servicenow

Xanadu Activer AI

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.

servicenow

Sommaire

Activer les expériences IA....5

Now Assist....9

Explorer Now Assist....12

Configuration des Now Assist paramètres et des fonctionnalités....67

Analyse des Now Assist performances....90

Now LLM Service mises à jour....97

Référence Now Assist....98

Graphe de connaissances....104

Contrôleur de l'IA générative....105

Kit de données Now Assist....156

Now Assist Kit de compétences....157

Explorer Now Assist Kit de compétences....159

Configurer Now Assist Kit de compétences....171

Utiliser Now Assist Kit de compétences....174

Référence Now Assist Kit de compétences....180

Compréhension du langage naturel....181

Explorer Compréhension du langage naturel....186

Gestion des modèles....199

Gestion de modèles multilingues....300

Agent virtuel et Console NLU l'intégration....316

Console NLU : fonctionnalités avancées....318

Requête en langage naturel....366

Exploration de la requête en langage naturel....367

Utiliser Requête en langage naturel....369

Configuration de NLQ....371

Requête en langage naturel Références....378

Intelligence prédictive....380

Découvrir Intelligence prédictive....382

Installer Intelligence prédictive....385

Configurer Intelligence prédictive....387

Création et formation de solutions....415

Utiliser Intelligence prédictive....453

Références de Intelligence prédictive....489

Intelligence documentaire....495

Explorer Intelligence documentaire....496

Configurer Intelligence documentaire....499

Intégrer Intelligence documentaire avec d'autres applications....529

Utiliser Intelligence documentaire....535

Surveiller les performances de Intelligence documentaire....556

Traduction automatique

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

Références de Intelligence documentaire 562
Intelligence des tâches 593
Explorer Intelligence des tâches 594
Configurer Intelligence des tâches 597
Gérer les modèles d’apprentissage machine avec Intelligence des tâches 599
Références de Intelligence des tâches 603
Ressources supplémentaires pour les produits et solutions d’IA 606

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de routine, détecter les incidents majeurs et extraire des informations.

Premiers pas

Choisissez l'une des vignettes suivantes pour commencer.

Now Assist



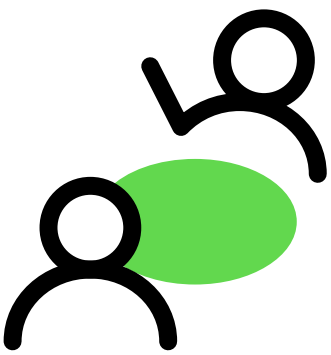
Utilisez un assistant et des compétences d'IA générative personnalisés pour améliorer votre travail sur le Now Platform.

Compréhension du langage naturel



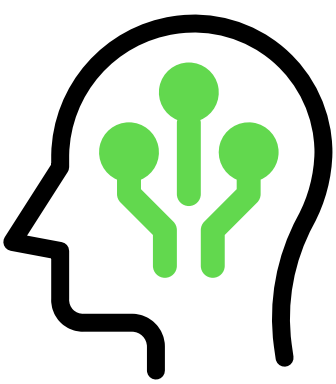
Utilisez Compréhension du langage naturel (NLU) pour aider votre système à fonctionner avec l'expression et l'intention humaines naturelles.

Requête en langage naturel



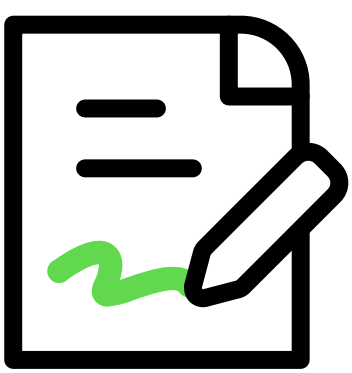
Obtenir des données de votre instance à l'aide de demandes en langage clair avec ce service sur le Now Platform.

Intelligence prédictive



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

Intelligence documentaire



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

Intelligence des tâches



Créez des solutions 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.

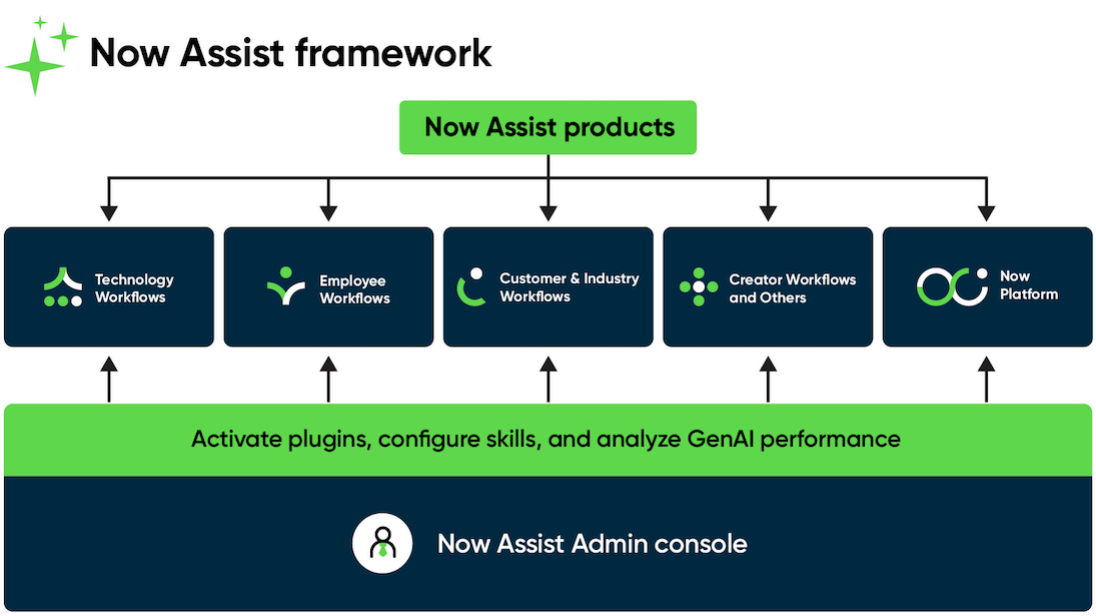
Ressources supplémentaires



Passez votre expérience d'IA au niveau supérieur

Now Assist

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

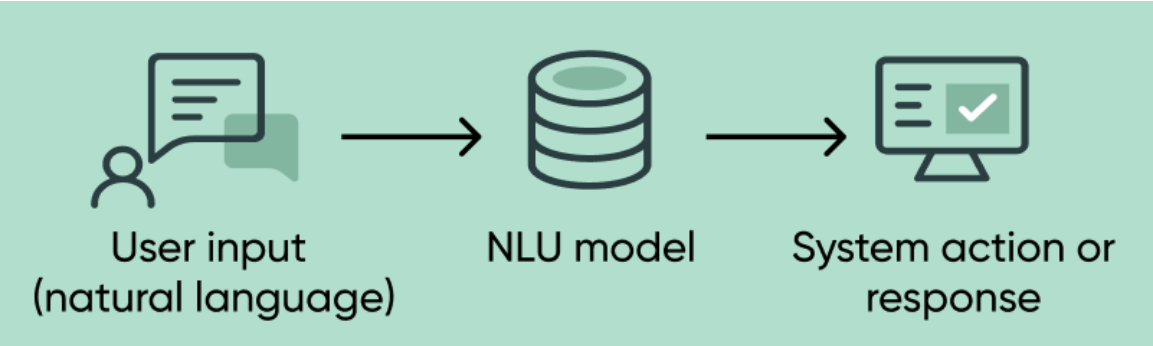


Compréhension du langage naturel

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

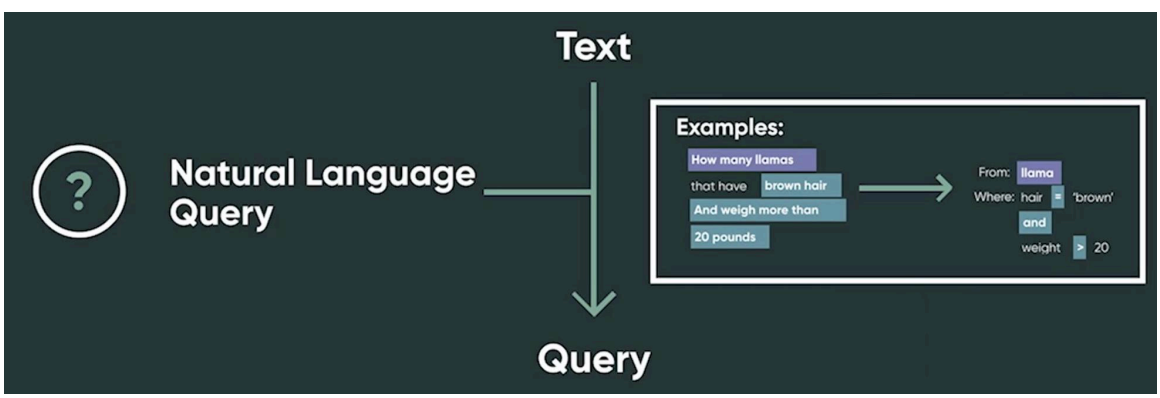
Traduction automatique

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



Requête en langage naturel

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

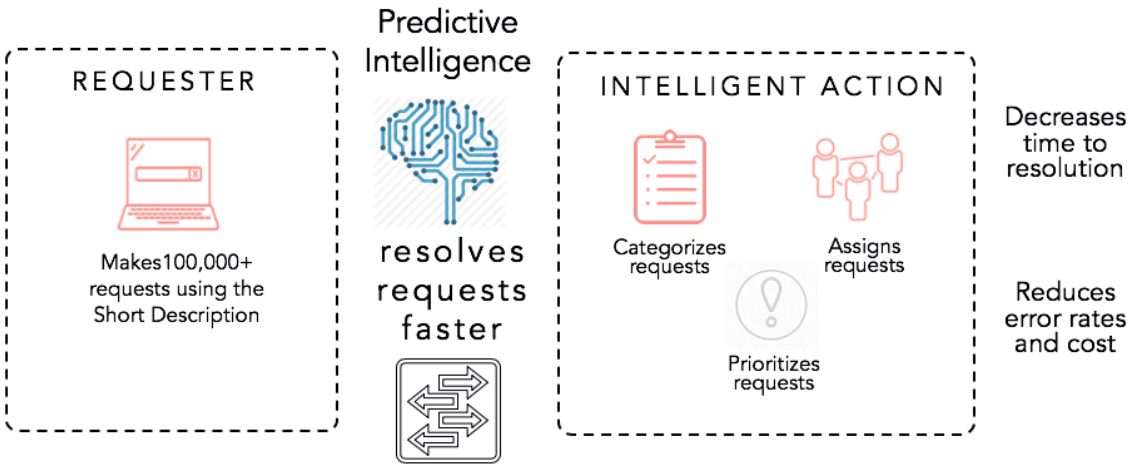


Intelligence prédictive

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

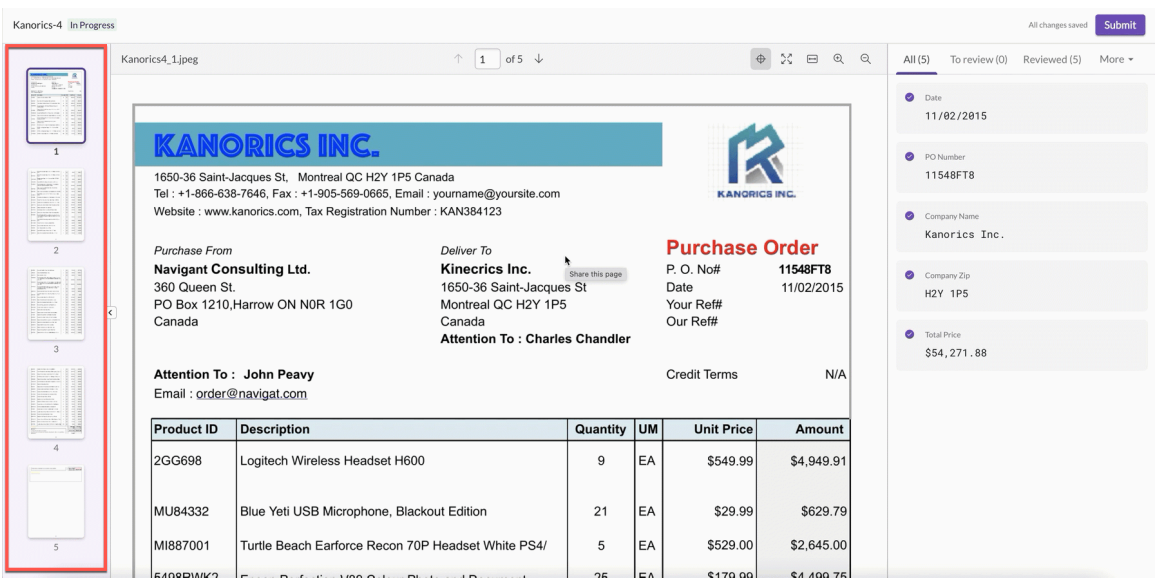
Traduction automatique

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



Intelligence documentaire

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

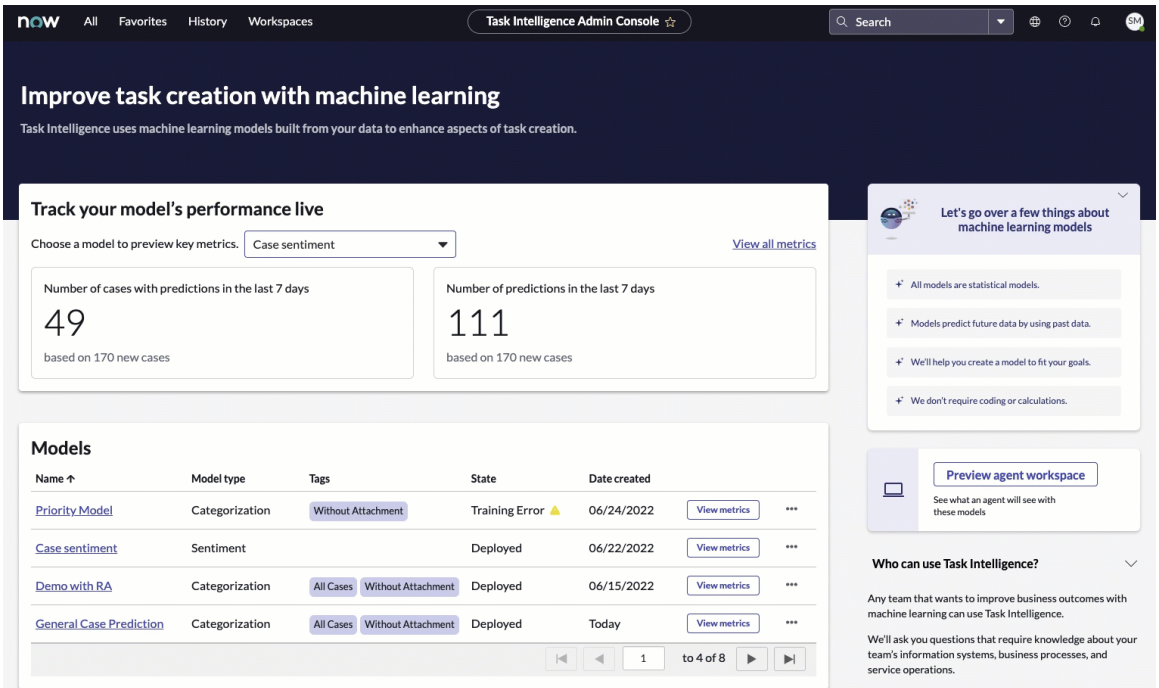


Intelligence des tâches

Accélérez la réponse et la résolution des tâches de vos agents à l'aide Intelligence des tâchesde . 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 la console d'administration, puis exportez-les pour les utiliser dans le Now Platformfichier . Poursuivez avec le tableau de bord, où vous pouvez suivre les Analyse performances et les effets de vos modèles sur votre entreprise, et déterminer quelles prédictions sont les meilleures pour une réutilisation future.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
- Document Intelligence

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.

