intelligence .

Intégrer à Centre d'automatisation

Utilisez cette fonction Centre d'automatisation pour découvrir les possibilités d'automatiser le traitement des documents avec Intelligence documentaire.

Dans Centre d'automatisation, vous pouvez afficher des Intelligence documentaire mesures d'automatisation et découvrir des opportunités d'automatisation. Pour en savoir plus sur Centre d'automatisation, consultez Automation Center .

Utiliser Intelligence documentaire

Utilisez les tâches de documents pour traiter les documents à des fins de classification et d'extraction de données dans Intelligence documentaire.

Dans une tâche de document, vous chargez les documents d'une ou plusieurs pages que vous souhaitez traiter. Ensuite, IntelDoc traitez-les en détectant et en analysant le texte dans ces documents et en remplissant automatiquement ou en fournissant des recommandations pour renseigner les champs définis dans le cas d'utilisation.

Pour les tâches documentaires qui ne sont pas encore entièrement automatisées, la formation de l'IA IntelDoc est un élément important pour parvenir à une automatisation complète.

Traitez les tâches de documents comme suit :

1. Créer une tâche de document.
   a. Créez l'enregistrement de tâche.
   b. Traitez la tâche de document.
2. Terminer une tâche de document.
   a. Utilisez l'espace Intelligence documentaire de travail pour former l'IA.
   b. Soumettez la tâche de document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une tâche de document

Créez une tâche de document et chargez des documents d'une ou plusieurs pages aux formats JPEG, PNG ou PDF pour commencer à extraire du texte ou à classer des documents.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_docintel.creation_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il s'agit des étapes manuelles pour créer une tâche de document. Si vous avez des intégrations configurées avec d'autres workflows, cette tâche peut être automatisée. Consultez Intégrer Intelligence documentaire avec d'autres applications.

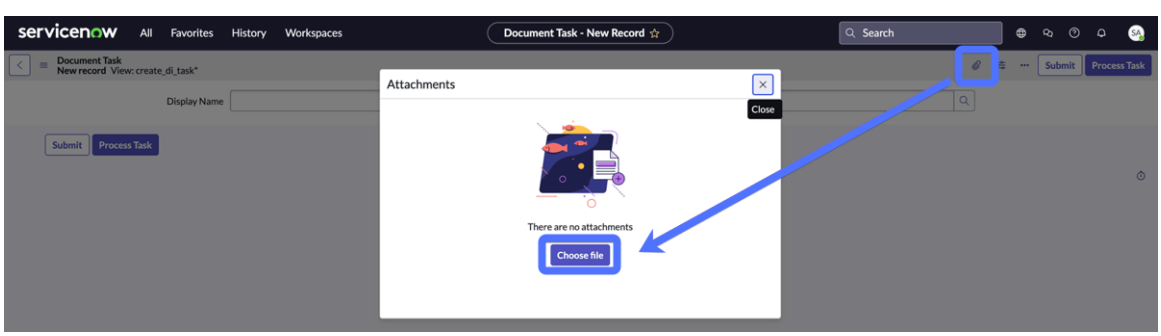
Procédure

1. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour créer une tâche de document pour l'extraction de données de document, accédez à **Tous** > **Intelligence documentaire** > **Extraction de données de documents** > **Créer une tâche de document**.
   - Pour créer une tâche de document pour la classification de documents, accédez à **Tous** > **Intelligence documentaire** > **Classification de documents** > **Créer une tâche de document**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Nouvel enregistrement de tâche de document

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom associé à ce cas d'utilisation. Par exemple, PO-1.
Cas d'utilisation	Cas d'utilisation créé pour ce type de document.

3. Sélectionnez l'icône **Gérer les pièces jointes** et sélectionnez le document que vous souhaitez charger pour traitement.



4. Sélectionnez **Tâche de processus**.

Intelligence documentaire Analyse le document et extrait les données ou les classes pour les champs définis dans le cas d'utilisation.

Que faire ensuite

Recherchez la tâche de document dans la liste de tâches de document. Une fois que le champ **Est traité** a pris la valeur Vrai, Intelligence documentaire l'analyse du document est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

terminée. Vous pouvez procéder à l'achèvement de la tâche de document, ce qui permet de former l'IA par votre entrée ou votre examen des champs extraits.

Terminer une tâche de document

Une fois le traitement de la tâche de document terminé, terminez la tâche en fournissant une entrée ou une révision pour former l'IA.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_docintel.extraction_agent

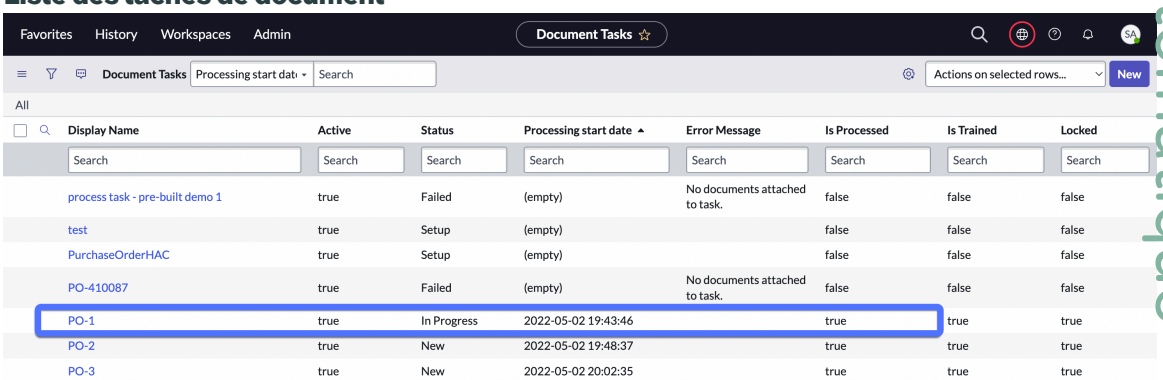
Procédure

1. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour effectuer une tâche de document pour l'extraction de données de document, accédez à **Tous** > **Intelligence documentaire** > **Extraction de données de documents** > **Tâches de document**.
   - Pour terminer une tâche de document pour la classification de documents, accédez à **Tous** > **Intelligence documentaire** > **Classification de documents** > **Tâches de document**.
2. Examinez la liste des tâches de document et assurez-vous que le champ Est traité de la tâche de document est défini sur vrai.

   L'image suivante montre la liste des tâches de documents. Le champ Est traité pour la tâche de bon de commande 1 est vrai, ce qui indique que la tâche a été traitée et est disponible pour l'entrée de l'utilisateur.

   Si l'état apparaît comme Configuration, accédez à l'enregistrement de tâche de document et sélectionnez **Traiter la tâche**.

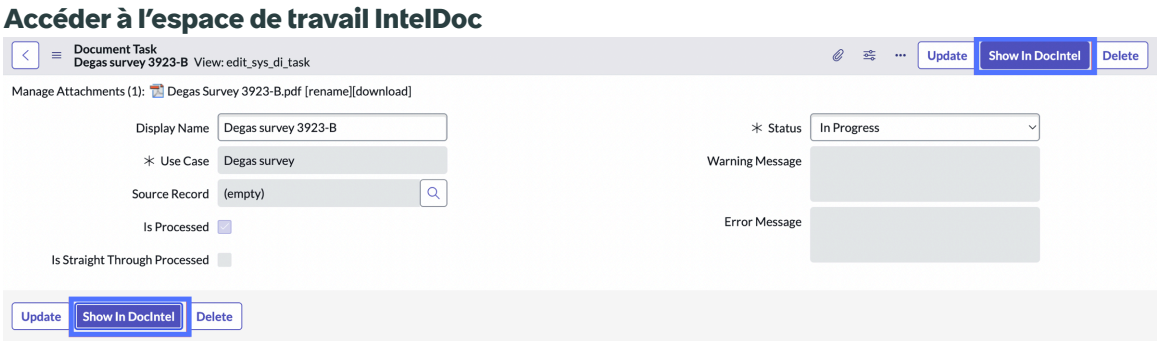
Liste des tâches de document



3. Sélectionnez la tâche de document traitée.
4. Sélectionnez **Afficher dans IntelDoc**.
   L'image suivante montre comment accéder à l'espace de travail pour l'extraction Intelligence documentaire des données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



L'espace Intelligence documentaire de travail s'ouvre dans un nouvel onglet.

5. Utilisez l'espace Intelligence documentaire de travail pour examiner les champs du document et sélectionner les recommandations appropriées.

   Apprendre à utiliser le Intelligence documentaire espace de travail pour extraire des champs.

   Apprendre à utiliser le Intelligence documentaire espace de travail pour classer les documents.

6. Sélectionnez **Soumettre** pour terminer la tâche de document.

Extraire des champs à l'aide de l'espace de Intelligence documentaire travail

Utilisez l'espace de travail pour l'extraction de champs, la Intelligence documentaire recherche de recommandations, le marquage des champs et l'identification des champs manquants pour effectuer des tâches de documents.

Vue d'ensemble de l'espace Intelligence documentaire de travail

L'espace Intelligence documentaire de travail (IntelDoc) fournit des fonctionnalités de gestion des documents qui vous permettent d'examiner et de traiter rapidement l'extraction de texte.

Avec l'espace de Intelligence documentaire travail, vous pouvez :

- Examinez efficacement les recommandations de l'IA et confirmez le texte extrait de votre document.
- Marquez les champs, identifiez les champs manquants et examinez les champs en attente.

Pour commencer avec l'espace de Intelligence documentaire travail :

- Créer une tâche de document Pour un cas d'utilisation d'extraction de données de document, chargez un document et traitez la tâche.
- Une fois IntelDoc la tâche traitée, vous pouvez commencer à utiliser l'espace de travail. Consultez Terminer une tâche de document.

Mise en page de l'espace Intelligence documentaire de travail

L'illustration suivante montre l'espace Intelligence documentaire de travail d'une tâche de document. L'espace de travail comprend les zones suivantes :

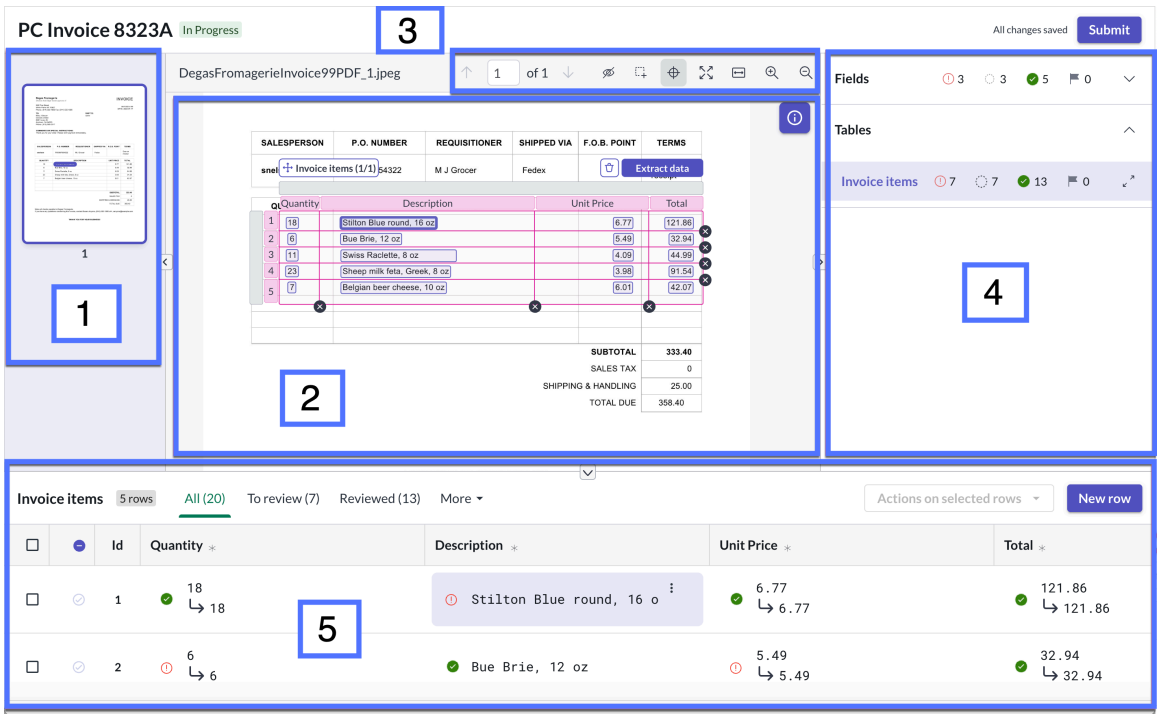
- 1 - Panneau de miniatures
- 2 - Panneau d'image du document
- 3 - Contrôles des documents

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- 4 : panneau des champs de document
- 5 - Panneau de table

Remarque :
Dans cette vue, le panneau des champs du document est développé afin que les champs soient visibles.



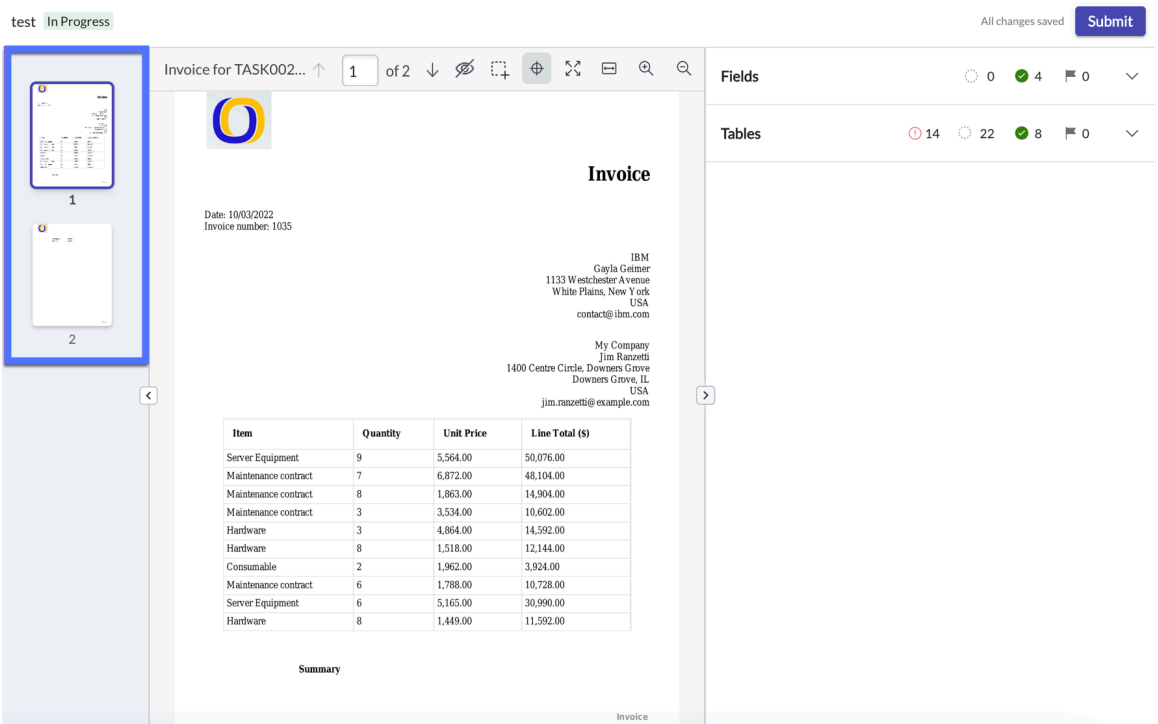
Panneau de miniatures

Dans le panneau de miniatures de l'espace de travail, vous pouvez sélectionner une page à partir d'un document de plusieurs pages. La page sélectionnée s'affiche dans le panneau d'image du document. La sélection d'une page n'affecte pas ce qui est affiché dans le panneau des champs du document.

L'image suivante montre un document de deux pages dans le panneau de miniatures.

Traduction automatique

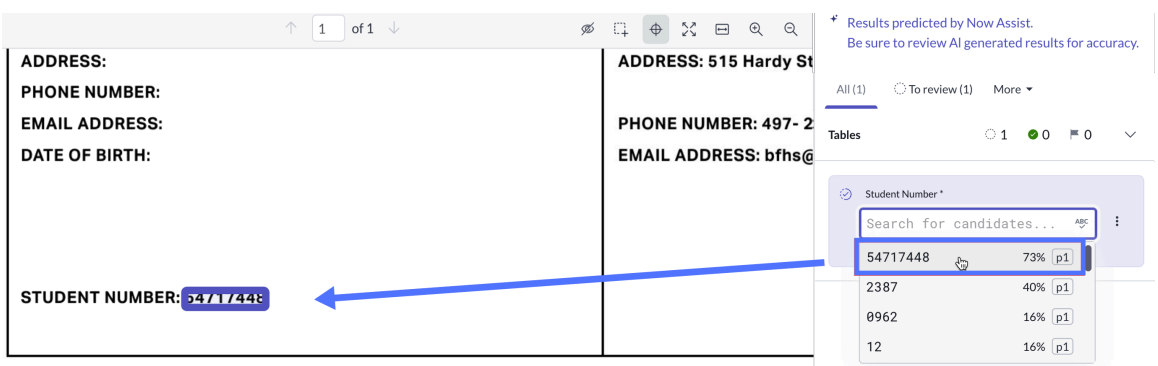
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Panneau d'image de document

Le panneau d'image du document affiche la page sélectionnée dans le panneau de miniatures.

Au fur et à mesure que vous parcourez les recommandations dans les champs du panneau des champs de document, elles sont mises en surbrillance dans le panneau d'image de document pour vous aider à sélectionner la bonne option.



Vous pouvez également extraire des informations directement de l'image du document à l'aide de l'outil de dessin. Pour en savoir plus, consultez Extraire des champs à l'aide de l'outil de dessin.

Contrôles de documents

Lorsque vous examinez un document pour l'extraction, vous pouvez utiliser diverses commandes pour agrandir la zone d'affichage, zoomer ou vous concentrer sur les zones dont vous avez besoin. Vous pouvez également extraire des informations directement de l'image du document à l'aide de l'outil de dessin. Pour en savoir plus, consultez Extraire des champs à l'aide de l'outil de dessin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’illustration suivante montre les contrôles de document.

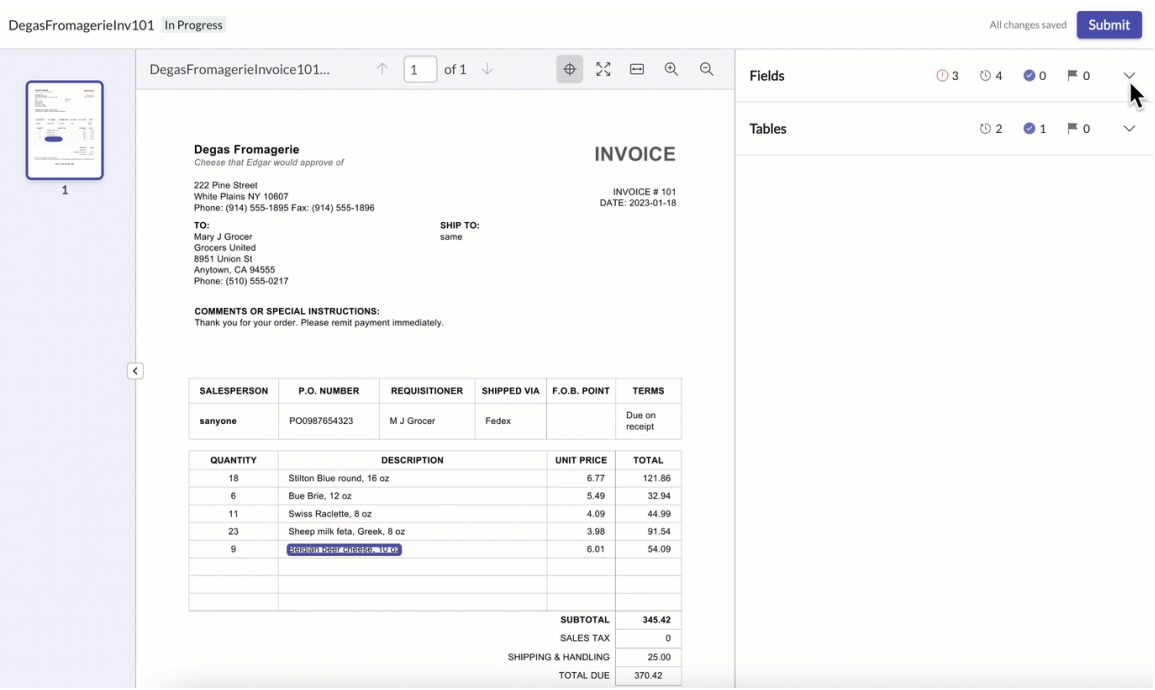


Panneau des champs de document

Le panneau des champs de document vous permet d’ouvrir des éléments pour examen, y compris d’afficher les recommandations de l’IA. Vous pouvez également marquer des champs ou marquer des champs comme manquants dans le document.

Remarque :
Un astérisque indique un champ obligatoire.

L’illustration suivante montre les différentes fonctionnalités du panneau des champs de document.



Panneau de table

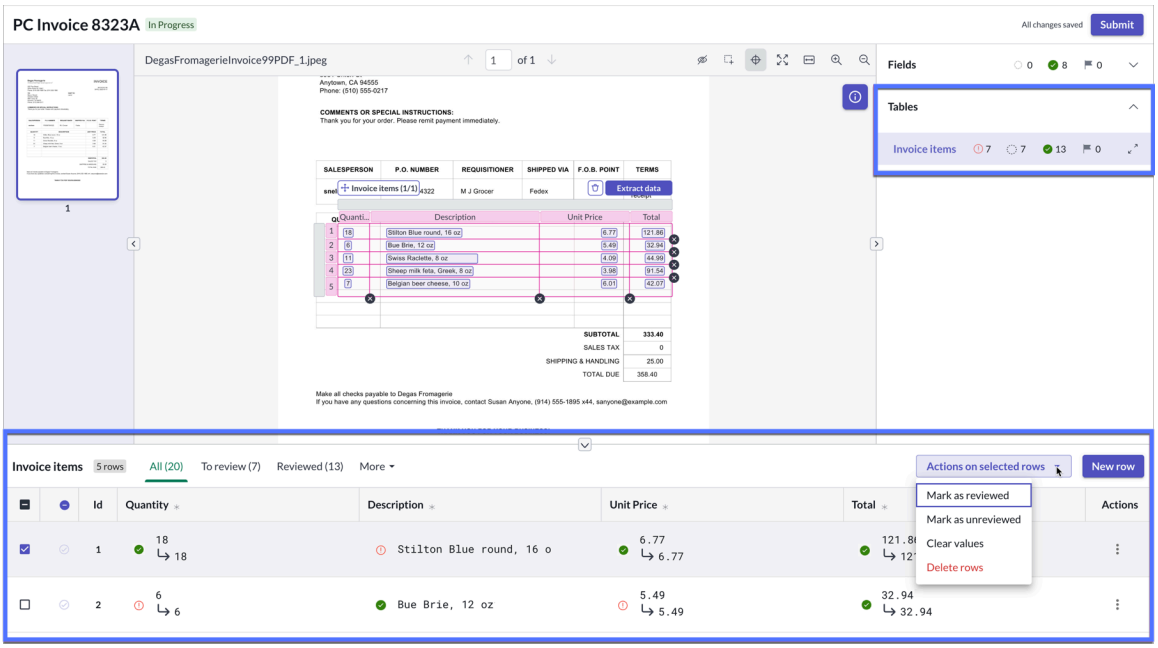
Le panneau de table vous permet d’ouvrir des lignes de table pour examen, y compris d’afficher les recommandations de l’IA. Vous pouvez également marquer des champs ou marquer des champs comme manquants dans le document. D’autres contrôles de table vous permettent d’insérer des lignes et de redimensionner des colonnes selon vos besoins.

Remarque :
Un astérisque dans l’en-tête de colonne indique un champ obligatoire.

L’illustration suivante montre les différentes fonctionnalités du panneau de table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Extraire les champs uniques

Extrayez les champs de texte et de numéro de votre document dans le panneau des champs du document.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_docintel.extraction_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Suivez les étapes suivantes pour extraire des champs uniques d'un document.

Si les champs sont déjà renseignés automatiquement avec des valeurs, vous pouvez les examiner pour vous assurer qu'elles sont correctes ou ajuster les champs si nécessaire.

Conseil :
Vous pouvez également utiliser l'outil de dessin pour extraire facilement des champs directement sur l'image du document. Pour plus d'informations, consultez Extraire des champs à l'aide de l'outil de dessin.

Procédure

1. Dans le panneau Champs du document, développez **Champs**.
2. Sélectionnez un champ.
3. Commencez à saisir dans le champ et sélectionnez une recommandation dans la liste déroulante.

   La recommandation affichant le score de confiance le plus élevé s'affiche en haut de la liste.

   Conseil :
   Lorsque vous parcourez les recommandations dans la liste déroulante, elles sont mises en surbrillance dans le document pour vous aider à sélectionner la bonne option.

4. **Facultatif :** Si nécessaire, filtrez ou marquez les recommandations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

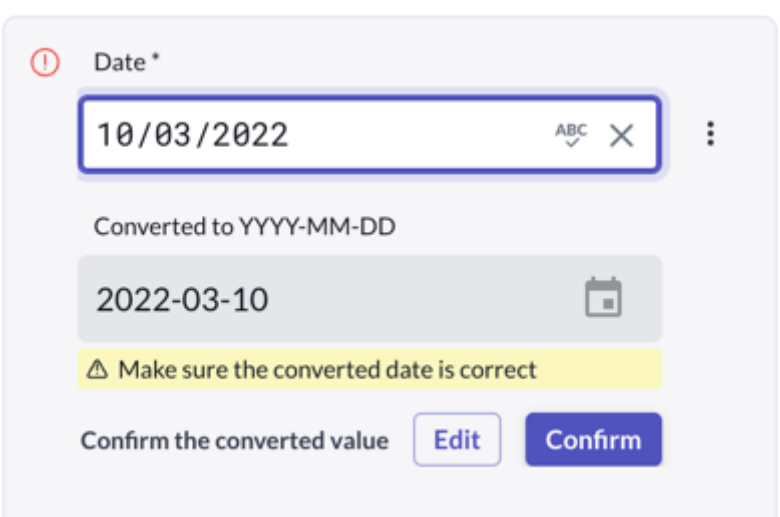
- Pour filtrer la liste afin d'afficher uniquement une recommandation qui correspond exactement à ce que vous saisissez, sélectionnez l'icône du mode de correspondance exacte ( ) dans le champ.
- Pour marquer le champ pour une attention ultérieure, sélectionnez **Marquer pour le suivi** dans le menu des options de champ (icône de).
- Si vous ne trouvez pas de correspondance appropriée dans le document, sélectionnez **Manquant dans le document** dans le menu des options de champ. Pour annuler, sélectionnez l'icône **Modifier** (icône) dans le champ.

Le champ est marqué comme terminé lorsque vous passez au champ suivant.

5. **Facultatif :** Si nécessaire, confirmez ou corrigez les conversions de valeurs de champ.

   (Optional) Certains types de champs convertissent la valeur extraite dans un format standard. Consultez Normalisation des données.

   Lorsque la valeur extraite est ambiguë dans un document, IntelDoc l'interprète comme défini dans la configuration du champ. Une note vous invite à confirmer ou à modifier la valeur convertie.



   - Sélectionnez **Confirmer** dans le champ de la valeur convertie pour confirmer que la valeur convertie est exacte.
   - Sélectionnez **Modifier**, saisissez la valeur mise à jour, puis sélectionnez **Enregistrer** pour corriger la conversion.

Extraire les champs de cases à cocher

Extrayez les champs de case à cocher de votre document dans le panneau des champs du document.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_docintel.extraction_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour extraire les champs de case à cocher d'un document, procédez comme suit.

Si les champs des cases à cocher sont déjà renseignés automatiquement, vous pouvez les examiner pour vous assurer qu'ils sont corrects ou ajuster les champs si nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans le panneau Champs du document, développez **Champs**.
2. Sélectionnez un champ.
   Une liste de cases à cocher s'affiche si le champ est désigné comme type de champ de case à cocher.
3. Cochez les cases qui s'appliquent au groupe de champs.
   Pour chaque case cochée, IntelDoc peut fournir une ou plusieurs correspondances potentielles dans le document.

   a. Cochez une case.

   b. S'il y a plusieurs recommandations sur l'image du document qui correspondent à la case à cocher, cochez celle qui s'applique.

      Vous pouvez sélectionner ou désélectionner une recommandation sur le document à tout moment.

      Conseil :

      - Appuyez sur la **touche de tabulation** du clavier pour parcourir les recommandations.
      - Appuyez sur **Entrée** ou **Retour** pour en sélectionner un.
      - Pour désélectionner une recommandation, sélectionnez-en une autre.

   c. Si aucune recommandation n'a été trouvée ou si aucune des recommandations n'est correcte, cochez la **case Afficher toutes les recommandations** dans le menu des options de la case à cocher (icône du ) et choisissez parmi les autres options du document.

      Conseil :
      Cochez la case pour une attention ultérieure en sélectionnant **Marquer pour le suivi** dans le menu d'options de la case à cocher.

   d. Si vous ne trouvez pas de correspondance appropriée pour la case à cocher dans le document, sélectionnez **Aucune correspondance trouvée** dans le menu d'options de la case à cocher.

   e. Répétez ces étapes pour chaque case à cocher qui s'applique au groupe de champs.

4. Si vous êtes en mode Recommandation, assurez-vous que tous les champs sont marqués comme terminés.
   Si vous êtes en mode de remplissage automatique, marquez les champs comme examinés.

Extraire les champs de la table

Extrayez des champs de table de votre document dans le panneau de table.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_docintel.extraction_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour extraire les champs de table d'un document, procédez comme suit.

Si les champs sont déjà renseignés automatiquement avec des valeurs, vous pouvez les examiner pour vous assurer qu'elles sont correctes ou ajuster les champs si nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conseil :
Vous pouvez également utiliser l'outil de dessin pour extraire facilement des tableaux directement sur l'image du document. Pour plus d'informations, consultez Extraire des champs à l'aide de l'outil de dessin.

Procédure

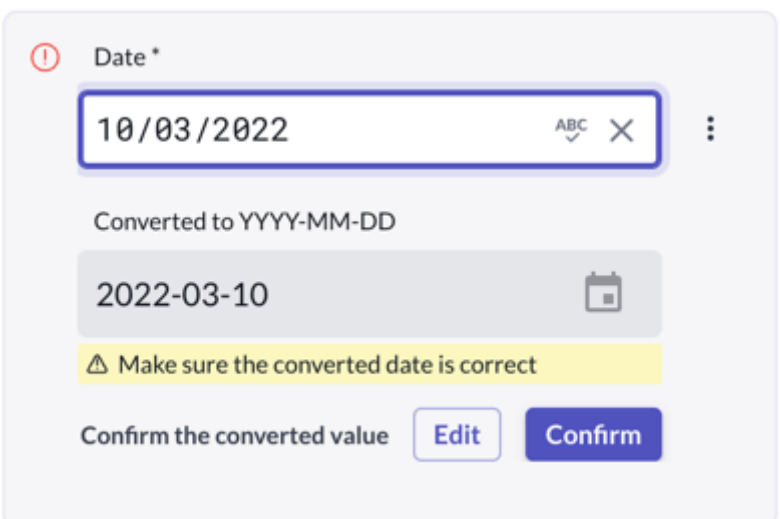
1. Dans le panneau des champs de document, développez **Tables**.
   La section Tables affiche uniquement les champs affectés à un groupe de champs de table.
2. Selectionner une table.
   Le panneau de table s'affiche.
3. Sélectionnez la recommandation qui s'applique à chaque champ de table.
   - Pour sélectionner une recommandation, commencez à taper dans le champ et sélectionnez une recommandation dans la liste déroulante.

     Conseil :
     Lorsque vous parcourez les recommandations dans la liste déroulante, elles sont mises en surbrillance dans le document pour vous aider à sélectionner la bonne option.

   - Pour marquer le champ pour une attention ultérieure, sélectionnez **Marquer pour le suivi** dans le menu des options de champ (icône de ⋮)
   - Si vous ne trouvez pas de correspondance appropriée dans le document, sélectionnez **Manquant dans le document** dans le menu des options de champ. Pour annuler, sélectionnez l'icône **Modifier** (icône ✎) dans le champ.
4. **Facultatif :** Si nécessaire, confirmez ou corrigez les conversions de valeurs de champ.

   (Optional) Certains types de champs convertissent la valeur extraite dans un format standard. Consultez Normalisation des données.

   Lorsque la valeur extraite est ambiguë dans un document, IntelDoc l'interprète comme défini dans la configuration du champ. Une note vous invite à confirmer ou à modifier la valeur convertie.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélectionnez **Confirmer** dans le champ de la valeur convertie pour confirmer que la valeur convertie est exacte.
- Sélectionnez **Modifier**, saisissez la valeur mise à jour, puis sélectionnez **Enregistrer** pour corriger la conversion.

5. Ajustez les lignes de table selon vos besoins.

> **⚠ Avertissement :**
> Si vous avez une grille sur l'image du document, les modifications apportées directement aux lignes du tableau ne peuvent pas être synchronisées avec la ou les grilles. La ou les grilles seront supprimées pour éviter les données conflictuelles.

- Pour ajouter une ligne, sélectionnez **Nouvelle ligne**.
- Pour effacer toutes les valeurs de champ de la ligne, sélectionnez **Effacer les valeurs de ligne** dans le menu des options de ligne (icône du 
- Pour insérer une ligne, sélectionnez **Insérer une ligne au-dessus** ou **Insérer une ligne en dessous** dans le menu des options de ligne.
- Pour supprimer une ligne, sélectionnez **Supprimer la ligne** dans le menu des options de ligne.
- Pour marquer une ligne comme examinée, sélectionnez **Marquer la ligne comme révisée** dans le menu des options de ligne.
- Pour apporter des modifications à plusieurs lignes, cochez la case située dans la première colonne de chaque ligne et sélectionnez une action dans la liste **Action sur les lignes sélectionnées** .

6. **Facultatif :** [store-future: BEGIN review] Si nécessaire, affichez ou masquez les colonnes du panneau de table.

   a. Sélectionnez l'icône Paramètres (icône 

   b. Sélectionnez les colonnes que vous souhaitez afficher.
   Désélectionnez les colonnes que vous souhaitez masquer.

   c. Sélectionnez **Appliquer les modifications**.

   [End]

7. Examinez et complétez les lignes.
   - Si vous avez rempli les champs, assurez-vous que toutes les lignes sont marquées comme terminées.
   - Si les champs sont renseignés automatiquement avec des valeurs, toutes les lignes sont marquées comme examinées.

Extraire des champs à l'aide de l'outil de dessin

Utilisez l'outil de dessin pour extraire des informations directement du texte et des tableaux sur l'image du document.

Traduction automatique

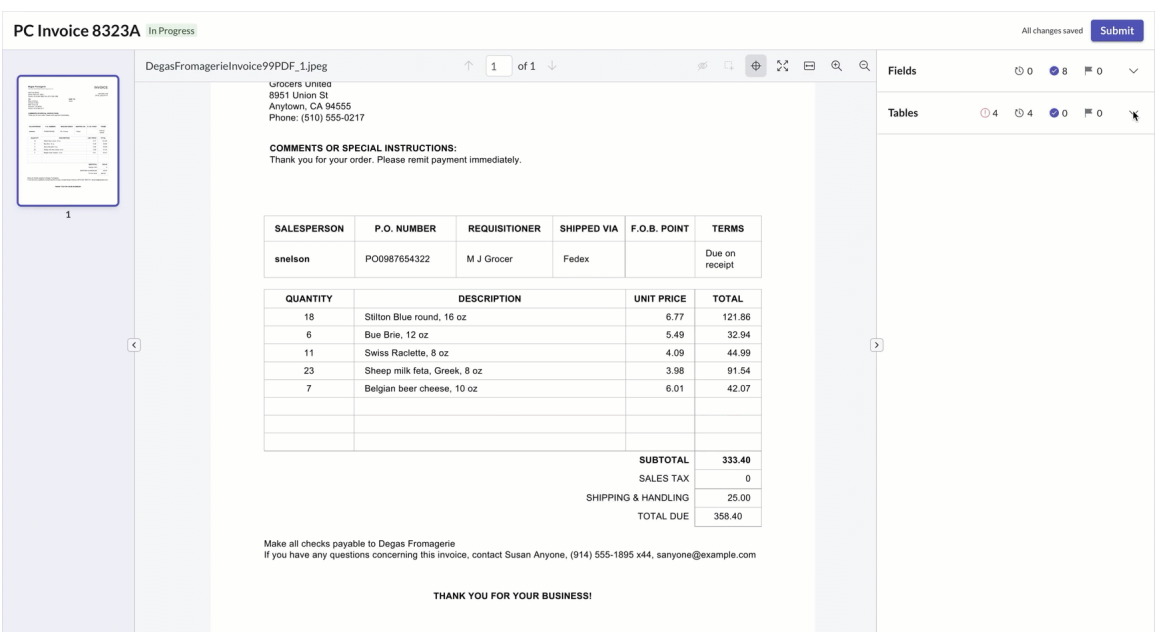
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de l'outil de dessin

Lors de l'affichage d'un document traité dans l'espace de Intelligence documentaire travail, vous pouvez utiliser l'outil de dessin pour extraire et examiner les champs de l'image du document.