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

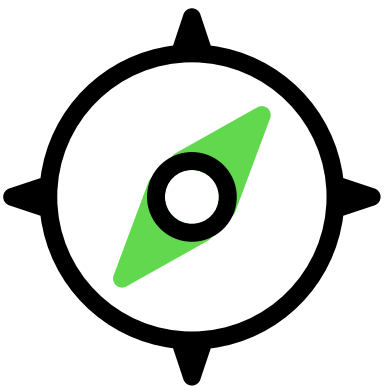
Traduction automatique

© 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.

servicenow

Premiers pas

Explorer



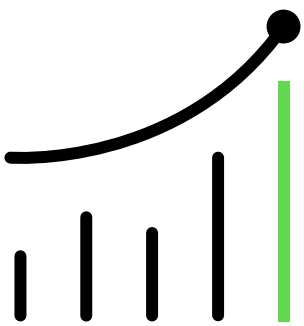
Pour en savoir plus sur Now Assist le Now Platform.

Configurer



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

Analyser



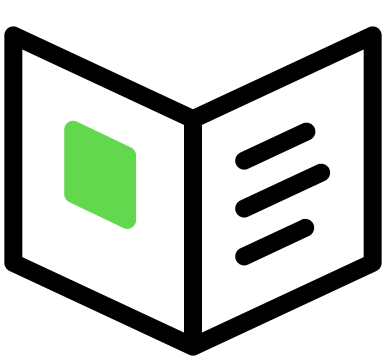
Analyse et surveillez les performances des compétences.

Now LLM Service Mises à jour des modèles



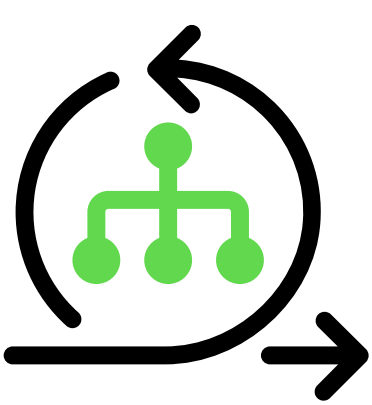
En savoir plus sur les Now LLM Service modèles.

Référence



Découvrez les rôles d'utilisateur, la politique d'utilisation des données et Séparation de domaine dans Now Assist.

Contrôleur de l'IA générative



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

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.

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

Important :
certains produits/fonctionnalités Now Assist ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans certaines régions. Pour en savoir plus, consultez l'article KB1699552 dans la Now Support Base de connaissances. Consultez 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 l'ensemble du Now Platform. Pour utiliser Now Assist des compétences, activez un ou plusieurs des produits suivants Now Assist :

- Now Assist for Creator
- Now Assist for Customer Service Management (CSM)
- Now Assist for Field Service Management (FSM)
- Now Assist for Financial Services Operations (FSO)
- Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)
- Now Assist for IT Operations Management (ITOM)
- Now Assist for IT Service Management (ITSM)
- Now Assist for PSDS
- Now Assist for Security Incident Response
- Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)
- Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM)
- Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)

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

Autres Now Assist expériences sur la Plateforme :

- Now Assist in AI Search
- Now Assist for Mobile
- Now Assist in Virtual Agent

Limitations de l'IA

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 la page Now Assist Se désabonner.

Explorer Now Assist

Découvrez comment Now Assist les fonctionnalités de Now Platforml'IA générative sont intégrées au . Avec Now Assist, vous pouvez améliorer la productivité et l'efficacité de votre organisation, proposer un meilleur libre-service, recommander des actions et fournir des réponses, et permettre à vos utilisateurs d'effectuer des recherches plus efficacement.

Vue d'ensemble de Now Assist

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

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

Cadre de travail de Now Assist

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

- Now Assist for Creator
- Now Assist for Customer Service Management (CSM)
- Now Assist for Field Service Management (FSM)
- Now Assist for Financial Services Operations (FSO)
- Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)
- Now Assist for IT Operations Management (ITOM)
- Now Assist for IT Service Management (ITSM)
- Now Assist for PSDS
- Now Assist for Security Incident Response
- 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.

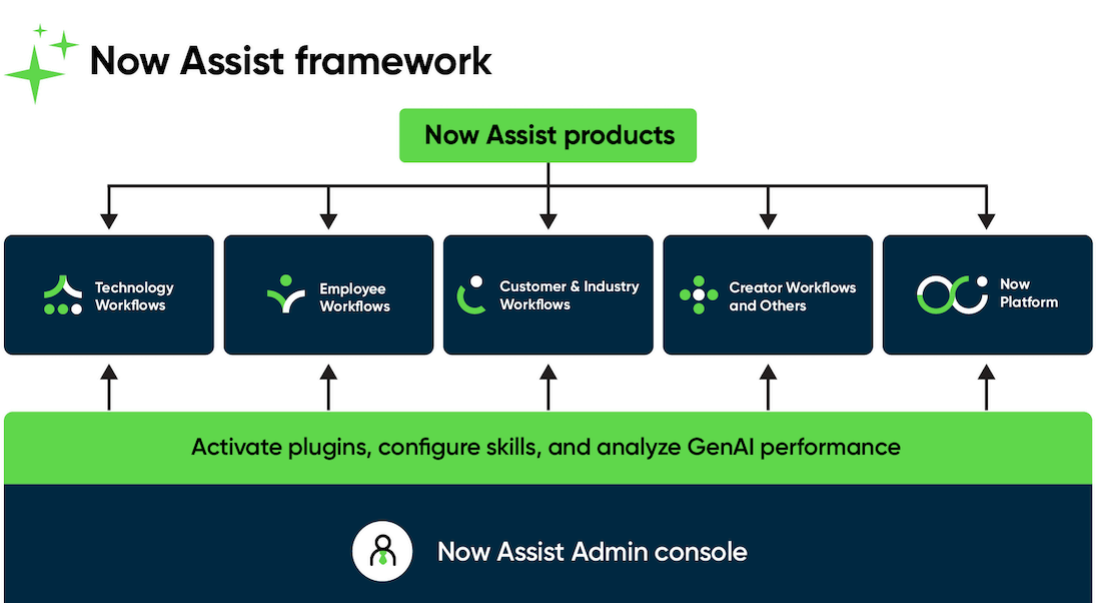
- Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM)
- Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)

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

- Les administrateurs installent des modules d'extension, gèrent les compétences et analysent l'utilisation et les performances avec le module .Now Assist Admin consoler
- Les utilisateurs peuvent tirer parti des Now Assist compétences en utilisant le Panneau Now Assist sur l'instance.
- Utilisez cette fonction Now Assist in AI Search pour générer des réponses pour Recherche IA.
- Permet Now Assist for Mobile d'exécuter des compétences d'IA générative dans un environnement mobile.
- Utilisez 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 le pour intégrer des Contrôleur de l'IA générative fonctionnalités d'IA générative dans des flux et des 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	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
résumés exploitables générés par l'IA des articles de la base de connaissances pertinents.		
Installez et configurez Now Assist les applications et les compétences qu'elles fournissent.	Console de l'administrateur Now Assist	Administrateurs
Choisissez les compétences à activer et les utilisateurs qui peuvent y accéder.	Console de l'administrateur Now Assist	Administrateurs
Surveillez l'utilisation et les performances des compétences de l'IA générative.	Analyse des Now Assist performances	Administrateurs
Accédez 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 de l'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

Now Assist Admin consoler

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

Introduction à l'Now Assist Console d'administration.

Vue d'ensemble de Now Assist Admin

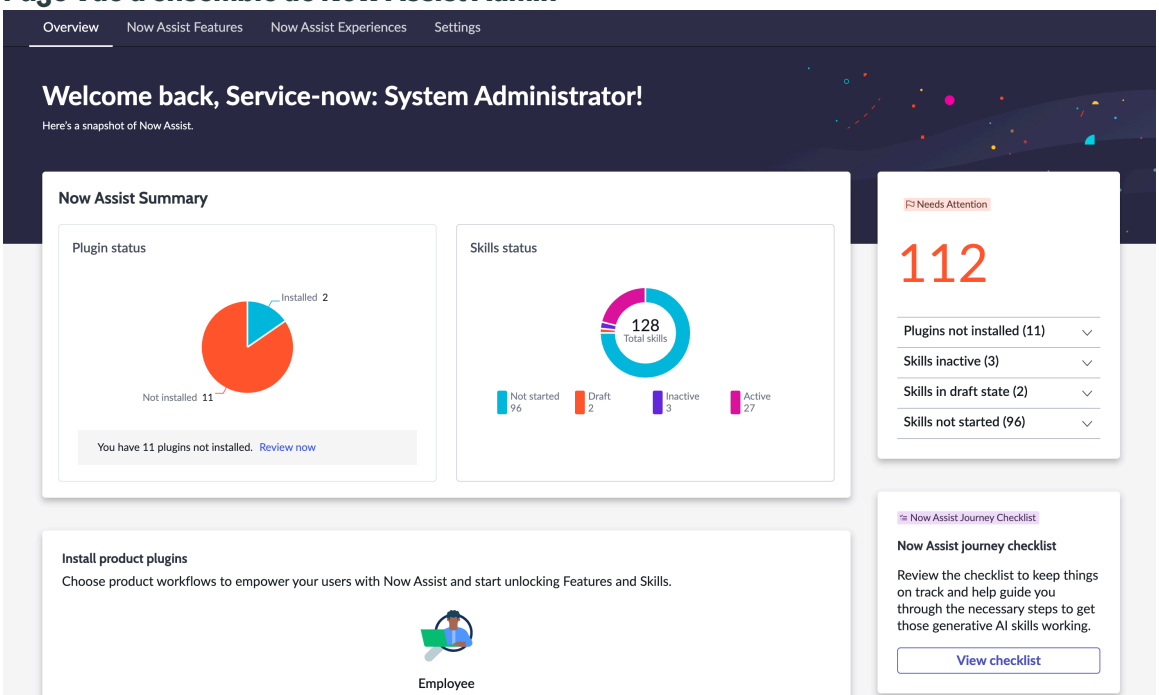
Commencez votre exploration des fonctionnalités et des Now Assist compétences de la Now Assist Admin console. Cette console contient tout ce dont vous avez besoin pour installer, configurer et découvrir les différentes fonctionnalités de l'IA générative sur le Now Platform.

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

Traduction automatique

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

Page Vue d'ensemble de Now Assist Admin



Workflow Now Assist Admin

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

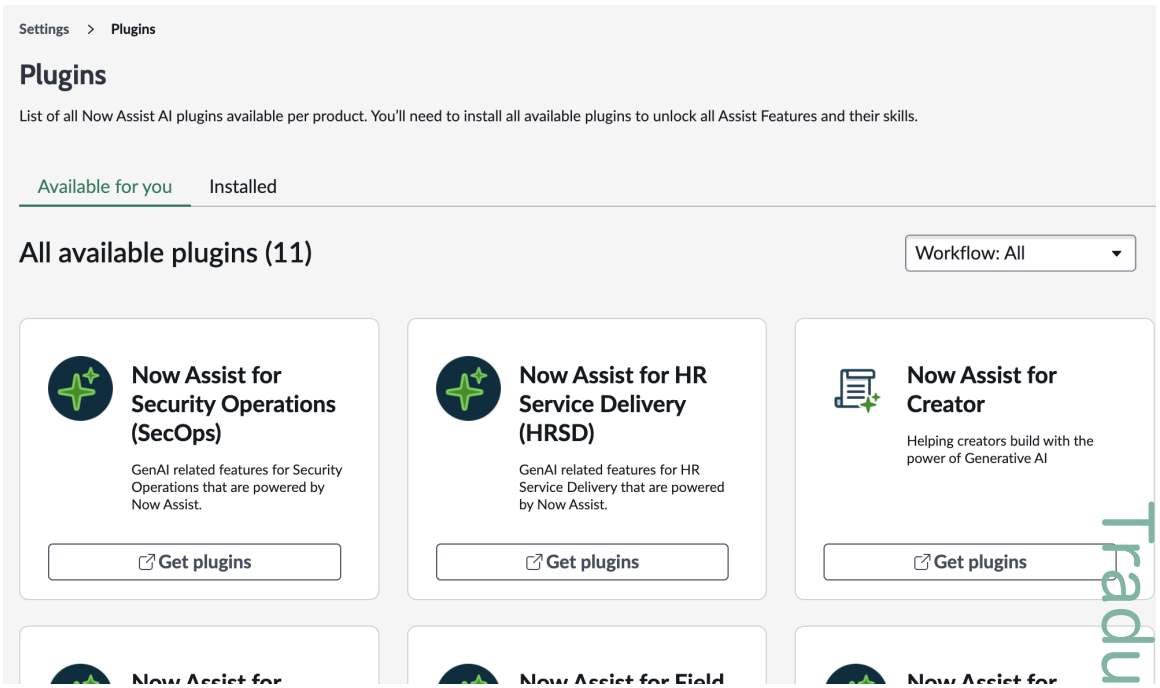
1. **Installez les modules d'extension.**

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

Traduction automatique

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

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



2. (Facultatif) Allumez le Now Assist panneau.

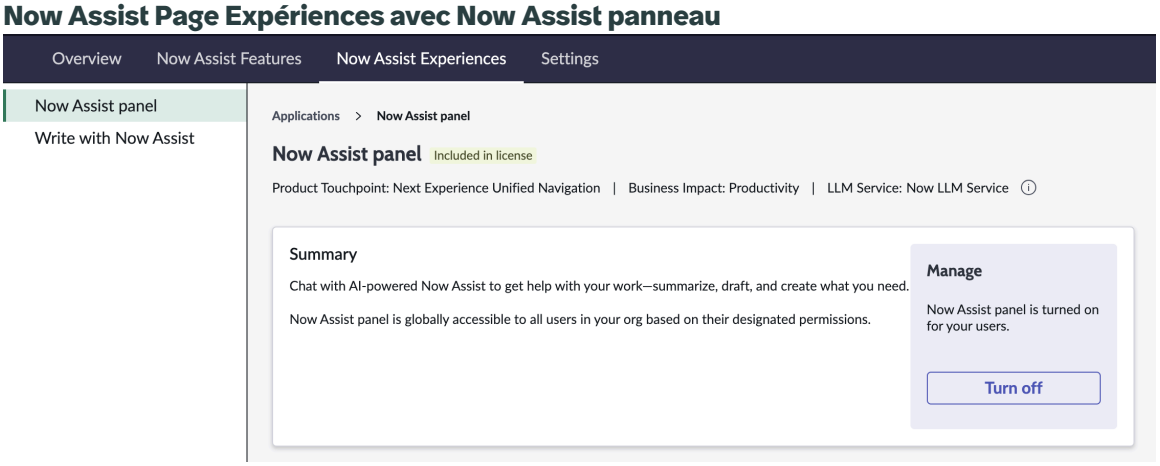
Le Now Assist panneau intègre les Now Assist compétences dans l'interface Next Experience utilisateur. En activant le Now Assist panneau directement à partir de la Now Assist Admin console, vous permettez aux agents d'accéder aux compétences depuis n'importe où sur le Now Platform.

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

Cette étape est facultative car les compétences peuvent également s'afficher intégrées au 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



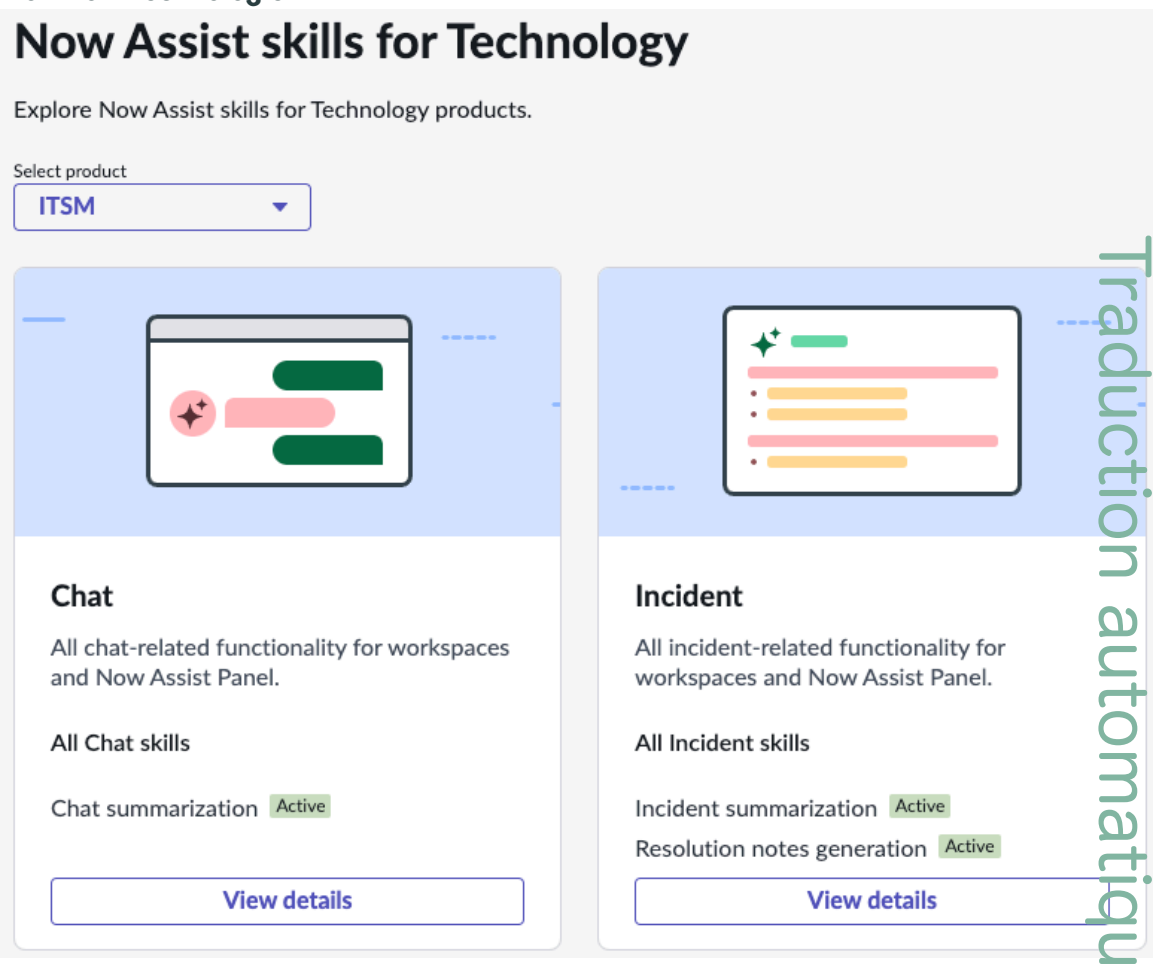
3. Activez les compétences.

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 page Fonctionnalités Now Assist Admin pour découvrir les compétences disponibles avec les modules d'extension que vous avez installés. En cliquant sur le bouton **Afficher les détails** , vous pouvez afficher plus d'informations sur chaque compétence. Le diagramme suivant présente les fonctionnalités et les compétences disponibles dans le workflow Technologie.

Fonctionnalités et compétences disponibles Now Assist dans le workflow Technologie



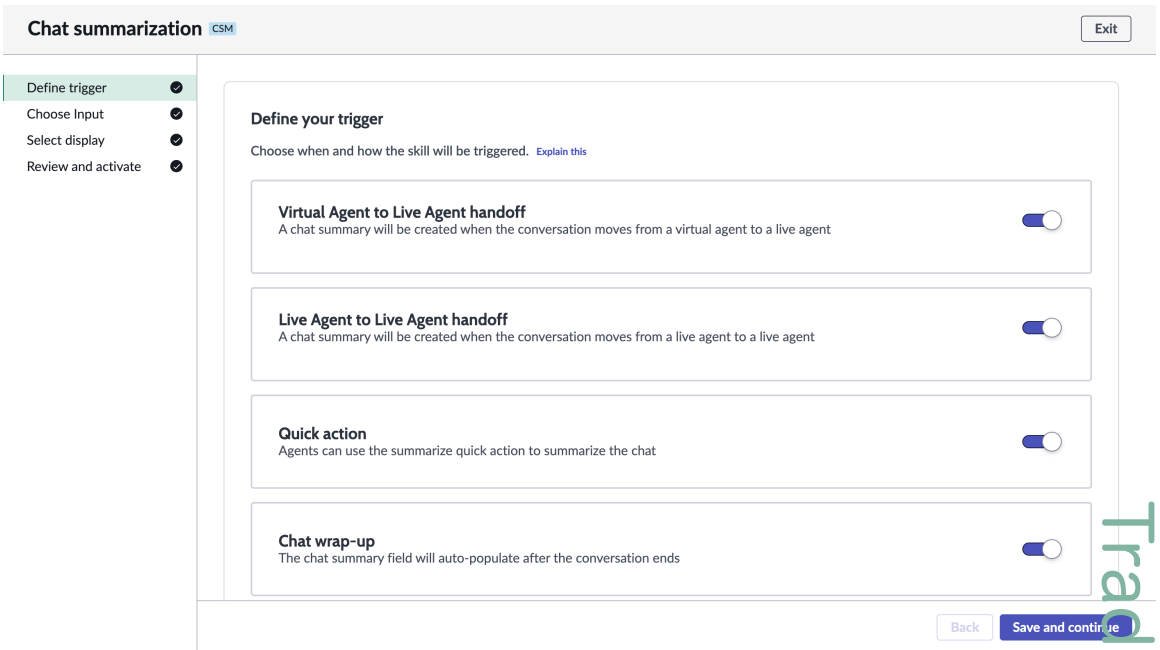
Traduction automatique

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

L'exemple suivant montre une étape de la configuration guidée du processus d'activation des compétences, qui consiste à choisir où afficher la compétence. Les compétences peuvent être affichées dans le produit, y compris 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 du résumé de la messagerie instantanée dans Now Assist Admin.

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

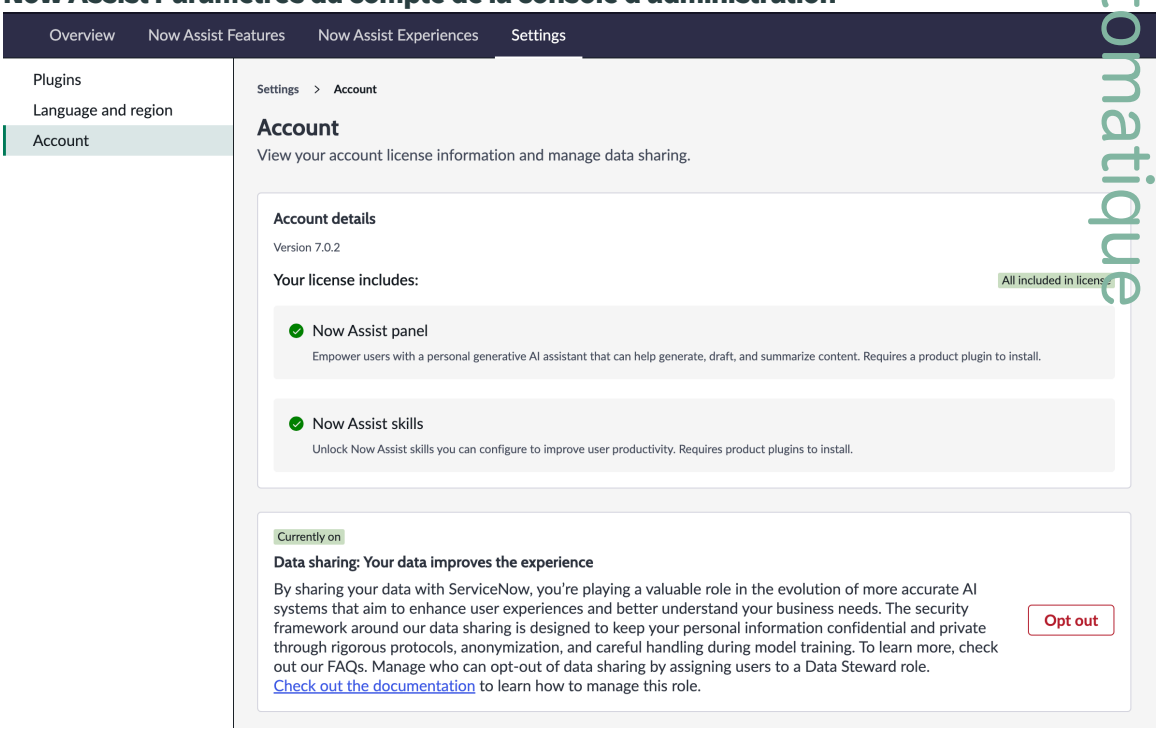
Activation du résumé de la messagerie instantanée dans Now Assist Admin



4. Vérifiez les paramètres de votre Now Assist compte.

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

Now Assist Paramètres du compte de la console d'administration



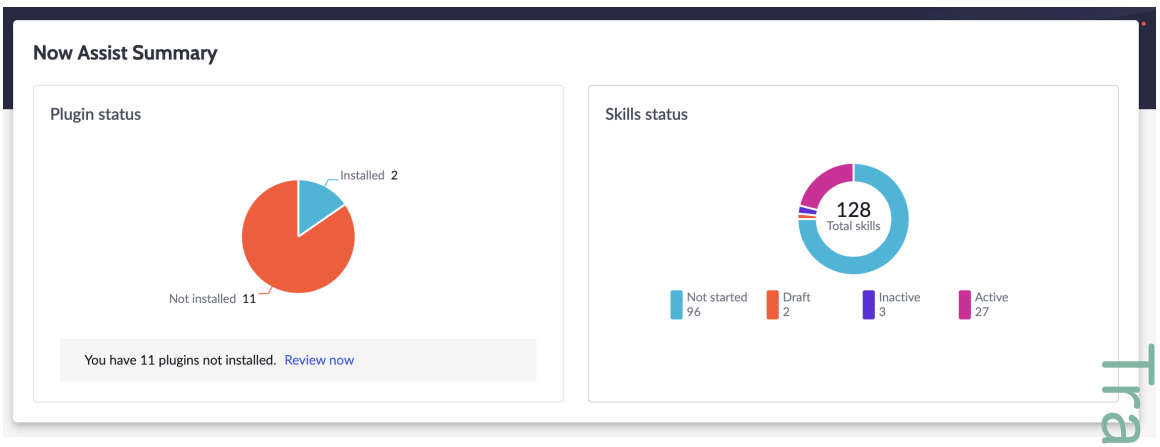
5. Surveillez et analysez les performances des compétences.