En particulier dans les cas où il n'y a pas encore de recommandations ou des recommandations incorrectes, l'outil de dessin est utile pour sélectionner la zone spécifique du document que vous souhaitez extraire.

Tous les champs de la table extraits doivent déjà apparaître dans une grille sur la table. Un champ unique extrait apparaît sous la forme d'une zone étiquetée sur le texte. Vous pouvez examiner les champs extraits directement à partir de la grille ou de la zone et apporter les ajustements nécessaires. Si les champs de la table sont vides ou s'il n'y a pas de grille, vous pouvez créer une ou plusieurs grilles sur la table pour extraire les champs.



Extraire un champ unique à l'aide de l'outil de dessin

Utilisez l'outil de dessin pour extraire un seul champ directement de l'image du document.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_docintel.extraction_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Suivez les étapes suivantes pour extraire un seul champ d'un document à l'aide de l'outil de dessin. Les données extraites sont utilisées pour remplir le champ connexe dans le panneau des champs du document.

Si le champ est renseigné automatiquement, une zone apparaît déjà sur le texte extrait. Vous pouvez ajuster le champ selon vos besoins.

Procédure

1. Dans le panneau Champs du document, développez **Champs**.
2. Sélectionnez un champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

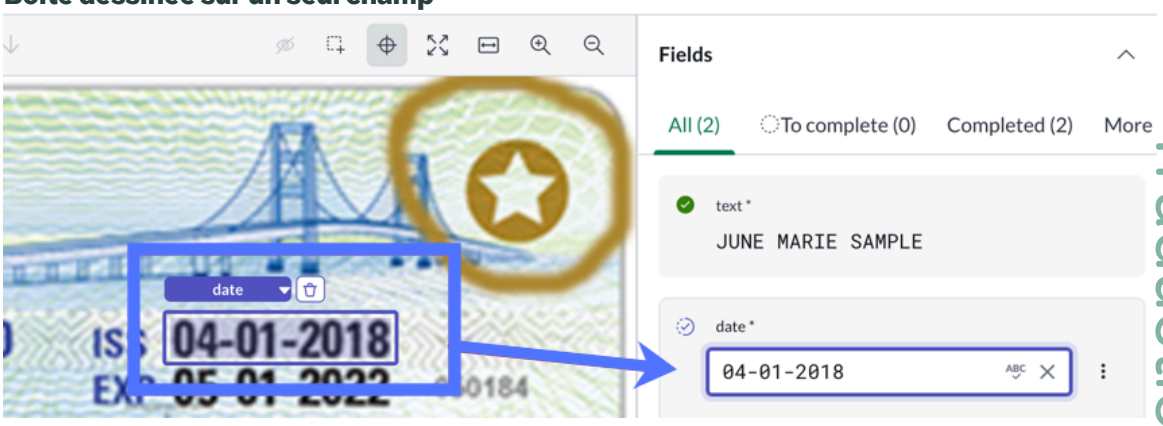
L’icône Outil de dessin ( ) est activée dans la barre d’outils des contrôles de document.

Si le champ est déjà renseigné automatiquement et que la zone apparaît au-dessus du champ, ou si vous avez déjà dessiné une zone, passez à l’étape 5.

3. Sélectionnez l’icône Outil de dessin ( ).
4. Dessinez un cadre sur la zone de l’image du document que vous souhaitez extraire.

   Une zone modifiable apparaît sur le texte. Le nom du champ s’affiche en regard de la zone. Le texte extrait dans la zone apparaît en surbrillance.

   Boîte dessinée sur un seul champ

   Le texte extrait remplit le champ connexe dans le panneau des champs du document.

   Conseil :
   Appuyez sur **Entrée** ou **Retour** dans le champ rempli pour passer au champ suivant et dessiner une nouvelle zone.

5. **Facultatif :** Ajustez la boîte au besoin.

6. **Facultatif :** Modifiez le texte extrait en saisissant les changements dans le champ.
   IntelDoc Peut ne pas détecter tout le texte dans la zone sélectionnée. Dans ce cas, vous devrez peut-être saisir les informations directement dans le champ.
7. **Facultatif :** [store-future: BEGIN review] Pour masquer la zone, sélectionnez l’icône Masquer/afficher les [End]

Extraire une table à l’aide de l’outil de dessin

Utilisez l’outil de dessin pour extraire un tableau directement de l’image du document.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_docintel.extraction_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Suivez les étapes suivantes pour extraire une table d’un document à l’aide de l’outil de dessin. Les données extraites sont utilisées pour remplir les champs de table connexes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si les champs de table sont renseignés automatiquement, une grille d'outil de dessin est déjà disponible en fonction des champs extraits. Vous pouvez ajuster les champs selon vos besoins. Pour plus d'informations, consultez Ajuster la grille de l'outil de dessin.

Vous pouvez sélectionner plusieurs sections d'un tableau dans les pages d'un document.

Procédure

1. Dans le panneau des champs du document, développez la section Tables.
   La section Tables affiche uniquement les champs affectés à un groupe de champs de table.
2. Sélectionnez une table dans la section Tables.

   Le panneau de table s'affiche et l'icône Outil de dessin ( ) est activé dans la barre d'outils des contrôles de document.

   Si les champs de table sont déjà renseignés automatiquement et que la grille apparaît sur la table, ou si vous avez déjà dessiné une grille, passez à l'étape 5.

   Conseil :

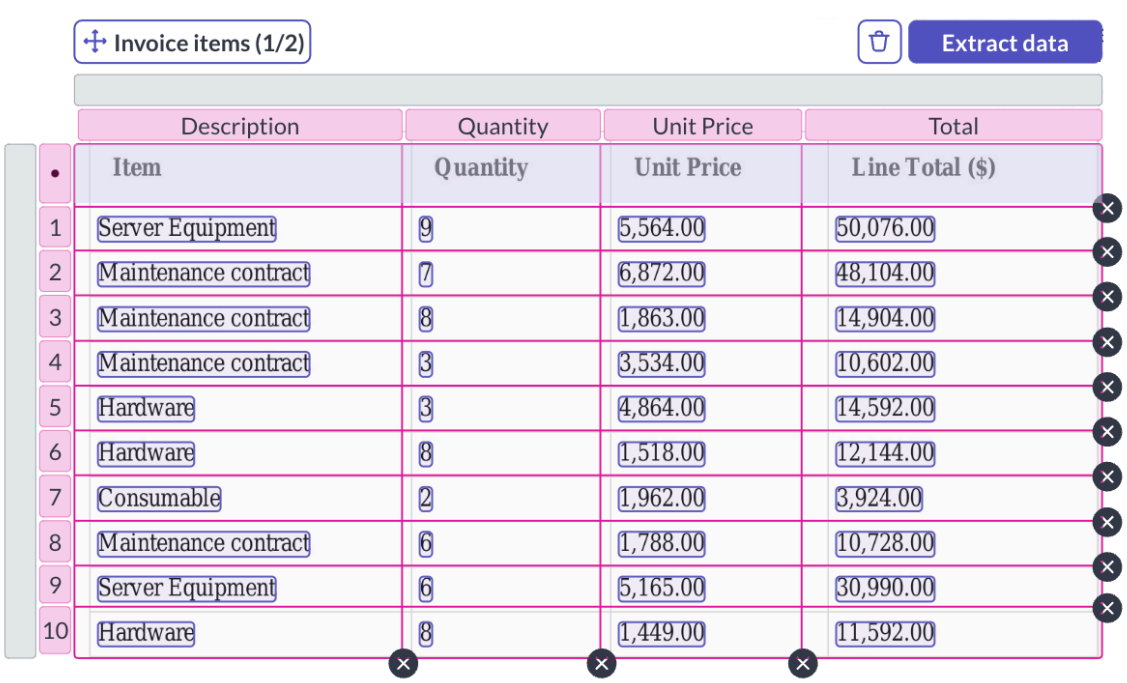
   Réduisez le panneau Table à l'aide de l'icône Réduire le panneau de table (icône), si nécessaire.
3. Sélectionnez l'icône de l'outil de dessin (icône).
4. Dessinez un cadre sur la zone de l'image du document que vous souhaitez extraire.

   Conseil :

   Incluez la ligne d'en-tête du tableau dans la zone de sélection.

   Une grille modifiable apparaît sur la table. La grille définit les cellules du tableau dans la zone que vous avez sélectionnée. Les numéros de ligne de la grille correspondent aux lignes du panneau Tableau.

   Le texte de la cellule apparaît entouré d'une zone de ligne pointillée avant d'être extrait dans les champs du tableau. Une fois extrait, il apparaît dans une zone de ligne continue.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Ajustez la grille selon vos besoins.

   Pour plus d'informations, consultez Ajuster la grille de l'outil de dessin.

6. **Facultatif :** Pour sélectionner une autre section du tableau sur la même page du document ou sur une autre page :

   a. Sélectionnez l'icône de l'outil de dessin (icône).

   b. Dessinez un cadre sur l'autre zone de l'image du document que vous souhaitez extraire.

   > **Remarque :**
   > Il n'est pas possible de dessiner une nouvelle grille sur une grille existante.

   Le numéro de grille en regard du nom de la table affiche le numéro de grille mis à jour. Par exemple, « Éléments de ligne (2/2) » indique que vous êtes dans la deuxième des deux grilles utilisées pour extraire les champs de la table Éléments de ligne.

   c. Ajustez la grille selon vos besoins.

7. **Facultatif :** Pour masquer la ou les grilles, sélectionnez l'icône Masquer/afficher la ou les).

   (Optional) Une zone partiellement transparente indique l'emplacement d'une grille masquée sur le document.

   Sélectionnez la grille masquée ou l'icône Masquer/afficher la ou les grilles pour afficher la grille.

8. Extrayez les données.

   - Sélectionnez **Extraire les données**.

     Ce bouton s'affiche si aucune donnée n'a encore été extraite.

   - Sélectionnez **Mettre à jour les champs**.

     Ce bouton s'affiche si les champs de table sont déjà remplis et si vous avez apporté des modifications qui remplaceront certains d'entre eux.

     Le bouton **Mettre à jour les champs** indique le nombre de champs à mettre à jour.

   Les données de la ou des grilles sont extraites et utilisées pour remplir les champs de table connexes.

   S'il y a des cellules vides ou des colonnes manquantes dans la ou les grilles, les champs de table connexes sont définis sur **Manquants dans le document**.

Ajuster la grille de l'outil de dessin

Ajustez la grille de l'outil de dessin pour mieux correspondre aux informations que vous souhaitez extraire de l'image du document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Ces étapes s'appliquent aux tableaux qui ont une grille d'outil de dessin sur l'image du document. Pour plus d'informations, consultez Extraire une table à l'aide de l'outil de dessin.
- Rôle requis : sn_docintel.extraction_agent

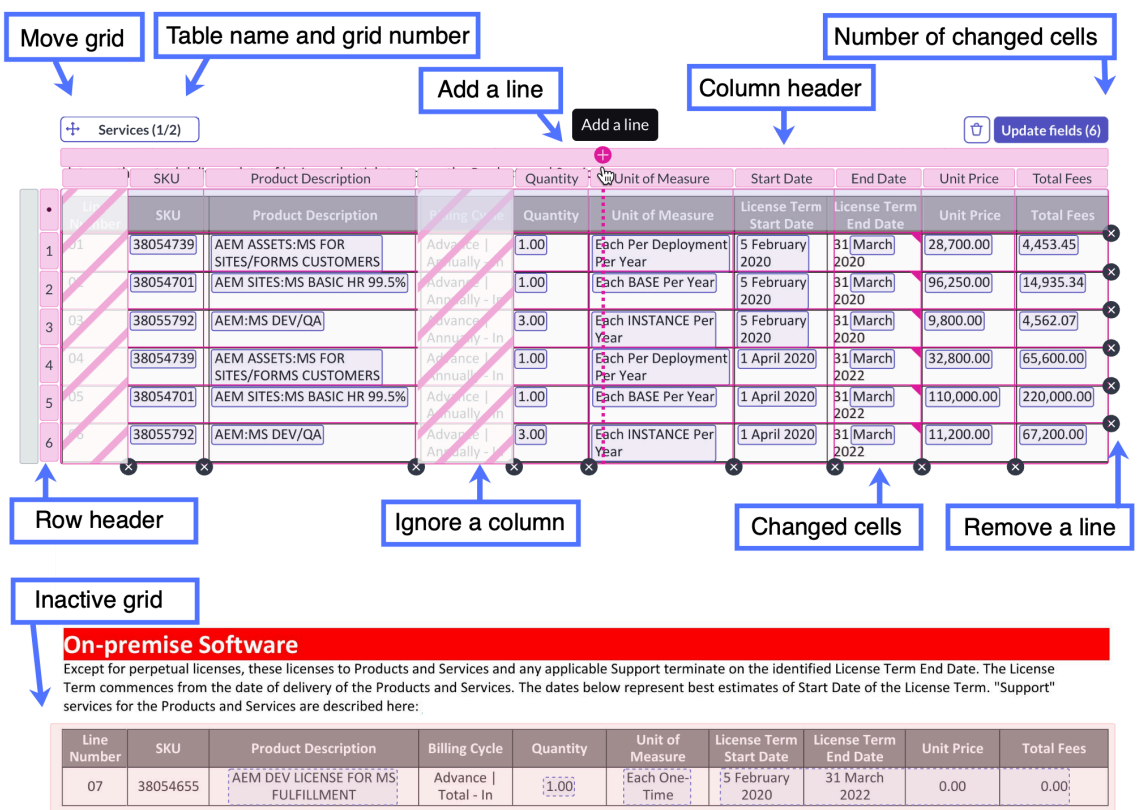
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour apporter des modifications à une grille, procédez comme suit. Vous pouvez ensuite extraire les mises à jour vers les champs de table connexes.

Procédure

1. Sur l'image du document, sélectionnez la grille que vous souhaitez modifier.

Si vous avez plusieurs grilles sur le document, une seule affiche les outils de modification. L'autre grille apparaît en tant que superposition jusqu'à ce que vous la sélectionniez pour la modifier.



2. Ajustez la grille selon vos besoins.

Les ajustements sont enregistrés automatiquement.

Tous les ajustements qui produisent un changement par rapport aux extractions précédentes sont indiqués dans le coin de la cellule.

Le texte de la cellule apparaît entouré d'une zone de ligne continue s'il est déjà extrait. Il apparaît dans une zone de ligne pointillée s'il n'est pas encore extrait.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Examiner un champ sur l'image du document

Utilisez l'outil de dessin pour examiner les champs remplis automatiquement directement à partir du panneau d'image du document.

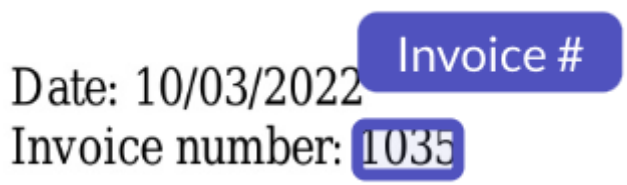
Avant de commencer

- Ces étapes s'appliquent aux tables qui ont une grille d'outil de dessin ou aux champs uniques qui ont une boîte à outils de dessin sur le document. Pour en savoir plus, reportez-vous Extraire une table à l'aide de l'outil de dessin à la section ou Extraire un champ unique à l'aide de l'outil de dessin.
- Rôle requis : sn_docintel.extraction_agent

Procédure

1. Sur l'image du document, pointez sur une cellule de grille ou une zone de champ que vous souhaitez examiner.

   Pour un seul champ, une zone modifiable apparaît sur le texte. Le nom du champ s'affiche en regard de la zone.[store-future: BEGIN review] Le texte de la zone est mis en surbrillance.[End]



   Pour un champ de tableau, le texte de la cellule de grille est entouré d'une zone si la valeur est extraite.



2. Vérifiez la valeur qui apparaît dans l'info-bulle du champ.
   - Si la valeur est exacte, passez à l'examen du champ suivant.
   - Si la valeur doit être modifiée, modifiez le champ.

     Consultez Modifier un champ sur l'image du document.

3. Répétez les étapes 1 et 2 pour chaque champ que vous souhaitez examiner.

Modifier un champ sur l'image du document

Modifiez les champs sur l'image du document pour vous assurer que les informations correctes sont extraites.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

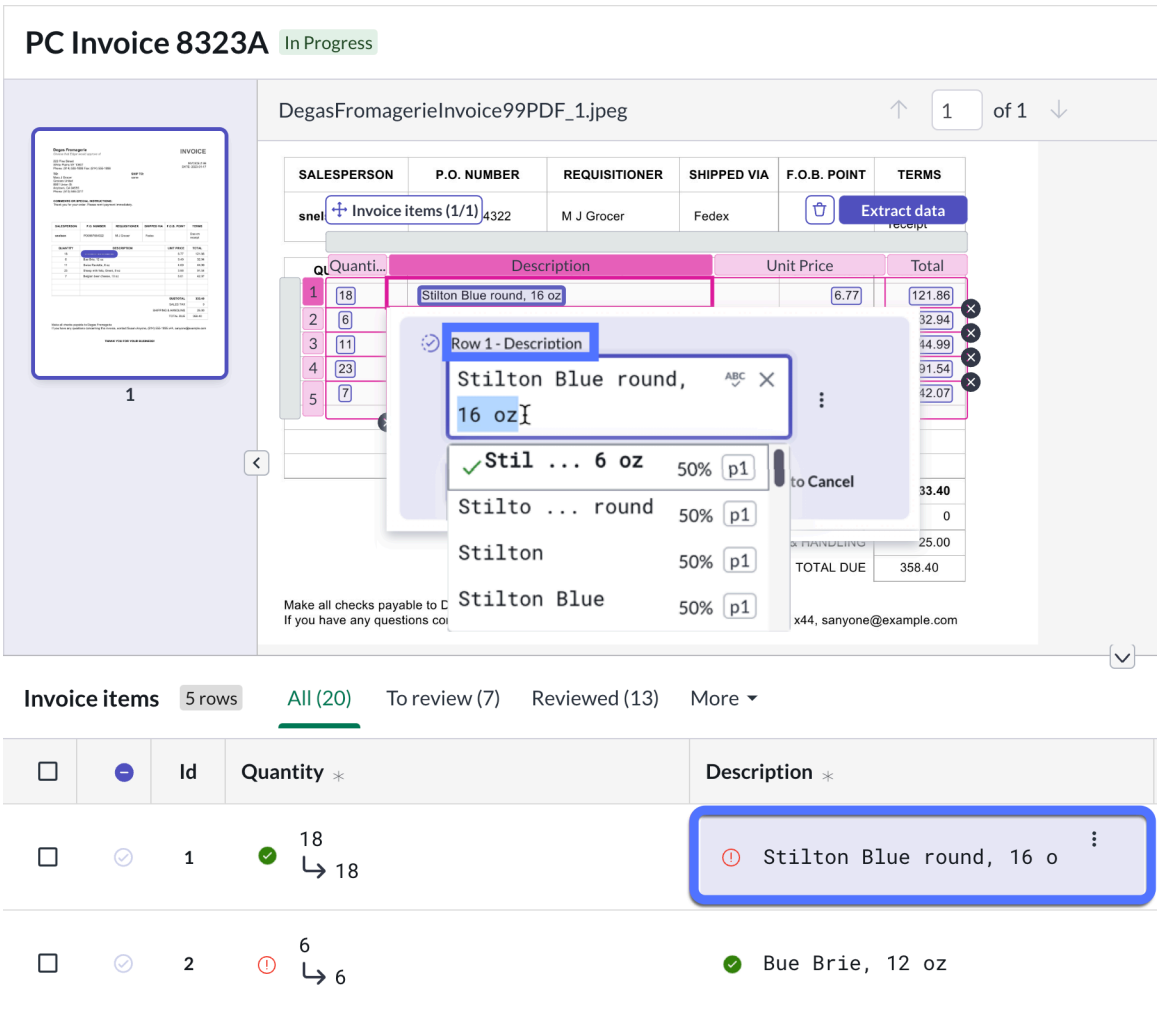
- Ces étapes s'appliquent aux tables qui ont une grille d'outil de dessin ou aux champs uniques qui ont une boîte à outils de dessin sur le document. Pour en savoir plus, reportez-vous Extraire une table à l'aide de l'outil de dessin à la section ou Extraire un champ unique à l'aide de l'outil de dessin.
- Rôle requis : sn_docintel.extraction_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Suivez les étapes suivantes pour passer à un champ en modifiant la recommandation sur l'image du document. Le texte détecté par IntelDoc apparaît entouré d'une zone.

Procédure

1. Sur l'image du document, sélectionnez la zone de texte ou la cellule de grille que vous souhaitez modifier. Une boîte de dialogue s'affiche, affichant le champ associé.
2. Entrez une valeur dans la zone de texte ou sélectionnez une autre recommandation dans la liste.



3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Classer des documents à l'aide de l'espace de Intelligence documentaire travail

Utilisez l'espace de Intelligence documentaire travail pour étiqueter vos documents. L'espace de travail vous permet de former le modèle IA en fournissant une entrée directe et en validant ou en corrigeant les recommandations fournies par IntelDoc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de l'espace Intelligence documentaire de travail

L'espace Intelligence documentaire de travail (IntelDoc) fournit des fonctionnalités qui vous permettent d'appliquer rapidement des classes ou des catégories aux documents joints et à chacune de leurs pages.

Pour commencer avec l'espace de Intelligence documentaire travail, procédez comme suit :

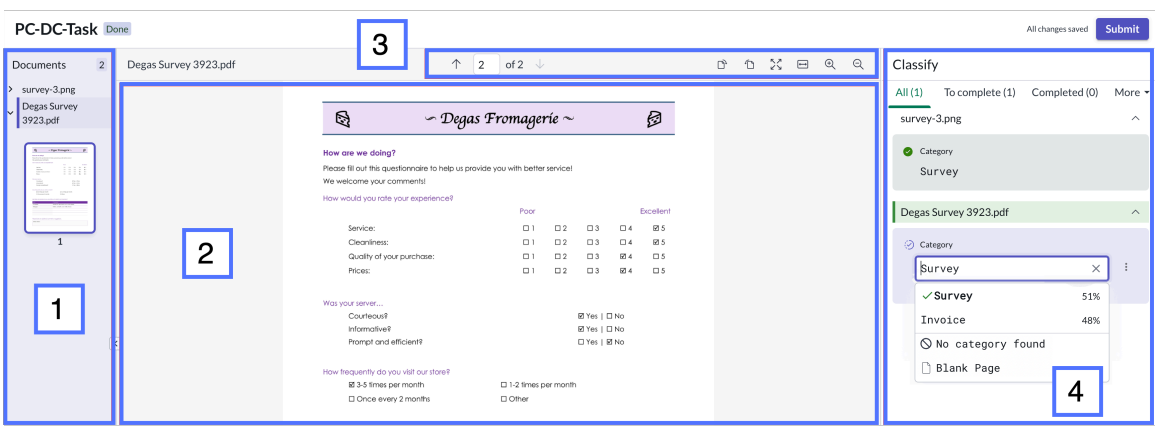
- Créer une tâche de document Pour un cas d'utilisation de classification de document, chargez un document et traitez la tâche.
- Une fois IntelDoc la tâche traitée, vous pouvez commencer à utiliser l'espace de travail. Consultez Terminer une tâche de document.

Mise en page de l'espace Intelligence documentaire de travail

L'image suivante montre l'espace de Intelligence documentaire travail d'une tâche de document. L'espace de travail comprend les zones suivantes :

- 1 - Panneau de miniatures
- 2 - Panneau d'image du document
- 3 - Contrôles des documents
- 4 - Classer le panneau

Remarque :
Dans cette vue, les documents du panneau Classer sont développés afin que les catégories soient visibles.



Panneau de miniatures

Dans le panneau de miniatures de l'espace de travail, vous pouvez sélectionner une page parmi un ou plusieurs documents de plusieurs pages. La page sélectionnée s'affiche dans le panneau d'image du document. La sélection d'une page n'affecte pas ce qui est affiché dans le panneau Classifier.

Panneau d'image de document

Le panneau d'image du document affiche la page sélectionnée dans le panneau de miniatures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

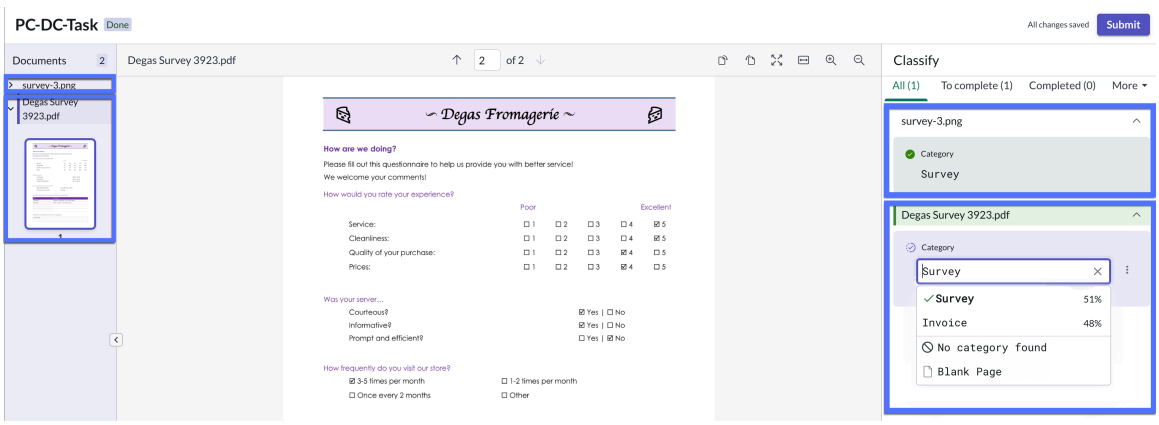
Contrôles de documents

Lorsque vous examinez un document pour la classification, vous pouvez utiliser diverses commandes pour faire pivoter, agrandir la zone d'affichage, zoomer ou vous concentrer sur les zones dont vous avez besoin.

Panneau de classification

Le panneau Classer vous permet d'ouvrir chaque classification de documents et de pages pour examen, y compris d'afficher les recommandations de l'IA.

L'image suivante montre le panneau Classifier avec un champ de catégorie pour chaque pièce jointe de la tâche de document, ce qui vous permet d'entrer ou de vérifier la catégorie.



Classer des documents et des pages de documents

Classez vos documents dans le panneau Classer.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_docintel.extraction_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Suivez les étapes suivantes pour appliquer des catégories aux pièces jointes de document et à chacune de leurs pages.

Dans ce contexte, une page de document est l'objet de page individuel du fichier de document numérique, tel qu'affiché dans le panneau des vignettes de l'espace de travail. Un fichier de document peut contenir plusieurs groupes logiques de documents (comme un fichier PDF avec plusieurs factures, chacune s'étendant sur plusieurs pages). En fonction du contenu, appliquez la catégorisation au fichier de document et aux pages de fichier.

Si les catégories sont déjà renseignées automatiquement avec des valeurs, vous pouvez les examiner pour vous assurer qu'elles sont correctes ou les ajuster si nécessaire.

Procédure

1. Dans le panneau Classer, examinez toutes les catégories remplies automatiquement pour chaque document afin de vous assurer qu'elles sont correctes.
2. Sélectionnez une catégorie pour un document en sélectionnant le champ **Catégorie** .
3. Sélectionnez une recommandation appropriée pour le document à l'aide de la liste de recommandations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Commencez à saisir dans le champ **Catégorie** et sélectionnez une recommandation dans la liste.

  La recommandation affichant le score de confiance le plus élevé s'affiche en haut de la liste.

- Sélectionnez **Catégories mixtes** pour un document de plusieurs pages qui comprend plusieurs types de documents.

  Sinon, si vous sélectionnez une catégorie pour un document de plusieurs pages, cette catégorie est appliquée à toutes les pages du document.

- Sélectionnez **Page vierge** pour une page blanche dans un document.

- Sélectionnez **Aucune catégorie trouvée** si vous ne trouvez pas de correspondance correcte.

  Le document sera marqué comme terminé lorsque vous passerez au champ **de catégorie** suivant.

4. Sélectionnez une recommandation pour chaque page d'un document de catégories mixtes.
   La page sera marquée comme terminée lorsque vous passerez à la page suivante.
5. **Facultatif :** Si nécessaire, marquez les documents ou les pages à surveiller ultérieurement en sélectionnant **Marquer pour le suivi** dans le menu d'options de l'icône Options (icône 

Surveiller les performances de Intelligence documentaire

Suivez les performances d'extraction de documents pour Intelligence documentaire comprendre leur utilisation et leur efficacité.

Afficher les rapports sur la page d'accueil d'administrateur Intelligence documentaire

Surveillez les performances d'extraction de documents dans l'expérience administrateur.

Avant de commencer

- Assurez-vous que l'application (sn_docintel) et Intelligence documentaire l'application Intelligence documentaire administrateur (com.snc.docintel_admin) ServiceNow® Store sont installées et actives. Pour plus d'informations, consultez Installer Intelligence documentaire.
- Avoir un cas d'utilisation actif avec plusieurs tâches de documents terminées. Pour plus d'informations, consultez Configurer des cas d'utilisation d'extraction de documents.
- Rôle requis : sn_docintel.admin, sn_docintel.manager ou admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

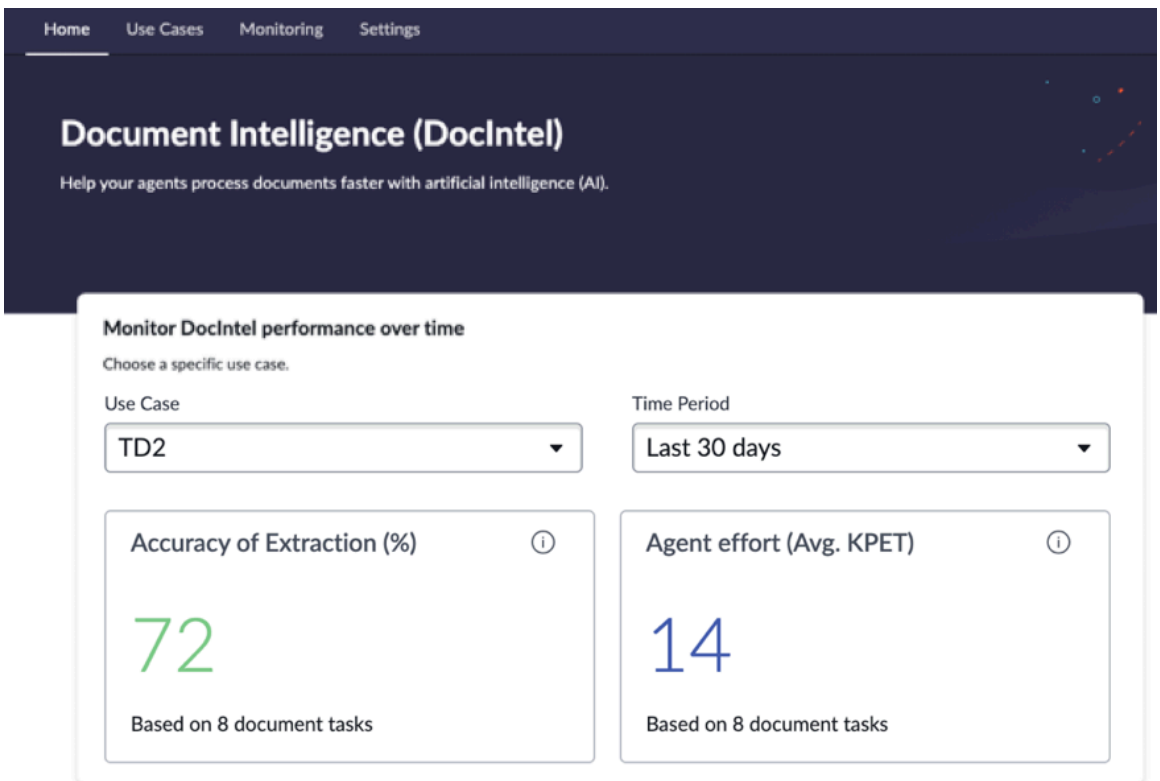
Vous pouvez examiner la valeur de votre Intelligence documentaire implémentation (IntelDoc) lorsque vous ouvrez la page d'accueil de l'expérience Intelligence documentaire administrateur.

La section **Surveiller les performances d'IntelDoc au fil du temps** affiche les mesures suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le widget Précision de l'extraction affiche la précision moyenne de l'extraction par période pour le cas d'utilisation sélectionné. La précision est définie comme le nombre de fois où la recommandation principale de l'IA est la bonne réponse.
- Le widget Effort de l'agent affiche le nombre de frappes clavier que vos agents doivent effectuer afin d'extraire toutes les valeurs de champ pour une tâche de document. Cette mesure est une moyenne par tâche de document.



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence documentaire** > **Administration d'extraction de données de documents** > **Accueil**.
2. Développez la liste des **cas d'utilisation** et sélectionnez votre cas d'utilisation.
3. Développez la liste **Période** et sélectionnez une plage de dates.
4. Examinez les résultats affichés dans les widgets **Précision de l'extraction** et **Effort de l'agent** .

Tableau de bord de surveillance de l'intelligence documentaire

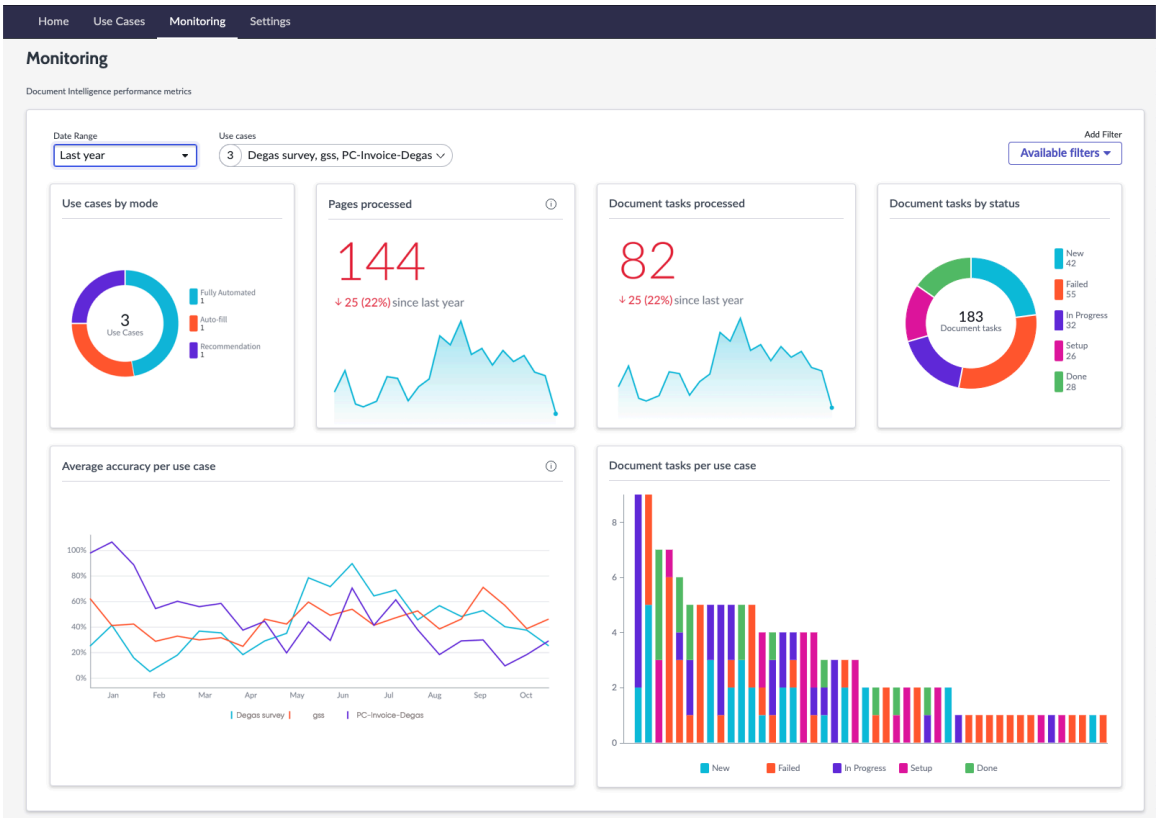
Surveillez les performances globales au fil du temps dans le tableau de bord de Intelligence documentaireIntelligence documentaire surveillance.