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 examiner 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.

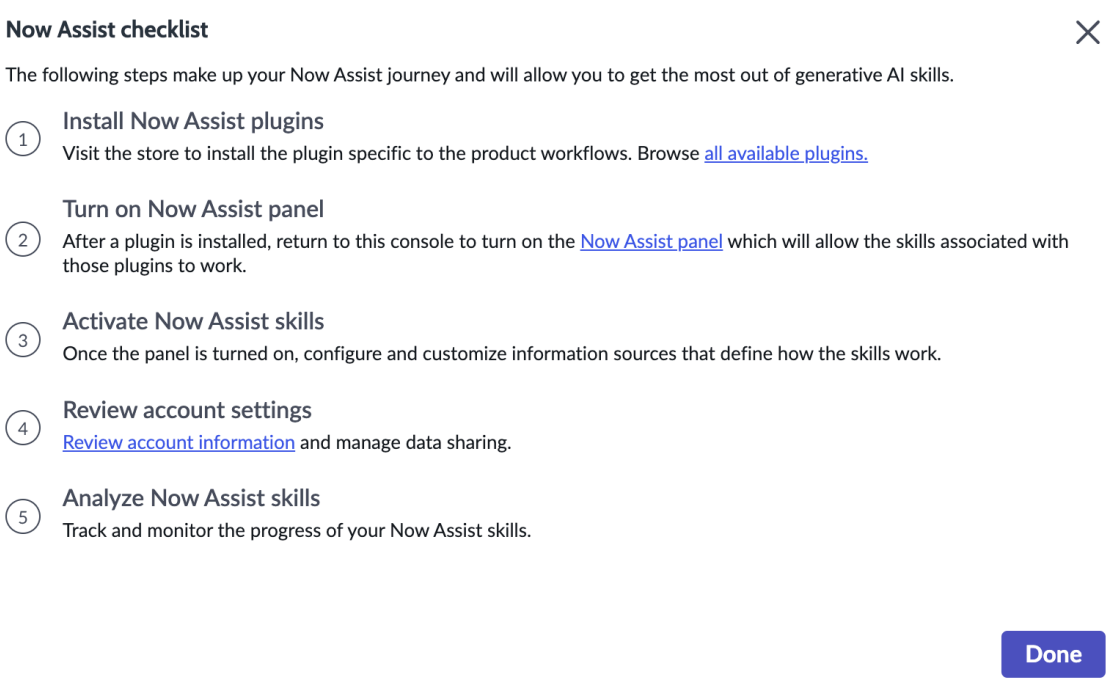
État du module d'extension et des compétences sur la page Vue d'ensemble Now Assist Admin



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

Now Assist Liste de vérification du parcours

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



En savoir plus sur le Now Assist parcours

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

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

Panneau Now Assist

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

Vue d'ensemble

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

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

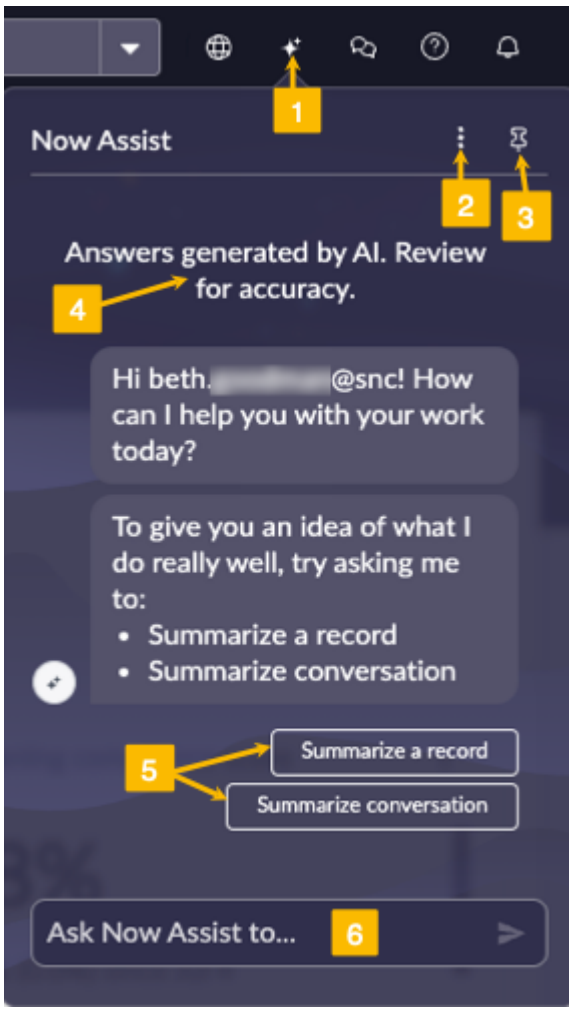
Remarque :
Now Assist Les compétences doivent être activées pour apparaître sur le Now Assist panneau. Pour plus d'informations, consultez Now Assist compétences.

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 : ✦	Icône Now Assist Affiche le Now Assist panneau. Si un nombre dans un carré apparaît, il indique le nombre de messages que vous avez manqués lors de la fermeture du Now Assist panneau. ✦1
2 : ⋮	Icône de réinitialisation Sélectionnez l'icône de réinitialisation si vous pensez qu'il ne comprend pas ce que vous voulez et que Now Assist vous souhaitez redémarrer la conversation. Si vous réinitialisez la conversation, les messages existants sont supprimés et une nouvelle conversation est lancée. Vous ne pourrez

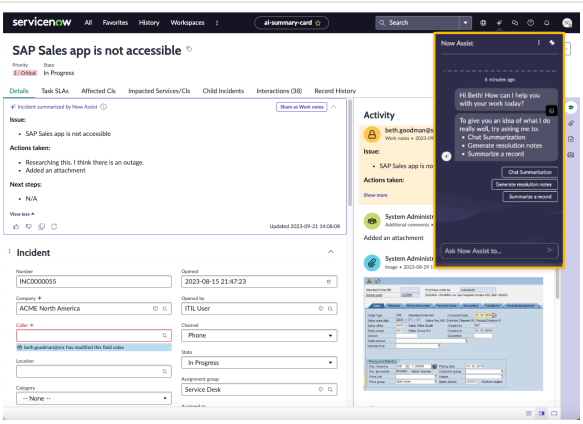
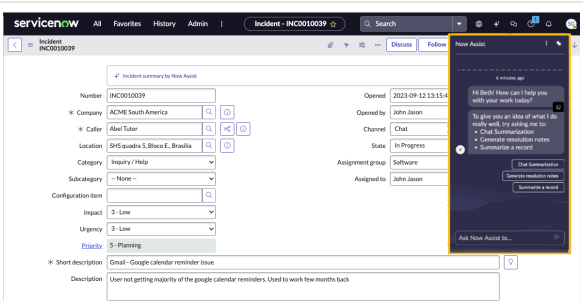
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	pas accéder aux messages précédents une fois que vous aurez réinitialisé la conversation.
3 –	Icône de punaise Épinglez définitivement le Now Assist panneau à l'écran.
4 - Now Assist Le message	Indique que les réponses sont générées par l'IA.
5 - Boutons d'option	Boutons d'option
6 - Demandez à Now Assist de ..... champ	Champ dans lequel l'utilisateur peut entrer des actions.

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

Panneau Now Assist

Next Experience	Interface utilisateur principale
	

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

Navigation à partir du Now Assist panneau

Vous pouvez naviguer à partir du Now Assist panneau sans quitter la conversation en cours en saisissant une demande de navigation dans le champ **Demander à Now Assist à...** Si vous saisissez « accéder aux incidents actifs », Now Assist un bouton s'affiche pour vous permettre d'afficher les incidents 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.

Synthèse de la messagerie instantanée

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

Pour générer un résumé de la messagerie instantanée à partir du panneau, sélectionnez Synthèse de la Now Assist**messagerie instantanée** ou saisissez Synthèse de 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 des tickets ou des incidents

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

Vous pouvez générer un résumé de ticket ou d'incident à partir du Now Assist panneau pour Now Assist pour CSM, Now Assist pour Prestation de services RHou 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 Prestation de services RH, 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 à Now Assist à** .

Pour en savoir plus sur la synthèse des tickets ou des incidents, reportez-vous Synthèse des tickets ou des incidentsà .

Génération de notes de résolution

Découvrez rapidement les détails de la façon dont une interaction a été résolue en générant et en lisant des notes de résolution.

Pour générer des notes de résolution à partir du panneau, sélectionnez **Générer des notes de résolutions** ou saisissez Générer des notes deNow Assist résolutions 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.

Écrire avec Now Assist

Écrire avec Now Assist utilise l'IA générative pour aider les agents à créer et modifier du contenu écrit, rationalisant ainsi leurs tâches d'écriture.

Remarque :
Écrire avec Now Assist n'est disponible qu'en 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.

Les agents produisent différents types de contenu, notamment des e-mails et des réponses de messagerie instantanée. Écrire avec Now Assist utilise l'IA générative pour aider les agents à créer et à modifier les e-mails et les réponses de 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. L'option Écrire avec Now Assist peut être déclenchée à partir de n'importe quelle application ou n'importe quel champ d'un ServiceNow espace de travail sur lequel l'option Écrire avec Now Assist est activée.

Écrire avec Now Assist est disponible dans Next Experience pour :

- Gestion du service clientèle (CSM)
- Ressources humaines (HR)
- Gestion des services informatiques (ITSM)

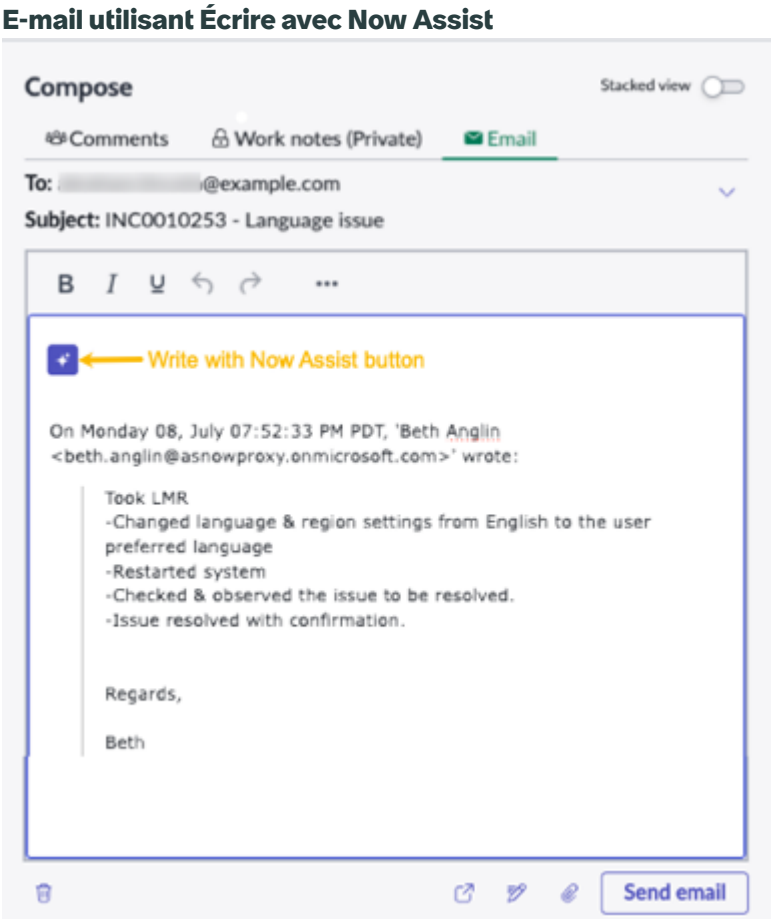
Écrire avec Now Assist n'est pas disponible avec Interface utilisateur principale.

Utilisation d'Écrire avec Now Assist

Écrire avec Now Assist est disponible dans n'importe quel champ où le bouton flottant Now Assist ( ) apparaît. Si vous commencez à taper dans le champ, un menu s'affiche avec les actions Écrire avec Now Assist . Écrire avec Now Assist vous aide à créer une nouvelle documentation ou à modifier la documentation existante.

Vous pouvez utiliser l'option Écrire avec Now Assist lors de la rédaction d'e-mails :

E-mail utilisant Écrire avec Now Assist

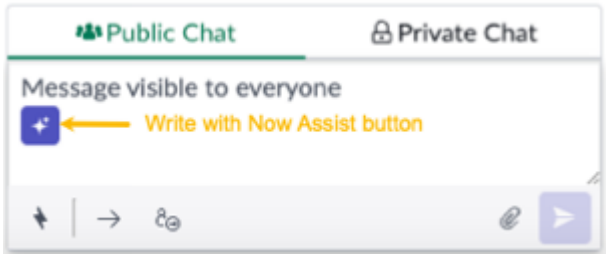


Vous pouvez utiliser Écrire avec Now Assist lors de la communication avec les utilisateurs dans Messagerie instantanée d'agent:

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Fenêtre de messagerie instantanée utilisant Écrire avec Now Assist



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

Gardien Now Assist

Activez cette option Gardien Now Assist pour évaluer le contenu indésirable créé avec l'IA générative afin d'atténuer les risques et d'améliorer l'expérience utilisateur.

Garde-corps

Now Assist Guardian surveille les demandes envoyées aux LLM pour vous protéger, ainsi que vos utilisateurs et vos données. Trois types de contenus sont surveillés : les contenus offensants, les tentatives d'injection rapide et les sujets sensibles. Il existe deux impacts de détection que vous pouvez configurer et qui détermineront ce qui se passera lorsque la détection se produira.

Contenu offensant

En raison de la nature imprévisible de l'IA générative, il est possible que du contenu offensant soit généré. Des exemples de contenu offensant incluent un langage toxique, blasphématoire ou sexiste.

Injection d'invite

L'injection rapide est un type d'attaque de sécurité dans lequel des acteurs malveillants outrepassent les instructions normales d'un LLM pour accéder à des informations restreintes ou susciter des comportements inattendus. Ces attaques peuvent prendre de nombreuses formes, et les résultats peuvent varier de l'exécution de code malveillant à distance à la récupération non autorisée de données.