Vue d'ensemble du tableau de bord de Intelligence documentaire surveillance

Le Intelligence documentaire tableau de bord de surveillance fournit une vue d'ensemble de haut niveau de votre utilisation et de votre Intelligence documentaire valeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les visualisations de données montrent l'activité d'extraction de documents dans votre instance. Par exemple :

- Cas d'utilisation actifs
- Tâches de documents actives
- Pages traitées
- Tâches de documents traitées
- Exactitude des IntelDoc recommandations

Ce tableau de bord fournit des réponses utiles aux questions suivantes :

- Avec combien de documents sont IntelDoc traités ?
- Quelle est la part d'extraction de document automatisée ?
- Comment la précision a-t-elle IntelDoc progressé au fil du temps ?

Afficher le tableau de bord de surveillance Intelligence documentaire

Accédez au Intelligence documentaire tableau de bord de surveillance sur l'écran Surveillance de l'expérience administrateur.

Avant de commencer

- Assurez-vous que l'application (sn_docintel) et Intelligence documentaire l'application Intelligence documentaire administrateur (com.snc.docintel_admin) ServiceNow® Store sont installées et actives. Pour plus d'informations, consultez Installer Intelligence documentaire.
- Avoir un cas d'utilisation actif avec plusieurs tâches de documents terminées. Pour plus d'informations, consultez Configurer des cas d'utilisation d'extraction de documents.
- Rôle requis : sn_docintel.admin, sn_docintel.manager ou admin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence documentaire** > **Administration d'extraction de données de documents** > **Surveillance**.
2. **Facultatif :** Sélectionnez une plage de dates dans le filtre **Plage de dates** pour afficher uniquement les données des dates sélectionnées.
3. **Facultatif :** Sélectionnez un ou plusieurs cas d'utilisation dans le filtre **Cas d'utilisation** pour afficher uniquement les données qui s'appliquent aux cas d'utilisation sélectionnés.
4. **Facultatif :** Sélectionnez un objet dans un graphique pour afficher des détails supplémentaires.

Visualisations de données dans le tableau de bord de Intelligence documentaire surveillance

Le Intelligence documentaire tableau de bord de surveillance utilise des visualisations de données pour afficher vos Intelligence documentaire données d'utilisation et de performance (IntelDoc).

Le tableau suivant décrit les visualisations de données affichées sur l'écran Monitoring.

Visualisations de données montrant Intelligence documentaire l'utilisation et les performances

Nom	Description
Cas d'utilisation par mode	Nombre de cas d'utilisation d'extraction de documents dans cette instance, regroupés par mode d'extraction.
Pages traitées	Nombre de pages traitées pour l'extraction de données à l'aide IntelDoc de cette instance sur la plage de dates sélectionnée.
Tâches de document traitées	Nombre de tâches de documents traitées dans cette instance au cours de la plage de IntelDoc dates sélectionnée.
Tâches de document par état	Nombre de tâches de IntelDoc documents dans cette instance, regroupées par état.
Précision moyenne par cas d'utilisation	Pourcentage de fois où la recommandation principale est la bonne valeur de IntelDoc champ, sur la base des tâches accomplies pour un cas d'utilisation.
Tâches de document par cas d'utilisation	Nombre de tâches de documents pour chaque cas d'utilisation IntelDoc , regroupées par état.

Tableau de bord des performances du cas d'utilisation

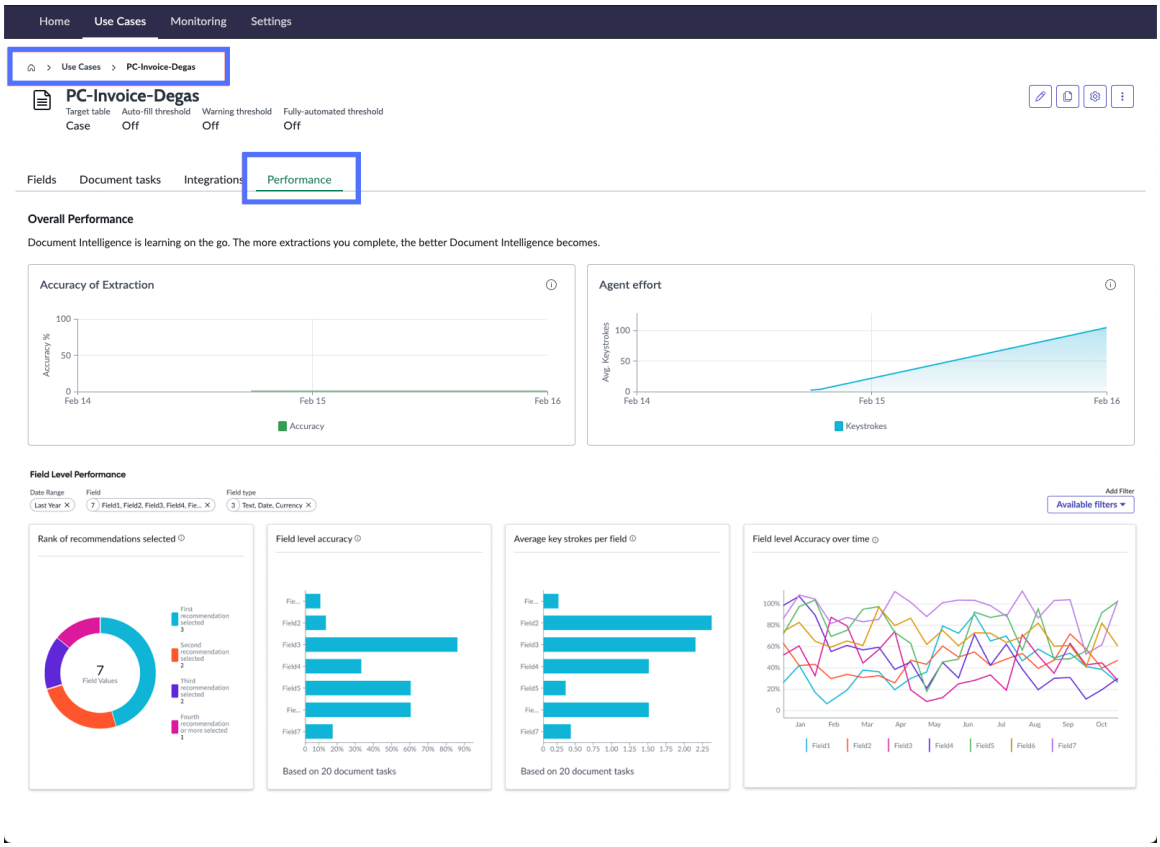
Surveillez Intelligence documentaire les performances (IntelDoc) au niveau du cas d'utilisation et des champs dans le tableau de bord des performances du cas d'utilisation.

Vue d'ensemble du tableau de bord des performances du cas d'utilisation

Le tableau de bord des performances du cas d'utilisation fournit des mesures de qualité pour le cas d'utilisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les visualisations de données montrent l'activité d'extraction de document pour le cas d'utilisation. Par exemple :

- Effort de l'agent pour traiter les tâches de documents
- Exactitude des IntelDoc recommandations

Ce tableau de bord fournit des réponses utiles aux questions suivantes :

- Combien d'efforts sont nécessaires pour effectuer des tâches de documents pour ce cas d'utilisation ?
- Comment la précision a-t-elle IntelDoc progressé pour ce cas d'utilisation ?

Afficher le tableau de bord des performances du cas d'utilisation

Accédez au tableau de bord des performances du cas d'utilisation dans l'onglet Performance de l'écran du cas d'utilisation.

Avant de commencer

- Assurez-vous que l'application (sn_docintel) et Intelligence documentaire l'application Intelligence documentaire administrateur (com.snc.docintel_admin) ServiceNow® Store sont installées et actives. Pour plus d'informations, consultez Installer Intelligence documentaire.
- Avoir un cas d'utilisation actif avec plusieurs tâches de documents terminées. Pour plus d'informations, consultez Configurer des cas d'utilisation d'extraction de documents.
- Rôle requis : sn_docintel.admin, sn_docintel.manager ou admin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence documentaire** > **Administration d'extraction de données de documents** > **Cas d'utilisation**.
2. Sélectionnez l'onglet **Performances** .
3. **Facultatif :** Sélectionnez une plage de dates dans le filtre **Plage de dates** pour afficher uniquement les données des dates sélectionnées.
4. **Facultatif :** Sélectionnez un ou plusieurs champs dans le filtre **Champs** pour afficher uniquement les données qui s'appliquent aux champs sélectionnés.
5. **Facultatif :** Sélectionnez un ou plusieurs types de champs dans le filtre Type de **champ** pour afficher uniquement les données qui s'appliquent aux types de champs sélectionnés.
6. **Facultatif :** Sélectionnez un objet dans une visualisation de données pour afficher des détails supplémentaires.

Visualisations de données dans le tableau de bord des performances du cas d'utilisation

Le tableau de bord des performances du cas d'utilisation fournit des visualisations de données pour afficher vos données d'utilisation et de performances pour le cas d'utilisation.

Le tableau suivant décrit les visualisations de données affichées dans l'onglet **Performances** .

Visualisations de données montrant l'activité Intelligence documentaire du cas d'utilisation

Nom	Description
Précision de l'extraction	Précision moyenne de l'extraction par période pour le cas d'utilisation. La précision est définie comme le nombre de fois où la recommandation principale de l'IA est la bonne réponse.
Effort de l'agent	Nombre de frappes que vos agents doivent appuyer afin d'extraire toutes les valeurs de champ d'une tâche de document. Cette mesure est une moyenne par tâche de document.
Classement des recommandations sélectionnées	Nombre de fois où IntelDoc les recommandations ont été sélectionnées par un agent lors de l'exécution d'une tâche de document, regroupées selon l'ordre de présentation.
Précision au niveau du champ	Pourcentage de fois où la recommandation IntelDoc principale est la valeur correcte pour un champ.
Nombre moyen de frappes clavier par champ	Nombre moyen de frappes clavier qu'un agent effectue pour extraire la valeur d'un champ.
Précision au niveau du champ au fil du temps	Pourcentage de fois, sur la plage de IntelDoc dates sélectionnée, où la recommandation principale est la valeur correcte pour un champ.

Références de Intelligence documentaire

Les rubriques suivantes fournissent des informations supplémentaires sur les fonctionnalités et les propriétés installées avec Intelligence documentaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec Intelligence documentaire

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Intelligence documentaire, notamment les tables et les rôles des utilisateurs.

Rôles installés avec Intelligence documentaire

Pour en savoir plus sur les rôles, consultez Intelligence documentaire rôles.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur IntelDoc [sn_docintel.admin]	Dispose d'un accès complet à l'application, à l'exception de la Intelligence documentaire modification d'un sous-ensemble de propriétés système, ainsi que des tables de facturation et internes.	• platform_ml_di.admin • action_designer • flow_designer • sn_ace.ace_user • canvas_user • usage_admin
Visionneuse IntelDoc [sn_docintel.viewer]	Dispose d'un accès en lecture seule aux tâches de Intelligence documentaire documents qu'il est autorisé à afficher.	• snc_read_only • platform_ml_di.visionneuse
Agent d'extraction IntelDoc [sn_docintel.agent_extraction]	Extrait les données et le texte des documents à l'aide de l'espace de Intelligence documentaire travail.	platform_ml_di.extraction_agent
Agent de création IntelDoc [sn_docintel.creation_agent]	Extrait les informations des documents à l'aide de l'espace Intelligence documentaire de travail. Permet également aux utilisateurs de créer Intelligence documentaire des tâches de documents et de les soumettre pour traitement.	platform_ml_di.creation_agent
Gestionnaire IntelDoc [sn_docintel.responsable]	Crée et modifie des cas d'utilisation, des champs, des groupes de champs et des tâches de documents. Affiche, mesure et analyse l'utilisation et l'efficacité de l'utilisation du tableau de bord Utilisation de Intelligence documentaire la plateforme Intelligence documentaire . Accorde l'accès pour soumettre des tâches de documents et interagir avec l'espace de Intelligence documentaire travail.	• platform_ml_di.gestionnaire • action_designer • flow_designer • sn_ace.ace_user • canvas_user • usage_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Intelligence documentaire

Remarque :
À partir de la Intelligence documentaire version 3.0, IntelDoc utilise ServiceNow AI Platform des tables de base de données (sys_di_) à la place des tables d'application incluses dans le périmètre (di_). Consultez Mettre à niveau vers la Intelligence documentaire version 3.0 ou ultérieure à partir de la version 2.4 ou antérieure.

Table	Description
Événement facturable [sys_di_billable_event]	Contient tous les événements facturables pour l'instance. Un événement facturable correspond aux pages qui ont été traitées à l'aide Intelligence documentaire de .
Métadonnées de recommandation [sys_di_candidate_meta_info]	[Table interne] Contient les données renvoyées par l'IA pour l'extraction de groupes de champs et pour la prédiction de valeurs manquantes.
Score de recommandation [sys_di_candidate_score]	[Table interne] Contient les scores de chaque recommandation calculée par l'IA. Il existe un enregistrement par champ, pour chaque page d'un document.
Valeur du champ [sys_di_extracted_value]	Contient toutes les données extraites dans l'instance, sur toutes les tâches de documents.
Image [sys_di_image]	[Table interne] Contient des informations sur chaque page d'un document. Il existe un enregistrement par page de document.
Configuration de l'intégration [sys_di_integration_setup]	Contient des intégrations de cas d'utilisation IntelDoc.
Champ [sys_di_key]	Contient tous les champs créés dans l'instance, dans tous les cas d'utilisation. Un champ correspond à une recommandation à extraire des documents.
Groupe de champs [sys_di_key_group]	Contient tous les groupes de champs créés dans l'instance, dans tous les cas d'utilisation. Un groupe de champs est généralement créé pour aider à extraire les données des tables et des listes.
Verrouiller [sys_di_lock]	Contient un index des définitions de solutions de tâches verrouillées. Utilisée pour améliorer les performances des travaux planifiés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Mesures agrégées IntelDoc [sys_di_metrics_aggregated]	[Table interne] Contient des mesures agrégées. L'agrégation peut se produire plusieurs fois par jour, en fonction des propriétés système.
Mesures quotidiennes IntelDoc [sys_di_metrics_daily]	[Table interne] Contient les mesures agrégées quotidiennement. Il existe un enregistrement par mesure agrégée.
Journal des tâches de mesures IntelDoc [sys_di_metrics_job_log]	[Table interne] Contient un journal des tâches d'agrégation quotidiennes de mesures qui se sont produites dans l'instance.
Mesures brutes IntelDoc [sys_di_metrics_raw]	[Table interne] Contient une liste de mesures brutes collectées par Intelligence documentaire. Les enregistrements sont supprimés lorsque l'agrégation des mesures se produit.
Entrée OCR IntelDoc [sys_di_ocr_input]	[Table interne] Contient les données d'image à envoyer au module OCR pour traitement. Les enregistrements sont supprimés lorsque le traitement est terminé.
PDF [sys_di_pdf]	[Table interne] Contient une liste de fichiers PDF stockés entre les tâches.
Entrée PDF IntelDoc [sys_di_pdf_input]	[Table interne] Contient les données PDF à envoyer au module PDF pour traitement. Les enregistrements sont supprimés lorsque le traitement est terminé.
Entrée de prédiction IntelDoc [sys_di_prediction_input]	[Table interne] Contient les données nécessaires pour faire des suggestions dans tous les champs pour une tâche de document donnée. Il existe un enregistrement par page de document.
Tâche de document [sys_di_task]	Contient toutes les tâches de documents créées dans l'instance, dans tous les cas d'utilisation. Une tâche de document contient un ou plusieurs documents dont les champs doivent être extraits.
Définition de la solution de tâche [sys_di_task_def_solution_def]	Contient les définitions de solutions liées aux cas d'utilisation d'IntelDoc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Cas d'utilisation IntelDoc [sys_di_task_definition]	Contient tous les cas d'utilisation de traitement de document créés dans l'instance. Un cas d'utilisation définit ce que les données doivent être extraites d'un ensemble de documents et de quelle manière.
Entrée de formation IntelDoc [sys_di_training_input]	[Table interne] Contient les données nécessaires pour améliorer les modèles d'IA.

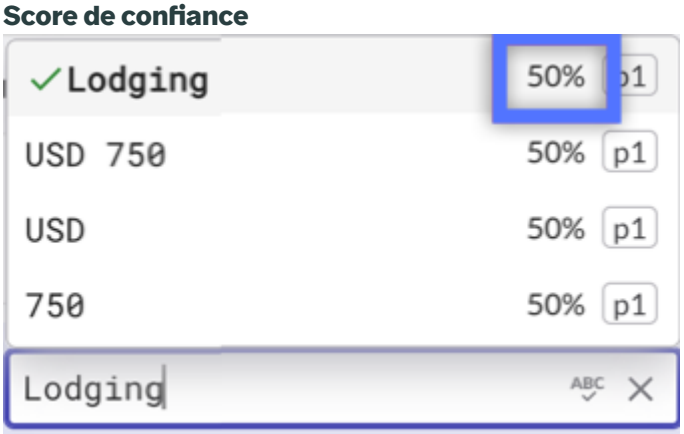
Scores de confiance

Un score de confiance est une mesure (pourcentage) de la fiabilité de DocIntel dans la fourniture d'une recommandation pour un champ. Plus le score est élevé, plus la recommandation est fiable.

Les scores de confiance augmentent à mesure que le modèle d'IA est formé via l'entrée de l'utilisateur lors du traitement des tâches de documents.

Un score est affiché en regard de chaque recommandation.

Score de confiance



Dans certaines zones, le score est codé par couleur avec une couleur différente pour chaque plage de score de confiance.

- Le vert indique un niveau de fiabilité élevé (76 % à 100 %)
- Le jaune indique un niveau de confiance moyen (50 % à 75 %)
- Le rouge indique un faible niveau de fiabilité (0 % à 49 %)

Pour configurer les seuils du score de confiance, reportez-vous à la section Configurer les modes d'extraction de données.

Modes d'extraction de données

Les modes d'extraction déterminent comment les données sont extraites dans la tâche de document et comment la tâche est traitée. Ce mode modifie le comportement des champs dans l'espace Intelligence documentaire de travail.

IntelDoc utilise les modes d'extraction suivants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mode d'extraction	Description
Recommandation	IntelDoc fournit des recommandations pour les champs de l'espace de Intelligence documentaire travail. Choisissez la recommandation ou saisissez manuellement la valeur. Tous les champs doivent être examinés. Les recommandations sont classées en fonction du degré de confiance de l'IA dans la prédiction. Au fur et à mesure du IntelDoc traitement de vos documents, les recommandations s'améliorent au fil du temps.
Remplissage automatique	IntelDoc Remplit automatiquement les champs de l'espace de Intelligence documentaire travail. Tous les champs doivent être examinés. Le remplissage automatique ne fonctionne que si l'IA a suffisamment confiance pour faire la prédiction. Vous pouvez modifier le seuil de confiance en mettant à jour le champ **Seuil de remplissage automatique** dans le cas d'utilisation.
Entièrement automatisé (Traitement direct)	IntelDoc extrait automatiquement les données de tous les champs et traite la tâche de document si les scores de confiance de tous les champs requis sont supérieurs au seuil de confiance défini. Les champs n'ont pas besoin d'être examinés. **Remarque :** Pour que le mode entièrement automatisé traite les tâches avec succès, le cas d'utilisation doit avoir au moins un champ désigné comme requis. IntelDoc devient plus confiant au fil du temps, à mesure qu'il traite de plus en plus de documents. Choisissez le mode entièrement automatisé pour les documents fréquemment traités ou si vous avez confiance dans le système.

Normalisation des données

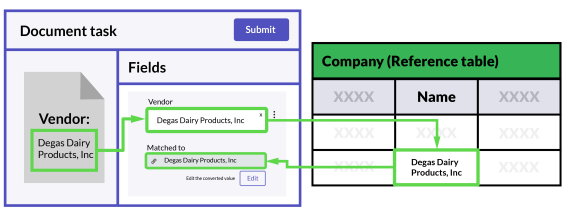
Certains types de données extraites des documents sont convertis dans un format standard afin qu'ils apparaissent de manière identique dans tous les champs.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ce processus augmente l'utilité des données en permettant de les regrouper et de les analyser plus facilement. Il prend également en charge l'intégration avec d'autres applications sur le ServiceNow AI Platform.

Types de champs

Les types de champs suivants sont convertis pour prendre en charge la normalisation des données :

Type de champ	Description
Date	Format de date standard. Par exemple, JJ-MM-AAAA.
Champ Référence	Champ qui utilise un champ d'une autre table en standard. IntelDoc Faire correspondre les données extraites à la norme. Par exemple, un cas d'utilisation a un champ de référence appelé **Fournisseur** qui pointe vers la colonne Nom de la table Société comme référence. Lors du traitement d'une tâche de document, IntelDoc extrait « Degas Dairy Products, Inc » du document et remplit le champ **Fournisseur** avec cette valeur. IntelDoc compare la valeur aux noms de sociétés dans la table de référence et trouve « Degas Dairy Products, Inc » comme correspondance. Dans la tâche de document, « Degas Dairy Products, Inc » est associé à « Degas Dairy Products, Inc » dans la référence. 
Entier	Nombre entier. Par exemple, 12.
Décimal	Nombre jusqu'à deux décimales. Par exemple, 12,5 ou 12,55.
Nombre à virgule flottante	Nombre jusqu'à sept décimales. Par exemple, 12,0 à 12,0000000.

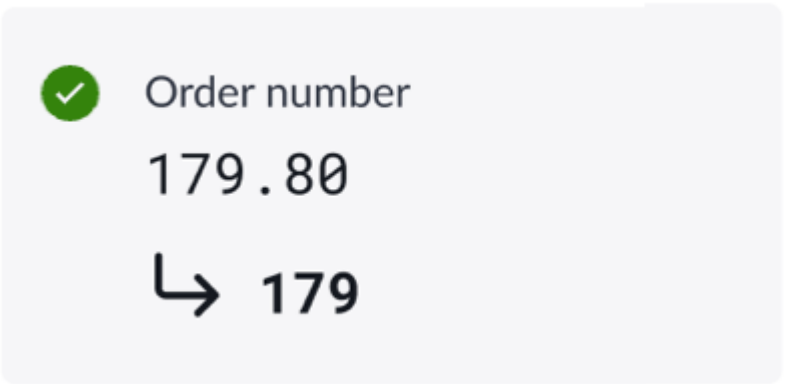
Pour définir le type de champ, reportez-vous à la section Créer un champ pour l'extraction de données.

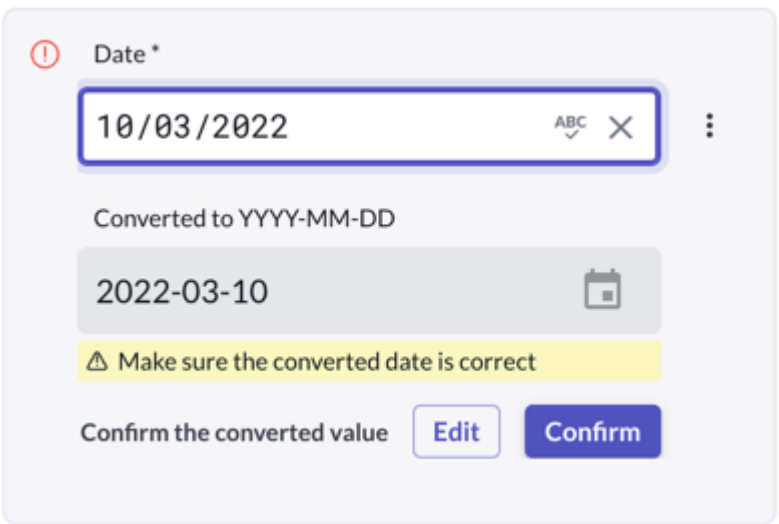
Affichage

Un champ d'extraction de données terminé affiche la valeur convertie à côté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.





Vous pouvez ajuster la valeur de la date de conversion en sélectionnant **Modifier**.

Remarque :
Dans certains cas, les données extraites du document peuvent ne pas être dans un format valide pour être converties. Par exemple, si IntelDoc vous lisez la lettre O au lieu d'un nombre 0 dans un champ de date (11.12.2o23), il ne sera pas converti. Dans ce cas, modifiez le champ au format correct.

Données ambiguës

Si des données dans un document peuvent être comprises de plusieurs façons, IntelDoc interprète cette valeur en fonction de la valeur par défaut sélectionnée dans la configuration du cas d'utilisation. IntelDoc doit interpréter une valeur ambiguë afin de la convertir avec précision au format normalisé.

Par exemple, un cas d'utilisation comporte un champ **Date** et Mois en premier est sélectionné comme ordre par défaut pour interpréter des dates ambiguës. Lorsqu'un document contenant la date du 02/01/2024 est traité pour le cas d'utilisation, IntelDoc interprète cette date comme le 2 janvier, et non le 1er février, lorsqu'il extrait cette valeur et la convertit.

Dans de tels cas, l'utilisateur qui termine une tâche de document peut avoir besoin de confirmer ou de corriger la conversion des valeurs ambiguës. Selon la configuration du champ dans le cas d'utilisation, le traitement automatisé des documents peut être interrompu pour garantir l'exactitude de la conversion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États des champs de documents

Vous trouverez ci-dessous la liste des états des champs des IntelDoc tâches de document. Ces statuts s'appliquent aux champs de classification de documents et d'extraction de données.

États des champs de documents

Statut	Icône	Description
À terminer		Le champ doit être renseigné avec une valeur ou marqué comme manquant dans le document.
Terminé		Le champ est renseigné avec une valeur ou marqué comme manquant dans le document.
À examiner		Le champ est renseigné automatiquement et doit être examiné par un utilisateur.
Révisé		Le champ renseigné automatiquement a été examiné par un utilisateur.
En cours		Le champ est en cours de remplissage ou de révision.
Doit être surveillé		Le champ renseigné automatiquement a déclenché un avertissement. Les causes d'un avertissement sont les suivantes : • Un champ obligatoire doit être renseigné ou marqué comme manquant dans le document. • Une valeur extraite a un score de confiance faible et doit être examinée. • Une valeur extraite est ambiguë et doit être vérifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaires Intelligence documentaire

Utilisez des formulaires pour afficher et mettre à jour des informations Intelligence documentaire.

Formulaire de liste des cases à cocher

Le formulaire Liste de cases à cocher vous permet de définir une liste de cases à cocher pour l'extraction.

Le formulaire Liste des cases à cocher comprend les champs suivants.

Formulaire de liste des cases à cocher

Champ	Description
Liste des cases à cocher	
Nom de la liste des cases à cocher	Nom de la liste des cases à cocher tel qu'il apparaît dans l'espace de Intelligence documentaire travail.
Table cible	Table qui stocke les résultats de traitement du document pour la liste des cases à cocher.
Mappage parent vers le champ	Champ de la table cible sur lequel vous souhaitez aligner cette liste de cases à cocher. **Remarque :** Vous devez d'abord sélectionner une table cible.
Cases à cocher	
Titre de la case à cocher	Nom de la case à cocher tel qu'il apparaît dans l'espace de Intelligence documentaire travail.
Sélectionner un champ cible	Champ de la table cible avec lequel vous souhaitez aligner ce champ. Ce champ est utilisé pour l'intégration avec d'autres applications. Consultez Intégrer à une application ou à un workflow personnalisé.
Ce champ est obligatoire pour l'extraction	Option pour rendre un champ obligatoire. Les champs obligatoires ne peuvent pas être laissés sans examen. Les champs obligatoires affectent la façon dont les tâches de documents sont

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de liste des cases à cocher (suite)

Champ	Description
	traitées en mode d'extraction entièrement automatisé. Pour plus d'informations, consultez Configurer les modes d'extraction de données.
Nouvelle case à cocher	Option permettant d'ajouter une case à cocher à la liste. Utilisez l'icône ⠿) pour réorganiser une case à cocher dans la liste.
Créer plusieurs listes de cases à cocher	Option permettant de conserver la fenêtre contextuelle affichée à l'écran. Activez cette option si vous ajoutez plusieurs listes de cases à cocher au cas d'utilisation.

Formulaire à champ unique

Le formulaire Champ unique vous permet de définir un champ unique pour l'extraction.

Le formulaire Champ unique comprend les champs suivants.

Formulaire à champ unique

Champ	Description
Nom de champ unique	Nom du champ tel qu'il apparaît dans l'espace de Intelligence documentaire travail.
Type	Type du champ. Par exemple, un champ de texte ou de date. Certains types de champs convertissent la valeur extraite dans un format standard. Pour plus d'informations, consultez Normalisation des données.
Format de date converti	Format de date dans lequel la valeur extraite est convertie pour la normalisation des données. Ce champ est disponible lorsque le champ **Type** est défini sur Date.
Table cible	Table qui stocke les résultats de traitement du document pour ce cas d'utilisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire à champ unique (suite)

Champ	Description
Champ cible	Champ de la table cible avec lequel vous souhaitez aligner ce champ. **Remarque :** Le cas d'utilisation doit avoir une table cible sélectionnée. Ce champ est utilisé pour l'intégration avec d'autres applications. Pour plus d'informations, consultez Intégrer à une application ou à un workflow personnalisé.
Lorsque la date est ambiguë dans un document, IntelDoc l'interprétera dans l'ordre suivant	Interprétation par défaut du format de date. Par exemple, si vous sélectionnez Mois en premier dans ce champ, IntelDoc une date ambiguë comme 02/01/2024 sera interprétée comme le 2 janvier lorsqu'elle extrait cette valeur d'un document. Si vous sélectionnez Jour en premier, il l'interprétera comme le 1er février. Ce champ est disponible lorsque le champ **Type** est défini sur Date.
Lorsque la devise est ambiguë dans un document, IntelDoc l'interprétera comme	Interprétation par défaut du format de devise. Par exemple, si vous sélectionnez Dollar canadien dans le champ **Sélectionner une devise** , IntelDoc un symbole monétaire ambigu comme $ sera interprété comme des dollars canadiens au lieu de dollars américains lorsqu'il extrait cette valeur d'un document. Les champs **Sélectionner une devise** et **Sélectionner un séparateur décimal** sont disponibles lorsque le champ **Type** est défini sur Devise.
Lorsque le numéro est ambigu dans un document, IntelDoc l'interprétera comme	Interprétation par défaut du format numérique. Par exemple, si vous sélectionnez 1 000 dans ce champ, IntelDoc un nombre ambigu comme 5 sera interprété comme 5 000 au lieu de 5,00 lorsqu'il extrait cette valeur d'un document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire à champ unique (suite)

Champ	Description
	Ce champ est disponible lorsque le champ **Type** est défini sur Entier, Décimal ou Flottant.
Table de référence	Table qui stocke la colonne de référence. Il est automatiquement renseigné en fonction du champ cible sélectionné. Ce champ s'affiche lorsque le champ **Type** est défini sur Champ de référence.
Colonne de référence	Colonne de la table de référence qui contient les données référencées. IntelDoc utilise la colonne de référence pour trouver les données qui correspondent à la valeur de champ extraite lors du traitement d'une tâche de document. La valeur du champ est ensuite convertie au format de référence. Pour plus d'informations sur les valeurs converties, reportez-vous à Normalisation des données. Ce champ est disponible lorsque le champ **Type** est défini sur Champ de référence.
Signe(s) distinctif(s)	Colonnes supplémentaires dans la table de référence qui aident l'utilisateur à distinguer des enregistrements similaires. Ce champ est disponible lorsque le champ **Type** est défini sur Champ de référence.
Ce champ unique est obligatoire pour l'extraction	Option pour rendre le champ obligatoire. Les champs obligatoires ne peuvent pas être laissés vides ou non analysés. Ils ne peuvent pas non plus contenir de valeurs ambiguës. Une valeur ambiguë est une entrée de champ qui peut être interprétée de plusieurs façons. S'il s'agit d'un type de champ de référence, le champ obligatoire doit avoir une correspondance exacte valide. Par défaut, IntelDoc utilise le premier enregistrement correspondant. Les champs obligatoires affectent la façon dont les tâches de documents sont traitées en mode d'extraction entièrement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire à champ unique (suite)

Champ	Description
	automatisé. Pour plus d'informations, consultez Configurer les modes d'extraction de données.
Sélectionnez l'une de ces options pour les tickets dans lesquels : • La date/la [store-future: BEGIN review]devise/ [End]le numéro est ambigu dans le document • Il existe plusieurs correspondances de référence dans le document	Option pour l'examen de l'agent dans les situations où IntelDoc une valeur ambiguë est rencontrée dans un champ obligatoire. Dans ce cas, l'interprétation par défaut sélectionnée s'appliquera à la valeur extraite. L'option est d'interrompre l'automatisation complète des tâches de documents pour permettre aux agents de vérifier les valeurs interprétées. Sinon, continuez le traitement automatique des tâches de documents sans examen par l'agent.
Créer plusieurs champs uniques	Option permettant de conserver la fenêtre contextuelle affichée à l'écran. Activez ce champ si vous ajoutez plusieurs champs au cas d'utilisation.

Formulaire de groupe à champ unique

Le formulaire Groupe de champs unique vous permet de définir un groupe connexe de champs uniques pour l'extraction.

Le formulaire Groupe de champs unique comprend les champs suivants.

Formulaire de groupe à champ unique

Champ	Description
Groupe de champs	
Nom du groupe de champs	Le nom du groupe de champs tel qu'il apparaît dans l'espace de Intelligence documentaire travail.
Table cible	Table qui stocke les résultats de traitement du document pour les champs.
Mappage parent vers le champ	Champ de la table cible avec lequel vous souhaitez aligner ce groupe de champs. **Remarque :** Vous devez d'abord sélectionner une table cible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de groupe à champ unique (suite)

Champ	Description
Ce groupe de champs est requis pour l'extraction	Option permettant de créer le champ comme obligatoire. Les champs obligatoires ne peuvent pas être laissés vides ou non analysés. Ils ne peuvent pas non plus contenir de valeurs ambiguës. Une valeur ambiguë est une entrée de champ qui peut être interprétée de plusieurs façons. S'il s'agit d'un type de champ de référence, le champ obligatoire doit avoir une correspondance exacte valide. Par défaut, IntelDoc utilise le premier enregistrement correspondant. Les champs obligatoires affectent la façon dont les tâches de documents sont traitées en mode d'extraction entièrement automatisé. Pour plus d'informations, consultez Configurer les modes d'extraction de données.
Champs	
Nom de champ	Nom du champ tel qu'il apparaît dans l'espace de Intelligence documentaire travail.
Type	Type du champ. Par exemple, un champ de texte ou de date. Certains types de champs convertissent la valeur extraite dans un format standard. Pour plus d'informations, consultez Normalisation des données.
Sélectionner un champ cible	Champ de la table cible avec lequel vous souhaitez aligner ce champ. Ce champ est utilisé pour l'intégration avec d'autres applications. Pour plus d'informations, consultez Intégrer à une application ou à un workflow personnalisé.
Format de date converti	Format de date dans lequel la valeur extraite est convertie pour la normalisation des données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de groupe à champ unique (suite)

Champ	Description
	Ce champ est disponible lorsque le champ **Type** est défini sur Date.
Lorsque la date est ambiguë dans un document, IntelDoc l'interprétera dans l'ordre suivant	Interprétation par défaut du format de date. Par exemple, si vous sélectionnez Mois en premier dans ce champ, IntelDoc une date ambiguë comme 02/01/2024 sera interprétée comme le 2 janvier lorsqu'elle extrait cette valeur d'un document. Si vous sélectionnez Jour en premier, il l'interprétera comme le 1er février. Ce champ est disponible lorsque le champ **Type** est défini sur Date.
Lorsque la devise est ambiguë dans un document, IntelDoc l'interprétera comme	Interprétation par défaut du format de devise. Par exemple, si vous sélectionnez Dollar canadien dans le champ **Sélectionner une devise** , IntelDoc un symbole monétaire ambigu comme $ sera interprété comme des dollars canadiens au lieu de dollars américains lorsqu'il extrait cette valeur d'un document. Les champs **Sélectionner une devise** et **Sélectionner un séparateur décimal** sont disponibles lorsque le champ **Type** est défini sur Devise.
Lorsque le numéro est ambigu dans un document, IntelDoc l'interprétera comme	Interprétation par défaut du format numérique. Par exemple, si vous sélectionnez 1 000 dans ce champ, IntelDoc un nombre ambigu comme 5 sera interprété comme 5 000 au lieu de 5,00 lorsqu'il extrait cette valeur d'un document. Ce champ est disponible lorsque le champ **Type** est défini sur Entier, Décimal ou Flottant.
Table de référence	Table qui stocke la colonne de référence. Il est automatiquement renseigné en fonction du champ cible sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de groupe à champ unique (suite)

Champ	Description
	Ce champ s'affiche lorsque le champ **Type** est défini sur Champ de référence.
Colonne de référence	Colonne de la table de référence qui contient les données référencées. IntelDoc utilise la colonne de référence pour trouver les données qui correspondent à la valeur de champ extraite lors du traitement d'une tâche de document. La valeur du champ est ensuite convertie au format de référence. Pour plus d'informations sur les valeurs converties, reportez-vous à Normalisation des données. Ce champ est disponible lorsque le champ **Type** est défini sur Champ de référence.
Signe(s) distinctif(s)	Colonnes supplémentaires dans la table de référence qui aident l'utilisateur à distinguer des enregistrements similaires. Ce champ est disponible lorsque le champ **Type** est défini sur Champ de référence.
Ce champ est obligatoire pour l'extraction	Option pour rendre un champ obligatoire. Les champs obligatoires ne peuvent pas être laissés vides ou non analysés. Ils ne peuvent pas non plus contenir de valeurs ambiguës. Une valeur ambiguë est une entrée de champ qui peut être interprétée de plusieurs façons. S'il s'agit d'un type de champ de référence, le champ obligatoire doit avoir une correspondance exacte valide. Par défaut, IntelDoc utilise le premier enregistrement correspondant. Les champs obligatoires affectent la façon dont les tâches de documents sont traitées en mode d'extraction entièrement automatisé. Pour plus d'informations, consultez Configurer les modes d'extraction de données.
Sélectionnez l'une de ces options pour les tickets dans lesquels :	Option pour l'examen de l'agent dans les situations où IntelDoc une valeur ambiguë est rencontrée dans un champ obligatoire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de groupe à champ unique (suite)

Champ	Description
• La date/la [store-future: BEGIN review]devise/[End]le numéro est ambigu dans le document • Il existe plusieurs correspondances de référence dans le document	Dans ce cas, l'interprétation par défaut sélectionnée s'appliquera à la valeur extraite. L'option est d'interrompre l'automatisation complète des tâches de documents pour permettre aux agents de vérifier les valeurs interprétées. Sinon, continuez le traitement automatique des tâches de documents sans examen par l'agent.
Nouveau champ unique	Option permettant d'ajouter un champ au groupe. Utilisez l'icône ⠿) pour réorganiser un champ dans le groupe.
Créer plusieurs groupes de champs	Option permettant de conserver la fenêtre contextuelle affichée à l'écran. Activez cette option si vous ajoutez plus d'un groupe de champs au cas d'utilisation.

Formulaire Table

Le formulaire Table vous permet de définir une table pour l'extraction.

Le formulaire Table comprend les champs suivants.

Formulaire Table

Champ	Description
Table	
Nom de la table	Nom de la table tel qu'il apparaît dans l'espace de Intelligence documentaire travail.
Table cible	Table qui stocke les résultats de traitement du document pour ces champs de table.
Mappage parent vers le champ	Champ de la table cible avec lequel vous souhaitez aligner cette table. **Remarque :** Vous devez d'abord sélectionner une table cible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Table (suite)

Champ	Description
Cette table est requise pour l'extraction	Option pour rendre les champs de table obligatoires. Les champs de table obligatoires ne peuvent pas être laissés vides ou non analysés. Ils ne peuvent pas non plus contenir de valeurs ambiguës. Une valeur ambiguë est une entrée de champ qui peut être interprétée de plusieurs façons. Les champs obligatoires affectent la façon dont les tâches de documents sont traitées en mode d'extraction entièrement automatisé. Pour plus d'informations, consultez Configurer les modes d'extraction de données.
Colonnes	
Titre de colonne	Nom de l'en-tête de colonne dans la table.
Type	Type du champ dans la colonne de table. Par exemple, un champ de texte ou de date. Certains types de champs convertissent la valeur extraite dans un format standard. Pour plus d'informations, consultez Normalisation des données.
Sélectionner un champ cible	Champ de la table cible avec lequel vous souhaitez aligner ce champ. Ce champ est utilisé pour l'intégration avec d'autres applications. Pour plus d'informations, consultez Intégrer à une application ou à un workflow personnalisé.
Format de date converti	Format de date dans lequel la valeur extraite est convertie pour la normalisation des données. Ce champ est disponible lorsque le champ **Type** est défini sur Date.
Lorsque la date est ambiguë dans un document, IntelDoc l'interprétera dans l'ordre suivant	Interprétation par défaut du format de date. Par exemple, si vous sélectionnez Mois en premier dans ce champ, IntelDoc une date ambiguë comme 02/01/2024 sera

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Table (suite)

Champ	Description
	interprétée comme le 2 janvier lorsqu'elle extrait cette valeur d'un document. Si vous sélectionnez Jour en premier, il l'interprétera comme le 1er février. Ce champ est disponible lorsque le champ **Type** est défini sur Date.
Lorsque la devise est ambiguë dans un document, IntelDoc l'interprétera comme	Interprétation par défaut du format de devise. Par exemple, si vous sélectionnez Dollar canadien dans ce champ, IntelDoc un symbole de devise ambigu comme $ est interprété comme des dollars canadiens au lieu de dollars américains lorsqu'il extrait cette valeur d'un document. Les champs Sélectionner une devise et Sélectionner un séparateur décimal sont disponibles lorsque le champ **Type** est défini sur Devise.
Lorsque le numéro est ambigu dans un document, IntelDoc l'interprétera comme	Interprétation par défaut du format numérique. Par exemple, si vous sélectionnez 1 000 dans ce champ, IntelDoc un nombre ambigu comme 5 sera interprété comme 5 000 au lieu de 5,00 lorsqu'il extrait cette valeur d'un document. Ce champ est disponible lorsque le champ **Type** est défini sur Entier, Décimal ou Flottant.
Table de référence	Table qui stocke la colonne de référence. Il est automatiquement renseigné en fonction du champ cible sélectionné. Ce champ s'affiche lorsque le champ **Type** est défini sur Champ de référence.
Colonne de référence	Colonne de la table de référence qui contient les données référencées. IntelDoc utilise la colonne de référence pour trouver les données qui correspondent à la valeur de champ extraite lors du traitement d'une tâche de document. La valeur du champ est ensuite convertie au format de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Table (suite)

Champ	Description
	référence. Pour plus d'informations sur les valeurs converties, reportez-vous à Normalisation des données. Ce champ est disponible lorsque le champ **Type** est défini sur Champ de référence.
Signe(s) distinctif(s)	Colonnes supplémentaires dans la table de référence qui aident l'utilisateur à distinguer des enregistrements similaires. Ce champ est disponible lorsque le champ **Type** est défini sur Champ de référence.
Ce champ est obligatoire pour l'extraction	Indique si une colonne est obligatoire. Elle est automatiquement sélectionnée ou effacée selon que la table est requise ou non. Les champs de colonne obligatoires ne peuvent pas être laissés vides ou non analysés. Ils ne peuvent pas non plus contenir de valeurs ambiguës. Une valeur ambiguë est une entrée de champ qui peut être interprétée de plusieurs façons. S'il s'agit d'un type de champ de référence, le champ obligatoire doit avoir une correspondance exacte valide. Par défaut, IntelDoc utilise le premier enregistrement correspondant. Les champs obligatoires affectent la façon dont les tâches de documents sont traitées en mode d'extraction entièrement automatisé. Pour plus d'informations, consultez Configurer les modes d'extraction de données.
Sélectionnez l'une de ces options pour les tickets dans lesquels : • La date/la [store-future: BEGIN review]devise/[End]le numéro est ambigu dans le document • Il existe plusieurs correspondances de référence dans le document	Option pour l'examen de l'agent dans les situations où IntelDoc une valeur ambiguë est rencontrée dans un champ obligatoire. Dans ce cas, l'interprétation par défaut sélectionnée s'appliquera à la valeur extraite. L'option est d'interrompre l'automatisation complète des tâches de documents pour permettre aux agents de vérifier les valeurs interprétées. Sinon, continuez le traitement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Table (suite)

Champ	Description
	automatique des tâches de documents sans examen par l'agent.
Nouvelle colonne	Option permettant d'ajouter une colonne à la table. Utilisez l'icône ⠿) pour réorganiser une colonne du tableau.
Créer plusieurs tables	Option permettant de conserver la fenêtre contextuelle affichée à l'écran. Activez cette option si vous ajoutez plusieurs tables au cas d'utilisation.

Propriétés du Intelligence documentaire

Intelligence documentaire (IntelDoc) contrôlent le comportement de l'application Intelligence documentaire .

Le IntelDoc gestionnaire (sn_docintel.manager) peut modifier les propriétés système pour IntelDoc.

Remarque :

Intelligence documentaire La version 3.0 inclut des propriétés système nouvelles et mises à jour. Pour plus d'informations sur la mise à niveau, reportez-vous à la section Mettre à niveau vers la Intelligence documentaire version 3.0 ou ultérieure à partir de la version 2.4 ou antérieure.

Intelligence documentaire 2.4- Propriétés système

Nom de la propriété	Description	Valeurs
sn_docintel.default_field_sidebar_width	La largeur de la barre latérale par défaut pour le panneau des champs de document dans l'espace de Intelligence documentaire travail.	Autorisé : format de [integer]px Par défaut : 416px
sn_docintel.default_image_fit	Image par défaut adaptée à la visionneuse du panneau de documents dans l'espace de Intelligence documentaire travail.	Autorisé : fit_to_page, fit_to_width Par défaut : fit_to_page

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la propriété	Description	Valeurs
sn_docintel.default_thumbnail_sidebar_width	Largeur par défaut de la barre latérale des vignettes pour le panneau de navigation dans l'espace de Intelligence documentaire travail.	Autorisé : format de [integer]px Par défaut : 167px
sn_docintel.field_sidebar_layout_position	La position de mise en page du panneau des champs de document dans l'espace de Intelligence documentaire travail, par rapport à la barre latérale du panneau des champs de document.	Autorisé : droite, gauche Par défaut : droite
sn_docintel.show_exact_match_option	Affichez l'option de correspondance exacte pour chaque champ dans le panneau des champs de document de l'espace de Intelligence documentaire travail.	Autorisé : vrai, faux Par défaut : true
sn_docintel.show_candidate_score	Affichez les scores de confiance dans le menu de sélection des recommandations dans le panneau des champs de document de l'espace Intelligence documentaire de travail.	Autorisé : vrai, faux Par défaut : true
sn_docintel.seuil_score_avertissement	Seuil utilisé pour afficher l'icône d'avertissement pour les recommandations à score faible dans le panneau des champs de document de l'espace Intelligence documentaire de travail.	Autorisé : nombre compris entre 0,0 et 1,0 Par défaut : 0,7
sn_docintel.seuil_remplissage automatique	Seuil de score minimum requis pour renseigner automatiquement les recommandations.	Autorisé : nombre compris entre 0,0 et 1,0 Par défaut : 0,0

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la propriété	Description	Valeurs
sn_docintel.seuil_droit_de_traitement_direct	Seuil de score minimum requis pour le traitement direct d'une tâche de document.	Autorisé : nombre compris entre 0,0 et 1,0 Par défaut : 1.0

Intelligence documentaire 3.0+ propriétés système

Nom de la propriété	Description	Valeurs
glide.platform_ml_di.doc_classifier.days_between_trainings	Propriété du classifieur de documents Nombre minimum de jours entre les formations pour un cas d'utilisation de classifieur de documents donné.	Par défaut : 30
glide.platform_ml_di.doc_extracteur_données.warning_score_threshold	Propriété d'extraction de document Seuil utilisé pour afficher l'icône d'avertissement pour les recommandations à score faible dans le panneau des champs de document de l'espace Intelligence documentaire de travail.	Autorisé : nombre compris entre 0,0 et 1,0 Par défaut : 0,7
glide.platform_ml_di.doc_extracteur_données.straight_through_processing_threshold	Propriété d'extraction de document Seuil de score minimum requis pour le traitement direct d'une tâche de document.	Autorisé : nombre compris entre 0,0 et 1,0 Par défaut : 1.0
glide.platform_ml_di.doc_extracteur_données.show_exact_match_option	Propriété d'extraction de document Affichez l'option de correspondance exacte pour chaque champ dans le panneau des champs de document de l'espace de Intelligence documentaire travail.	Autorisé : vrai, faux Par défaut : true

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la propriété	Description	Valeurs
glide.platform_ml_di.doc_extracteur_données.show_candidate_score	Propriété d'extraction de document Affichez les scores de confiance dans le menu de sélection des recommandations dans le panneau des champs de document de l'espace Intelligence documentaire de travail.	Autorisé : vrai, faux Par défaut : true
glide.platform_ml_di.doc_extracteur_données.field_sidebar_layout_position	Propriété d'extraction de document La position de mise en page du panneau des champs de document dans l'espace de Intelligence documentaire travail, par rapport à la barre latérale du panneau des champs de document.	Autorisé : droite, gauche Par défaut : droite
glide.platform_ml_di.doc_extracteur_données.default_thumbnail_sidebar_width	Propriété d'extraction de document Largeur par défaut de la barre latérale des vignettes pour le panneau de navigation dans l'espace de Intelligence documentaire travail.	Autorisé : format de [integer]px Par défaut : 167px
glide.platform_ml_di.doc_extracteur_données.default_image_fit	Propriété d'extraction de document Image par défaut adaptée à la visionneuse du panneau de documents dans l'espace de Intelligence documentaire travail.	Autorisé : fit_to_page, fit_to_width Par défaut : fit_to_page
glide.platform_ml_di.doc_extracteur_données.default_field_sidebar_width	Propriété d'extraction de document La largeur de la barre latérale par défaut pour le panneau des champs de document dans l'espace de Intelligence documentaire travail.	Autorisé : format de [integer]px Par défaut : 416px
glide.platform_ml_di.doc_extracteur_données.autofill_threshold	Propriété d'extraction de document Seuil de score minimum requis pour renseigner automatiquement les recommandations.	Autorisé : nombre compris entre 0,0 et 1,0 Par défaut : 0,01

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la propriété	Description	Valeurs
glide.platform_ml_di.doc_extracteur_données.draw_tool_enable	Cette propriété permet d'activer ou de désactiver les fonctionnalités de l'outil de dessin pour l'extraction de tables.	Autorisé : vrai, faux Par défaut : true

Intelligence documentaire rôles

Intelligence documentaire est installé avec ces rôles.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements par utilisateur, consultez Managing per-user subscriptions in Subscription Management et contactez votre représentant de compte.

Administrateur IntelDoc [sn_docintel.admin]

Dispose d'un accès complet à l'application, à l'exception de la Intelligence documentaire modification d'un sous-ensemble de propriétés système, ainsi que des tables de facturation et internes.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- platform_ml_di.admin
- action_designer
- flow_designer
- sn_ace.ace_user
- canvas_user
- usage_admin

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Important :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Visionneuse IntelDoc [sn_docintel.viewer]

Dispose d'un accès en lecture seule aux tâches de Intelligence documentaire documents qu'il est autorisé à afficher.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- snc_read_only
- platform_ml_di.visionneuse

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Important :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Agent d'extraction IntelDoc [sn_docintel.extraction_agent]

Extrait les informations des documents à l'aide de l'espace Intelligence documentaire de travail.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : platform_ml_di.extraction_agent.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Important :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Agent de création IntelDoc [sn_docintel.creation_agent]

Extrait les informations des documents à l'aide de l'espace Intelligence documentaire de travail. Permet également aux utilisateurs de créer Intelligence documentaire des tâches de documents et de les soumettre pour traitement.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : platform_ml_di.creation_agent.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Important :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Gestionnaire IntelDoc [sn_docintel.manager]

Crée et modifie des cas d'utilisation, des champs, des groupes de champs et des tâches de documents. Affiche, mesure et analyse l'utilisation et l'efficacité de l'utilisation du tableau

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de bord Utilisation de Intelligence documentaire la plateforme Intelligence documentaire . Accorde l'accès pour soumettre des tâches de documents et interagir avec l'espace de Intelligence documentaire travail.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- platform_ml_di.gestionnaire
- action_designer
- flow_designer
- sn_ace.ace_user
- canvas_user
- usage_admin

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Important :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Terminologie de Intelligence documentaire

Avant de commencer avec Intelligence documentaire (IntelDoc), il est important de comprendre certains concepts clés utilisés dans l'application.

Terminologie mise à jour

À partir de la version 2.3, IntelDoc les fonctionnalités incluent une Intelligence documentaire terminologie mise à jour.

Mises à jour terminologiques

Nouveau terme	Ancien terme
Tâche de document	Tâche, tâche d'extraction
Champ	Clé, attribut
Groupe de champs	Groupe de clés
Valeur de champ	Valeur extraite
Intégration	Configuration de l'intégration
Recommandation	Candidat, suggestion
Entièrement automatisé	Traitement direct
Cas d'utilisation	Définition de la tâche

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

classification

Dans Intelligence documentaire, processus de catégorisation des documents et des pages de document en fonction de leur type.

Score de confiance

Valeur numérique affectée à une recommandation en Intelligence documentaire indiquant son niveau de certitude concernant les informations extraites. Plus le score est élevé, plus la recommandation est fiable.

Classe de documents

Champ utilisé pour appliquer une catégorie ou une étiquette à un document et aux pages d'un document dans Intelligence documentaire.

Par exemple, pour un cas d'utilisation de document d'identité, les classes peuvent être le passeport, le permis de conduire, le certificat de naissance, etc.

Tâche de document

Une activité de traitement de document dans Intelligence documentaire. Il comprend les informations que vous souhaitez extraire du ou des documents.

extraction

Dans Intelligence documentaire, processus consistant à identifier les informations pertinentes dans un document et à les utiliser comme base pour que l'IA recommande une valeur de champ.

champ

Une seule information à extraire d'un document dans Intelligence documentaire. Par exemple, la date sur un document.

Les champs sont parfois appelés clés ou attributs.

Groupe de champs

Un groupe de champs qui appartiennent ensemble dans Intelligence documentaire. Les groupes de champs sont utilisés pour extraire des informations de listes et de tables.

Par exemple, un groupe nommé « élément » contient les champs de description, de quantité et de prix unitaire d'un bon de commande.

Valeur du champ

Le résultat final de l'application Intelligence documentaire . La sortie contient les valeurs des champs spécifiés qui ont été extraits pour une tâche de document donnée.

recommandation

Un bout de texte trouvé sur un document. La recommandation inclut des détails sur son emplacement dans le document, tels que la page d'un document et l'emplacement spécifique sur cette page.

Les recommandations fournies par l'IA sont triées en fonction de la probabilité pour l'IA de penser qu'une recommandation donnée est la valeur correcte pour le champ actuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Document non structuré

Document qui contient principalement des informations textuelles de forme libre et qui n'est pas conforme à un format ou à une structure spécifique.

Cas d'utilisation

Un cas d'utilisation est un ensemble de configurations utilisées pour définir la structure d'un type de document que vous souhaitez traiter. Il est composé de l'enregistrement du cas d'utilisation et de ses champs connexes, de ses groupes de champs, de ses intégrations, de ses flux et de tous les modèles d'apprentissage machine (ML) connexes. Le cas d'utilisation inclut également le mode d'extraction doit se produire.

États des tâches de document

Vous trouverez ci-dessous une liste des états des IntelDoc tâches de documents. Ces statuts s'appliquent aux tâches de classification de documents et d'extraction de données.

États des tâches de documents

Statut	Description
Configuration	La tâche a été créée et est en cours de préparation pour le traitement.
Nouveau	La tâche a été initiée par un administrateur ou par un utilisateur qui a sélectionné **Traiter la tâche**. Les documents de la tâche sont en cours de traitement et les champs ne sont pas encore renseignés.
En cours	Les documents pour la tâche sont traités. Les champs sont renseignés via le remplissage automatique ou par un utilisateur, qui examine et met à jour les prédictions générées par l'IA si nécessaire.
Terminé	La tâche est terminée après avoir été automatiquement traitée en mode entièrement automatisé ou après qu'un utilisateur a examiné les champs et sélectionné **Soumettre**.
Échoué	La tâche a rencontré une erreur lors de son traitement et n'a pas réussi à être traitée.

Séparation de domaine et Intelligence documentaire

Cette vue d'ensemble de Séparation de Intelligence documentaire domaine concerne . Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez ensuite contrôler

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge

Prise en charge : Basique.

Comment fonctionne Séparation de domaine avec Intelligence documentaire

Pour procéder à la séparation en domaines, procédez comme suit :

- Créez un utilisateur avec les rôles sn_docintel.admin requis dans le domaine respectif.
- Répliquez ce qui suit pour chaque domaine :
  - Tâches de document
  - Champs

Langues prises en charge par Intelligence documentaire

L'application Intelligence documentaire prend en charge les documents dans différentes langues.

Le modèle de langue configuré pour un cas d'utilisation permet Intelligence documentaire de détecter les données dans les documents, d'effectuer des prédictions pour les valeurs de champ et d'entraîner davantage le modèle dans les langues sélectionnées.

Sélectionnez le modèle de langue lors de la création d'un cas d'utilisation d'extraction de document. Pour plus d'informations, consultez Créer un cas d'utilisation d'extraction de document.

Le tableau suivant répertorie les langues prises en charge Intelligence documentaire ainsi que les modèles utilisés pour les prendre en charge.

Intelligence documentaire Langues et modèles

Modèle	Langues
Valeur par défaut	Anglais, français, allemand, espagnol, portugais, néerlandais, italien, tchèque, danois, finnois, norvégien et suédois.
OCR pour le japonais et le chinois	Chinois (simplifié) et japonais

Limitations dans Intelligence documentaire

Il y a plusieurs limitations importantes à prendre en compte lorsque vous utilisez Intelligence documentaire.

Pour obtenir la liste des limitations importantes dans Now Assist in Intelligence documentaire qui diffèrent de celles de l'intelligence documentaire, reportez-vous à la section Limitations dans Now Assist dans Intelligence documentaire.

Le tableau suivant répertorie les limitations importantes dans Intelligence documentaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Limites dans Intelligence documentaire

Limite	Description
Formats de fichier	Les formats de fichier pris en charge sont JPEG, PNG et PDF.
Limites de taille des fichiers	La limite de taille des fichiers est de 10 Mo.
Limite de nombre de pages par tâche de document	Intelligence documentaire prend en charge une limite de 10 pages pour JPEG et PNG. Pour les PDF, la limite de nombre de pages est de 25.
Langues prises en charge	Pour en savoir plus sur les langues prises en charge, reportez-vous à la section Langues prises en charge par Intelligence documentaire.
Rotation de document	Intelligence documentaire prend en charge la rotation par incréments de 90 degrés.
Alignement du texte	Le texte doit être aligné horizontalement dans le document.
Taille minimale des caractères	La taille minimale des caractères est de 15 pixels.
Type de caractère	Intelligence documentaire Ne prend en charge que les caractères imprimés dans un document.
Jeu de caractères	Intelligence documentaire Détecte les caractères suivants : • a à z, A à Z, 0 à 9 • á à â ä ã å ß ç é è ê ë î ï í ñ ó ò ô ö õ ú ù ü û œ • Á À Â Ä Ã Å # Ç É È Ê Ë Î Ï Í Ñ Ó Ò Ô Ö Õ Ú Ù Ü Û Œ • , : ; . ‘ \ ” ! ? ¿ ¡ + - * ( ) [ ] } { & % @ # / | ~ ^ < > ` ± = _ $ £ ¢ €
Opérations de synchronisation/asynchrone	Async
Nombre maximal de tâches de documents traitées par instance et par jour	Le nombre maximal de tâches de documents traitées par instance et par jour est de 2 000.
Nombre maximal de champs par cas d’utilisation	Le nombre maximal de champs par cas d’utilisation d’extraction de document est de 50. Le nombre maximal de champs (catégories) par cas d’utilisation de classification de document est de 30.

Traduction automatique

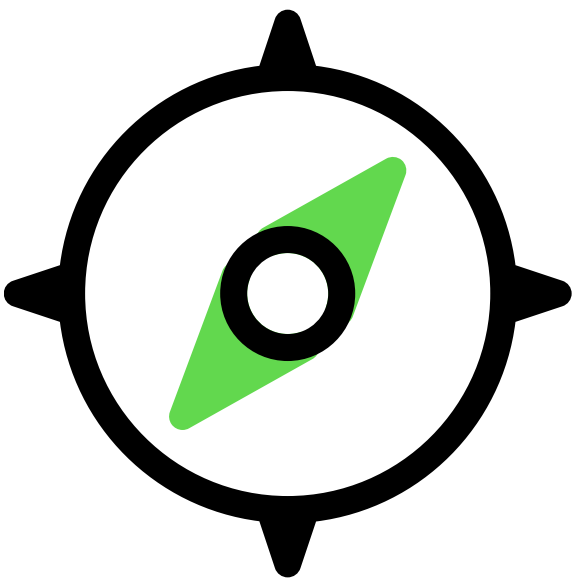
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Now Assist dans Intelligence documentaire

Avec ServiceNow® Now Assist dans , vous pouvez utiliser l'IA Intelligence documentaire générative pour obtenir des informations clés à partir de documents numériques dans vos workflows d'automatisation.

Premiers pas

Explorer



En savoir plus sur les compétences d'IA générative disponibles dans Now Assist Intelligence documentaire

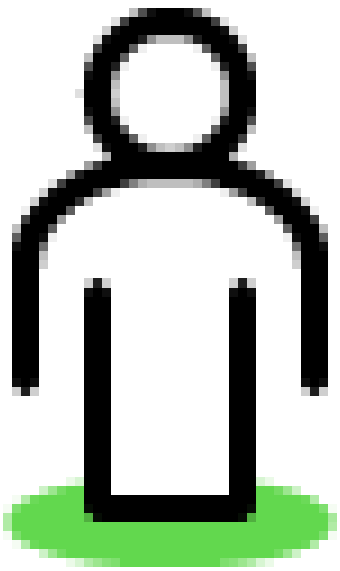
Configurer



Activer Now Assist et configurer les compétences de Intelligence documentaire l'IA générative

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser	Référence
	
Utiliser les options de l’IA générative qui sont offertes par Now Assist dans Intelligence documentaire	Obtenir des détails sur les formulaires, les tables et plus encore

Traduction automatique

Important :

- Tous les fournisseurs de modèles ne sont pas disponibles pour les clients ayant des SKU dans le pays, et certains produits/fonctionnalités Now Assist ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans le pays. Pour plus d’informations, consultez l’article KB1584492 dans la base de connaissances Now Support. Assurez-vous de vérifier les mises à jour de disponibilité des fournisseurs de modèles dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l’IRAP en Australie, les clients auto-hébergés ou dans d’autres environnements restreints. Pour en savoir plus, consultez l'article KB0743854 dans la Now Support Base de connaissances. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement disponibles que pour les clients dans certaines régions. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

Dépannage et demande d'aide

- Ressources supplémentaires pour les produits et solutions d’IA.
- Communauté ServiceNow sur l’IA et l’intelligence .
- Accédez à des cours en temps réel, à des formations à votre rythme et à des ressources professionnelles à l’adresse suivante : ServiceNow University .
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues.
- Contact Service client et assistance .

Aucun des produits avancés d’IA et de données ne fournit de conseils juridiques ou professionnels. Les résultats fournis par les produits avancés d’IA et de données le sont

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

à titre informatif uniquement et ne remplacent pas les conseils d'un professionnel qualifié. Le Client assume toutes les responsabilités et obligations à l'égard de toutes décisions, conseils, conclusions, avis juridiques, recommandations faits ou donnés à la suite de l'utilisation des services, y compris, mais sans s'y limiter, toute décision prise ou toute action entreprise par le Client sur la base des Produits IA et de données avancés.

Les produits et services Advance AI and Data ne constituent pas et ne sont pas destinés à constituer des conseils juridiques et ne créent pas de relation avocat-client.

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n'y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d'utilisation. Pour atténuer ces problèmes, il est de votre responsabilité de tester et d'évaluer l'exactitude, le préjudice et la pertinence de votre utilisation de cette application pour votre cas d'utilisation, d'utiliser une supervision humaine des résultats et de vous abstenir de vous fier uniquement aux résultats générés par l'IA à des fins de prise de décision. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure. Vous acceptez de respecter la politique d'utilisation acceptable de l'IA de ServiceNow , qui peut être mise à jour par ServiceNow.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre portail de conformité CORE .

Collecte de données

ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. En outre, cette application collecte Informations extraites des documents. Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans la page Now Assist Se désabonner.

Pour plus d'informations, consultez le Now Assist documentation.

Explorer Now Assist dans Intelligence documentaire

Grâce Now Assist à , vous pouvez utiliser l'IA générative pour extraire des informations clés de vos documents et images afin de les utiliser dans vos workflows. .Intelligence documentaire

Now Assist dans la Intelligence documentaire vue d'ensemble

Now Assist dans met à Intelligence documentaire disposition les options d'IA générative suivantes :

- Extrayez des informations de documents. Extrayez des informations sous la forme de champs, de tables et de réponses à des questions prédéfinies à partir de documents et de fichiers image. Les informations peuvent être examinées par les agents dans l'espace

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de travail, stockées dans des Intelligence documentaire champs mappés et utilisées comme défini dans le workflow.

- Questions-réponses sur les documents : les agents peuvent gagner du temps lors de l'examen des documents en utilisant les fonctionnalités prédictives de l'IA générative pour fournir des réponses à des questions prédéfinies.
- Agent IA d'aperçus documentaires et visuels. L'agent IA recueille le contexte à partir de l'entrée de l'utilisateur et des pièces jointes de document ou d'image, génère les informations demandées en fonction du contenu et fournit les informations ainsi que tous les détails de tâche pertinents. Pour en savoir plus sur les agents IA, reportez-vous à la section Aperçu des documents et des visuels de l'agent IA.
- Extraction et analyse des métadonnées des contrats. Les compétences d'extraction et d'analyse des métadonnées de contrat ne sont disponibles qu'avec l'application Now Assist in.Gestion des contrats Pour plus d'informations, consultez Now Assist in Contract Management .
- Synthèse des pièces jointes. Les agents peuvent afficher un résumé du contenu de la pièce jointe ainsi que le résumé de l'enregistrement dans ITSM. La synthèse des pièces jointes est disponible dans pour Now AssistITSM. Pour plus d'informations, consultez Customize a Now Assist for IT Service Management (ITSM) skill .
- Messagerie instantanée de document. Les agents peuvent recevoir des réponses de messagerie instantanée en fonction du contenu du document. La messagerie instantanée de document est disponible dans pour Now AssistAgent virtuel. Pour plus d'informations, consultez Upload documents in a chat .
- Extraction de données de factures. Extrayez les détails de la facture à partir des PDF envoyés par e-mail ou sur le portail du fournisseur et traitez automatiquement la facture numérisée dans Opérations de comptes fournisseurs (APO). Pour plus d'informations, consultez Now Assist for Accounts Payable Operations (APO) .
- Extraction d'informations ESG. Extrayez des informations relatives à l'ESG des factures pour soutenir Environmental, Social, and Governance Management les initiatives (ESG) et la conformité réglementaire. Pour plus d'informations, consultez Filter citations documents for ESG .

Now Assist dans les Intelligence documentaire compétences

Now Assist dans Intelligence documentaire les compétences sont activées dans le workflow de la plateforme sur la console d'administration Now Assist . Pour plus d'informations sur l'activation des compétences, reportez-vous à la section Activer une Now Assist compétence intégrée Intelligence documentaire.

Extraire des informations de documents

La compétence Extraire des informations de documents vous permet d'utiliser les prédictions Now Assist pour extraire des champs et des tables et trouver des réponses à des questions prédéfinies à partir d'un document ou d'une image. Les agents peuvent examiner et modifier les prédictions dans l'espace de travail Intelligence documentaire. Pour plus d'informations, consultez Examiner les informations extraites dans l'espace de Intelligence documentaire travail.

Extraction de document

La compétence d'extraction de documents vous permet d'utiliser Now Assist des prédictions pour extraire rapidement des données de documents. Pour plus d'informations, consultez .

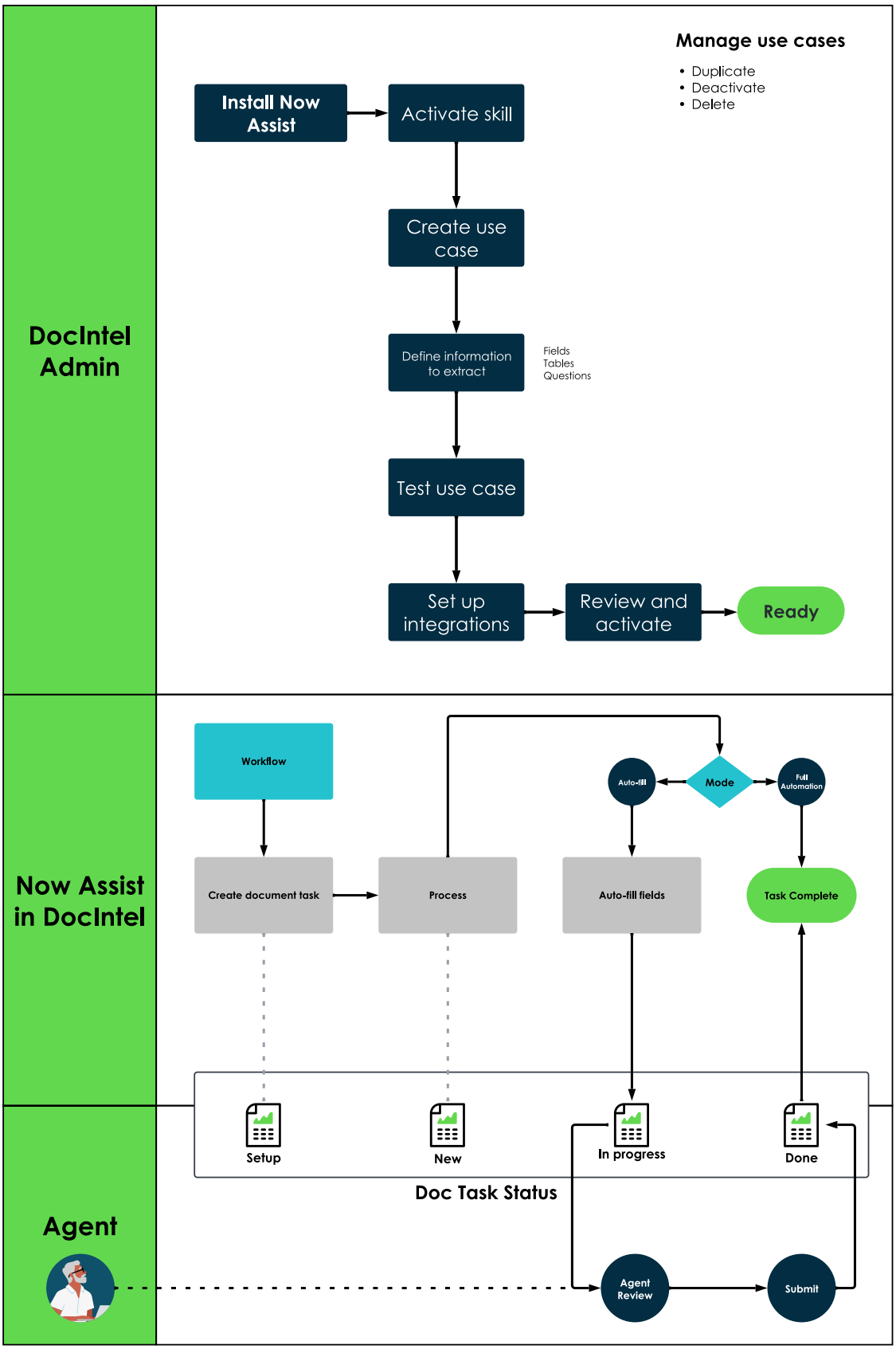
Workflow Now Assist dans Intelligence documentaire

Le diagramme suivant montre comment les Now Assist compétences internes Intelligence documentaire sont configurées et utilisées pour traiter des documents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Now Assist En cours d'écoulement Intelligence documentaire



Traduction automatique

Dans ce workflow :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Un administrateur active une compétence et configure un cas d'utilisation pour celle-ci.
- Une intégration de workflow crée une tâche de document dans le cadre de son flux.
- Un document est chargé pour être traité dans une tâche de document.
- Now Assist Traite le document et effectue des prédictions en fonction des champs définis dans le cas d'utilisation.
- Si le cas d'utilisation n'est pas défini sur l'automatisation complète, la tâche est envoyée à un agent actif pour examen.
- L'agent fournit une entrée pour valider ou corriger les valeurs prévues par Now Assist.
- La tâche est terminée et le workflow intégré se déroule comme défini.