Rubriques sensibles

Pour certaines rubriques sensibles, vous souhaiterez peut-être rediriger les utilisateurs vers des rubriques d'Agent virtuel spécifiques au lieu de continuer une rubrique qui utilise l'IA générative. À partir de la console d'administration Now Assist, vous pouvez créer des filtres basés sur des exemples de phrases et, si ces filtres sont détectés, vous pouvez rediriger l'utilisateur vers une rubrique Agent virtuel de votre choix.

Surveillance, journalisation et blocage

Now Assist Guardian surveille toujours les demandes et peut se connecter lorsque ce type de matériel est détecté. Vous pouvez accéder aux journaux à partir de la console d'administration Now Assist dans la page Now Assist Guardian de l'onglet Paramètres. Les données incluses dans les journaux sont [data].

Outre la connexion, vous pouvez également choisir de bloquer le contenu offensant ou les attaques par injection d'invite. Si le matériel est détecté et que le blocage est activé, l'utilisateur verra un message indiquant que quelque chose a été bloqué et ne verra pas ce que l'IA a généré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Now Assist fournit 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	Compétences disponibles par produit
Technologie	**Now Assist for IT Operations Management (ITOM)** Analyse d'alerte **Now Assist for IT Service Management (ITSM)** • Recommandation de réponse de messagerie instantanée • Synthèse de la messagerie instantanée • Synthèse des incidents • Génération de la base de connaissances • Génération de notes de résolution • Résumé de discussion Barre latérale **Now Assist for Security Incident Response** • Synthèse des incidents de sécurité • Génération de notes de clôture d'incident **Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM)** • Synthèse des commentaires • Synthèse de plusieurs commentaires • Documents sur l'IA générative de projet • Élément de planification Documents sur l'IA générative • Équipes EAP Documents sur l'IA générative
Client	**Now Assist for Customer Service Management (CSM)** • Synthèse des tickets • Recommandation de réponse de messagerie instantanée • Synthèse de la messagerie instantanée • Recommandation de réponse par e-mail • Génération de la base de connaissances • Génération de notes de résolution • Résumé de discussion Barre latérale • Synthèse des appels vocaux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Compétences disponibles par produit
	Now Assist for Field Service Management (FSM) • Génération de la base de connaissances • Résumé de discussion Barre latérale • Synthèse de la fermeture de la tâche de commande de travaux **Now Assist for Financial Services Operations (FSO)** • Synthèse des tickets de réclamation • Synthèse des tickets de litiges
Employé	**Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)** • Synthèse de la messagerie instantanée • Synthèse des tickets • Génération de la base de connaissances • Génération de notes de résolution
Créateur	**Now Assist for Creator** • Génération d'applications • Génération d'éléments de catalogue • Génération de code • Génération de la visualisation des données • Génération de flux • Recommandations de flux • Génération de playbook
Plateforme	**Expérience conversationnelle** • Now Assist Résultats Genius de questions-réponses • Now Assist Commande catalogue multi-tours • Now Assist Sujets **Compétences de la plateforme** Navigation
Finances et chaîne d'approvisionnement	**Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)** Expérience conversationnelle pour Approvisionnement

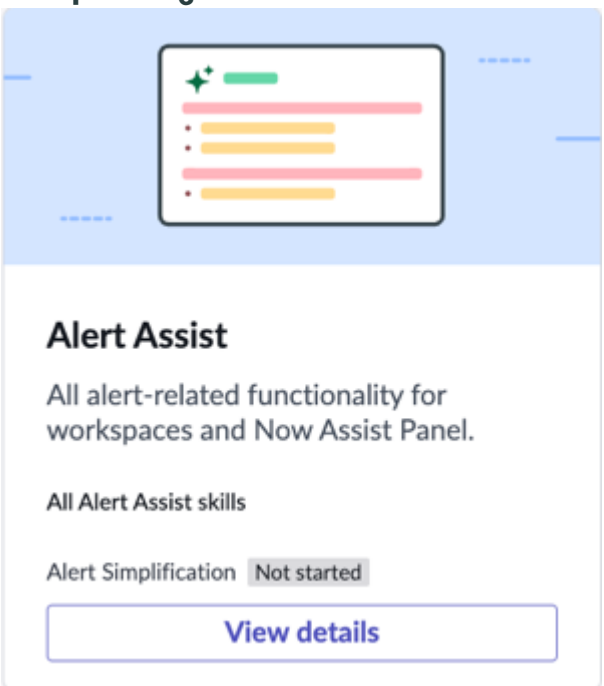
Now Assist Compétences d'assistant d'alerte

Les compétences de l'Assistant d'alerte fournissent des options d'IA générative pour analyser les alertes dans Gestion des événements le Now Platform.

Traduction automatique

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

Exemple de vignette de l'assistant d'alerte dans Now Assist Admin



Analyse d'alerte

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

Vue d'ensemble

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

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

Disponibilité

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

Now Assist Produits et flux de travail

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

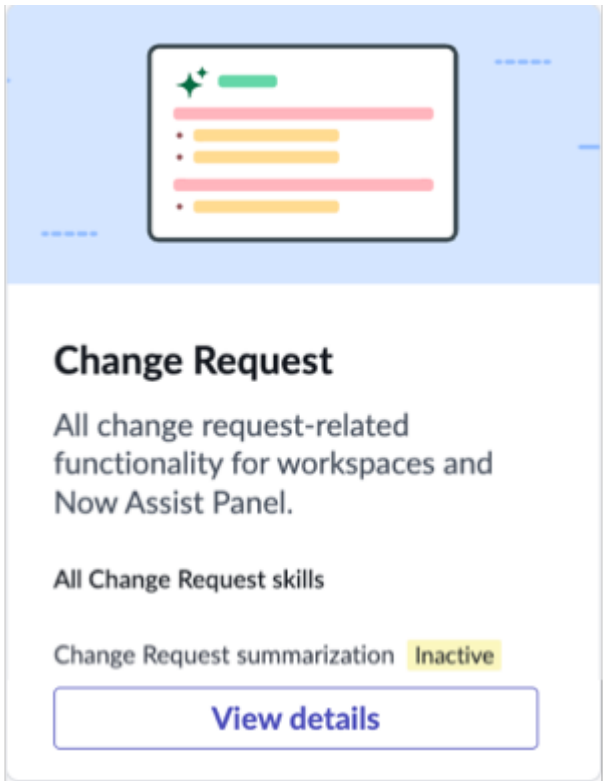
Now Assist Compétences de demande de changement

Ces Now Assist compétences fournissent des options d'IA générative pour les demandes de changement sur le Now Platform.

Traduction automatique

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

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



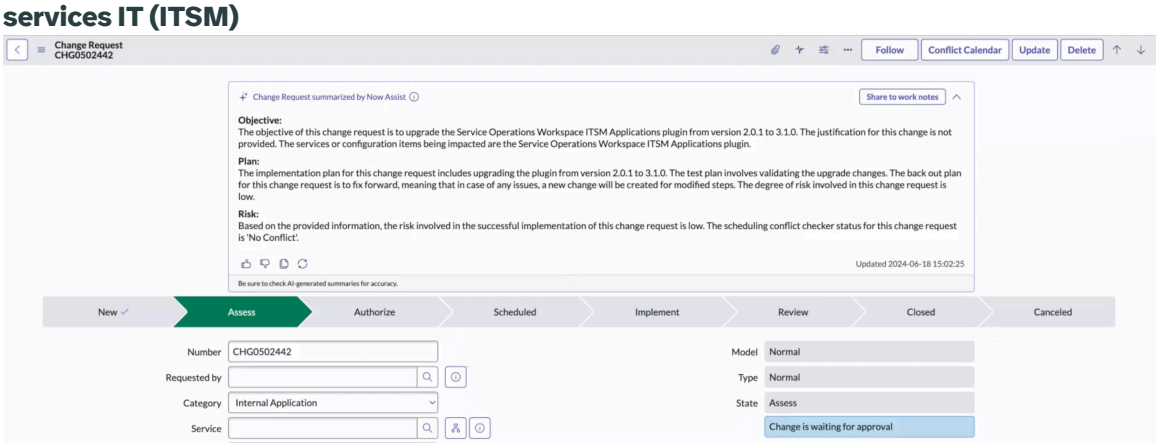
Synthèse des demandes de changement

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.

Vue d'ensemble

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 de la table connexe.

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



Génération d'un résumé de la demande de changement

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

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

Traduction automatique

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

Disponibilité

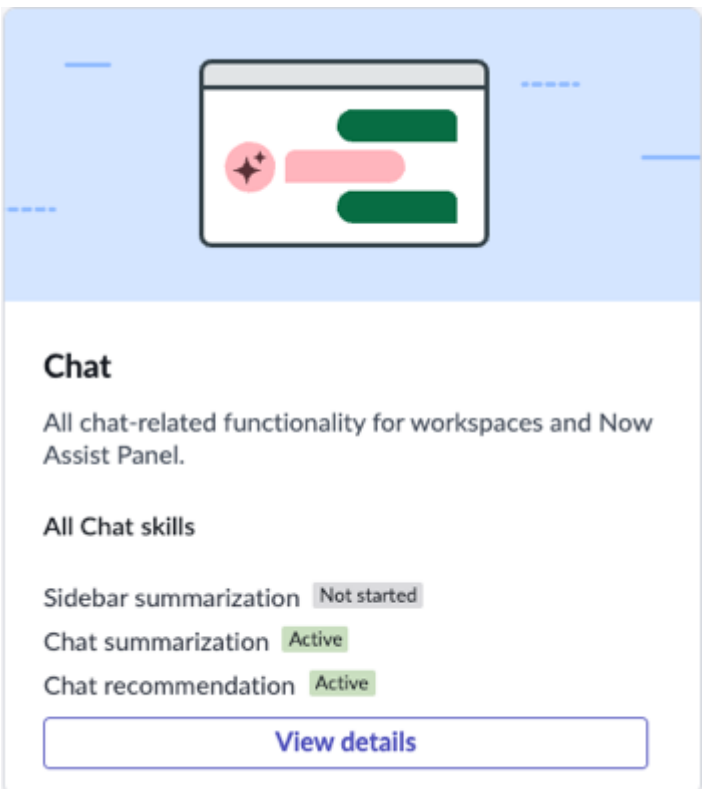
Now Assist Produits et flux de travail

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

Now Assist Compétences de messagerie instantanée

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

Exemple de vignette de compétences de messagerie instantanée dans Now Assist Admin



Recommandation de réponse de messagerie instantanée

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

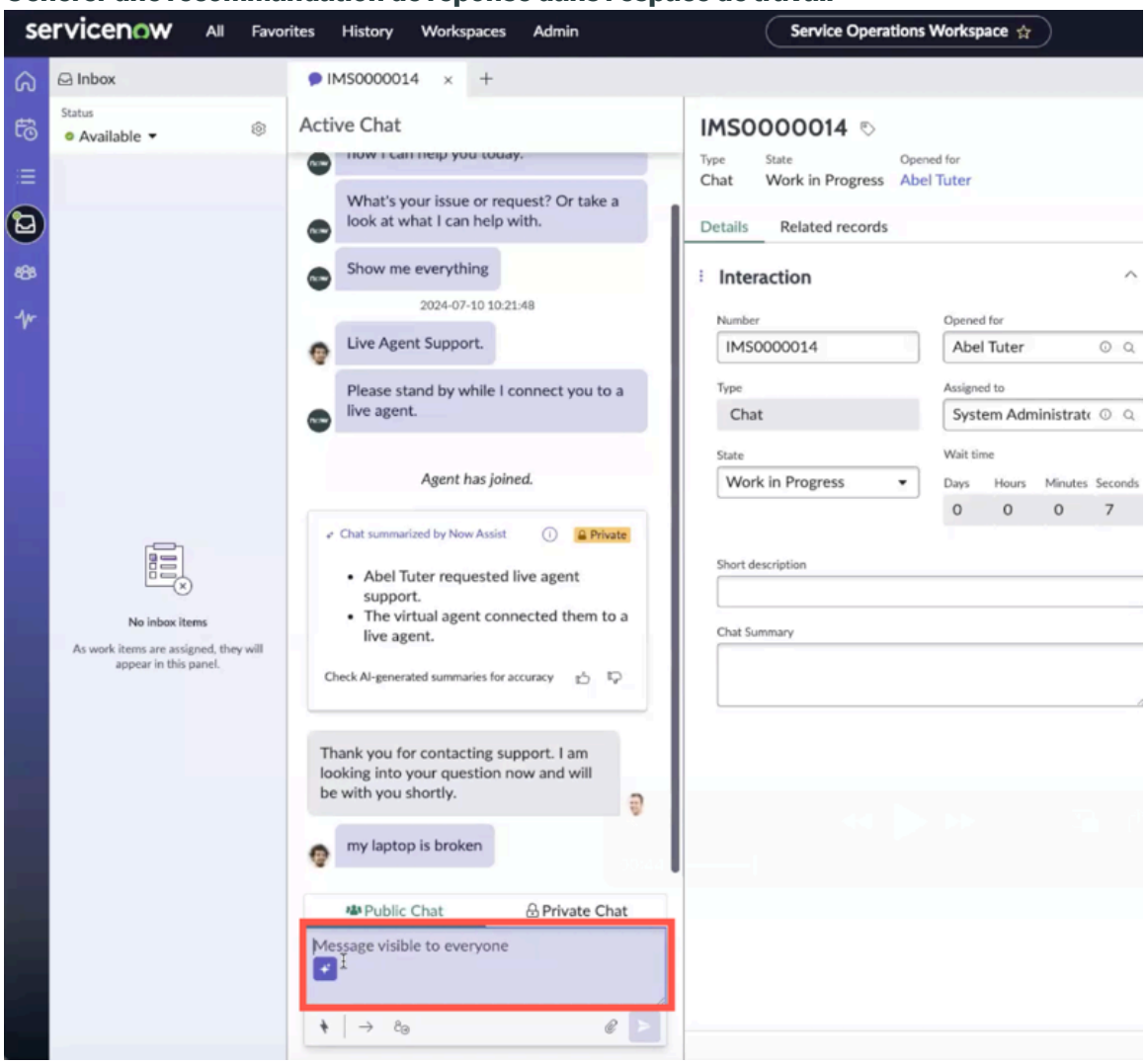
Vue d'ensemble

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 du message de la messagerie instantanée, tapez une réponse ou laissez-la vide, puis sélectionnez l'icône 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.