Now Assist en Intelligence documentaire avantages

Now Assist dans Intelligence documentaire fournit les avantages suivants.

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateur
Commencez rapidement par une configuration guidée de vos cas d'utilisation pour identifier les informations que vous souhaitez obtenir à partir de vos documents.	Configurer les cas d'utilisation d'Intelligence documentaire	Administrateur IntelDoc [sn_docintel.admin] Gestionnaire IntelDoc [sn_docintel.manager]
Accélérez l'extraction d'informations de documents sous forme de champs, de tableaux et de réponses à des questions prédéfinies, et transformez-les en données structurées dans la plateforme.	Examiner les informations extraites dans l'espace de Intelligence documentaire travail	Agent d'extraction IntelDoc [sn_docintel.extraction_agent]

Cas d'utilisation dans Now Assist dans Intelligence documentaire

Dans Now Assist , Intelligence documentaire un cas d'utilisation est utilisé pour définir les informations que vous souhaitez que l'IA générative détecte à partir d'un document.

Cas d'utilisation pour Now Assist dans les Intelligence documentaire compétences

Now Assist dans prend en Intelligence documentaire charge les cas d'utilisation pour les compétences suivantes :

Extraire des informations de documents

Dans un cas d'utilisation d'extraction d'informations, définissez les informations que vous souhaitez que Now Assist extraie d'un document sous la forme de champs, de tables et de questions.

Vous pouvez définir un champ spécifique à extraire, une structure de table avec plusieurs colonnes ou une question à laquelle vous souhaitez que l'IA générative réponde en fonction du texte d'un document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple, si vous devez traiter des informations provenant de formulaires de bons de commande, vous pouvez utiliser un cas d'utilisation avec des champs pour extraire la date et le numéro du formulaire, une table pour extraire la liste détaillée avec des prix et des questions telles que « La commande inclut-elle des articles avec « carte-cadeau » dans la description ? »

Extraction de document

Dans un cas d'utilisation d'extraction de document, définissez le texte que vous souhaitez Now Assist extraire d'un document.

Par exemple, si vous devez traiter des documents d'employés, vous pouvez utiliser un cas d'utilisation « Formulaire des informations sur le contact en cas d'urgence » avec des champs pour le nom de l'employé, le département, le nom du contact en cas d'urgence, entre autres, pour définir les informations à extraire du document.

Structure des cas d'utilisation

Un cas d'utilisation est composé de l'enregistrement du cas d'utilisation et de ses champs, tables et questions connexes, ainsi que de toutes lesintégrations et flux.

Now Assist utilise Intelligence documentaire des champs pour identifier les informations spécifiques dans les documents à prendre en compte lors de la réalisation de prédictions. Les tableaux sont utilisés pour extraire des informations dans les cellules qui apparaissent sous les colonnes de tableau. Les questions sont utilisées pour produire une réponse basée sur l'analyse du texte d'un document.

Configuration des cas d'utilisation

Utilisez l'interface Fonctionnalités pour configurer les Now Assist cas d'utilisation des Now AssistIntelligence documentaire compétences. Les cas d'utilisation pour l'application Intelligence documentaire ont un processus de configuration distinct. Pour plus d'informations, consultez Configurer Intelligence documentaire.

La configuration du cas d'utilisation implique de définir le nom et les détails du cas d'utilisation, de définir les champs, les tables et les questions, de configurer les intégrations et les flux, et de tester le cas d'utilisation.

Pour plus d'informations, consultez Configurer un cas d'utilisation pour Now Assist dans Intelligence documentaire.

Conseil :
Pour gagner du temps lorsque vous devez créer un cas d'utilisation qui partage une structure similaire à un autre, faites une copie du cas d'utilisation existant et modifiez les détails de la copie. Pour plus d'informations, consultez Faire une copie d'un cas d'utilisation dans Now Assist dans Intelligence documentaire.

Une fois la configuration d'un cas d'utilisation terminée, les agents peuvent commencer à traiter les documents correspondants.

Intelligence documentaire espace de travail avec Now Assist

Utilisez l'espace Intelligence documentaire de travail pour examiner les prédictions de l'IA générative effectuées Now Assist par pour un document ou un fichier image. Vous pouvez également identifier les informations manquantes dans le fichier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de l'espace Intelligence documentaire de travail avec Now Assist

L'espace Intelligence documentaire de travail fournit des fonctionnalités de gestion des documents qui vous permettent d'examiner et de traiter rapidement les documents et les fichiers image.

Avec l'espace de Intelligence documentaire travail, vous pouvez :

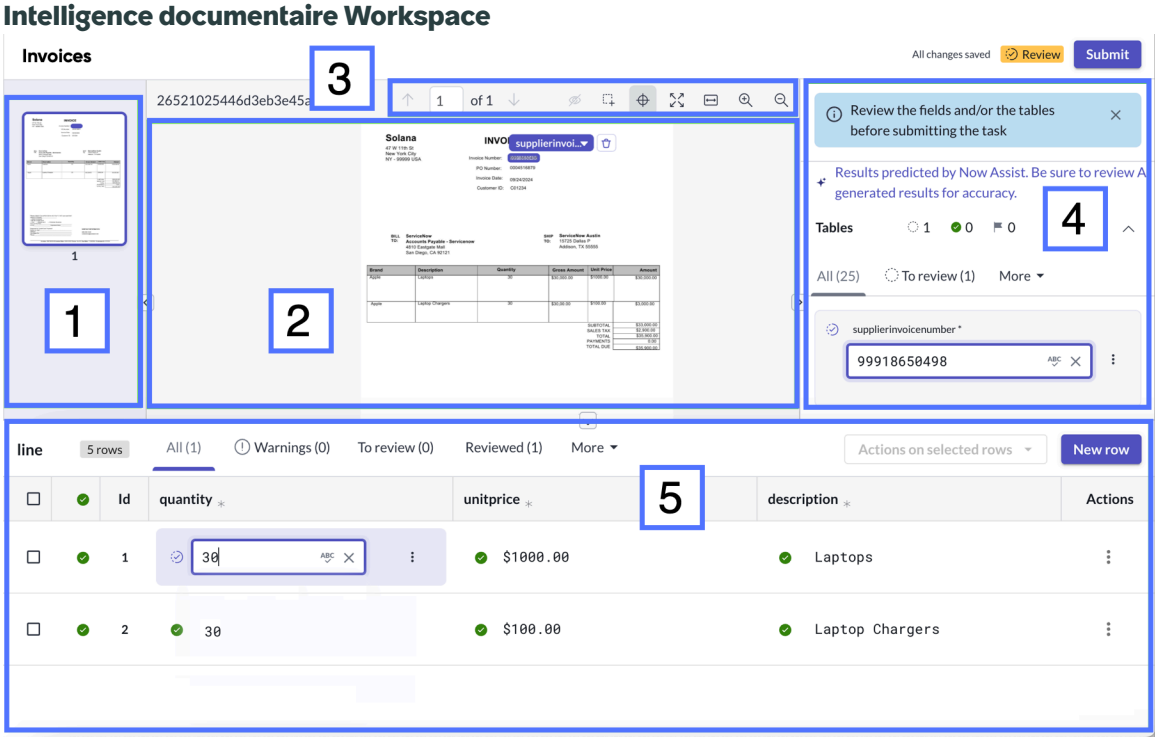
- Examinez efficacement les recommandations de l'IA générative et confirmez le texte extrait de votre fichier.
- Examinez les réponses de l'IA générative à des questions prédéfinies pour en tirer des informations clés de votre fichier.
- Identifier les informations manquantes et examiner les éléments en attente.

Mise en page de l'espace Intelligence documentaire de travail

L'illustration suivante montre l'espace de Intelligence documentaire travail. L'espace de travail comprend les zones suivantes :

- 1 - Panneau de miniatures
- 2 - Panneau d'image du document
- 3 - Contrôles des documents
- 4 - Panneau d'examen de l'extraction
- 5 - Panneau de table

Intelligence documentaire Workspace



Panneau de miniatures

Dans le panneau de miniatures de l'espace de travail, vous pouvez sélectionner une page à partir d'un document de plusieurs pages. La page sélectionnée s'affiche dans le panneau

Traduction automatique

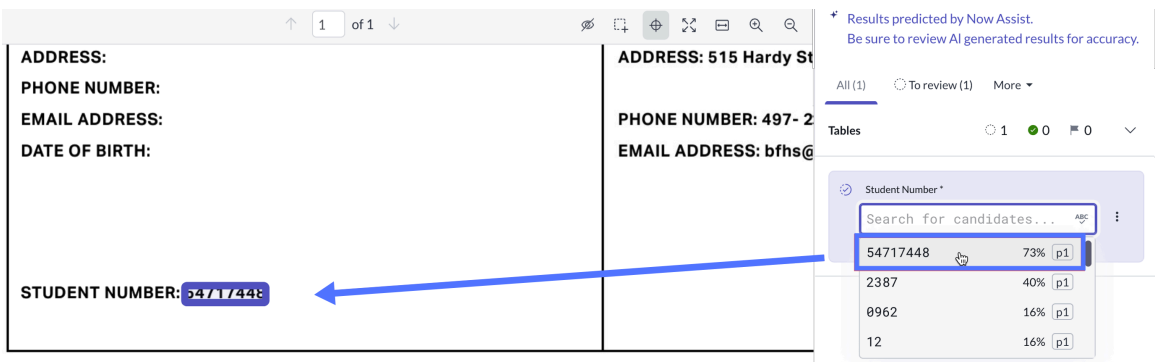
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'image du document. La sélection d'une page n'affecte pas ce qui est affiché dans le panneau des champs du document.

Panneau d'image de document

Le panneau d'image du document affiche la page sélectionnée dans le panneau de miniatures.

S'il Now Assist peut détecter la source de sa prédiction dans le document, il la mettra en surbrillance dans le panneau d'image du document lorsque vous sélectionnez un champ à examiner.



[store-future: BEGIN review]Vous pouvez également extraire des informations directement de l'image du document à l'aide de l'outil de dessin. Pour en savoir plus, consultez Extraire des champs à l'aide de l'outil de dessin.[End]

Contrôles de documents

Lorsque vous examinez un document pour l'extraction, vous pouvez utiliser diverses commandes pour agrandir la zone d'affichage, zoomer ou vous concentrer sur les zones dont vous avez besoin.

Vous pouvez également extraire des informations directement de l'image du document à l'aide de l'outil de dessin. Pour en savoir plus, consultez Extraire des champs à l'aide de l'outil de dessin.

Panneau d'examen d'extraction

Le panneau d'examen de l'extraction vous permet d'ouvrir des éléments pour examen, y compris d'afficher les prédictions de l'IA générative. Vous pouvez également marquer des champs comme manquants dans le document.

Remarque :
Un astérisque indique un champ obligatoire.

Panneau de table

Le panneau de table vous permet d'ouvrir des lignes de table pour examen, y compris d'afficher les recommandations d'IA générative. Vous pouvez également marquer des champs ou marquer des champs comme manquants dans le document. Des contrôles de table supplémentaires vous permettent d'insérer des lignes et de redimensionner les colonnes selon vos besoins.

Remarque :
Un astérisque dans l'en-tête de colonne indique un champ obligatoire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations de prise en charge pour Now Assist dans Intelligence documentaire

Obtenez une vue d'ensemble des informations importantes liées à l'application Now Assist dans Intelligence documentaire .

Versions prises en charge

Now Assist dans Intelligence documentaire est pris en charge à partir de Yokohama (Patch 1).

- Now Assist Console d'administration v5.0
- Now Assist pour la plateforme 7.0
- Intelligence documentaire v6.0
- Now Assist à la Intelligence documentaire version 2.0

Interfaces utilisateur prises en charge

L'application Now Assist dans Intelligence documentaire est prise en charge pour l'espace de Intelligence documentaire travail.

Pour plus d'informations, consultez Intelligence documentaire espace de travail avec Now Assist.

Langues prises en charge

Now Assist dans Intelligence documentaire prend en charge le texte dans plusieurs langues. Pour en savoir plus sur les langues prises en charge, reportez-vous à la section Langues prises en charge par Now Assist dans Intelligence documentaire.

Informations sur l'application

Now Assist dans Intelligence documentaire les compétences sont disponibles dans le workflow de la plateforme.

Activez l'application Now Assist en Intelligence documentaire magasin (sn_docintel_gen_ai) pour configurer les compétences d'extraction de documents et de questions-réponses.

Cette application de l'App Store comporte les dépendances suivantes :

- Now Assist Console d'administration (sn_nowassist_admin)
- Now Assist pour la plateforme (sn_genai_platform)
- Intelligence documentaire (sn_docintel)

Pour plus d'informations, consultez Configurer Now Assist dans Intelligence documentaire.

Configurer Now Assist dans Intelligence documentaire

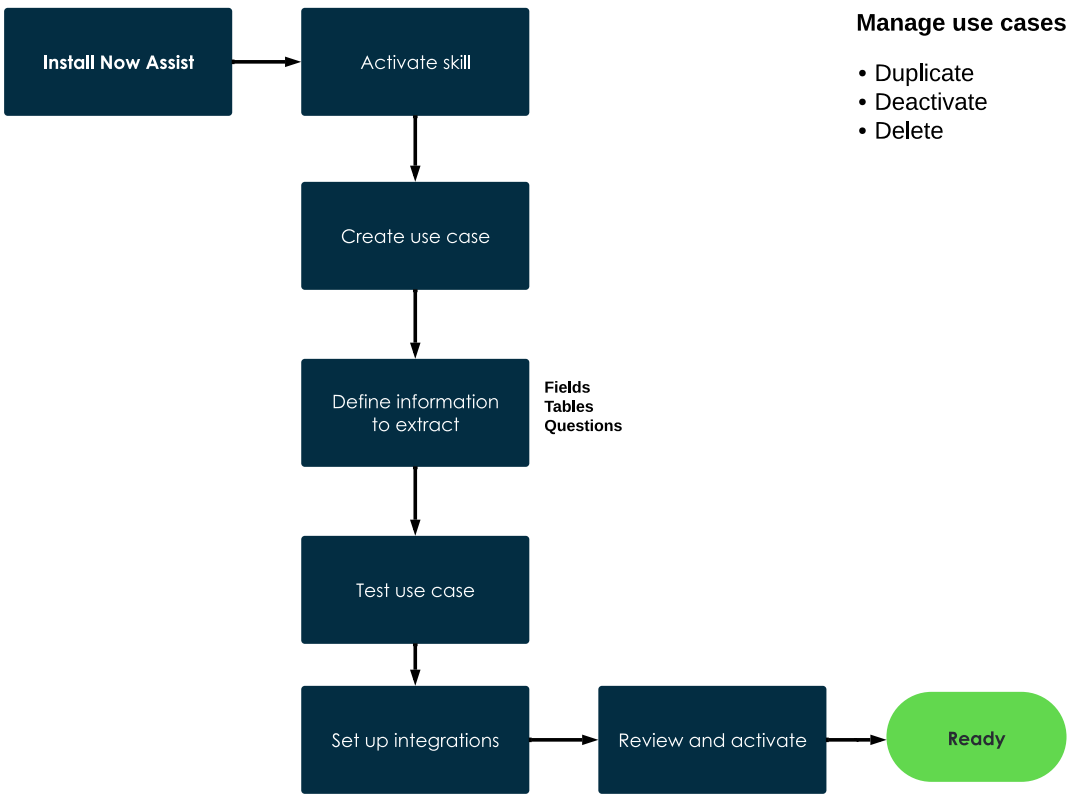
Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez configurer la Now Assist fonctionnalité in Intelligence documentaire , afin de permettre aux agents d'utiliser ses compétences d'IA générative dans leur espace de travail d'application.

Le diagramme suivant montre le processus de configuration de la compétence Extraire des informations Plateforme dans Now Assist.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Now Assist dans les Intelligence documentaire étapes de configuration



Dans ce workflow :

- Installez Now Assist.
- Activez la compétence Intelligence Extraire des informations dans le workflow de la plateforme.
- Créez un ou plusieurs cas d'utilisation pour la compétence.
- Définissez des champs, des tables ou des questions pour le cas d'utilisation.
- Testez les performances d'un cas d'utilisation avec un exemple de document.
- Configurez des intégrations avec vos workflows.
- Examinez le cas d'utilisation et activez-le.

Activer une Now Assist compétence intégrée Intelligence documentaire

Activez les Now Assist compétences internes Intelligence documentaire que les agents peuvent utiliser pour analyser et extraire des informations de documents grâce à l'IA générative.

Avant de commencer

Avant d'activer une compétence d'intelligence documentaire dans Now Assist, les applications suivantes et leurs modules d'extension respectifs doivent être installés.

- Now Assist

  Pour plus d'informations, consultez Installer Now Assist modules d'extension.

- Intelligence documentaire

  Pour plus d'informations, consultez Installer Intelligence documentaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Now Assist dans Intelligence documentaire

  Pour plus d'informations, consultez Installer Now Assist modules d'extension.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Compétences**.
2. Dans la liste des workflows, sélectionnez **Plateforme**.
3. Dans la liste des compétences de plateforme de la, sélectionnez **Activer la compétence** pour la compétence d'intelligence documentaire que vous souhaitez activer.

   Pour plus d'informations sur les compétences en matière d'intelligence documentaire, reportez-vous à la section Now Assist Compétences en intelligence documentaire.

   La configuration du cas d'utilisation guidé s'ouvre.
4. Créez un cas d'utilisation.
   a. Pour créer un cas d'utilisation, suivez les étapes de la section Configurer un cas d'utilisation pour Now Assist dans Intelligence documentaire.
   b. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
5. [store-future: BEGIN review] Sélectionnez l'affichage.
   a. **Facultatif :** Activez l'option **Affichage** pour afficher la compétence dans tous les ServiceNow AI Platform produits.
   b. Sélectionnez l'icône **Développer** ( ) et accordez un ou plusieurs rôles d'utilisateur au personnel qui travaillera avec la compétence d'intelligence documentaire.
   c. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
   [End]
6. Examinez et activez.
   a. Examinez les sélections de configuration que vous avez effectuées pour la compétence.
   b. **Facultatif :** Sélectionnez **Retour** pour revenir à une étape précédente et apporter un changement.
   c. Sélectionnez **Activer**.

Résultats

La compétence est active et disponible pour les rôles d'utilisateur sélectionnés.

Configurer un cas d'utilisation pour Now Assist dans Intelligence documentaire

Créez un enregistrement de cas d'utilisation pour définir un document que vous souhaitez traiter avec .Now AssistIntelligence documentaire

Avant de commencer

- Activer une Now Assist compétence in Intelligence documentaire . Pour plus d'informations, consultez Activer une Now Assist compétence intégrée Intelligence documentaire.
- Rôle requis : admin, administrateur IntelDoc, gestionnaire IntelDoc

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans un cas d'utilisation, vous définissez les informations que vous souhaitez Now Assist obtenir d'un document en spécifiant le type de document à traiter, les champs et les tables à détecter ou les questions que vous souhaitez poser, ainsi que l'emplacement où les résultats du traitement des documents sont stockés.

Une fois que vous avez défini un cas d'utilisation, les utilisateurs peuvent commencer à traiter les documents correspondants dans les workflows connexes.

Pour plus d'informations sur les cas d'utilisation, reportez-vous à la section Cas d'utilisation dans Now Assist dans Intelligence documentaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Compétences**.
2. Dans la liste des workflows, sélectionnez **Plateforme**.
3. Dans la liste Compétences de la plateforme, recherchez la compétence d'intelligence documentaire applicable et sélectionnez **Modifier** dans le menu d'options (icône de ⋮).
4. Sélectionnez **Nouveau cas d'utilisation**.

   La configuration du cas d'utilisation guidé s'ouvre.
5. Définissez le cas d'utilisation.

   a. Entrez un nom pour le cas d'utilisation.

   b. Sélectionnez une table cible pour stocker les résultats de traitement du document pour ce cas d'utilisation.

   c. Sélectionnez la langue des fichiers traités pour le cas d'utilisation.

      Si les fichiers contiennent plusieurs langues, sélectionnez la langue principale.

      Pour plus d'informations, consultez Langues prises en charge par Now Assist dans Intelligence documentaire.

   d. Sélectionnez le grand modèle de langage (LLM) qui fera des prédictions pour les documents traités avec ce cas d'utilisation.

      Pour plus d'informations, consultez Grands modèles de langue utilisés par Now Assist dans Intelligence documentaire.

   e. **Facultatif :** Activez le mode image pour traiter les images plus efficacement.

      (Optional) Le mode Image envoie des pages au LLM sous forme d'images pour tirer parti des options visuelles du LLM multimodal ainsi que de l'une des langues qu'il prend en charge.

      L'option mode image est disponible lorsqu'un LLM multimodal est sélectionné.

      Remarque :
      La sélection du mode image réduit la limite de nombre de pages à 10 pages par fichier.

   f. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Définissez des d'informations ou des questions.

a. Sélectionnez **Ajouter un champ**.

Si vous avez déjà défini un ou plusieurs champs, tables ou questions et que vous souhaitez en ajouter un autre, sélectionnez **Nouveau champ**.

b. Sélectionnez le type d'informations que vous souhaitez obtenir à partir du document.

Vous pouvez choisir l'une des options suivantes :

Les champs sont utilisés pour extraire une seule information dans le document. Par exemple, un numéro de document ou un nom de client.

Table

Les tables sont utilisées pour extraire des listes ou des tables d'informations. Une table peut avoir plusieurs colonnes. Il n'est pas nécessaire de connaître à l'avance le nombre d'éléments de liste ou de lignes de tableau.

Question

Définissez la question que vous souhaitez poser sur le document.

Un s'affiche en fonction du type d'information que vous avez sélectionné.

c. Remplissez les champs du formulaire.

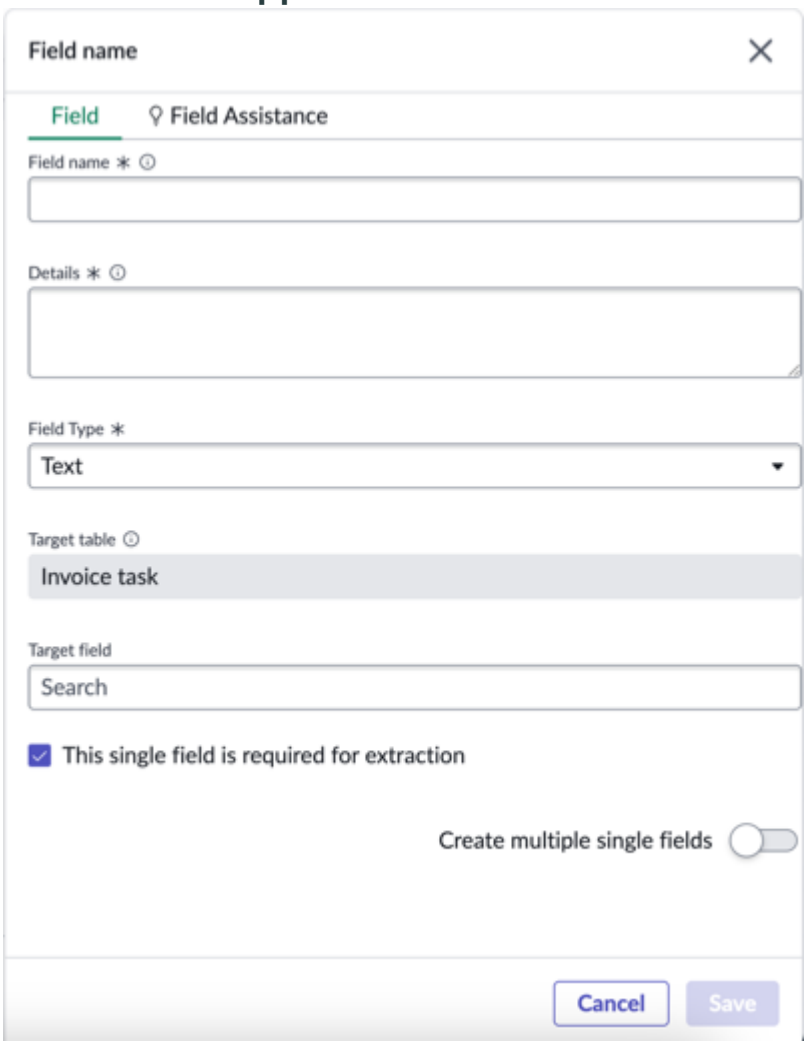
Le type de formulaire dépend du type de champ.

- Formulaire de question à pour le Configuration du cas d'utilisation
- Formulaire de champ pour la configuration du cas d'utilisation
- Formulaire de table pour la configuration du cas d'utilisation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de champ pour l'extraction de document



d. Sélectionnez **Enregistrer**.
Le système ajoute les nouveaux champs, tables ou questions à la liste Informations sur les associée au cas d'utilisation.

e. Facultatif : Pour modifier ou supprimer un champ, une table ou une question, sélectionnez l'option appropriée dans le menu des options (icône du ⋮) de la ligne.

f. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

7. Testez les performances du cas d'utilisation avec un exemple de document.
Sélectionnez **Tester un nouveau document**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez un document.

Option	Description
Charger à partir de l'enregistrement	**i.** Sélectionnez **Charger à partir de l'enregistrement**. **ii.** Entrez les critères de recherche dans le champ de recherche. **iii.** Sélectionnez un enregistrement dans la liste. Cette option est disponible lorsqu'une table cible est sélectionnée pour le cas d'utilisation.
Charger à partir de cet appareil	**i.** Sélectionnez **Charger à partir de cet appareil**. **ii.** Sélectionnez **Ajouter un fichier**. **iii.** Sélectionnez un fichier, puis **Ouvrir**. **iv.** Sélectionnez **Charger**.

b. Sélectionnez **Continuer**.
L'espace Intelligence documentaire de travail apparaît dans un cadre sur l'écran Sortie de test.

c. Examinez les performances de la compétence pour le document de test.

d. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

8. Ajoutez des intégrations.

Intégrez le cas d'utilisation d'Intelligence documentaire à un workflow.

Cette option est disponible lorsqu'une table cible est sélectionnée pour le cas d'utilisation.

Pour en savoir plus sur les intégrations, reportez-vous à Intelligence documentaire la section Intégrer à une application ou à un workflow personnalisé.

a. Sélectionnez **Ajouter une intégration**.

Si vous avez déjà défini une ou plusieurs intégrations et que vous souhaitez en ajouter une autre, sélectionnez **Nouvelle intégration**.

b. Entrez un nom pour l'intégration.

c. Sélectionnez le type d'intégration que vous souhaitez utiliser.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le type de tâche Processus crée un point d'intégration pour créer et traiter automatiquement des tâches de documents en fonction de déclencheurs spécifiques se produisant dans la table cible.

Le type Extraire les valeurs crée un point d'intégration pour propager automatiquement les valeurs extraites vers la table cible lorsque l'extraction a été terminée dans Now Assist .Intelligence documentaire

d. Utilisez les conditions pour sélectionner certains champs comme déclencheurs spécifiques pour l'intégration.

Les conditions sont disponibles si vous avez sélectionné Traiter la tâche à l'étape précédente. Pour en savoir plus sur les conditions, reportez-vous à la section OR conditions .

e. Facultatif : Sélectionnez l'option **Créer un flux** pour créer un flux pour cette intégration dans Studio de workflow.

> **Conseil :**
> Cette option doit être sélectionnée, sauf si vous envisagez d'écrire votre propre script personnalisé pour configurer l'intégration. Assurez-vous que l'intégration est activée sur Studio de workflow. Pour en savoir plus, consultez Building flows .

f. Sélectionnez **Enregistrer**.

g. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

9. Examinez et activez.

a. Examinez les sélections de configuration que vous avez effectuées pour le cas d'utilisation.

b. Facultatif : Sélectionnez **Retour** pour revenir à une étape précédente et apporter un changement

c. Sélectionnez **Terminer la configuration**.

Activer le mode d'automatisation complète pour un cas d'utilisation d'extraction de document

Activez le mode d'automatisation complète pour terminer et soumettre automatiquement des tâches de documents sans examen par l'agent. Le mode d'automatisation complète est désactivé par défaut dans les cas .

Avant de commencer

- Configurez un cas dans la Now AssistIntelligence documentaire compétence. Pour plus d'informations, consultez Configurer un cas d'utilisation pour Now Assist dans Intelligence documentaire.
- Rôle requis : sn_docintel.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le mode d'extraction détermine la manière dont Now Assist les tâches documentent les Intelligence documentaire processus pour un cas d'utilisation. Pour plus d'informations, consultez Modes d'extraction de données dans Now Assist dans Intelligence documentaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activez le mode d'automatisation complète si vous souhaitez Now Assist éviter l'examen par l'agent utilisé pour vérifier l'exactitude des valeurs prévues. Now Assist Remplit automatiquement les valeurs de tous les champs obligatoires ou les marque comme manquants dans le document. Les tâches de document créées pour le cas d'utilisation sont automatiquement terminées et soumises par Now Assist.

⚠ Avertissement :
Now Assist peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ou appropriées. En choisissant de contourner l'examen de l'agent, il n'y a aucun moyen de vérifier l'exactitude des valeurs prédites avant d'utiliser les données dans vos workflows.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Compétences**.
2. Dans la liste des workflows, sélectionnez **Plateforme**.
3. Dans la liste Compétences de la plateforme, recherchez la compétence d'intelligence documentaire applicable et sélectionnez **Modifier** dans le menu d'options (icône de ⋮).
4. Sélectionnez le cas d'utilisation que vous souhaitez configurer.
5. Cliquez sur l'icône Paramètres (⚙).
6. Sur l'écran Mode d'extraction, sélectionnez l'option **Mode d'automatisation complet (aucun examen par l'agent requis).**
7. **Facultatif :** Sélectionnez l'option **Tout champ requis manquant dans le document** pour désactiver l'automatisation et exiger un examen par un agent lorsque l'un des champs obligatoires est manquant dans le document.
8. Fermez la zone Paramètres.

Changer les modèles de langue du pour un cas d'utilisation

Choisissez sur les modèles de langage pour un cas d'utilisation Now AssistIntelligence documentaire .

Avant de commencer

- Configurez un cas d'utilisation pour la compétence de documents. Pour plus d'informations, consultez Configurer un cas d'utilisation pour Now Assist dans Intelligence documentaire.
- Rôle requis : sn_docintel.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les modèles de langage sont utilisés pour détecter des informations dans des documents et effectuer des prédictions pour l'extraction d'informations.

Des fournisseurs tiers de grands modèles de langage (LLM) sont disponibles pour Now Assist les compétences et les agents IA en plus de Now LLM Service. Pour en savoir plus sur les LLM dans , reportez-vous Gérer les fournisseurs de modèlesà Now Assist.

Pour chaque Now Assist cas d'utilisation Intelligence documentaire , un seul LLM peut être activé à la fois. Now Assist utilise le LLM sélectionné lors du traitement des documents pour le cas d'utilisation.

Pour les fichiers image qui nécessitent une reconnaissance optique de caractères (OCR) pour détecter le texte qu'ils contiennent, des modèles OCR sont utilisés pour prendre en

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

charge différents groupes linguistiques. La langue sélectionnée lors de la configuration du cas d'utilisation aide le modèle OCR à détecter le texte dans les images.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Compétences**.
2. Dans la liste des workflows, sélectionnez **Plateforme**.
3. Dans la liste Compétences de la plateforme, recherchez la compétence d'intelligence documentaire applicable et sélectionnez **Modifier** dans le menu d'options (icône de).
4. Sélectionnez le cas d'utilisation que vous souhaitez configurer.
5. Sélectionnez l'icône Paramètres (icône).
6. l'écran Sélectionner les .
7. Sélectionnez le LLM qui fera des prédictions pour les documents traités avec ce cas d'utilisation.

   Pour plus d'informations, consultez Grands modèles de langue utilisés par Now Assist dans Intelligence documentaire.

8. **Facultatif :** Activez le mode image pour traiter les images plus efficacement.

   (Optional) Le mode Image envoie des pages au LLM sous forme d'images pour tirer parti des options visuelles du LLM multimodal ainsi que de l'une des langues qu'il prend en charge.

   L'option mode image est disponible lorsqu'un LLM multimodal est sélectionné.

   Remarque :
   La sélection du mode image réduit la limite de nombre de pages à 10 pages par fichier.

9. Sélectionnez la **langue des fichiers** traités pour le cas d'utilisation.

   Si les fichiers contiennent plusieurs langues, sélectionnez la langue principale.

   Pour plus d'informations, consultez Langues prises en charge par Now Assist dans Intelligence documentaire.

10. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Le langues activées pour le cas d'utilisation.

Modifier un cas d'utilisation dans Now Assist dans Intelligence documentaire

Modifiez un cas d'utilisation pour modifier le nom, les champs, les tables, les questions et les intégrations.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, administrateur IntelDoc, gestionnaire IntelDoc

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Suivez ces étapes pour modifier un cas d'utilisation ainsi que ses champs, tables, questions, intégrations et flux.

Les cas d'utilisation marqués comme en lecture seule ne peuvent pas être modifiés. Toutefois, vous pouvez faire une copie d'un cas d'utilisation en lecture seule modifiable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Faire une copie d’un cas d’utilisation dans Now Assist dans Intelligence documentaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Compétences**.
2. Dans la liste des workflows, sélectionnez **Plateforme**.
3. Dans la liste Compétences de la plateforme, recherchez la compétence d’intelligence documentaire applicable et sélectionnez **Modifier** dans le menu d’options (icône de ⋮).
4. Dans la ligne du cas d’utilisation que vous souhaitez modifier, sélectionnez **Modifier** dans le menu des options (icône du ⋮).
5. Apportez les modifications nécessaires.

   Pour plus d’informations sur la configuration des cas d’utilisation, consultez Configurer un cas d’utilisation pour Now Assist dans Intelligence documentaire

Faire une copie d’un cas d’utilisation dans Now Assist dans Intelligence documentaire

Faites une copie d’un cas d’utilisation pour gagner du temps lorsque vous devez créer un cas d’utilisation avec une structure similaire.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, administrateur IntelDoc, gestionnaire IntelDoc

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Suivez ces étapes pour créer une copie d’un cas d’utilisation ainsi que de ses champs, tables, questions, intégrations et flux.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Compétences**.
2. Dans la liste des workflows, sélectionnez **Plateforme**.
3. Dans la liste Compétences de la plateforme, recherchez la compétence d’intelligence documentaire applicable et sélectionnez **Modifier** dans le menu d’options (icône de ⋮).
4. Dans la ligne du cas d’utilisation que vous souhaitez copier, sélectionnez **Créer une copie** dans le menu des options (⋮).
5. Dans la zone de confirmation, sélectionnez **Faire une copie**.
6. Sélectionnez **Continuer**.
7. Entrez un nom pour le cas d’utilisation.
8. Sélectionnez **Créer une copie**.

Résultats
Le cas d’utilisation dupliqué apparaît dans la liste des cas d’utilisation.

Que faire ensuite
Modifiez le nouveau cas d’utilisation pour apporter les modifications nécessaires et testez-le pour vous assurer qu’il fonctionne correctement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Modifier un cas d’utilisation dans Now Assist dans Intelligence documentaire.

Désactiver un cas d’utilisation dans Now Assist dans Intelligence documentaire

Désactivez un cas d’utilisation que vous ne souhaitez pas utiliser pour vos documents.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, administrateur IntelDoc, gestionnaire IntelDoc

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Compétences**.
2. Dans la liste des workflows, sélectionnez **Plateforme**.
3. Dans la liste Compétences de la plateforme, recherchez la compétence d’intelligence documentaire applicable et sélectionnez **Modifier** dans le menu d’options (icône de ⋮).
4. Dans la ligne du cas d’utilisation que vous souhaitez désactiver, sélectionnez **Désactiver** dans le menu options (icône de ⋮).
5. Dans la zone de confirmation, sélectionnez **Oui**.

Résultats

Le cas d’utilisation est désactivé. Le cas d’utilisation désactivé ne sera pas utilisé pour le traitement des documents.

Supprimer un cas d’utilisation dans Now Assist dans Intelligence documentaire

Supprimez un cas d’utilisation lorsqu’il n’est plus nécessaire pour vos documents.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, administrateur IntelDoc, gestionnaire IntelDoc

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Compétences**.
2. Dans la liste des workflows, sélectionnez **Plateforme**.
3. Dans la liste Compétences de la plateforme, recherchez la compétence d’intelligence documentaire applicable et sélectionnez **Modifier** dans le menu d’options (icône de ⋮).
4. Dans la ligne du cas d’utilisation que vous souhaitez supprimer, sélectionnez **Supprimer** dans le menu des options (icône du ⋮).
5. Dans la zone de confirmation, sélectionnez **Supprimer**.

Résultats

Le cas d’utilisation ainsi que les champs, tables, questions, intégrations et flux connexes sont supprimés.

Traduction automatique

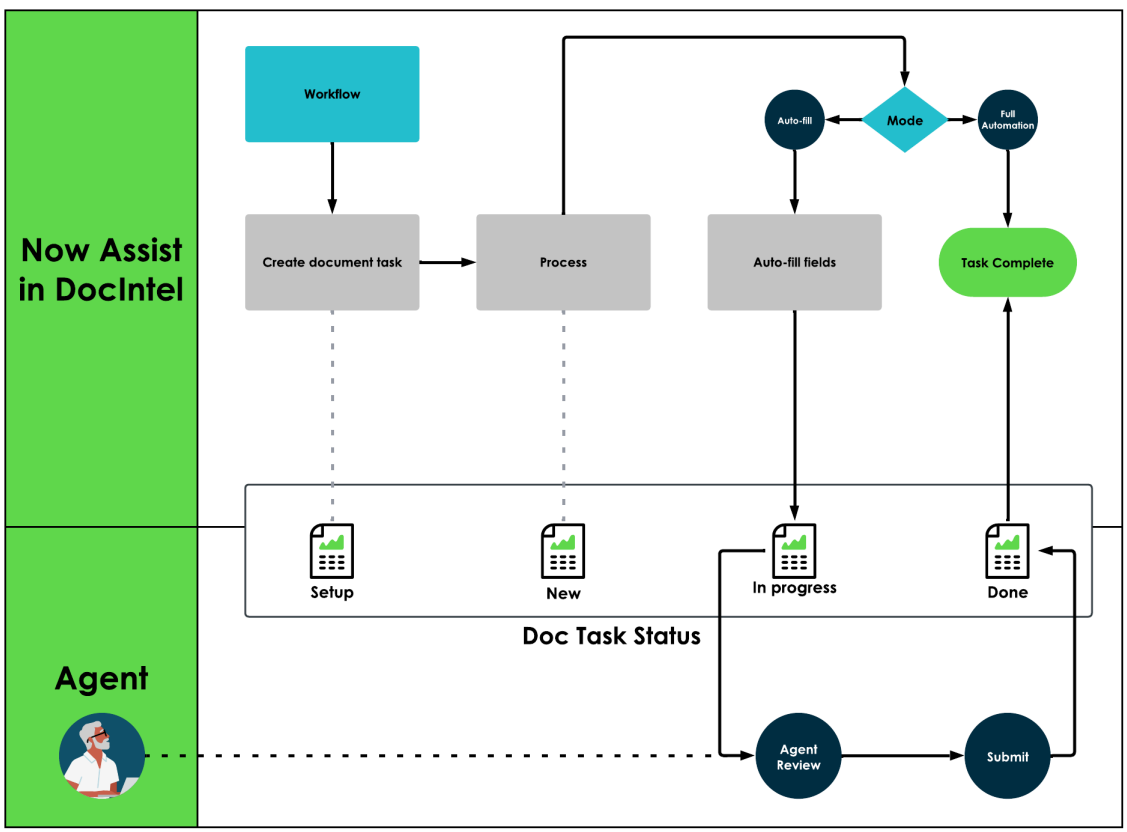
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser Now Assist dans Intelligence documentaire

Si vous disposez du rôle d'agent, vous pouvez utiliser l'espace de travail pour Intelligence documentaire analyser et extraire des informations de vos documents grâce à l'IA Now Assist générative.

Le diagramme suivant montre comment les Now Assist compétences internes Intelligence documentaire sont configurées et utilisées pour traiter des documents.

Now Assist dans le Intelligence documentaire workflow de traitement des documents



Dans ce workflow :

- Une intégration de workflow crée une tâche de document dans le cadre de son flux.
- Un document est chargé pour être traité dans une tâche de document.
- Now Assist Traite le document et effectue des prédictions en fonction des champs définis dans le cas d'utilisation.
- Si le cas d'utilisation n'est pas défini sur l'automatisation complète, la tâche est envoyée à un agent actif pour examen.
- L'agent fournit une entrée pour valider ou corriger les valeurs prévues par Now Assist.
- La tâche est terminée et le workflow intégré se déroule comme défini.

Examiner les informations extraites dans l'espace de Intelligence documentaire travail

Utilisez l'espace Intelligence documentaire de travail pour examiner les informations extraites d'un document ou d'un fichier image par Now Assist dans Intelligence documentaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_docintel.admin, sn_docintel.creation_agent ou sn_docintel.extraction_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Now Assist utilise des options de l'IA générative pour effectuer des prédictions sur les informations à extraire d'un fichier pour les champs, les tables et les questions définis dans le cas d'utilisation. L'espace Intelligence documentaire de travail fournit des fonctionnalités de gestion des documents qui vous permettent d'examiner et de traiter rapidement les informations extraites.

Avec l'espace de Intelligence documentaire travail, vous pouvez :

- Examinez les Now Assist prédictions et confirmez ou modifiez le texte extrait.
- Examinez les réponses générées par Now Assist et modifiez-les pour en vérifier l'exactitude.
- Identifiez les champs ou les réponses qui manquent dans le document.

Pour plus d'informations, consultez Intelligence documentaire espace de travail avec Now Assist.

Procédure
1. Ouvrez l'espace de Intelligence documentaire travail pour afficher le document et les informations extraites.
2. Dans le panneau d'examen de l'extraction, sélectionnez un champ ou une question.

   L'état de révision de l'élément est défini sur En cours.

   S'il Now Assist est possible de détecter la source de sa prédiction dans le document, il la mettra en surbrillance dans le panneau d'image du document.

   Réduisez un panneau latéral à l'aide de l'icône Réduire (icône), si nécessaire.
3. Vérifiez l'exactitude du champ ou de la question.

   Remarque :
   La valeur du champ ou la question ayant reçu une réponse est une prédiction de l'IA générative basée sur le texte ou l'image du document. Examinez-le attentivement pour vous assurer qu'il est exact.
4. **Facultatif :** Effectuez l'action appropriée sur la valeur de champ ou la question ayant reçu une réponse.

   (Optional) Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'outil de dessin, reportez-vous à la section Extraire des champs à l'aide de l'outil de dessin.
5. Sélectionnez le champ ou la question suivante et répétez les étapes 3 et 4.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

   Remarque :
   L'IA générative peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ou appropriées. Il est important d'examiner toutes les valeurs de champ et les réponses pour vérifier leur exactitude avant de les soumettre.

Résultats
Les valeurs extraites sont enregistrées. Les champs vides et les réponses sont soumis sans valeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence de Now Assist dans Intelligence documentaire

Les rubriques suivantes fournissent des informations supplémentaires sur les fonctions et les propriétés installées avec Now Assist .Intelligence documentaire

Composants installés avec Now Assist dans Intelligence documentaire

Les composants sont installés avec l'activation de Now Assist dans .Intelligence documentaire

Rôles installés

Aucun rôle n'est installé avec Now Assist dans .Intelligence documentaire Elle utilise les mêmes rôles inclus avec l'application Intelligence documentaire .

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Intelligence documentaire.

Tables installées

Now Assist utilise Intelligence documentaire les mêmes tables que celles incluses avec l'application Intelligence documentaire .

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Intelligence documentaire.

[store-future: BEGIN review]En outre, les tables suivantes sont installées avec Now Assist .Intelligence documentaire

Now Assist dans les Intelligence documentaire tables

Table	Description
di_skill_config	[Table interne] Contient des champs permettant de déterminer comment les demandes sont envoyées au LLM.
di_skill_config_param	[Table interne] Contient des champs permettant de déterminer comment les résultats LLM sont mappés au document.

[End]

Modes d'extraction de données dans Now Assist dans Intelligence documentaire

Le mode d'extraction détermine la manière dont Now Assist une tâche de document est traitée Intelligence documentaire .

Now Assist IN Intelligence documentaire utilise les modes d'extraction de données suivants.

Mode d'extraction	Description
Valeur par défaut	Now Assist Remplit automatiquement chaque champ de l'espace de Intelligence documentaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mode d'extraction	Description
	travail s'il reconnaît une valeur pour celui-ci dans le document. Now Assist peuvent ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ou appropriées. L'exactitude de tous les champs doit être vérifiée. Un réviseur peut accepter la valeur prévue ou saisir une valeur manuellement.
Automatisation complète	Now Assist termine et soumet automatiquement la tâche de document sans examen par l'agent. Les valeurs de tous les champs obligatoires sont renseignées automatiquement par Now Assist le document ou sont identifiées comme manquantes dans le document. En activant le mode d'automatisation complète, l'examen par l'agent utilisé pour vérifier l'exactitude des valeurs prévues est contourné. Il existe une option de configuration permettant de suspendre l'automatisation et d'exiger un examen par un agent lorsque l'un des champs obligatoires est manquant dans le document.

Aperçu des documents et des visuels de l'agent IA

L'agent IA d'aperçus documentaires et visuels recueille le contexte à partir de l'entrée de l'utilisateur et des pièces jointes de document ou d'image, génère les informations demandées en fonction du contenu et fournit les informations ainsi que tous les détails de tâche pertinents.

Vue d'ensemble des documents et des visuels de l'agent IA

L'agent IA d'aperçus visuels et de documents effectue des tâches pour traiter des documents et des images.

Extraction de données

Extrayez des informations spécifiques à l'aide de cas d'utilisation existants.

Synthèse

Résumez les sujets clés des documents et des images.

Réponse à une question (Questions et réponses)

Répondez aux questions sur le contenu du document ou de l'image.

L'agent IA d'aperçus documentaires et visuels n'est généralement pas utilisé en mode autonome et n'importe quel cas d'utilisation peut y accéder.

Pour en savoir plus sur les agents IA, reportez-vous à la section Now Assist Agents IA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions de l'agent IA

Lorsqu'il est utilisé, l'agent peut tenter les actions suivantes :

- Déterminer le type de tâche à effectuer en fonction des informations fournies par l'utilisateur.
  - Extraction de données
  - Synthèse
  - Réponse à une question (Questions et réponses)
- Récupérez les détails de l'enregistrement pertinent.
- Lancez le processus en fonction du type de tâche.
- Fournissez les résultats de la tâche comme indiqué.
- Notifier l'utilisateur de l'achèvement de la tâche et des prochaines étapes.

Intelligence documentaire outil pour Kit de compétences Now Assist

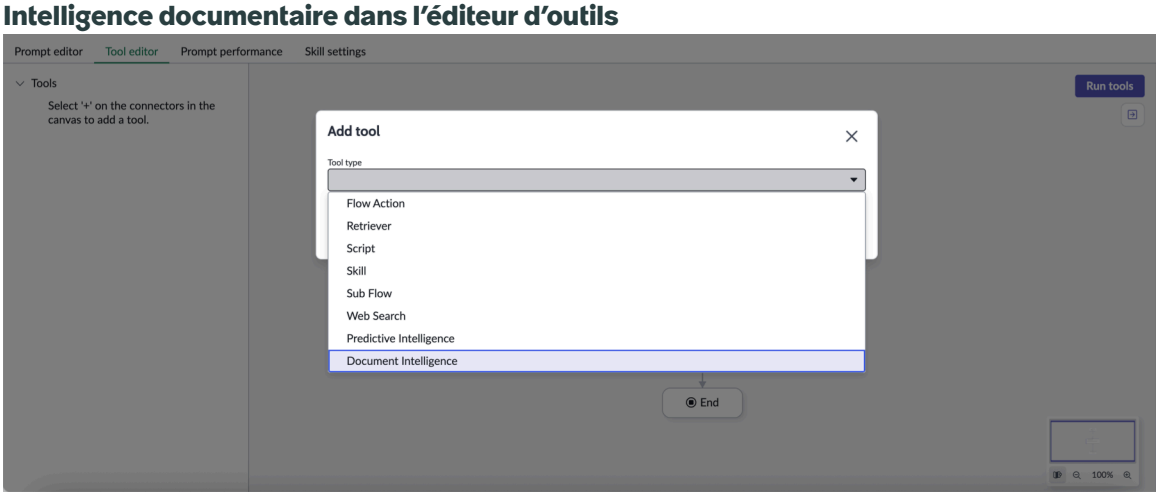
Utilisez l'outil pour exploiter les Intelligence documentaire options d'extraction, de réponse à des questions et de synthèse pour une compétence créée avec Kit de compétences Now Assist.

Intelligence documentaire Vue d'ensemble de l'outil

Un outil est un utilitaire du kit de compétences Now Assist qui est configuré pour convertir des entrées de compétences en sorties de compétences. L'outil Intelligence documentaire utilise les options de l'IA générative pour extraire des informations et des aperçus à partir de documents et de fichiers image. Les informations extraites sont transformées en données structurées utilisables dans la plateforme.

Vous pouvez utiliser l'éditeur d'outils pour configurer l'outil Intelligence documentaire .

Intelligence documentaire dans l'éditeur d'outils



Pour plus d'informations sur l'ajout de l'outil Intelligence documentaire à une compétence personnalisée dans , reportez-vous à Kit de compétences Now Assist la section Ajouter Intelligence documentaire.

Intelligence documentaire actions de l'outil

L'outil Intelligence documentaire fournit les options suivantes pour une compétence personnalisée afin de traiter des documents et des images.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Poser une question

Définissez une question à poser au grand modèle de langage (LLM) sur le contenu d'une pièce jointe.

Extraire des informations

Extrayez des données structurées et des informations à partir du contenu d'un fichier.

Extrayez les valeurs des fichiers en fonction des champs, des tables et des questions définis dans un cas d'utilisation Now AssistIntelligence documentaire . Utilisez un cas d'utilisation existant ou créez-en un qui répond aux besoins de votre compétence personnalisée.

Résumer les fichiers

Générez un résumé concis des rubriques clés du contenu du fichier.

Pour plus d'informations sur la création d'invites et de compétences personnalisées Now Assist , reportez-vous à la section Kit de compétences Now Assist.

Types de champs dans Now Assist dans Intelligence documentaire

Le type de champ spécifie les informations récupérées à partir d'un document contenant Now Assist dans .Intelligence documentaire

Les types de champs suivants sont disponibles pour les administrateurs lors de la configuration des champs pour les cas d'utilisation.

Remarque :
Certains types de champs convertissent la valeur extraite dans un format standard. Pour plus d'informations, consultez Normalisation des données.

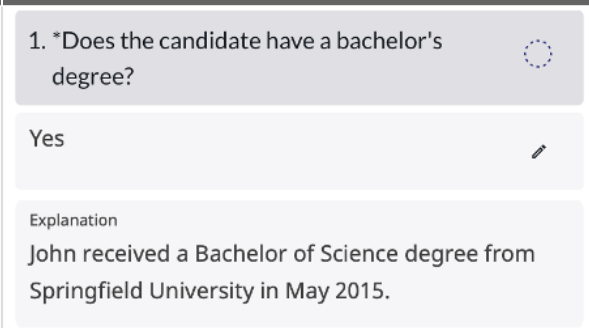
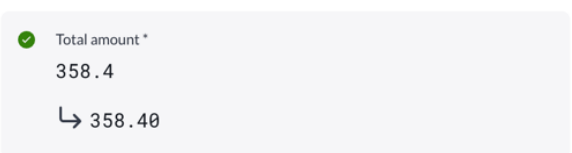
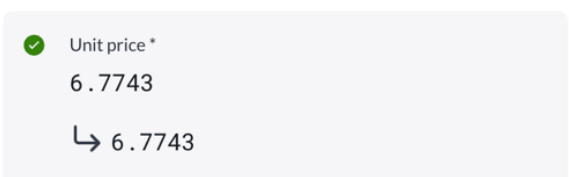
Now Assist Dans Intelligence documentaire les types de champs

Type de champ	Description
Booléen (vrai/faux)	Contient une valeur vrai/faux. Dans les questions de questions-réponses du document, la valeur s'affiche sous la forme d'une réponse par oui ou par non. La réponse peut être suivie d'une explication générée par Now Assist, si elle est activée par l'administrateur. Ce type de champ est disponible pour les cas d'utilisation de questions-réponses de documents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

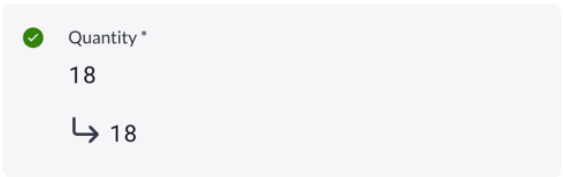
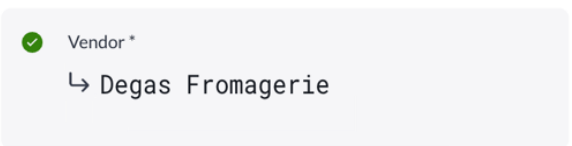
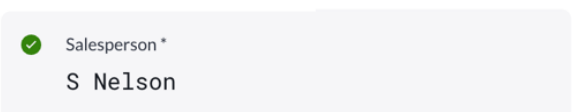
Now Assist Dans Intelligence documentaire les types de champs (suite)

Type de champ	Description
	
Date	Date, affichée au format de date extraite du document. Ce type de champ est disponible pour les cas d'utilisation d'extraction de documents. 
Décimal	Nombre comptant jusqu'à deux décimales (par exemple, 12,5 ou 12,55). Ce type de champ est disponible pour les cas d'utilisation d'extraction de documents. 
Flottant (nombre à virgule flottante)	Nombre comptant jusqu'à sept décimales (par exemple, 12,0 à 12,0000000). Ce type de champ est disponible pour les cas d'utilisation d'extraction de documents. 
Entier	Nombre entier (par exemple, 12).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Now Assist Dans Intelligence documentaire les types de champs (suite)

Type de champ	Description
	Ce type de champ est disponible pour les cas d'utilisation d'extraction de documents. 
Référence	Un champ de référence stocke une référence à un champ sur une autre table. Par exemple, le champ Appelant de la table Incident fait référence à la table Utilisateur [sys_user]. Pour plus d'informations, consultez Reference field type . Ce type de champ est disponible pour les cas d'utilisation d'extraction de documents. 
Texte	Champ de texte. Ce type de champ est disponible pour les cas d'utilisation d'extraction de documents et de questions-réponses de documents. 

Now Assist dans les Intelligence documentaire formulaires

Utilisez des formulaires pour afficher et mettre à jour Now Assist des Intelligence documentaire informations.

Formulaire de question à pour le Configuration du cas d'utilisation

Le formulaire Questionvous permet de définir une question que vous souhaitez poser sur le document.

Le formulaire Question à comprend les champs suivants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire à champ unique

Champ	Description
Question	Question sur le document. Cette question est envoyée à l'IA générative pour une prédiction. Rédigez une question claire et concise sur les informations que vous souhaitez trouver dans le document. Par exemple, « Ce document est-il sujet à expiration ? ». Sous la question, ajoutez des détails sur la meilleure façon dont l'IA générative peut fournir la bonne réponse. Par exemple, « Examinez les sections où la validité, la durée ou les délais sont discutés et recherchez des détails sur les dates d'expiration, les exigences de renouvellement ou les déclarations explicites déclarant le document comme permanent. Répondez « Oui » si le document est soumis à une date d'expiration. Répondez 'Non' s'il n'y a aucune mention d'expiration ou contient une déclaration explicite qu'il est permanent." **Conseil :** Consultez l'onglet **Assistance aux questions** pour obtenir des conseils supplémentaires sur la formulation d'une question efficace. Cette question s'affiche à l'agent lors de l'examen des réponses dans l'espace de Intelligence documentaire travail.
Type de champ	Type de champ (par exemple, un champ de texte ou booléen). Pour plus d'informations, consultez Types de champs dans Now Assist dans Intelligence documentaire.
Fournir une explication pour la réponse	Option permettant à l'IA générative de fournir une explication basée sur le texte du document qui prend en charge une réponse par oui ou par non. Ce champ est disponible lorsque le champ **Type de champ** est défini sur `Booléen (vrai/faux)`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire à champ unique (suite)

Champ	Description
Table cible	Table qui stocke les résultats de traitement du document pour ce cas d'utilisation.
Champ cible	Champ de la table cible avec lequel vous souhaitez aligner ce champ. Le cas d'utilisation doit avoir une table cible sélectionnée.
Ce champ unique est obligatoire pour l'extraction	Option pour rendre obligatoire une question sur le . Les questions sur obligatoires ne peuvent pas être laissées vides ou non analysées.
Créer plusieurs champs uniques	Option permettant de conserver le formulaire affiché à l'écran. Activez cette option si vous ajoutez plus d'une question de au cas d'utilisation.

Formulaire de champ pour la configuration du cas d'utilisation

Le formulaire Champ vous permet de définir un champ unique pour l'extraction.

Le formulaire comprend les champs suivants.

Formulaire à champ unique

Champ	Description
Nom de champ	Nom du champ tel qu'il apparaît dans l'espace de Intelligence documentaire travail. Indiquez clairement les informations que vous souhaitez extraire. Soyez précis, clair et concis. Par exemple : « Numéro de commande »
Détails	Description des informations que vous souhaitez extraire. Avec le nom du champ, la description est utilisée pour aider le LLM à prédire le texte à extraire du document. Incluez tout contexte pertinent ou des détails supplémentaires pour identifier les bonnes informations. Cela peut inclure des mots-clés. Par exemple, « Le numéro du contrat ou le numéro du contrat de référence ».

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire à champ unique (suite)

Champ	Description
	Donnez des exemples d'informations que vous souhaitez extraire. Par exemple, « AGR-2023-0042 », « CON2039739 » ou « BV-22122KEY ». Exemple de description : : « Devise » Détails : « La devise dans laquelle le contrat est libellé. Valable uniquement pour les formulaires de commande. Sinon, laissez-le vide (''). Si le symbole de la devise est « $ », répondez « USD ». Exemples : 'USD', 'EUROS', 'GBP', etc." **Conseil :** Consultez l'onglet **Assistance** sur site pour obtenir des conseils supplémentaires sur la formation d'un champ efficace.
Type de champ	Type de champ. Par exemple, un champ de texte ou de date. Pour plus d'informations, consultez Types de champs dans Now Assist dans Intelligence documentaire. Certains types de champs convertissent la valeur extraite dans un format standard. Pour plus d'informations, consultez Normalisation des données.
Table cible	Table qui stocke les résultats de traitement du document pour ce cas d'utilisation.
Champ cible	Champ de la table cible avec lequel vous souhaitez aligner ce champ. Le cas d'utilisation doit avoir une table cible sélectionnée.
Ce champ unique est obligatoire pour l'extraction	Option pour rendre un champ obligatoire. Les champs obligatoires ne peuvent pas être laissés vides ou non analysés.
Créer plusieurs champs uniques	Option permettant de conserver le formulaire affiché à l'écran. Activez cette option si vous ajoutez plus d'un champ au cas d'utilisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de table pour la configuration du cas d'utilisation

Le formulaire Table vous permet de définir une table pour l'extraction.

Le formulaire Table comprend les champs suivants.

Formulaire Table

Champ	Description
Table	
Nom de la table	Nom de la table tel qu'il apparaît dans l'espace de Intelligence documentaire travail.
Détails supplémentaires	Description des informations de table que vous souhaitez extraire. Outre le nom de la table, la description est utilisée pour aider le LLM à prédire les champs de table à extraire du document. Incluez tout contexte pertinent ou des détails supplémentaires pour identifier les bonnes informations.
Table cible	Table qui stocke les résultats de traitement du document pour ces champs de table.
Mappage parent vers le champ	Champ de la table cible avec lequel vous souhaitez aligner cette table. Vous devez d'abord sélectionner une table cible.
Cette table est requise pour l'extraction	Option pour rendre les champs de table obligatoires. Les champs de table obligatoires ne peuvent pas être laissés vides ou non analysés.
Colonnes	
Titre de colonne	Nom de l'en-tête de colonne dans la table.
Type de colonne	Type de champ dans la colonne de table. Par exemple, un champ de texte ou de date. Pour plus d'informations, consultez Types de champs dans Now Assist dans Intelligence documentaire. Certains types de champs convertissent la valeur extraite dans un format standard.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Table (suite)

Champ	Description
	Pour plus d'informations, consultez Normalisation des données.
Sélectionner un champ cible	Champ de la table cible avec lequel vous souhaitez aligner ce champ. Le cas d'utilisation doit avoir une table cible sélectionnée.
Nouvelle colonne	Option permettant d'ajouter une colonne à la table. [store-future: BEGIN review]Utilisez l'icône ( ) pour réorganiser une colonne du tableau.[End]
Créer plusieurs tables	Option permettant de conserver le formulaire affiché à l'écran. Activez cette option si vous ajoutez plusieurs tables au cas d'utilisation.

Limitations dans Now Assist dans Intelligence documentaire

Il y a plusieurs limitations importantes à prendre en compte lorsque vous utilisez Now Assist dans Intelligence documentaire.

Now Assist dans Intelligence documentaire les limites de compétences

Le tableau suivant répertorie les limitations importantes pour les compétences dans Now Assist .Intelligence documentaire

Limites de compétences pour Now Assist dans Intelligence documentaire

Limite	Description
Formats de fichier	Les formats de fichier pris en charge sont JPEG, PNG, PDF et DOCX.
Limite de taille de fichier	La limite de taille des fichiers est de 20 Mo.
Limite de nombre de pages	Si le mode image est activé pour le cas d'utilisation, la limite de nombre de pages est de 10 pages par fichier. Si le mode image est désactivé, la limite de nombre de pages est de 200 pages par fichier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Limites de compétences pour Now Assist dans Intelligence documentaire (suite)

Limite	Description
	Le mode d'image est sélectionné lors de la configuration du cas d'utilisation. Pour plus d'informations, consultez Configurer un cas d'utilisation pour Now Assist dans Intelligence documentaire.
Nombre maximal de champs par cas d'utilisation	Le nombre maximal de champs par cas d'utilisation est de 50.
Langues prises en charge	Pour les fichiers image qui nécessitent une reconnaissance optique de caractères (OCR) pour détecter le texte qu'ils contiennent, il existe des modèles OCR pour prendre en charge différents groupes de langues. Pour plus d'informations, consultez Langues prises en charge par Now Assist dans Intelligence documentaire. Pour les fichiers texte, la compétence reconnaît toute langue prise en charge par le modèle sélectionné ou par défaut, comme décrit dans la carte de modèle du LLM. Pour en savoir plus sur les LLM, reportez-vous à Grands modèles de langue utilisés par Now Assist dans Intelligence documentaire.

Limites pour le document et les aperçus visuels Agent IA

Le tableau suivant répertorie les limitations importantes pour l'agent IA Document et Aperçus visuels.

Aperçu des documents et des visuels : limites de l'agent IA

Limite	Description
Formats de fichier	Les formats de fichier pris en charge sont JPEG, PNG, PDF, DOCX, XLSX, CSV, TXT et PPTX.
Limite de taille de fichier	La limite de taille des fichiers est de 20 Mo.
Limite de nombre de pages	Pour chaque tâche de document, la limite de nombre de pages est de 200.
Langues prises en charge	Pour les fichiers basés sur des images et du texte, l'agent IA reconnaît toute langue prise en charge par le modèle sélectionné

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Aperçu des documents et des visuels : limites de l'agent IA (suite)

Limite	Description
	ou par défaut, comme décrit dans la carte de modèle du LLM. Pour en savoir plus sur les LLM, reportez-vous à Grands modèles de langue utilisés par Now Assist dans Intelligence documentaire.

Grands modèles de langue utilisés par Now Assist dans Intelligence documentaire

Now Assist il Intelligence documentaire utilise de grands modèles de langage (LLM) pour exécuter des options d'IA générative et d'IA agentique. Vous pouvez sélectionner le LLM lors de la création d'un cas d'utilisation.

Les LLM multimodaux peuvent prendre en charge le mode image, car ils sont capables de traiter plusieurs types d'entrées telles que le texte, le son, les images, etc., pour générer une réponse textuelle. Le traitement peut prendre plus de temps pour les entrées d'image.

Le tableau suivant répertorie les LLM disponibles pour Now Assist dans .Intelligence documentaire

Options LLM pour Now Assist dans Intelligence documentaire

LLM	Points forts
Now Assist faire défaut	Utilisez le LLM sélectionné comme valeur par défaut pour toutes les compétences Now Assist. Pour plus d'informations, consultez Gérer les fournisseurs de modèles.
Now LLM Service -Grand	Modèle textuel uniquement utilisé pour les solutions pilotées par l'IA afin de prendre en charge la compréhension du langage naturel, l'automatisation et l'aide à la décision.
Now LLM Service -Petit	Modèle textuel uniquement utilisé pour les applications d'IA d'entreprise en améliorant l'automatisation basée sur le texte et la génération de contenu dans les workflows ServiceNow.
Google Cloud : Gemini Large	Modèle multimodal avec des capacités avancées de raisonnement et de résolution de problèmes.
Google Cloud : Gemini Small	Modèle multimodal avec de fortes performances en matière de résumé, de réécriture et de transformation de contenu.
Azure OpenAI - GPT Large	Modèle multimodal avec de bonnes performances sur les tâches impliquant l'analyse, la synthèse et la résolution de problèmes en plusieurs étapes.
Azure OpenAI - GPT Petit	Modèle multimodal léger, efficace et efficace pour les workflows de routine avec résumé, paraphrase et questions-réponses.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options LLM pour Now Assist dans Intelligence documentaire (suite)

LLM	Points forts
Socle rocheux amazonien - Claude Large	Modèle multimodal avec une forte gestion du contexte pour les longs documents et boîtes de dialogue.
Socle rocheux amazonien - Claude Small	Modèle multimodal avec une latence plus faible et une efficacité accrue pour les applications en temps réel.

Pour plus d'informations, consultez Modèles de langage volumineux sur le ServiceNow AI Platform.

Langues prises en charge par Now Assist dans Intelligence documentaire

Now Assist dans Intelligence documentaire prend en charge le texte dans plusieurs langues.

Pour les fichiers texte, l'reconnaît Now Assist toute langue prise en charge par le modèle sélectionné ou par défaut, comme décrit dans la carte de modèle du LLM. Pour en savoir plus sur les LLM, reportez-vous à Grands modèles de langue utilisés par Now Assist dans Intelligence documentaire.

Pour les fichiers image qui nécessitent une reconnaissance optique de caractères (OCR) pour détecter le texte qu'ils contiennent, des modèles OCR sont utilisés pour prendre en charge différents groupes linguistiques. La langue sélectionnée lors de la configuration du cas d'utilisation aide le modèle OCR à détecter le texte dans les images. Pour plus d'informations, consultez Configurer un cas d'utilisation pour Now Assist dans Intelligence documentaire.

Le tableau suivant répertorie les modèles OCR disponibles.

Modèles OCR pour Now Assist dans Intelligence documentaire

Modèle OCR	Langues prises en charge
Modèle latin (par défaut)	Allemand, Anglais, Espagnol, Français, Italien, Néerlandais et Portugais
Modèle CJ	Japonais et chinois (simplifié)

Intelligence des tâches

Intelligence des tâches utilise l'apprentissage machine pour former des solutions avec vos données et obtenir des résultats importants.

Vue d'ensemble de Intelligence des tâches

Intelligence des tâches vous permet de configurer des modèles d'apprentissage machine pour automatiser la création, le triage et l'examen des tâches. Vous pouvez ensuite suivre et évaluer les performances de vos solutions afin d'optimiser leur potentiel pour vous aider à travailler plus efficacement et réduire le délai moyen de résolution (MTTR).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

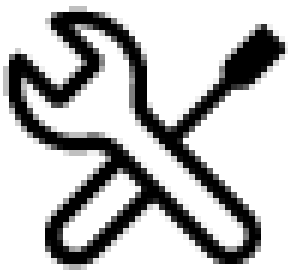
Premiers pas

Explorer



Modèles d’exploration Intelligence des tâches et d’apprentissage machine.

Installer



Installez Intelligence des tâches et les applications connexes.

Configurer



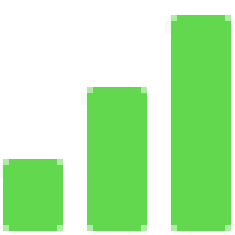
Configurez des modèles d’apprentissage machine.

Créer des modèles



Créez et modifiez des Intelligence des tâches modèles.

Analyser les modèles



Surveillez et analysez les performances des modèles.

Références



Références pour les composants installés avec Intelligence des tâches et la prise en charge linguistique.

Dépannage et demande d'aide

- Rechercher l’IA et l’intelligence dans le portail Now Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer Intelligence des tâches

Découvrez plus et Intelligence des tâches comment les modèles d'apprentissage machine peuvent apprendre de vos données pour effectuer des prédictions et obtenir des résultats importants.

Vue d'ensemble de Intelligence des tâches

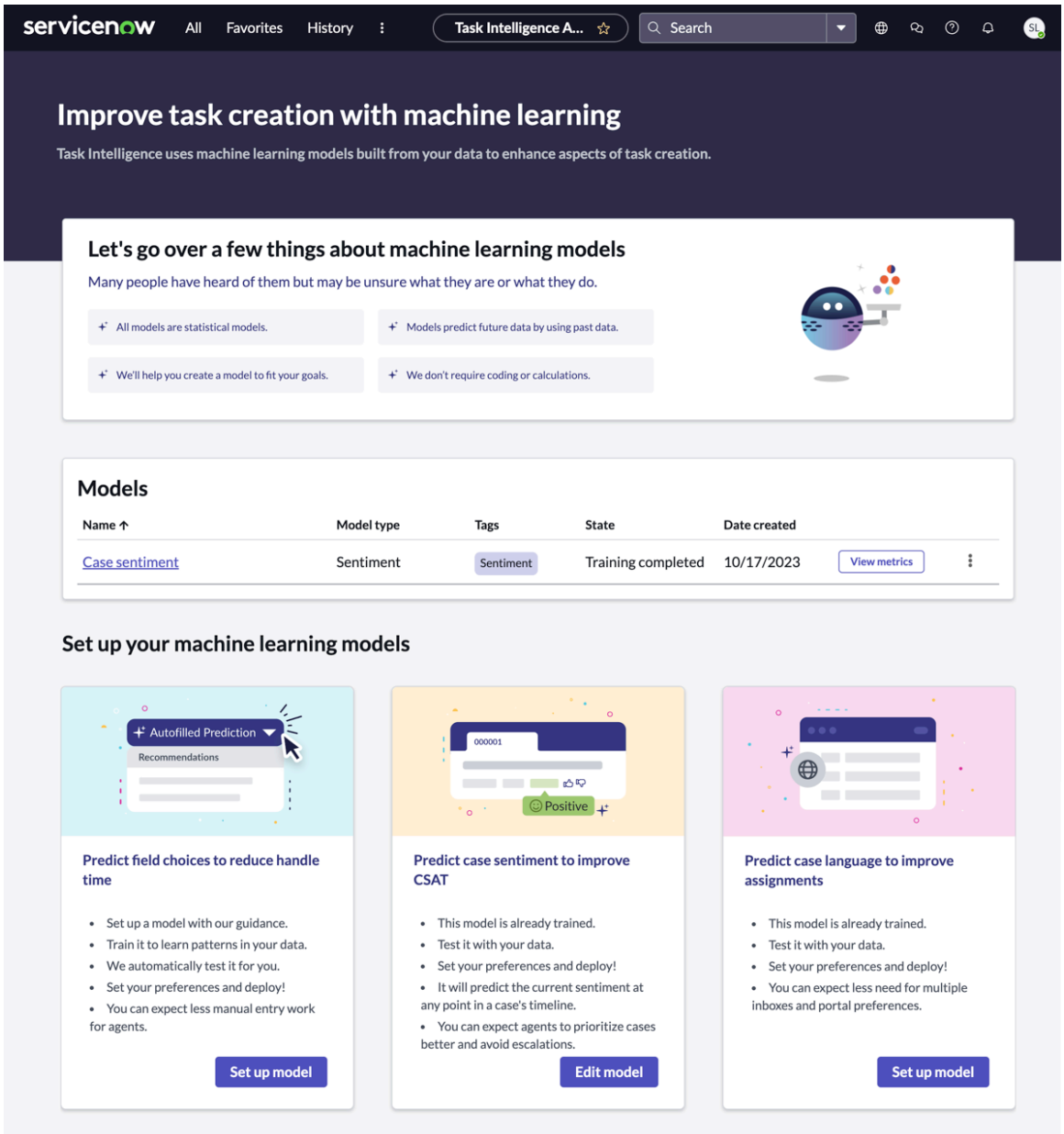
Avec Intelligence des tâches, vous pouvez facilement configurer des solutions d'apprentissage machine qui interagissent avec vos données. Ensuite, suivez l'impact des solutions sur les moments de création, de déviation, de triage, de rattrapage et d'optimisation. Grâce à la création, au triage et à l'examen automatisés des tâches, les agents passent moins de temps à recevoir et à préparer les informations, ce qui accélère le déroulement des tâches. Ces modèles peuvent vous aider à travailler plus efficacement, ce qui contribue à réduire le délai moyen de résolution (MTTR) des tâches.