Générer une recommandation de réponse dans l'espace de travail



Génération d'une recommandation de réponse de messagerie instantanée

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

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

Disponibilité

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

Now Assist Produits et flux de travail

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

Traduction automatique

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

Synthèse de la messagerie instantanée

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

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

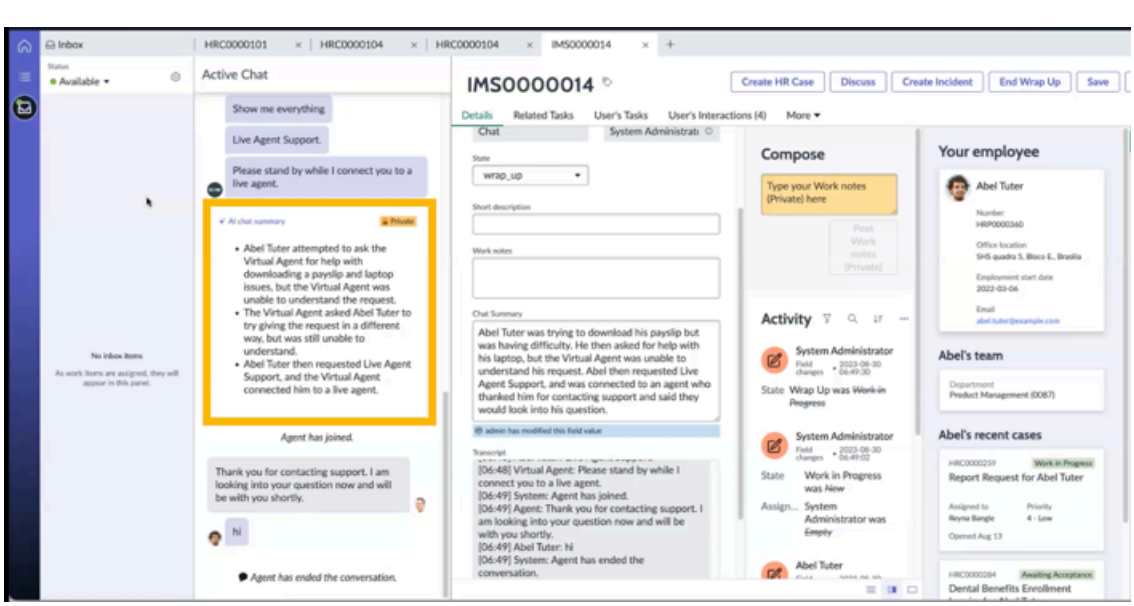
Vue d'ensemble

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

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

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

Dans l'exemple suivant, Now Assist génération d'un résumé de la messagerie instantanée au format Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD).



Génération d'un résumé de la messagerie instantanée

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

Traduction automatique

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

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

Disponibilité

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

Now Assist Produits et flux de travail

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)

Résumé de discussion Barre latérale

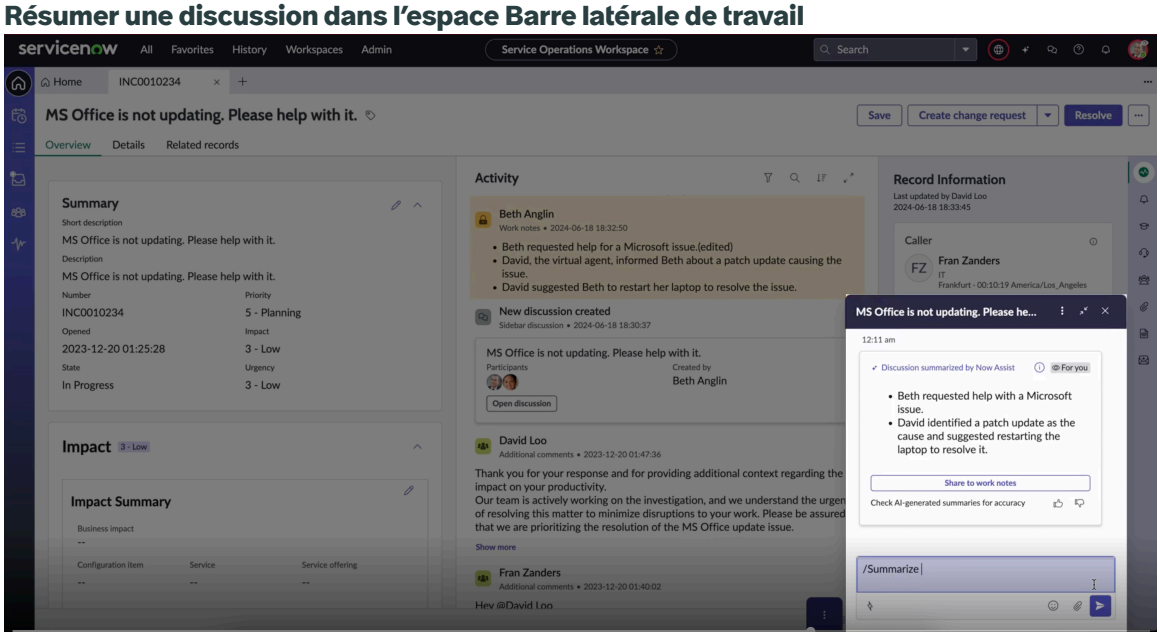
Générez un résumé des discussions entre les agents, les demandeurs et les experts techniques à l'aide de la Barre latérale compétence de résumé de Barre latérale discussion.

Vue d'ensemble

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 Barre latérale chats intégrés à Microsoft Teams est également pris en charge. Pour plus d'informations, consultez Sidebar and Microsoft Teams .

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.

Traduction automatique

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

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

Disponibilité

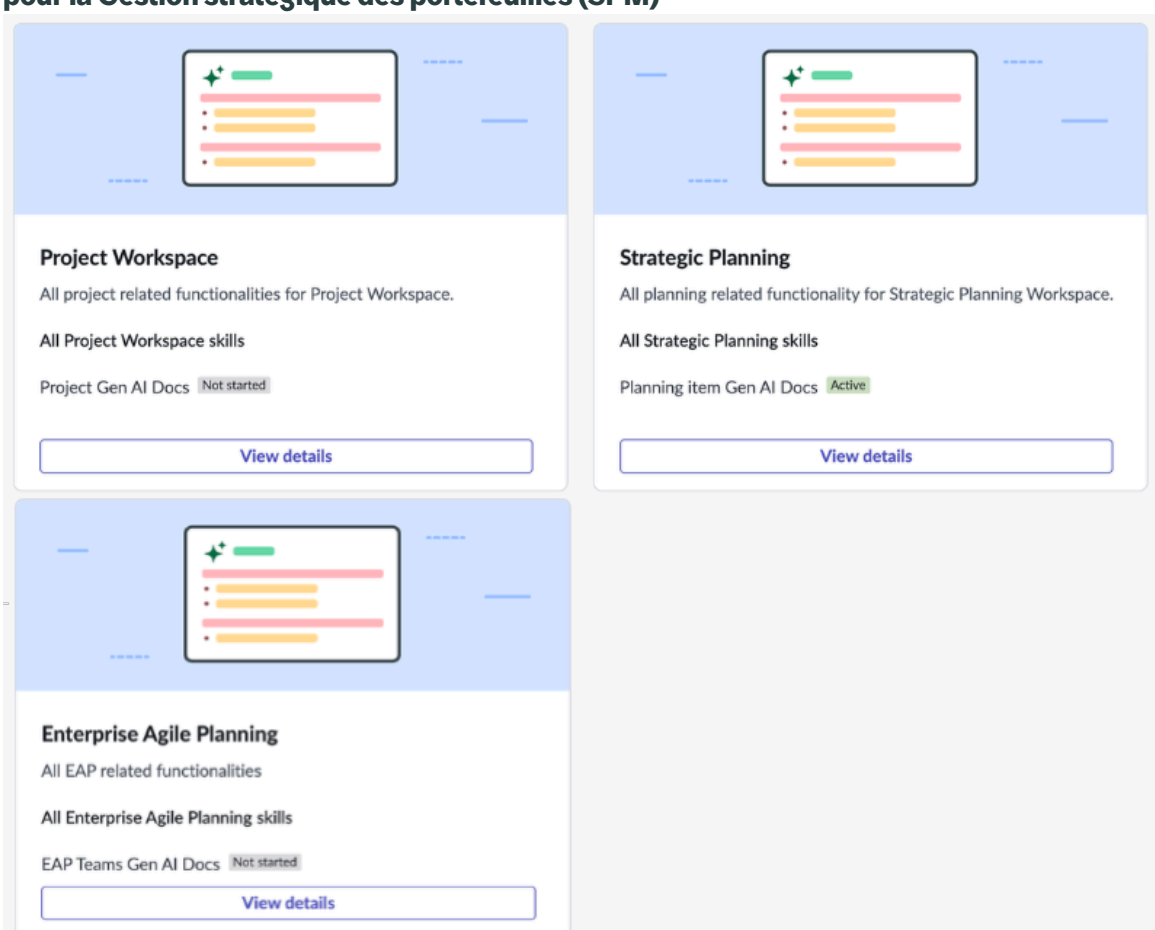
Now Assist Produits et flux de travail

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)

Now Assist Compétences de résumé de contenu

Ces Now Assist pour la Gestion stratégique des portefeuilles (SPM) compétences fournissent des options d'IA générative pour les fonctionnalités de commentaires sur le produit sur le Now Platform.

Exemples de vignettes de compétences de résumé de contenu pour Now Assist pour la Gestion stratégique des portefeuilles (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.

Documents sur l'IA générative

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

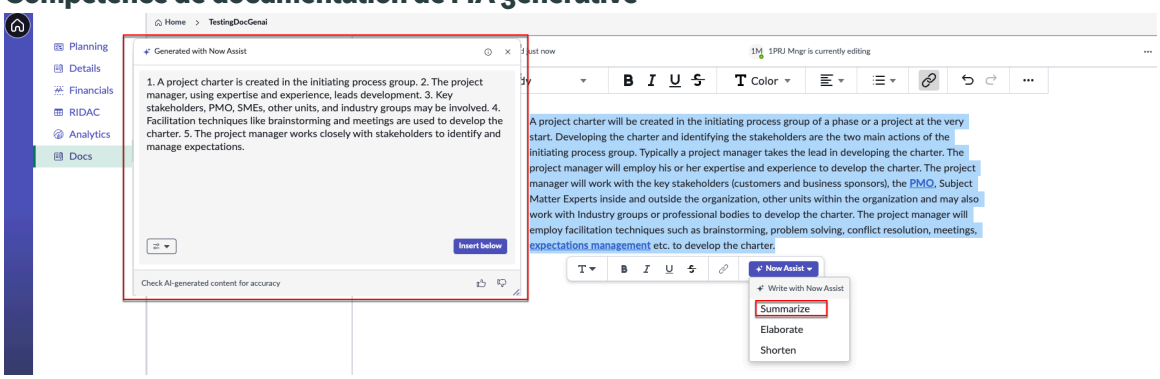
Vue d'ensemble

L'application Now Assist pour la Gestion stratégique des portefeuilles (SPM) inclut les compétences et les fonctionnalités de l'IA générative qui vous permettent de générer un résumé à partir des documents. Grâce à la compétence Gen AI Docs, vous n'avez plus besoin d'analyser manuellement les documents.

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

Dans l'exemple suivant, Now Assist générez un résumé de document au format Now Assist pour la Gestion stratégique des portefeuilles (SPM).

Compétence de documentation de l'IA générative



Disponibilité

Cette compétence est disponible dans le workflow et le produit, comme indiqué dans la table suivante.

Now Assist Produit et flux de travail

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

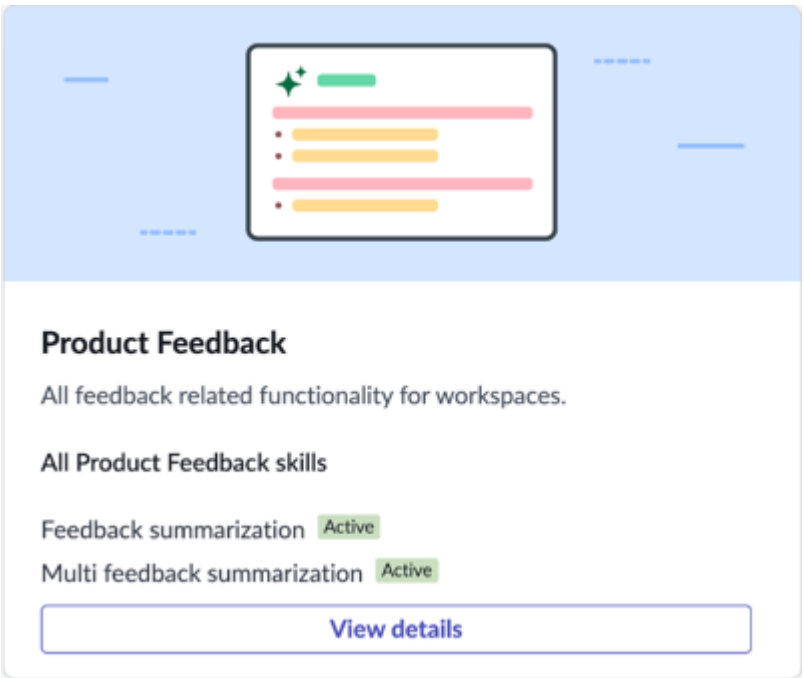
Now Assist Compétences en matière de commentaires sur les produits

Ces Now Assist pour la Gestion stratégique des portefeuilles (SPM) compétences fournissent des options d'IA générative pour les fonctionnalités de commentaires sur le produit sur le Now Platform.

Traduction automatique

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

Exemple de vignette de compétences pour les commentaires sur les produits dans Now Assist Admin



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.

Vue d'ensemble

L'application Now Assist pour la 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 de plusieurs enregistrements de commentaires afin qu'ils puissent rapidement comprendre le contexte des commentaires. Grâce à la synthèse des commentaires ou à la synthèse des commentaires multiples, vos chefs de produit peuvent éliminer le besoin d'analyser manuellement les commentaires.