Avec Intelligence des tâches, les agents :

- Résoudre plus rapidement les problèmes afin d'offrir un meilleur service et de meilleures expériences
- Se concentrer sur le plus important
- Réduire les taux d'erreur et réduire les coûts
- Améliorer le délai de rentabilité grâce à des expériences intuitives

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La console d'administration prend en charge les types de modèles suivants :

Modèle	Application	Description
Prédiction du champ d'incident	Task Intelligence pour ITSM	Créer un modèle de prédiction de champ d'incident
Gestion des modèles de similarité	Task Intelligence pour ITSM	Create a similar records prediction model in Task Intelligence for ITSM
Prédiction de champ de ticket	Task Intelligence pour CSM	Prédit les champs de sortie sur les formulaires de ticket, y compris la catégorisation. Record categorization

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèle	Application	Description
Prédiction de sentiment	Task Intelligence pour CSM	Prédit le sentiment utilisateur actuel et tendance. **Remarque :** Le modèle est pré-formé, mais peut être testé et modifié. Un seul modèle de sentiment peut être configuré.
Détection de langue	Task Intelligence pour CSM	Détecte la langue dans laquelle la langue est utilisée. **Remarque :** Le modèle est pré-formé, mais peut être testé et modifié. Un seul modèle de détection de langue peut être configuré.

Workflow Intelligence des tâches

Le utilise Console d'administration d'intelligence des tâches des modèles d'apprentissage machine. Les modèles sont statistiques et peuvent prédire les données futures en se formant avec vos données passées.

Avec la console d'administration, créez, configurez, formez, testez et déployez des modèles prédictifs utilisés pour l'automatisation dans d'autres ServiceNow fonctionnalités et applications, telles que Gestion du service client (CSM).

L'entraînement d'un modèle d'apprentissage machine consiste à lui faire apprendre certaines tendances dans les données passées afin qu'il effectue des prédictions pour de nouvelles données. Les modèles sont entraînés à l'aide de vastes jeux de données de sorte qu'ils puissent apprendre des tendances et que celles-ci soient statistiquement significatives. En répondant à des questions sur vos systèmes d'information, votre processus business et vos opérations de service, le système exploite pleinement vos réponses.

Intelligence des tâches avantages

Le fournit Console d'administration d'intelligence des tâches aux administrateurs une expérience sans code pour le déploiement Intelligence des tâches de solutions. L'expérience transparente vous aide à automatiser et à optimiser la création, la déviation, le triage et la résolution des tâches.

Les fonctionnalités sont implémentées par deux applications : Task Intelligence for Customer Service et Intelligence des tâches pour ITSM .

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Prédisez les valeurs des champs de formulaire à remplir automatiquement ou à recommander en tant que suggestions	Créer un modèle de prédiction de champ	Administrateurs, agents
Classer les e-mails et les tickets en fonction de la langue et du contenu de la pièce jointe	Record categorization	Agents
Prédisez la catégorie et la priorité des incidents en fonction des incidents précédents afin de réduire le délai de résolution.	Créer un modèle de prédiction d'incidents	Agents

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Analyser le sentiment initial et en cours pendant les tickets du service clientèle	Sentiment Analysis	Agents
Identifier la langue utilisée pour créer des tickets du service clientèle	Language detection	Agents
Analyser et évaluer les performances des modèles	Intelligence des tâches Analyse et surveillance	Administrateurs

Configurer Intelligence des tâches

Configurez et installez le Console d'administration d'intelligence des tâches et ses applications connexes.

Vue d'ensemble de la configuration

Le Console d'administration d'intelligence des tâches est installé en même temps que Intelligence des tâches pour CSM ou Intelligence des tâches pour ITSM. Reportez-vous à la rubrique Installer Console d'administration d'intelligence des tâches pour en savoir plus.

Configurer Intelligence des tâches pour ITSM

Configurez de Intelligence des tâches pour ITSM manière à ce que les agents utilisent l'application pour répondre efficacement à leurs besoins.

Configure Task Intelligence for Customer Service

Installez l'application Intelligence des tâches pour Service clientèle et configurez les différentes fonctionnalités : catégorisation des tickets, détection de langue, analyse des sentiments et Intelligence documentaire pour Service clientèle.

Installer Console d'administration d'intelligence des tâches

Vous pouvez installer l'application Intelligence des tâches (sn_ti_admin) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications de la console d'administration Intelligence des tâches dans le ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Console d'administration d'intelligence des tâches :

- Rôles
- Tables

Pour plus d'informations, consultez Intelligence des tâches rôles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Console d'administration d'intelligence des tâches (sn_ti_admin) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
6. Sélectionnez **Installer**.

Gérer les modèles d'apprentissage machine avec Intelligence des tâches

Créez, modifiez, formez et évaluez des modèles d'apprentissage machine afin d'effectuer des prédictions pour les tickets et les incidents du service clientèle.

Managing Task Intelligence for ITSM models

Utilisez les options d'apprentissage machine pour prédire et recommander des informations sur les champs d'incident Intelligence des tâches pour ITSM et faciliter leur catégorisation.

Use Task Intelligence for Customer Service

Utilisez les fonctionnalités pour créer des modèles de prédiction et de sentiment sur le terrain pour les tickets, et examinez Intelligence des tâches l'historique Intelligence des tâches des analyses et des prédictions.

Créer un Intelligence des tâches modèle

Créez des modèles d'apprentissage machine pour prédire les valeurs des champs, analyser le sentiment du ticket ou détecter la langue du ticket.

Créer un modèle pour prédire les champs d'incident

Créez et déployez des modèles basés sur des solutions de prédiction d'incidents afin de prédire les champs d'incident correspondant aux nouveaux incidents liés aux services informatiques.

Create a model to predict record fields

Créez et entraînez un modèle pour prédire les champs des tickets de service client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier un Intelligence des tâches modèle

Reformez vos modèles d'apprentissage machine ou modifiez ce qu'ils prédisent pour mieux vous aligner sur vos objectifs business.

Modifier un modèle pour prédire les champs de l'incident

Modifiez le modèle de prédiction d'incidents qui a déjà été formé et déployé. Modifiez les configurations du modèle, affichez les résultats de formation mis à jour et redéployez le modèle.

Créer et modifier un modèle de prédiction de champ de ticket

Créez, formez et modifiez un modèle de prédiction des champs pour les tickets du service clientèle.

Create a model to predict case sentiment

Modifiez et testez le modèle de sentiment pré-entraîné pour prédire le sentiment pour les tickets de service client.

Create a model to detect case language

Modifiez et testez le modèle préformé pour détecter la langue utilisée pour créer des tickets du service clientèle.

Évaluer un Intelligence des tâches modèle

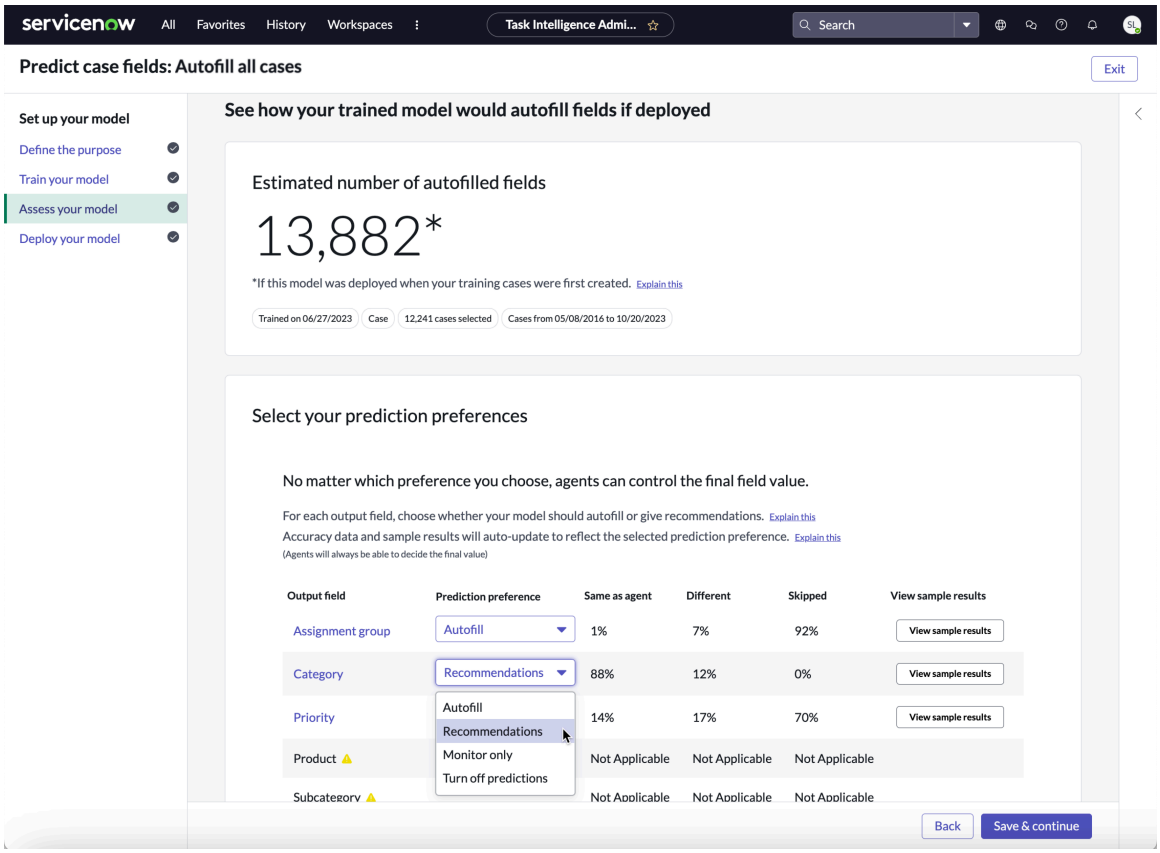
L'évaluation des performances d'un modèle d'apprentissage machine permet de déterminer comment utiliser et former le modèle pour atteindre les résultats souhaités.

L'écran Évaluer votre modèle vous permet d'évaluer les performances du modèle. Après l'entraînement ou le re-entraînement de votre modèle, l'écran Évaluer votre modèle affiche une estimation des performances moyennes du modèle par rapport à vos données les plus récentes.

Remarque :
Il est normal de voir une certaine variabilité dans les performances des modèles d'un jour à l'autre. Les performances ont tendance à correspondre à la moyenne des performances estimées au fil du temps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



L'écran Évaluer votre modèle vous permet également d'afficher des exemples de prédictions sur un échantillon d'enregistrements. Ces exemples illustrent les prédictions, mais ne reflètent pas nécessairement la qualité ou les performances moyennes du modèle. Les estimations fournies sur l'écran Évaluer votre modèle ainsi que les rapports sur la page **Surveillance** sont calculés à partir d'un nombre beaucoup plus important de cas.

Vous pouvez également utiliser l'écran Évaluer votre modèle pour choisir l'une des préférences suivantes pour chaque champ :

- **Renseignez automatiquement** la valeur prédite dans le champ.
- **Des recommandations** sont fournies pour la valeur prédite dans le champ.
- **Surveiller et** exécuter le modèle de prédiction pour le champ uniquement en arrière-plan.
- **Désactiver les prédictions** pour le champ.

Mode de surveillance

Le mode de surveillance vous permet de surveiller les performances d'un modèle au niveau du champ sans que les prédictions ne soient appliquées aux enregistrements. Le modèle s'exécute en arrière-plan uniquement et peut être formé et recyclé jusqu'à ce que vous soyez satisfait de ses performances. Vous pouvez définir les champs du modèle sur le mode Surveillance à partir de l'écran Évaluer votre modèle lors de la modification de votre modèle.

Vous pouvez afficher et suivre les performances du modèle avec le Console d'administration d'intelligence des tâches. Consultez Intelligence des tâches Analyse et surveillance.

Évaluer la précision au niveau du champ pour les modèles à sorties multiples

Évaluez les performances de votre modèle par champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

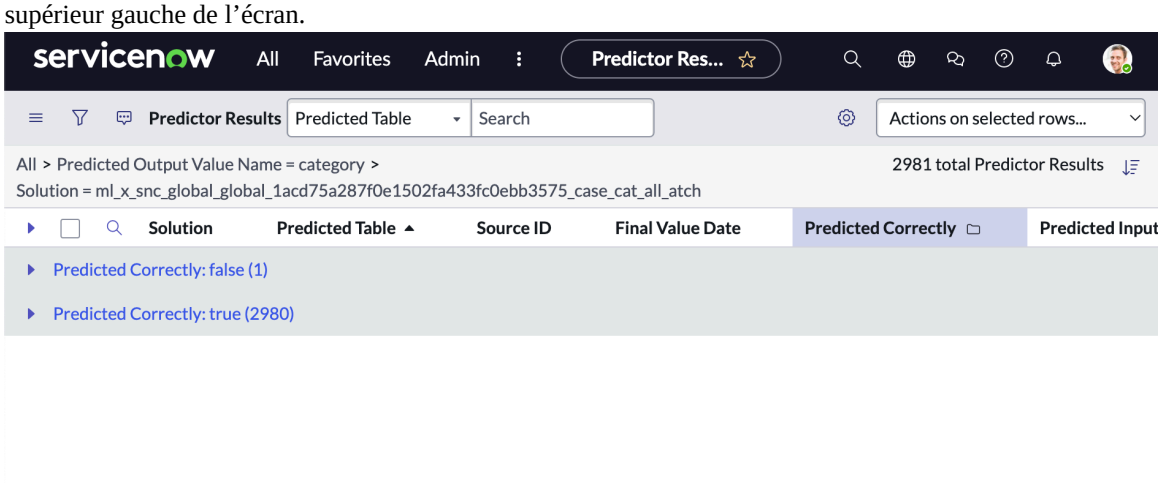
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une fois que vous avez créé et testé votre modèle, évaluez ses performances pour évaluer dans quelle mesure il prédit ce que vous voulez qu'il prédise. Pour les modèles multi-sorties qui prédisent plusieurs champs, vous pouvez évaluer les performances de chaque champ individuellement.

Si vous n'avez pas encore créé de modèle, consultez Create a model to predict record fields ou Créez un modèle pour prédire les champs d'incident pour en créer un.

Votre modèle doit être en mode Surveillance. Vous pouvez définir le mode de surveillance sur l'écran Évaluer votre modèle. Pour plus d'informations, consultez l'étape Définir vos préférences dans Créer un modèle de prédiction de champ de ticket ou Créer un modèle pour prédire les champs d'incident .

Procédure

1. Accédez aux **résultats de Predictor** (ml_predictor_results_task) en saisissant `ml_predictor_results_task.list` dans le navigateur d'application.
2. **Filtrez le nom de la valeur de sortie prévue** pour le nom du champ que vous souhaitez évaluer, tel que « produit » ou « catégorie ».
3. **Regroupez la liste par Prévisions correctes** en sélectionnant l'icône des contrôles de liste dans le coin supérieur gauche de l'écran.



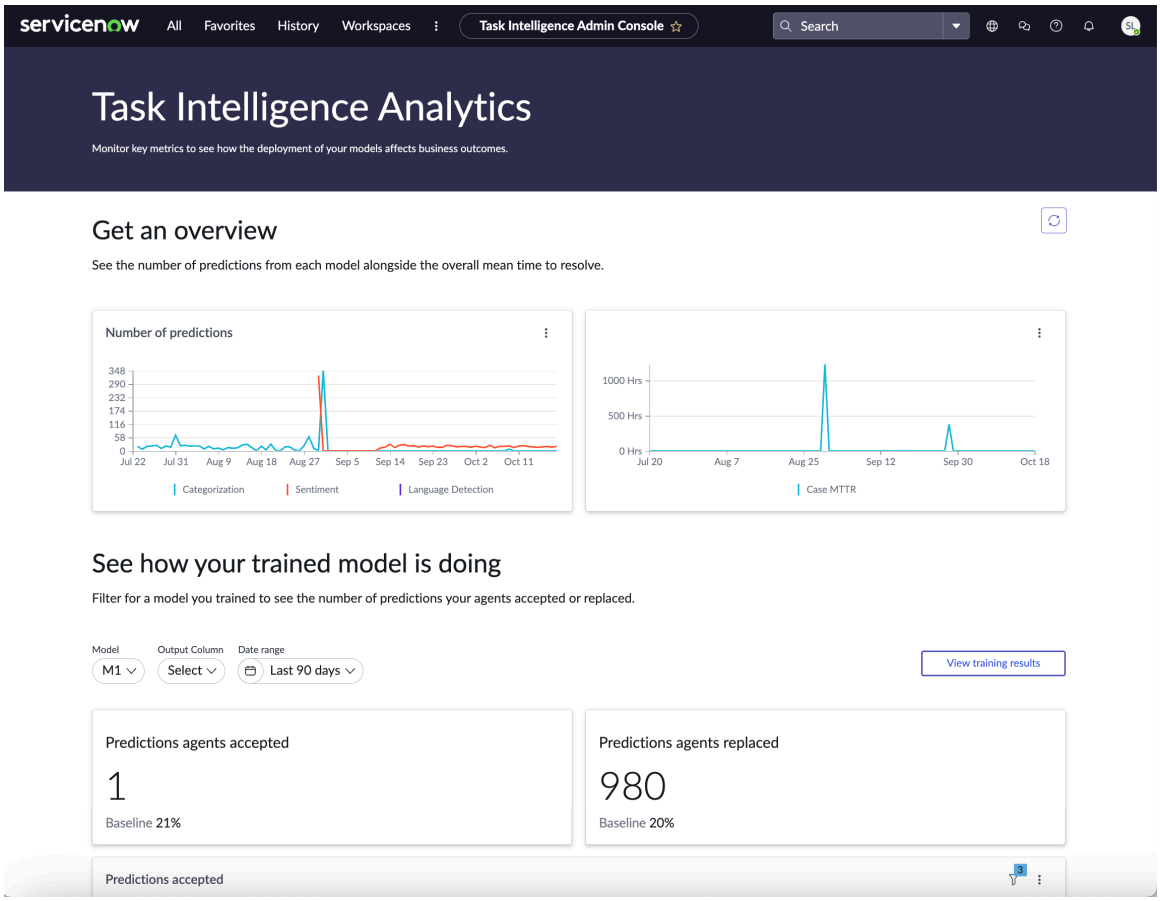
4. Divisez le nombre d'enregistrements où **Prévu correctement** est **vrai** par le nombre total d'enregistrements.
   Cela représente votre précision pour le champ spécifique.
5. Suivez les étapes 2 à 4 pour chaque champ dans lequel vous souhaitez calculer la précision.
6. **Facultatif :** Affichez les performances de votre modèle sur l'écran Surveillance.

   a. Accédez à la **Task Intelligence pour le service clientèle** > **Surveillance** dans le navigateur d'application.

   (Optional) L'écran Surveillance vous permet de sélectionner le modèle, le champ et la plage de dates à afficher dans les graphiques. La précision est mesurée en fonction de l'exactitude de la valeur principale saisie automatiquement ou des 3 recommandations principales.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



b. Sélectionnez un modèle.

c. Sélectionnez une colonne de sortie pour le champ.

d. Sélectionnez une plage de dates.

Que faire ensuite

Si la précision de chaque champ est acceptable, faites passer votre modèle du mode de surveillance aux prédictions en temps réel et déployez-le. Si la précision d'un champ spécifique n'est pas acceptable, vous pouvez supprimer ce champ de sortie de votre modèle, le reformer et le déployer. Reportez-vous à la section Modifier un Intelligence des tâches modèle pour plus d'informations sur la modification de votre modèle.

Intelligence des tâches Analyse et surveillance

Utilisez pour Console d'administration d'intelligence des tâches surveiller, analyser et évaluer les performances de votre modèle d'apprentissage machine.

Task Intelligence pour ITSM Analytics and Monitoring

Visualisez les impacts de vos Intelligence des tâches modèles. Contrôlez les heures supplémentaires de performance du modèle, suivez la valeur commerciale et affichez les prédictions que vos agents ont utilisées et n'ont pas utilisées.

Afficher l'analyse pour Intelligence des tâches pour CSM

Affichez la vue Intelligence des tâches pour l'analyse du service clientèle et découvrez comment fonctionnent vos modèles d'apprentissage machine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

View Task Intelligence prediction history

Affichez les détails des prédictions historiques dans les résultats de prédiction pour CSM les modèles.

Exporter un Intelligence des tâches modèle

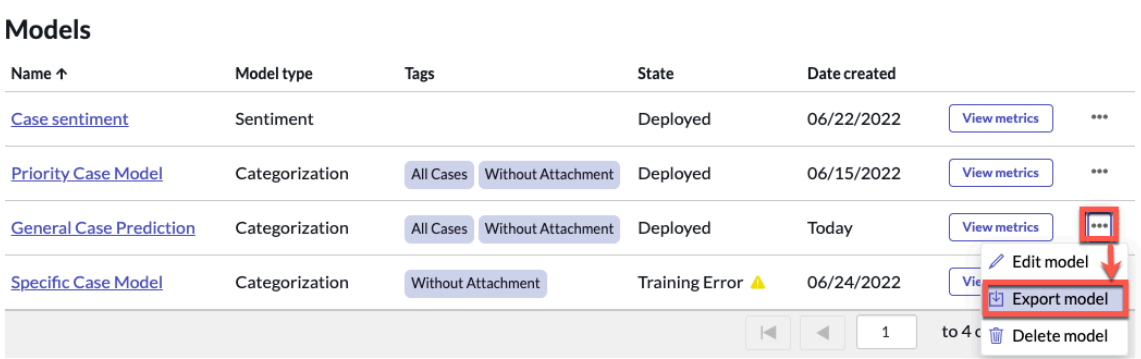
Exportez un Intelligence des tâches modèle vers une autre instance.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou tia_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Task Intelligence pour CSM** > **Configuration** ou **Tous** > **Task Intelligence pour ITSM** > **Configuration**, en fonction de l'application et du contexte pour lesquels vous souhaitez exporter.
2. Dans la liste **Modèles** , cliquez sur le menu Autres options du modèle que vous souhaitez exporter.



3. Cliquez sur **Exporter le modèle**.
   Un nouvel onglet s'ouvre avec les étapes d'authentification.
4. Cliquez sur **Autoriser**.

Résultats

Le fichier XML est téléchargé dans votre navigateur.

Que faire ensuite

Vous pouvez utiliser le fichier XML pour transférer facilement le modèle vers une autre instance à l'aide d'ensembles de mises à jour. Pour en savoir plus, consultez Ensembles de mises à jour système .

Références de Intelligence des tâches

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants installés et les détails de détection de la langue.

Intelligence des tâches rôles

Référence des rôles d'utilisateur installés lors de l'activation du module d'extension sn_ti_admin.

Référence pour Intelligence des tâches pour ITSM

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants installés avec Intelligence des tâches pour ITSM.

View Task Intelligence Analytics

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affichez la vue Intelligence des tâches pour l'analyse du service clientèle et découvrez comment fonctionnent vos modèles d'apprentissage machine.

Langues prises en charge par Intelligence des tâches

La fonction Intelligence des tâches pour CSM de détection de langue prend en charge 22 langues différentes.

Intelligence des tâches rôles

Intelligence des tâches est installé avec ces rôles.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements par utilisateur, consultez Managing per-user subscriptions in Subscription Management et contactez votre représentant de compte.

Administrateur Intelligence des tâches [tia_admin]

Utilisateur administrateur disposant de droits sur toutes les actions de l'application. Crée, modifie et surveille tous les Intelligence des tâches modèles.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- ml_admin
- platform_ml_read

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Important :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Utilisateur Intelligence des tâches [tia_user]

Affiche et surveille les Intelligence des tâches modèles. Nécessite des accès supplémentaires pour voir la formation.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : ml_report_user.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Important :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Analyste Intelligence des tâches [tia_analyst]

Surveille Intelligence des tâches les modèles via le tableau de bord d'analyse.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : ml_admin.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Important :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Langues prises en charge par Intelligence des tâches

L'application Intelligence des tâches prend en charge les prédictions dans différentes langues.

Chacune des langues prises en charge comporte un code à deux caractères associé. Par exemple, `Anglais - en`.

Le tableau suivant répertorie les langues prises en charge Intelligence des tâches ainsi que les modèles qu'elles prennent en charge.

Remarque :
Seules les langues incluses dans l'ensemble de données de formation sont prises en charge.

Nom de langue	Code de langue	Champs d'incident (ITSM)	Champs de ticket (CSM)	Prédiction de sentiment (CSM)	Détection de la langue (CSM)
Arabe	ar				X
Portugais (Brésil)	Português (Brasil)	X			
Chinois (simplifié)	##	X			X
Tchèque	#eština				X
Danois	da	X			
Néerlandais	nl	X			X
Anglais	fr	X	X	X	X
Estonien	et				X
Finnois	Suomi	X			X
Français	fr	X	X		X
Canadien français	Français (Canada)	X			
Allemand	Deutsch	X	X		X

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

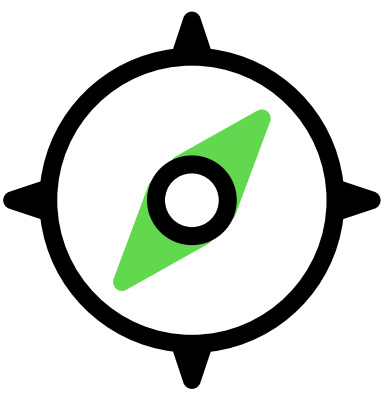
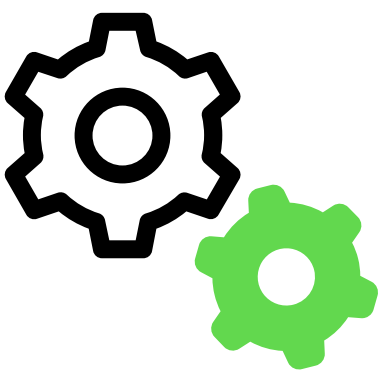
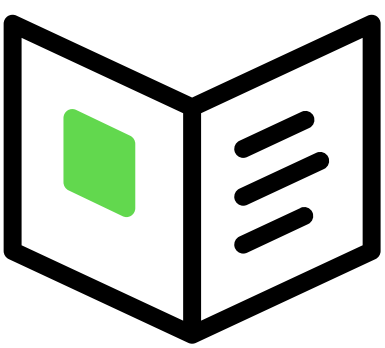
Nom de langue	Code de langue	Champs d'incident (ITSM)	Champs de ticket (CSM)	Prédiction de sentiment (CSM)	Détection de la langue (CSM)
Hébreu	#####				X
Hongrois	hu				X
Italien	it	X			X
Japonais	ja	X			X
Coréen	ko	X			X
Norvégien	nb	X			X
Polonais	Polski	X			X
Portugais	Português	X			X
Russe	ru				X
Espagnol	Español	X	X		X
Suédois	Svenska	X			X
Thaï	###				X
Turc	Türkçe				X

Aperçus de la conversation

L'application ServiceNow® Conversation Insights est conçue pour fournir des scores de satisfaction client déduits (CSAT), avec des facteurs sous-jacents qui peuvent aider à améliorer l'exploitabilité CSAT.

Premiers pas

Commencez avec Conversation Insights pour intégrer les scores et facteurs CSAT déduits dans votre tableau de bord d'analyse.

Explorer	Installer	Référence
		
En savoir plus sur les aperçus de conversation	Installer Analyses des conversations	Informations supplémentaires sur les aperçus de conversation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n'y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d'utilisation. Pour atténuer ces problèmes, il est de votre responsabilité de tester et d'évaluer l'exactitude, le préjudice et la pertinence de votre utilisation de cette application pour votre cas d'utilisation, d'utiliser une supervision humaine des résultats et de vous abstenir de vous fier uniquement aux résultats générés par l'IA à des fins de prise de décision. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure. Vous acceptez de respecter la politique d'utilisation acceptable de l'IA de ServiceNow , qui peut être mise à jour par ServiceNow.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre portail de conformité CORE .

Collecte de données

ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans le Now Assist Page Se désabonner.

Exploration des aperçus de conversation

Découvrez comment les aperçus de conversation peuvent vous aider à améliorer les aperçus de conversation avec des scores et des facteurs de satisfaction client (CSAT) déduits basés sur l'IA.

Vue d'ensemble des aperçus de la conversation

Conversation Insights est conçu pour fournir des scores CSAT déduits et des facteurs explicatifs pour les conversations dans Agent virtuel les workflows agentiques. Il exploite l'IA pour analyser les conversations en temps réel et fournit des informations exploitables qui permettent d'améliorer Agent virtuel les interactions avec les agents en direct et les workflows agentiques.

Le CSAT déduit est un score numérique compris entre 1 (le moins satisfait) et 5 (le plus satisfait). Elle est entièrement prévue à partir des transcriptions de conversation en temps réel, sans aucune intervention de l'utilisateur. En plus du score CSAT, le modèle prédit également les facteurs CSAT qui ont contribué au score CSAT. Les facteurs CSAT suivants sont associés au score CSAT déduit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Résolution : indique si l'agent IA OU a Agent virtuel résolu avec succès le problème de l'utilisateur sans intervention humaine.
- Confusion : indique la fréquence à laquelle l'agent Agent virtuel IA OU a mal compris ou n'a pas interprété l'intention de l'utilisateur.
- Effort : indique le nombre de tours ou d'interactions de l'utilisateur nécessaires pour parvenir à une résolution.
- Empathie : indique dans quelle mesure l'agent IA OR Agent virtuel a reconnu et répondu au ton émotionnel de l'utilisateur.
- Étapes suivantes : capture si l'agent ou l'agent Agent virtuel IA a clairement communiqué ce que l'utilisateur doit faire ensuite.
- Frustration : signale les signes d'insatisfaction de l'utilisateur ou de tentatives infructueuses répétées au cours de l'interaction.
- Transferts et escalades : suit la fréquence à laquelle l'agent Agent virtuel IA OR a transmis la conversation à un agent humain ou à un autre système.

Les scores et facteurs CSAT déduits sont calculés pour chaque conversation. Les applications d'analyse conversationnelle peuvent exploiter les scores écrits dans la table Aperçus de conversation [sn_aci_insights] pour créer des tableaux de bord et des workflows personnalisés. Cela Tableau de bord d'analyse de l'agent IA inclut des visualisations avec des scores CSAT déduits et des facteurs par défaut.

La période de conservation des données de la table Aperçus de conversation [sn_aci_insights] est de deux ans. Pour plus d'informations sur la création de tableaux de bord personnalisés, consultez Create a dashboard with the in-line editor et Select a table data source for a data visualization .

Workflow Idées de conversation

Le workflow Conversation Insights illustre comment chaque interaction, qu'elle soit gérée par Agent virtuel ou par un agent IA, est transformée en informations exploitables. Vous pouvez alimenter les informations directement dans les tableaux de bord pour l'analyse et la prise de décision. Le workflow Aperçus de conversation montre le parcours des conversations aux aperçus sur les tableaux de bord.

Workflow Idées de conversation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Sources des conversations
   - Messageries instantanées IA agentiques
   - Agent virtuel Messageries instantanées
2. Agrégation de données
   - L'IA agentique et Agent virtuel les interactions sont capturées dans la table de conversation [sys_cs_conversation].
   - La transcription de la conversation, y compris la requête de l'utilisateur, la réponse de l'agent, les horodatages et les métadonnées telles que l'ID de session et le type de canal sont également stockées dans la table Conversation pour traitement.
3. Génération d'aperçus
   - Le modèle analyse la transcription de la conversation.
   - Les scores CSAT déduits sont générés pour les facteurs CSAT tels que l'empathie, la résolution, la frustration, etc.
4. Stockage Insights
   - Les scores et facteurs CSAT déduits sont stockés dans la table Aperçus de conversation [sn_aci_insights].
   - La table Aperçus de conversation agit comme un référentiel structuré pour les aperçus extraits.
5. Tableaux de bord
   - Les aperçus sont disponibles pour créer des tableaux de bord et des workflows ad hoc.
   - Vous pouvez explorer les tendances, les mesures de performances et les améliorations cibles en fonction des scores CSAT déduits.

Avantages d'Analyses des conversations

Problème	Solution
Les enquêtes traditionnelles reflètent souvent des opinions extrêmes et de faibles taux de réponse.	Le CSAT déduit aide à résoudre ce problème en utilisant l'IA pour estimer le score CSAT des conversations en temps réel, en fonction de la transcription complète de la conversation. Ce score CSAT peut aider à éliminer les biais et à réduire la nécessité de s'appuyer sur des commentaires d'enquête explicites.
Les commentaires post-interaction retardent les aperçus, ce qui entraîne des indicateurs retardés.	Les scores CSAT sont générés immédiatement après l'interaction, ce qui permet une détection plus rapide des problèmes et des tendances.
Manque d'informations exploitables derrière les scores CSAT.	Les facteurs CSAT tels que la résolution, l'empathie, l'effort, etc. expliquent la satisfaction ou l'insatisfaction des utilisateurs,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Problème	Solution
	ce qui vous aide à cibler les améliorations.

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation d'aperçus de conversation, consultez :

- Installer Analyses des conversations
- Référence des aperçus de la conversation

Installer Analyses des conversations

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez installer l'application Conversation Insights (sn_aci).L'application inclut des données de démonstration et installe les modules d'extension et les applications connexes ServiceNow® Store , le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications dans le pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences en matière de gestion des licences ou d'abonnements ServiceNow Store et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Aperçus de conversation :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Travaux planifiés
- Table Aperçus de la conversation [sn_aci_insights]

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Conversation Insights (sn_aci).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

   Une liste des versions disponibles s'affiche.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
6. Sélectionnez **Installer**.

Référence des aperçus de la conversation

Les rubriques suivantes fournissent des informations supplémentaires sur les fonctionnalités et les propriétés installées avec Aperçus de conversation.

Composants installés avec Conversation Insights

L'installation de l'application Aperçus des conversations installe également la table Aperçus des conversations [sn_aci_insights].

Tables installées avec Aperçus de conversation

L'installation d'Aperçus de conversation installe la table Aperçus de conversation [sn_aci_insights]. La période de conservation des données de la table Aperçus de conversation est de deux ans.

Table Aperçus de la conversation

Colonne	Description
Agent humain CSAT	Estimation du score de satisfaction client déduite (CSAT) basée sur les réponses de l'agent humain. La plage de valeurs est comprise entre 1 et 5, 1 signifiant que l'utilisateur est extrêmement insatisfait et 5 signifiant que l'utilisateur est extrêmement satisfait de l'interaction.
Score d'effort	Un score de temps et d'énergie que l'utilisateur a dû consacrer au cours de l'interaction. Les valeurs sont sur une échelle de 3 points : faible, moyen et élevé.
CSAT de l'agent IA	Score CSAT estimé en fonction des réponses de l'agent IA. La plage de valeurs est comprise entre 1 et 5, 1 signifiant que l'utilisateur est extrêmement insatisfait et 5 signifiant que l'utilisateur est extrêmement satisfait de l'interaction.
Frustration	Score CSAT estimé qui indique si l'utilisateur a exprimé de la frustration au cours de l'interaction. Les valeurs sont Oui ou Non.
Empathie	Score CSAT estimé qui indique l'empathie manifestée envers l'utilisateur pendant l'interaction. Les valeurs sont sur une échelle de 3 points : faible, moyen et élevé.
Session CSAT	Score CSAT estimé calculé en fonction des interactions de session globales d'un utilisateur. La

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table Aperçus de la conversation (suite)

Colonne	Description
	plage de valeurs est comprise entre 1 et 5, 1 signifiant que l'utilisateur est extrêmement insatisfait et 5 signifiant que l'utilisateur est extrêmement satisfait de l'interaction.
Étapes suivantes	Score CSAT estimé qui indique si l'agent a récapitulé le résultat et fourni des instructions claires sur ce que l'utilisateur doit faire ensuite. Les valeurs sont sur une échelle de 3 points : faible, moyen et élevé.
CSAT traité	Marqueur booléen indiquant si des données CSAT ont été traitées pour l'enregistrement d'interaction.
Transfert et escalade	Score CSAT estimé qui indique si la conversation a été transférée ou escaladée à un agent humain. Les valeurs sont Oui ou Non.
Fermé à	Horodatage indiquant quand la conversation a été fermée.
Conversation	Fait référence à l'enregistrement de conversation associé dans la table Conversation [sys_cs_conversation].
Résolu	Score CSAT estimé qui indique si le problème a été résolu. Les valeurs sont Oui ou Non.
Confusion	Score CSAT estimé qui indique si l'utilisateur a exprimé de la confusion ou si l'agent n'a pas compris l'intention de l'utilisateur. Les valeurs sont Oui ou Non.