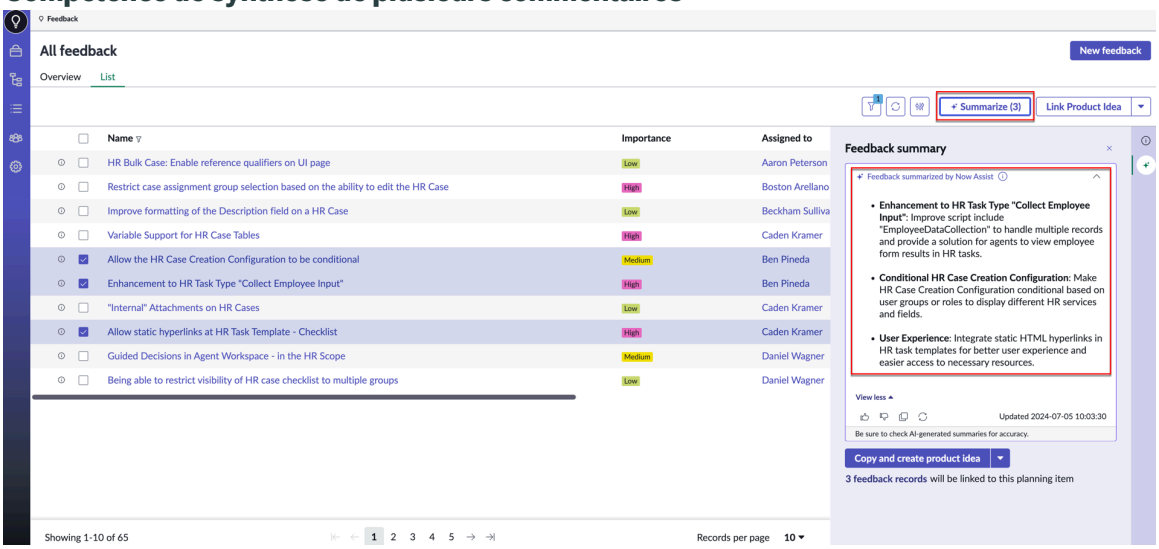
Remarque :
Now LLM Service est le fournisseur par défaut pour la compétence de synthèse des commentaires ou de Now Assist synthèse de commentaires multiples. Vous pouvez également choisir le fournisseur d'IA Azure OpenAI . Pour plus d'informations, consultez Configurer Contrôleur de l'IA générative.

Dans l'exemple suivant, Now Assist générez une synthèse de commentaires multiples dans Now Assist pour la Gestion stratégique des portefeuilles (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.

Compétence de synthèse de plusieurs commentaires



Now Assist peut générer un résumé à partir du commentaire uniquement si le commentaire comporte au moins 60 mots dans les champs utilisés pour les données d'entrée. Le minimum de 60 mots optimise l'expérience en s'assurant qu'il y a suffisamment d'informations pour faire un résumé. Pour plus d'informations, consultez Summarize the feedback by using Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM) .

Disponibilité

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

Now Assist Produit et flux de travail

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

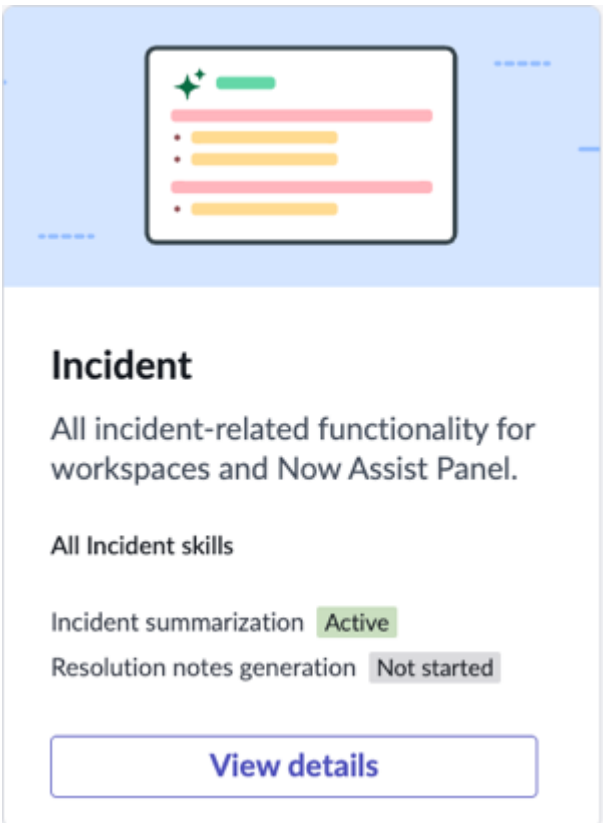
Now Assist Compétences de tickets et d'incidents

Ces Now Assist compétences fournissent des options d'IA générative pour les tickets et les incidents sur le Now Platform.

Traduction automatique

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

Exemple de vignette Compétences d'incident dans Now Assist Admin



Synthèse des tickets ou des incidents

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

Vue d'ensemble

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

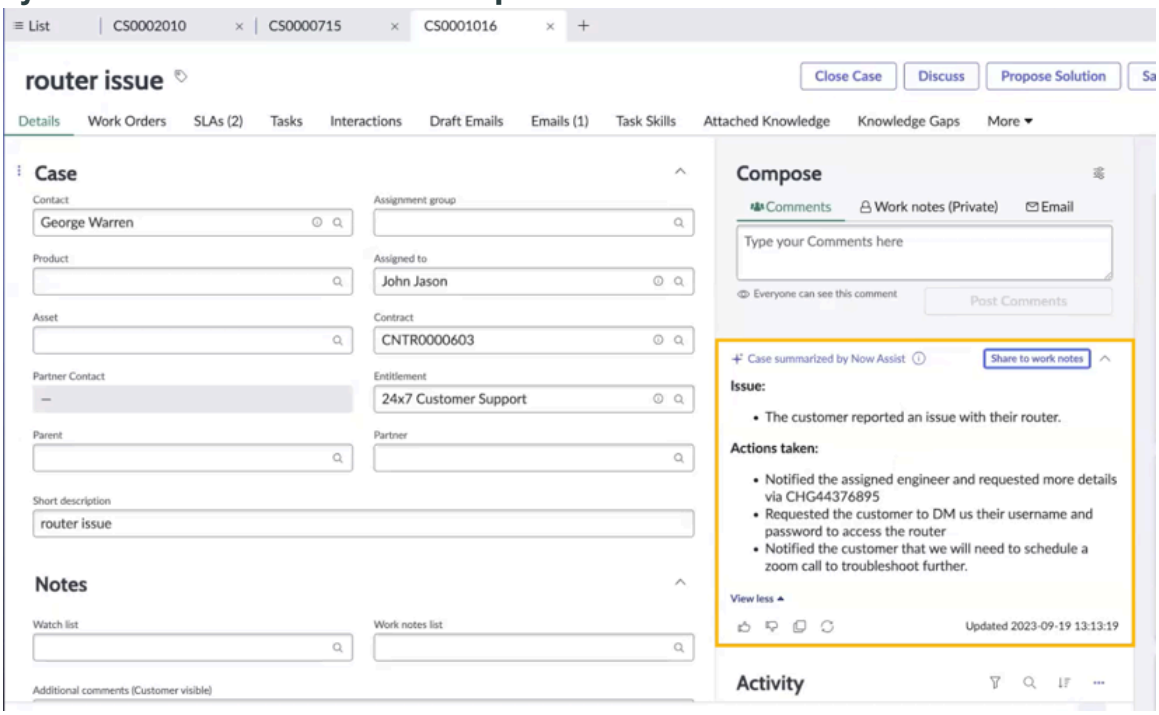
Remarque :
Le ServiceNow® Grand modèle de langage (Now LLM Service) est le fournisseur de cette Now Assist compétence.

Dans les exemples Now Assist suivants, générez un résumé de cas/incident en Now Assist pour Gestion du service client (CSM), Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD), et Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM). Le résumé de l'incident s'affiche dans le volet Messagerie instantanée 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.

Synthèse des tickets dans Now Assist pour CSM



Synthèse des tickets dans Now Assist pour Prestation de services RH



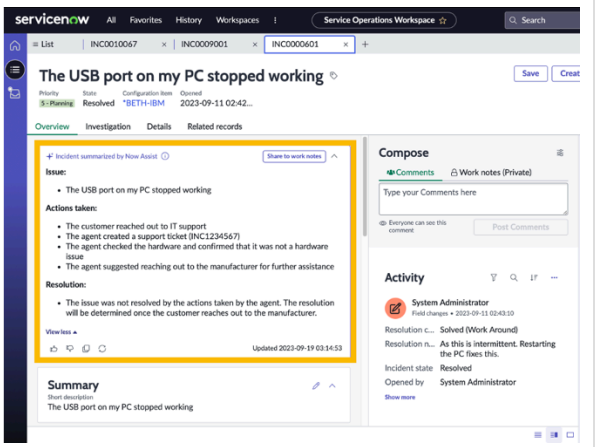
Dans l'exemple Now Assist pour ITSM , Now Assist une synthèse des incidents a été générée qui peut être affichée dans Next Experience ou Interface utilisateur principale.

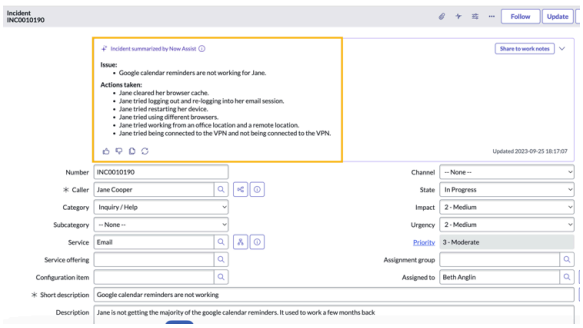
Synthèse des incidents dans Now Assist pour ITSM	
Next Experience	Interface utilisateur principale

Traduction automatique

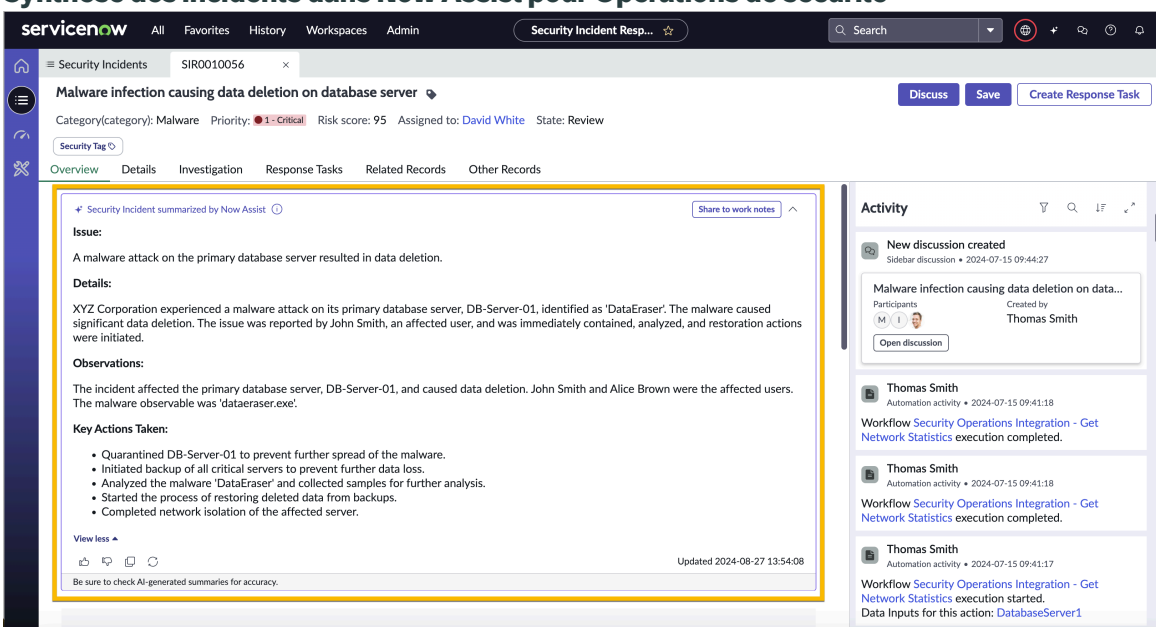
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Synthèse des incidents dans Now Assist pour ITSM (suite)





Synthèse des incidents dans Now Assist pour Opérations de sécurité



Génération d'un ticket ou d'une synthèse d'incident

Vous pouvez générer une synthèse de tickets pour les produits suivants :

- Summarize a case by using Now Assist for Customer Service Management (CSM)
- Summarize a case by using Now Assist for Financial Services Operations (FSO)
- Summarize a case by using Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)
- Summarize an incident by using Now Assist for IT Service Management (ITSM)
- Summarize a security incident with Now Assist for Security Incident Response

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 flux de travail

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 Financial Services Operations (FSO)
Employé	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)

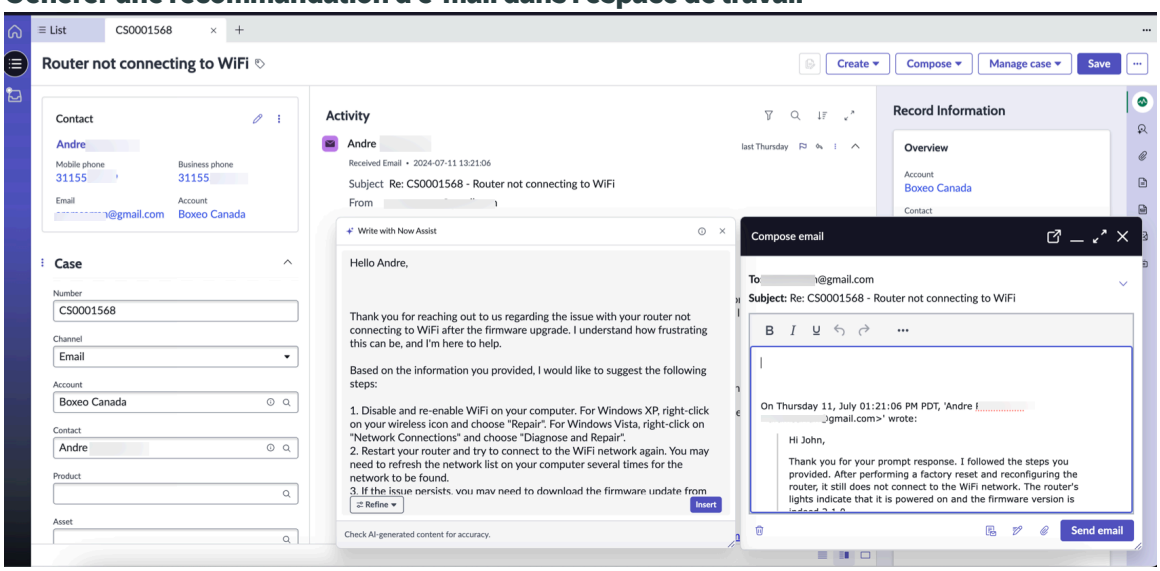
Recommandation de réponse par e-mail

Générer une réponse par e-mail basée sur le contexte de la conversation à l'aide de l'option Écrire avec Now Assist. Cette compétence peut aider les agents à rédiger des e-mails rapidement et à rester concentrés.