Now Assist et glossaire de l'IA agentique

Découvrez les termes et concepts utilisés dans Now Assist et Now Assist les agents IA.

agents

Dans le contexte de l'IA, un agent désigne une entité logicielle capable de percevoir son environnement, de prendre des décisions et de prendre des mesures pour atteindre des objectifs spécifiques. Les agents peuvent être simples ou complexes, allant de systèmes réactifs de base à des entités sophistiquées qui apprennent et s'adaptent au fil du temps. Ils sont souvent utilisés pour automatiser des tâches, interagir avec les utilisateurs ou gérer des processus complexes.

IA agentique

L'IA agentique fait référence aux systèmes d'intelligence artificielle qui possèdent une autonomie, leur permettant de fonctionner de manière indépendante et de prendre des décisions sans surveillance humaine continue. Ces systèmes peuvent percevoir leur environnement, raisonner, apprendre de l'expérience et exécuter des tâches pour atteindre des objectifs spécifiques. Dans ServiceNow AI Platform, l'IA agentique est alimentée par des agents IA, des workflows agentiques et des agents vocaux/Web.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conversation agentique

La conversation agentique fait référence aux interactions entre les humains et les systèmes d'IA où l'IA présente un comportement autonome, prenant des décisions et prenant des mesures pour atteindre des objectifs spécifiques. Dans une conversation agentique, l'agent IA peut comprendre le contexte, raisonner et répondre en conséquence, souvent sans avoir besoin d'une direction humaine explicite. Vous pouvez l'activer dans , Now Assist le Agent virtuel panneau, les agents vocaux/Web, et l'améliorer via Graphique de connaissances, RAG et Ouvrir les invites.

Système agentique

Un système agentique est un type de logiciel ou d'IA qui perçoit son environnement, prend des décisions basées sur cette perception et prend des mesures pour atteindre des objectifs spécifiques, souvent avec une intervention humaine minimale. Un système agentique peut apprendre, s'adapter et fonctionner de manière indépendante pour résoudre des problèmes ou effectuer des tâches.

Workflow agentique

Un workflow agentique est une séquence structurée de tâches exécutées par un ou plusieurs agents IA avec une intervention humaine minimale pour atteindre un objectif business. Vous pouvez créer et gérer ces workflows à l'aide Studio d'agents IA de déclencheurs, d'outils et de plans d'évaluation, et les déployer dans des ITSM cas d'utilisationRHCSM.

Agents IA

Les agents IA sont des travailleurs numériques autonomes qui utilisent des LLM, des outils et des workflows pour accomplir des tâches au sein ITSMRH des utilisateurs et CSM pour leur compte. Ils peuvent raisonner, planifier et agir de manière indépendante ou collaborative. Vous pouvez les créer et les gérer à l'aide Studio d'agents IA et les orchestrer dans Agent Orchestrateur IA. Ces agents sont intégrés dans Now Assist des panneaux Agent virtuel et des workflows personnalisés.

Conformité de l'IA

La conformité de l'IA fait référence au respect des exigences réglementaires, des normes et des directives régissant le développement, le déploiement et l'utilisation des systèmes d'intelligence artificielle. Il s'agit de s'assurer que les systèmes d'IA sont conçus et mis en œuvre de manière à respecter les normes juridiques, éthiques et organisationnelles. Il s'agit notamment de résoudre les problèmes liés à la confidentialité des données, aux préjugés, à la transparence et à la responsabilité. Vous pouvez le gérer via des pistes d'audit, la gestion du cycle de vie des modèles et le masquage des données à l'aide de la tour de contrôle IA dans ServiceNow AI Platform.

Tour de contrôle IA

AI Control Tower est un centre de gouvernance centralisé pour la gestion des modèles d'IA, des agents et de la conformité dans l'ensemble du ServiceNow AI Platform. Il offre une visibilité sur l'utilisation, les performances, le risque et la conformité des modèles, et est intégré à la Administrateur Now Assist console.

Gouvernance IA

La gouvernance de l'IA fait référence à l'ensemble des politiques, procédures et normes qui guident le développement, le déploiement et l'utilisation des systèmes d'IA au sein d'une organisation. Il garantit que les systèmes d'IA sont alignés sur les valeurs organisationnelles, conformes aux exigences réglementaires et utilisés de manière responsable et transparente. Dans ServiceNow AI Platform, vous pouvez gérer la gouvernance de l'IA via la tour de contrôle IA, AI Trust Guard et l'accès basé sur les rôles dans la Administrateur Now Assist console.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Administrateur de l’IA

Un intendant de l’IA au sein ServiceNow AI Platform est un rôle de gouvernance chargé de superviser le cycle de vie des actifs d’IA, y compris les modèles, les ensembles de données et les invites. Vous pouvez utiliser les stewards de l’IA dans AI Control Tower pour coordonner les activités de gouvernance entre les équipes juridiques, de sécurité, de conformité et d’innovation en vue du déploiement responsable des agents, des compétences et des modèles d’IA sur l’ensemble de la plateforme.

Citation

Petit nombre interactif à côté du contenu généré par l’IA dans le Now Assist panneau qui cite la source de l’information.

Compétence personnalisée

Une option d’IA définie par l’utilisateur, adaptée aux besoins spécifiques de l’entreprise. Pour créer et former ces compétences à l’aide Kit de compétences Now Assist de :

- Création d’invites personnalisées
- Ajout d’entrées pertinentes
- Sélection des outils appropriés
- Détermination des emplacements de déploiement

Les compétences personnalisées sont ensuite activées dans la Administrateur Now Assist console.

Traduction dynamique

Fonctionnalité Now Assist qui traduit l’entrée de l’utilisateur afin qu’il Now LLM puisse comprendre et fournir une réponse dans la langue préférée de l’utilisateur.

Connecteurs de contenu externe

Externe

Connecteurs de contenu externe est une ServiceNow® Store application qui permet Recherche IA d’indexer et de rechercher du contenu à partir de référentiels externes tels que Atlassian, Confluence Cloud et Microsoft SharePoint Online. Il étend les capacités de recherche pour inclure du contenu externe tout en conservant les autorisations d’accès d’origine.

IA générative

Technologie qui utilise un grand modèle de langage (LLM) pour générer du texte, des résumés et d’autres contenus.

Contrôleur d'IA générative

Un outil permettant de personnaliser l’expérience d’IA générative sur le , y compris l’intégration ServiceNow AI Platform de licences LLM (Large Language Model) tierces.

garde-corps

Mécanisme qui surveille et évalue les entrées des utilisateurs et la réponse générée par l’IA pour s’assurer qu’elles sont sûres et appropriées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Graphique de connaissances

L'organisation Graphique de connaissances des données d'entreprise structurées et non structurées dans un réseau sémantique que les agents IA peuvent interroger. L'application ServiceNowGraphique de connaissances améliore les performances des agents IA et les compétences de l'IA Now AssistAgent virtuel générative en exploitant les données structurées et non structurées provenant de diverses sources. Il fournit une expérience utilisateur personnalisée en créant et en gérant Graphique de connaissances des schémas via une interface conviviale. L'application s'intègre aux agents IA et Agent virtuel offre des intégrations prédéfinies pour des fonctionnalités transparentes.

grand modèle de langage (LLM)

Modèle complexe d'apprentissage automatique entraîné sur de grands ensembles de données pour générer des réponses de type humain à l'entrée de l'utilisateur.

Commande catalogue multi-tours

Fonctionnalité Now Assist permettant aux utilisateurs de commander des éléments de catalogue à partir du catalogue de services via une interface conversationnelle.

Traduction en langue maternelle

Fonctionnalité Now Assist qui utilise les LLM fournis par Now LLM Service, Azure OpenAI, Google Gemini et AWS Claude pour générer des réponses dans la langue préférée de l'utilisateur. Vous pouvez l'activer et la configurer dans la console d'administration Now Assist.

Now Assist

Now Assist fait référence aux expériences d'IA générative sur le ServiceNow AI Platform. Avec Now Assist, vous pouvez améliorer la productivité et l'efficacité de votre organisation grâce à un meilleur libre-service, des réponses et des actions recommandées plus rapides, et permettre aux utilisateurs d'effectuer des recherches plus efficacement.

Administrateur Now Assist consoler

Console permettant aux administrateurs d'installer, de configurer et de surveiller rapidement les fonctionnalités et options de l'IA générative offertes sous Now Assist.

Analyses Now Assist

Tableau de bord qui fournit des informations sur l'utilisation, la valeur et les performances de Now Assist.

Now Assist Menu contextuel

Fonctionnalité d'IA générative qui aide les agents à créer et à modifier des e-mails et des réponses à la messagerie instantanée, disponible dans le Next Experience pour des workflows spécifiques.

Gardien Now Assist

Fonctionnalité qui surveille et évalue le contenu créé à l'aide de l'IA générative pour protéger les utilisateurs contre tout contenu nuisible, offensant ou inapproprié. Il peut consigner des incidents et empêcher l'affichage de ce contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Panneau Now Assist

Interface conversationnelle permettant de résumer la messagerie instantanée, le ticket ou l'incident ou de générer des notes de résolution afin d'obtenir plus rapidement le contexte des informations.

Compétence Now Assist

Une aptitude Now Assist prédéfinie qui utilise l'IA générative pour effectuer des tâches telles que la génération de résumés, de notes de résolution, et ainsi de suite.

Now LLM Service

Composant de qui exploite les ServiceNow AI Platform grands modèles de langage (LLM) pour améliorer les options de l'IA générative. Il prend en charge diverses Now Assist compétences, telles que la synthèse de la messagerie instantanée, la synthèse des tickets et la génération de notes de résolution.

Détection de contenu offensant

Un garde-fou qui Gardien Now Assist consigne et bloque les contenus offensants, nuisibles ou inappropriés.

Orchestrateur

L'orchestrateur d'agent IA est un agent spécialisé qui planifie, coordonne et gère l'exécution des tâches sur plusieurs agents IA. Il conserve la mémoire à court terme, suit les objectifs et garantit une collaboration efficace entre les agents. Ce composant est au cœur de l'architecture d'IA agentique et est configuré dans Studio d'agents IA.

Détection de l'injection d'invite

Fonctionnalité Gardien Now Assist de sécurité qui identifie et empêche l'utilisation d'entrées malveillantes pour manipuler les réponses générées par l'IA.

Résultat Genius des questions-réponses

Les résultats Genius de questions-réponses fournissent aux Now Assist utilisateurs des réponses concises et exploitables générées à partir d'articles de la base de connaissances pertinents et d'autres sources. Ces résultats sont affichés sous forme de cartes activables, chacune comprenant un lien vers l'article de la base de connaissances source pour référence ultérieure.

Génération augmentée de récupération (RAG)

Génération augmentée de récupération (RAG) est une technique d'IA générative qui améliore les sorties de grands modèles de langage (LLM) en récupérant le contenu pertinent de l'entreprise, tel que les articles ou les enregistrements de la base de connaissances, et en l'utilisant comme contexte pour générer des réponses plus précises et exploitables. Dans ServiceNow, RAG est implémenté dans des produits tels que Now Assist Search, où il alimente les cartes Genius Results en les combinant Recherche IA avec des réponses génératives. Il est également configurable dans Studio d'agents IA, ce qui permet aux administrateurs de définir RAG des outils basés sur ceux qui récupèrent des données externes ou internes pour prendre en charge les workflows d'agents IA autonomes ou supervisés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Ressources supplémentaires pour les produits et solutions d'IA

Si vous recherchez les bonnes pratiques en matière d'IA, le dépannage ou d'autres directives d'implémentation, sélectionnez une fonctionnalité ou un type de ressource pour découvrir des ressources ServiceNow sur d'autres sites web pertinents.

Liens de ressources

Fonctionnalités ou produits IA	Type de ressource	Ressources
Agents IA	Notes de publication	Notes de version des agents IA Now Assist .
Agents IA	Mise en route	Premiers pas avec les agents IA . Identification des workflows agentiques .
Agents IA	Bonnes pratiques	Créer des compétences personnalisées Évaluer les performances des agents IA et des workflows agentiques
Agents IA	Glossaire	Glossaire des agents IA Now Assist.
Agents IA	Formation	Principes essentiels d'AI Agents (version Store du 1er trimestre 2025) Préparation de l'agent IA Principes essentiels de l'IA Lancement des agents IA Introduction à l'IA agentique Parcours d'apprentissage des agents IA Now Assist
Tour de contrôle IA	Notes de publication	AI Control Tower release notes
Tour de contrôle IA	Mise en route	Vue d'ensemble des produits d'IA et de données avancés
Intelligence documentaire	Notes de publication	Document Intelligence release notes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Liens de ressources (suite)

Fonctionnalités ou produits IA	Type de ressource	Ressources
Intelligence documentaire	Mise en route	Premiers pas avec Intelligence documentaire Guide de démarrage rapide de l'intelligence documentaire (Communauté ServiceNow)
Intelligence documentaire	Conseils et exemples	Exemples d'Intelligence documentaire
Intelligence documentaire	Dépannage	Dépannage et bonnes pratiques pour Intelligence documentaire
Intelligence documentaire	Questions fréquentes	FAQ sur l'intelligence documentaire
Intelligence documentaire	Formation	Vue d'ensemble d'Intelligence documentaire Notions fondamentales de Document Intelligence
Compréhension du langage naturel et requête en langage naturel	Mise en route	Prise en main de NLU Guide de démarrage rapide NLU (Communauté ServiceNow)
Compréhension du langage naturel et requête en langage naturel	Bonnes pratiques	Bonnes pratiques pour NLU
Compréhension du langage naturel et requête en langage naturel	Conseils et exemples	Exemples NLU
Compréhension du langage naturel et requête en langage naturel	Dépannage	Dépannage de NLU
Compréhension du langage naturel et requête en langage naturel	Questions fréquentes	FAQ NLU
Compréhension du langage naturel et requête en langage naturel	Formation	Notions fondamentales de Natural Language Understanding (NLU)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Liens de ressources (suite)

Fonctionnalités ou produits IA	Type de ressource	Ressources
Now Assist	Notes de publication	Now Assist release notes Now Assist for Creator release notes Now Assist for Customer Service Management (CSM) release notes Now Assist in Document Intelligence release notes Now Assist for Enterprise Architecture (EA) release notes Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) release notes Now Assist for IT Service Management (ITSM) release notes Now Assist for Security Incident Response (SIR) and Now Assist for Vulnerability Response (VR) release notes Now Assist Skill Kit release notes Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM) release notes Now Assist in Virtual Agent release notes Generative AI Controller release notes
Now Assist	Mise en route	Mise en route de Now Assist (YouTube) Prise en main de Now Assist pour code (YouTube) Mise en route de Now Assist for Creator (YouTube) Mise en route de Now Assist pour CSM (YouTube) Mise en route de Now Assist pour ITSM (YouTube) Mise en route de Now Assist pour Recherche IA (YouTube) Guide de démarrage rapide Now Assist (Communauté ServiceNow) Notions fondamentales du panneau Now Assist (YouTube)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liens de ressources (suite)

Fonctionnalités ou produits IA	Type de ressource	Ressources
Now Assist	Bonnes pratiques	Bonnes pratiques Now Assist (Communauté ServiceNow) Bonnes pratiques en matière d'articles de la base de connaissances (Communauté ServiceNow)
Now Assist	Conseils et exemples	Demande conversationnelle du catalogue Now Assist en pratique (Communauté ServiceNow) Exemples Now Assist
Now Assist	Questions fréquentes	FAQ sur le contrôleur de l'IA générative Now Assist FAQ FAQ Now Assist dans Recherche IA
Now Assist	Formation	Notions fondamentales d'AI Builder Introduction à l'IA générative Essentiels de Now Assist (version Store de novembre 2024) Now Assist dans Implémentation de l'Agent virtuel (version Store de novembre 2023) Now Assist dans Implémentation de l'Agent virtuel (version Store d'août 2024) Now Assist dans l'implémentation de Search (version Store de novembre 2023) Now Assist dans l'implémentation de Search (version Store de février 2024) Now Assist pour l'implémentation de Creator Implémentation de Now Assist pour Field Service Management (FSM) Implémentation de Now Assist pour Customer Service Management (CSM) Implémentation de Now Assist pour HR Service Delivery (HRSD)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liens de ressources (suite)

Fonctionnalités ou produits IA	Type de ressource	Ressources
		Implémentation de Now Assist pour IT Service Management (ITSM)
Intelligence prédictive	Notes de publication	Predictive Intelligence release notes
Intelligence prédictive	Mise en route	Premiers pas avec Intelligence prédictive Guide de démarrage rapide pour Intelligence prédictive (Communauté ServiceNow)
Intelligence prédictive	Bonnes pratiques	Bonnes pratiques d'Intelligence prédictive
Intelligence prédictive	Conseils et exemples	Exemples de Intelligence prédictive
Intelligence prédictive	Questions fréquentes	FAQ sur Predictive Intelligence
Intelligence prédictive	Formation	Notions fondamentales de Predictive Intelligence
Intelligence des tâches	Mise en route	Mise en route de Task Intelligence Guide de démarrage rapide de Task Intelligence (Communauté ServiceNow)
Intelligence des tâches	Bonnes pratiques	Dépannage et bonnes pratiques pour Task Intelligence
Intelligence des tâches	Questions fréquentes	FAQ sur Task Intelligence
Intelligence des tâches	Formation	Task Intelligence pour ITSM : guide de démarrage rapide Task Intelligence pour CSM : guide de démarrage rapide Académie IA : mise en route de Task Intelligence : utiliser l'IA pour catégoriser les tickets Académie IA Task Intelligence pour ITSM

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liens de ressources (suite)

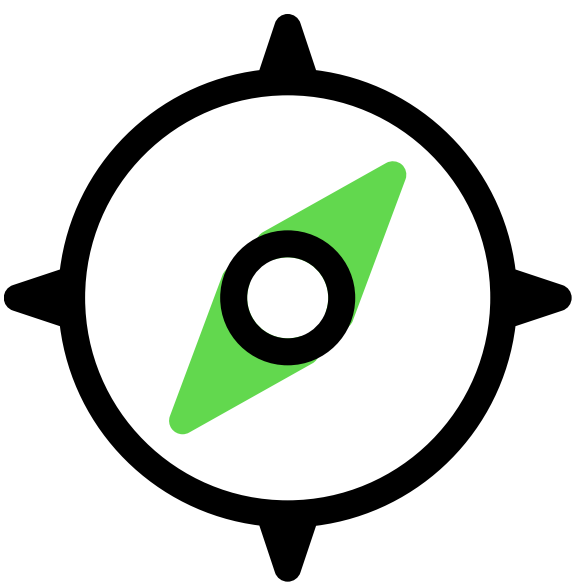
Fonctionnalités ou produits IA	Type de ressource	Ressources
		Académie IA Task Intelligence : Gestion du service clientèle

Client Model Context Server

Client Model Context Server fournit un accès sécurisé et gouverné aux données sur une ServiceNow instance pour les orchestrateurs d'IA et les modèles de langage (LLM) à l'aide du protocole de contexte de modèle. Vous pouvez mettre en service des serveurs et définir des outils à exposer aux clients MCP (Model Content Protocol), tels qu'un agent IA ou LLM, qui appellent le serveur pour lui demander des informations.

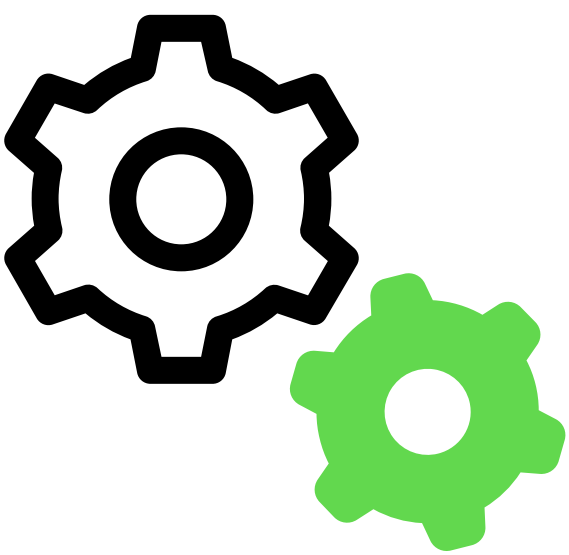
Premiers pas

Explorer



Pour en savoir plus, consultez Client Model Context Server.

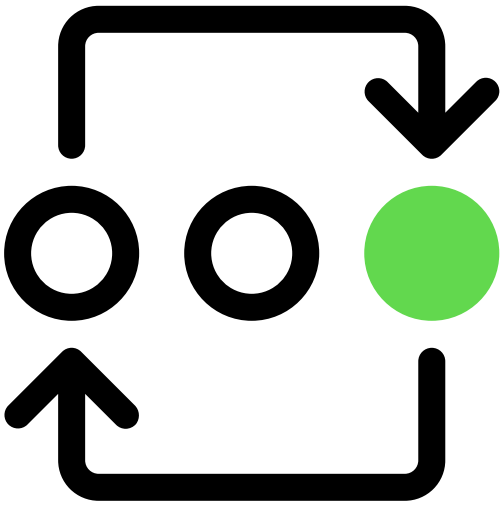
Configurer



Créer un serveur MCP et configurer ses outils.

Traduction automatique

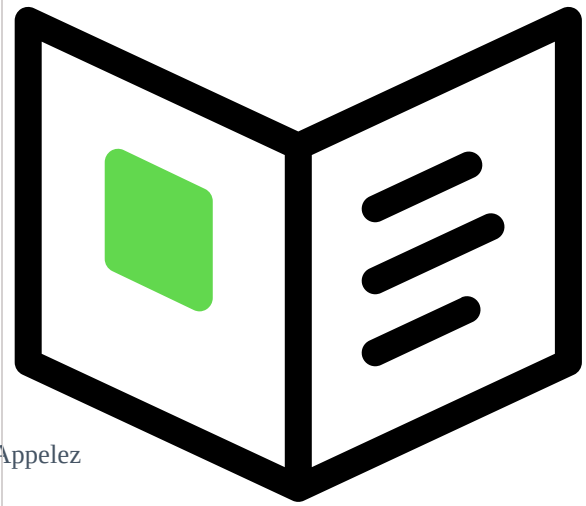
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Connect

le serveur MCP à partir d’un agent IA ou d’un LLM.

Référence



Appelez

Obtenir des détails sur les composants installés avec Client Model Context Server.

Traduction automatique

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n’y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d’utilisation. Pour atténuer ces problèmes, il est de votre responsabilité de tester et d’évaluer l’exactitude, le préjudice et la pertinence de votre utilisation de cette application pour votre cas d’utilisation, d’utiliser une supervision humaine des résultats et de vous abstenir de vous fier uniquement aux résultats générés par l’IA à des fins de prise de décision. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure. Vous acceptez de respecter la politique d’utilisation acceptable de l’IA de ServiceNow , qui peut être mise à jour par ServiceNow.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre portail de conformité CORE .

Collecte de données

ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En outre, cette application collecte . Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans la page Now Assist Se désabonner.

Explorer Client Model Context Server

Découvrez comment utiliser les serveurs MCP (Model Context Protocol) et leurs outils pour permettre aux grands modèles de langage (LLM) et aux agents IA d'accéder aux données à l'aide du ServiceNow protocole de contenu de modèle.

Vue d'ensemble de Client Model Context Server

Le protocole de contexte de modèle définit une méthode standard de communication entre les grands modèles de langage (LLM) et les systèmes externes, tels qu'une ServiceNow instance. Les applications LLM, ou hôtes MCP, peuvent initier une connexion à un système externe à partir d'un client MCP, tel qu'un agent IA, à l'aide d'un serveur MCP. Un serveur MCP indique à l'hôte à quelles ressources externes, telles que les outils, les API et les données, il peut accéder et comment y accéder. Ensuite, l'agent IA ou l'application peut demander des informations au serveur et automatiser les fonctionnalités à l'aide des outils disponibles et des données renvoyées par le serveur. Pour des informations générales sur le protocole de contexte de modèle et les serveurs MCP, consultez la documentation sur le protocole de contexte de modèle sur le site web du protocole de contexte de modèle.

Avec l'application Client Model Context Server , vous pouvez mettre en service des serveurs MCP pour une instance et configurer les outils qu'ils exposent. Vous pouvez créer des outils à partir de Now Assist compétences ou utiliser les outils installés avec Client Model Context Server. Ensuite, tout agent LLM ou IA (tel que ChatGPT, Microsoft Copilot ou Claude) peut appeler un serveur MCP à partir de son client MCP à l'aide de l'authentification OAuth 2.0 et obtenir une liste des outils disponibles. Avec ces outils, le client MCP demande au serveur des informations de l'instance, telles qu'une liste des incidents récemment fermés ou des résumés de cas. Vous pouvez également utiliser l'application ServiceNow® Client Model Context Protocol en tant que client MCP.

Client Model Context Server utilisateurs

Utilisateur	Description
Administrateur IA	Provisionne les serveurs MCP et configure les outils exposés par un serveur. Configure l'authentification OAuth 2.0 pour chaque client MCP.
Utilisateur client MCP	Intègre le point de terminaison d'un serveur MCP dans le client MCP, puis appelle la liste des outils pour un serveur MCP. Ils s'authentifient auprès d'un serveur MCP à l'aide d'OAuth 2.0 lorsqu'ils appellent initialement un serveur. Avec le client MCP, ils fournissent des invites pour obtenir des données du serveur à l'aide des outils pris en charge.

Workflow Client Model Context Server

1. Un administrateur de l'IA identifie les données qui doivent être accessibles à partir de l'instance et crée des outils basés sur Now Assist les compétences qui génèrent les données requises. À partir des outils, ils configurent les champs exposés aux clients MCP.
2. L'administrateur IA crée un serveur MCP, ajoute des outils au serveur et le déploie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Un utilisateur client MCP configure un client MCP pour se connecter au serveur MCP à l'aide de l'authentification OAuth 2.0.
4. L'utilisateur client MCP configure le client MCP pour appeler le serveur MCP afin de détecter la liste des outils disponibles et d'inviter le serveur MCP à fournir des données de l'instance, telles qu'un résumé des tickets ou incidents récemment fermés.

Le serveur MCP exécute les outils demandés et renvoie les données demandées dans le client MCP.

Client Model Context Server avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Intégrez à n'importe quel client LLM et MCP à l'aide d'un protocole standard.	Créer un serveur de protocole de contexte de modèle	Administrateur IA
Configurez et exposez les outils que les clients MCP peuvent utiliser.	Créer un outil pour un serveur de protocole de contexte de modèle	Administrateur IA
Accédez en toute sécurité aux données d'une ServiceNow instance avec un client MCP.		Utilisateur client MCP

Outils Client Model Context Server

Les outils définissent les données qu'un serveur MCP expose aux clients et sont basés sur Now Assist les compétences. Par défaut, les outils suivants sont configurés pour être utilisés avec des serveurs MCP et sont en lecture seule. Vous pouvez créer des outils supplémentaires à partir des Now Assist compétences. Pour plus d'informations, consultez Créer un outil pour un serveur de protocole de contexte de modèle.

Définitions d'outils installées avec Client Model Context Server

Nom	Description
Synthèse du ticket	Obtenir un résumé des détails dans un enregistrement de ticket généré par Now Assist. Pour plus d'informations, consultez Synthèse des enregistrements.
Synthèse des incidents	Obtenir un résumé des détails dans un enregistrement d'incident généré par Now Assist. Pour plus d'informations, consultez Synthèse des enregistrements.
Rechercher des enregistrements de tickets	Recherchez des enregistrements de tickets pour pouvoir les résumer avec l'outil de synthèse de tickets.
Rechercher les enregistrements d'incidents	Recherchez les enregistrements d'incidents pour pouvoir les résumer à l'aide de l'outil de synthèse des incidents.

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Client Model Context Server, consultez :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Configurer Client Model Context Server
-
- Référence Client Model Context Server

Information associée

Client Model Context Protocol

Configurer Client Model Context Server

Créez un serveur MCP (Model Context Protocol) et configurez les outils et les données qu'il expose aux clients MCP à l'aide de Client Model Context Server.

Vue d'ensemble de la configuration

1. Installer Client Model Context Server

   Un administrateur de la plateforme installe l'application Client Model Context Server sur une ServiceNow instance.

2. Créer un outil pour un serveur de protocole de contexte de modèle

   Un administrateur de l'IA identifie les données qui doivent être accessibles à partir de l'instance et crée des outils basés sur Now Assist les compétences qui génèrent les données requises. À partir des outils, ils configurent les champs exposés aux clients MCP.

3. Créer un serveur de protocole de contexte de modèle

   L'administrateur IA crée un serveur MCP, ajoute des outils au serveur et le déploie.

Après le déploiement d'un serveur MCP, un utilisateur client MCP configure un client MCP pour se connecter au serveur MCP à l'aide de l'authentification OAuth 2.0. Le client MCP appelle le serveur MCP pour obtenir sa liste des outils disponibles et invite le serveur MCP à fournir des données de l'instance, telles qu'un résumé des tickets ou des incidents. Pour plus d'informations, consultez .

Installer Client Model Context Server

Vous pouvez installer l'application Client Model Context Server (sn_mcp_server) si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou des abonnements et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les rôles et les tables sont installés avec Client Model Context Server. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Client Model Context Server.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Avec le lien fourni, ouvrez la ServiceNow Store liste de l'application Client Model Context Server (sn_mcp_server).
2. Sélectionnez **Obtenir**.
3. Une fois l'approbation accordée, sur votre instance, accédez à **Administrateur** > **Gestionnaire d'applications**.
4. Client Model Context Server Recherchez (sn_mcp_server).
5. Sélectionnez **Installer**.

Créer un outil pour un serveur de protocole de contexte de modèle

Créez un outil à partir d'une Now Assist compétence pour l'exposer avec un serveur MCP (Model Context Protocol).

Avant de commencer

Rôle requis : sn_mcp_server.tools_admin, sn_mcp_server.admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les outils définissent les données auxquelles les clients MCP peuvent accéder à partir d'un serveur MCP et sont basés sur les capacités existantes, telles que Now Assist les compétences. Les entrées de l'outil sont des attributs de l'aptitude qui sont exposés aux clients MCP. Chaque serveur MCP doit être lié à un ou plusieurs outils.

Pour en savoir plus sur les Now Assist compétences, reportez-vous à la section Now Assist compétences. Vous pouvez également créer des outils à partir de compétences personnalisées créées avec Kit de compétences Now Assist. Pour plus d'informations, consultez Kit de compétences Now Assist.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Serveur MCP**.
2. Dans le panneau Listes, sélectionnez **Outils**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Dans le champ Compétence, sélectionnez l'icône de recherche et sélectionnez une Now Assist compétence à utiliser comme outil du serveur MCP.
   Dans le formulaire Définition de l'outil de compétence IA, les autres champs sont automatiquement renseignés en fonction de l'outil que vous sélectionnez.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   L'outil est créé avec les entrées requises.
6. **Facultatif :** Ajoutez ou modifiez des entrées dans l'outil.
   a. Dans l'outil, sélectionnez l'onglet **Entrées de l'outil de compétences IA** .
   b. Sélectionnez **Nouveau** ou sélectionnez une entrée existante pour la modifier.
   c. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'entrée de l'outil de compétences IA

Champ	Description
Entrée de l'outil	Attribut de la compétence que l'outil expose aux clients MCP.
Description	Description de l'objectif de l'entrée de l'outil.
Actifs	Option permettant d'activer ou de désactiver l'entrée de l'outil.
Obligatoire	Option qui indique si l'entrée est requise pour un outil. Le LLM doit transmettre cette entrée pour que l'outil s'exécute. **Remarque :** Les attributs d'une compétence qui sont requis pour une compétence sont ajoutés automatiquement en tant qu'entrées aux outils. Si la compétence nécessite l'attribut, l'outil doit également avoir cette entrée d'outil.
Utiliser une valeur statique	Option permettant de toujours utiliser la même valeur pour l'attribut.
Valeur	Une valeur statique à toujours utiliser pour l'entrée de l'outil. Ce champ ne s'applique que si l'option **Utiliser la valeur statique** est sélectionnée.
Valeur par défaut	Valeur par défaut à utiliser pour l'entrée de l'outil. Ce champ ne s'applique pas si **l'option Utiliser une valeur statique** est sélectionnée.

d. Sélectionnez **Enregistrer**.

e. Facultatif : Répétez cette étape pour ajouter des entrées d'outil supplémentaires.

7. Facultatif : Supprimez les entrées de l'outil si vous ne souhaitez pas les exposer.

Remarque :
Certaines entrées sont requises par les outils et ne peuvent pas être supprimées.

a. Dans l'outil, sélectionnez l'onglet **Entrées de l'outil de compétences IA** .

b. Sélectionnez une entrée d'outil.

c. Dans le menu Actions supplémentaires, sélectionnez **Supprimer**.
L'entrée est supprimée de l'outil.

Que faire ensuite

Ajoutez l'outil à un serveur MCP. Pour plus d'informations, consultez Créer un serveur de protocole de contexte de modèle.

Créer un serveur de protocole de contexte de modèle

Créer un serveur MCP (Model Context Protocol) et configurer les outils auxquels il expose.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Créez les outils que vous souhaitez exposer avec le serveur MCP. Pour plus d'informations, consultez Créer un outil pour un serveur de protocole de contexte de modèle.

Rôle requis : sn_mcp_server.admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Serveur MCP**.
2. Dans le panneau Listes, sélectionnez **Serveurs**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire du serveur MCP mis en service

Champ	Description
Étiquette	Nom interne du serveur MCP.
Nom	Nom du serveur MCP utilisé dans le point de terminaison d'URL.
Outils	Outils exposés par le serveur MCP.

5. Sélectionnez **Déployer**.
   Le champ URL est renseigné avec le point de terminaison que vous intégrez au client MCP pour accéder au serveur MCP.

Que faire ensuite

Configurez un client MCP pour qu'il se connecte au serveur MCP et l'appelle. Pour plus d'informations, consultez .

Référence Client Model Context Server

Les rubriques de référence incluent des informations sur les rôles et les Client Model Context Server tables.

Composants installés avec Client Model Context Server

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Client Model Context Server, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur du serveur MCP [sn_mcp_server.admin]	Effectue des opérations créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) sur toutes les Client Model Context Server tables.	sn_mcp_server.tools_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur des outils du serveur MCP [sn_mcp_server.tools_admin]	Effectue des opérations de création, de lecture, de mise à jour et de suppression (CRUD) pour les outils.	• canvas_user • sn_nowassist_admin.utilisateur • web_service_admin
Visionneuse de serveur MCP [sn_mcp_server.viewer]	Affiche toutes les Client Model Context Server tables (accès en lecture seule).	• one_extend_viewer • canvas_user • sn_nowassist_admin.utilisateur • web_service_admin

Tables installées

Table	Description
Définition de l'outil de compétence IA [sn_mcp_ai_skill_tool_definition]	Des outils basés sur les Now Assist compétences. Étend la table Définition de l'outil.
Entrée de l'outil de compétence IA [sn_mcp_ai_skill_tool_input]	Entrées pour les outils basés sur Now Assist les compétences. Prolonge la table d'entrée de l'outil.
Serveur MCP mis en service [sn_mcp_server_registry]	Serveurs MCP déployés sur l'instance.
Définition de l'outil REST scripté [sn_mcp_scripted_rest_tool_definition]	Outils basés sur des API REST scriptées qui activent d'autres outils. Étend la table Définition de l'outil.
Entrée de l'outil REST scriptée [sn_mcp_scripted_rest_input]	Entrées pour les outils basés sur des API REST basées sur un script. Prolonge la table d'entrée de l'outil.
Définition de l'outil [sn_mcp_tool_definition]	Outils définis pour être utilisés par les serveurs MCP.
Entrée de l'outil [sn_mcp_tool_input]	Entrées définies pour une utilisation par les outils du serveur MCP.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.