Vue d'ensemble

La compétence de recommandation de réponse par e-mail affiche une fenêtre contextuelle qu'un agent peut utiliser pour générer une recommandation et l'examiner avant de l'envoyer en réponse. Dans la fenêtre de message électronique, tapez une réponse ou laissez-la vide, puis sélectionnez l'icône Now Assist.

Générer une recommandation d'e-mail 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 le produit suivant :

Generate an email response by using Now Assist for Customer Service Management (CSM)

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 flux de travail

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

Génération de notes de résolution

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

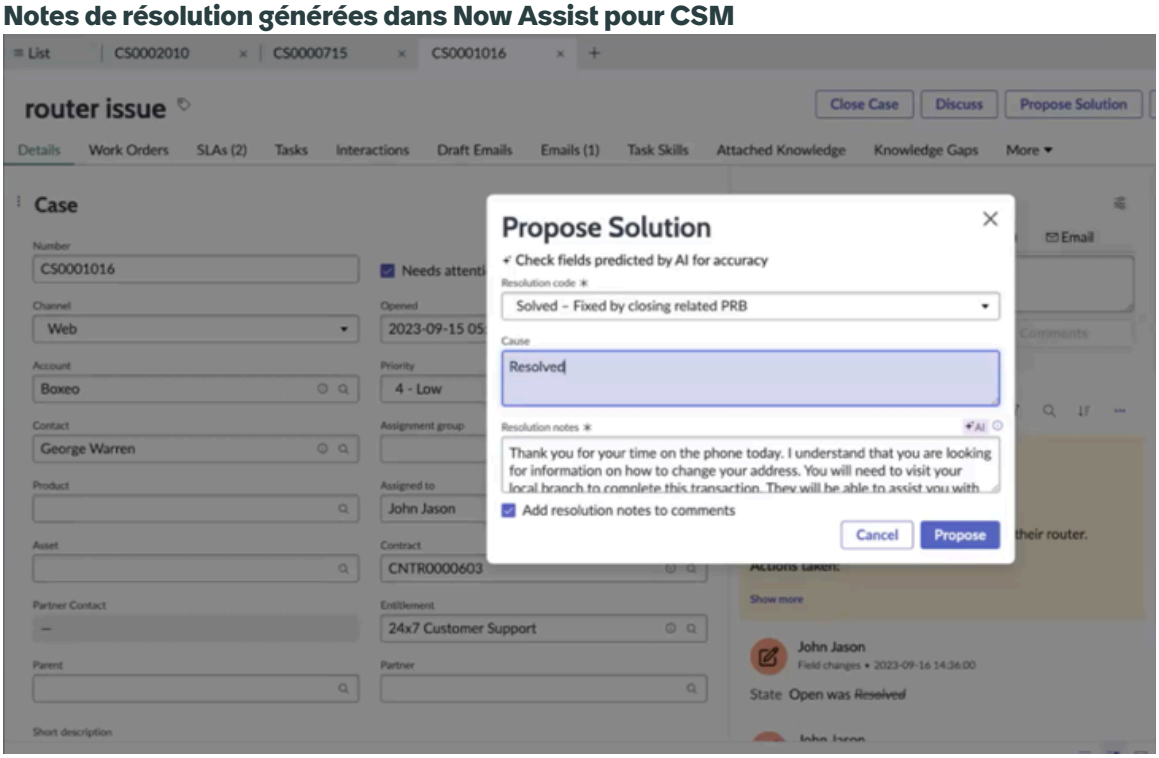
Vue d'ensemble

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

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

Les exemples suivants montrent les Now Assist notes de résolution générées dans Now Assist pour Gestion du service client (CSM), Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD), et Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).

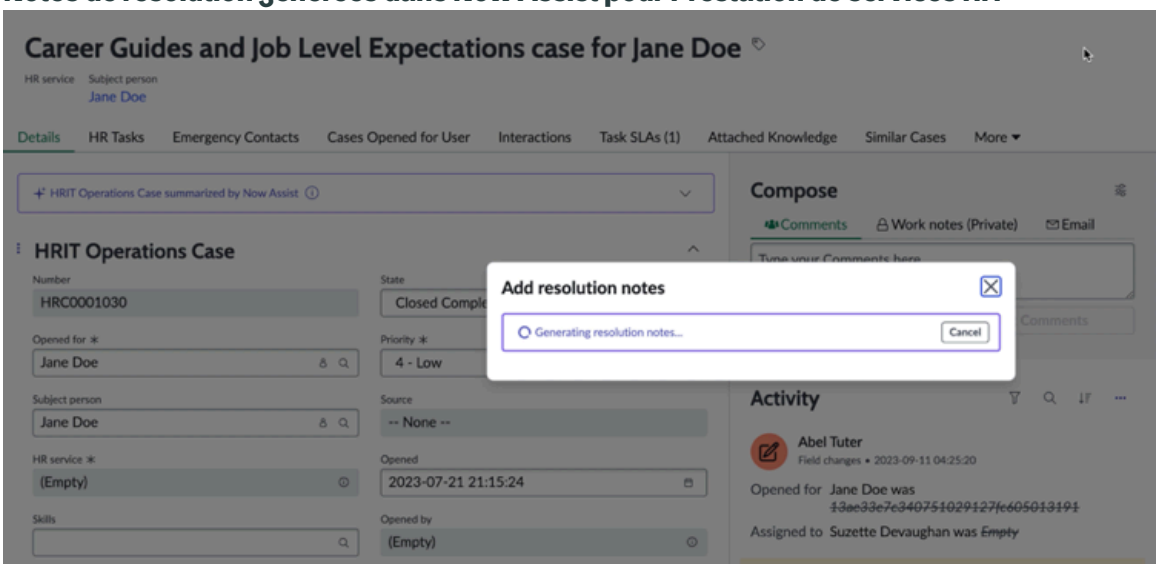
Notes de résolution générées dans Now Assist pour CSM



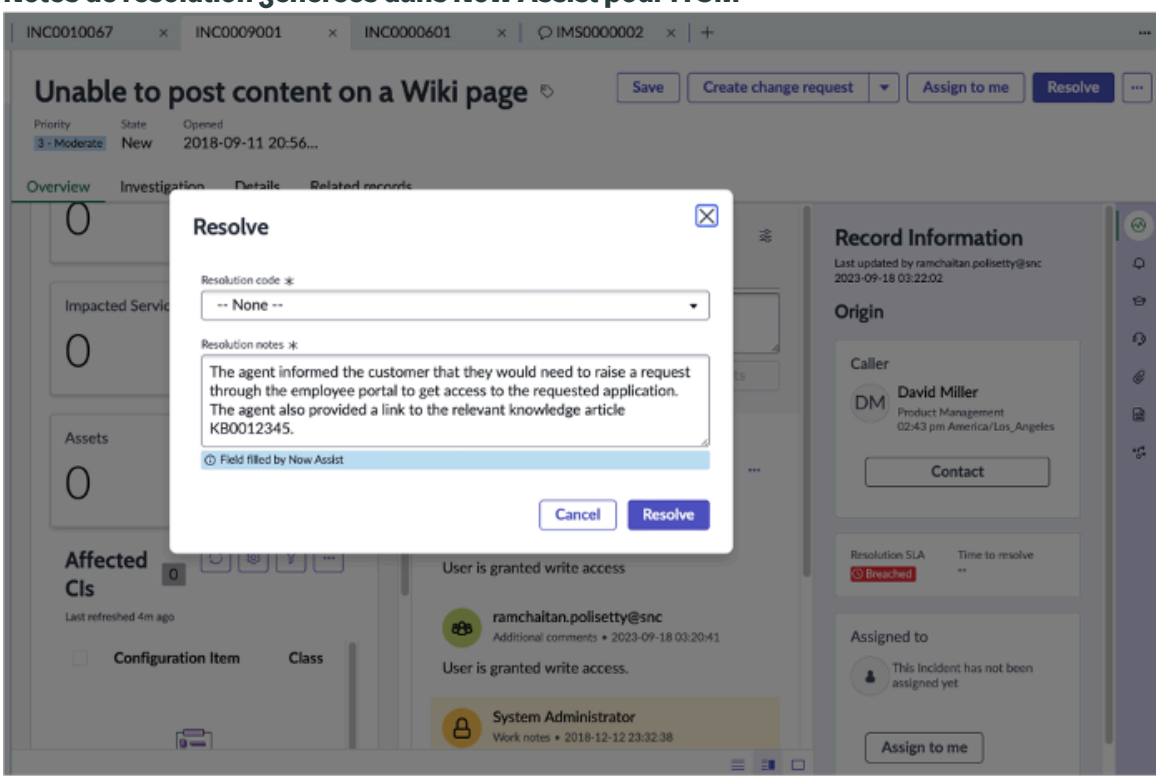
Traduction automatique

© 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 Prestation de services RH



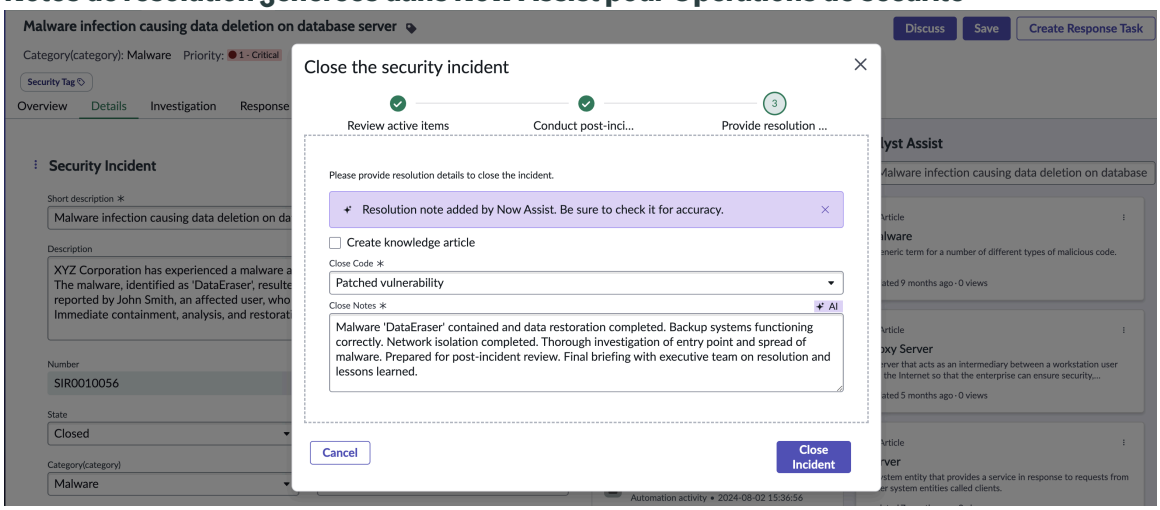
Notes de résolution générées dans Now Assist pour ITSM



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 the resolution notes for a case by using the Now Assist for HR Service Delivery (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

Disponibilité

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

Now Assist Produits et flux de travail

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

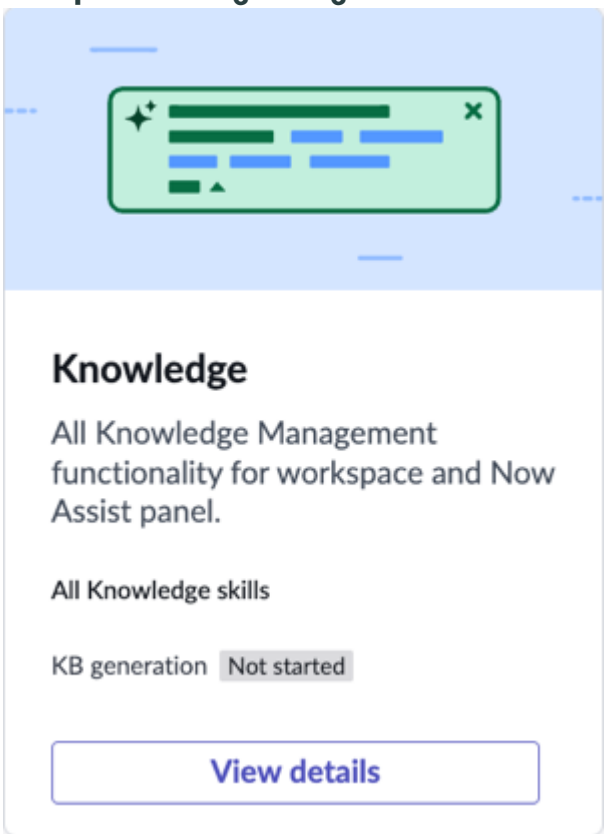
Now Assist compétences en connaissances

Now Assist compétences de connaissances fournissent des options d'IA générative pour Gestion des connaissances sur le Now Platform.

Traduction automatique

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

Exemple Knowledge de vignette dans Now Assist Admin



Génération de la base de connaissances

Vous pouvez rapidement rédiger 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 à l'aide de l'intelligence artificielle (IA) permet aux agents d'écrire efficacement tout en répondant aux préoccupations courantes des utilisateurs.

Vue d'ensemble

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 la publication. Les articles peuvent être créés dans l'environnement Espace de travail configurable de CSMclassique , Espace de travail pour l'exploitation des services pour , Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH, Espace de travail configurable de CSM/FSMITSM, 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

Traduction automatique

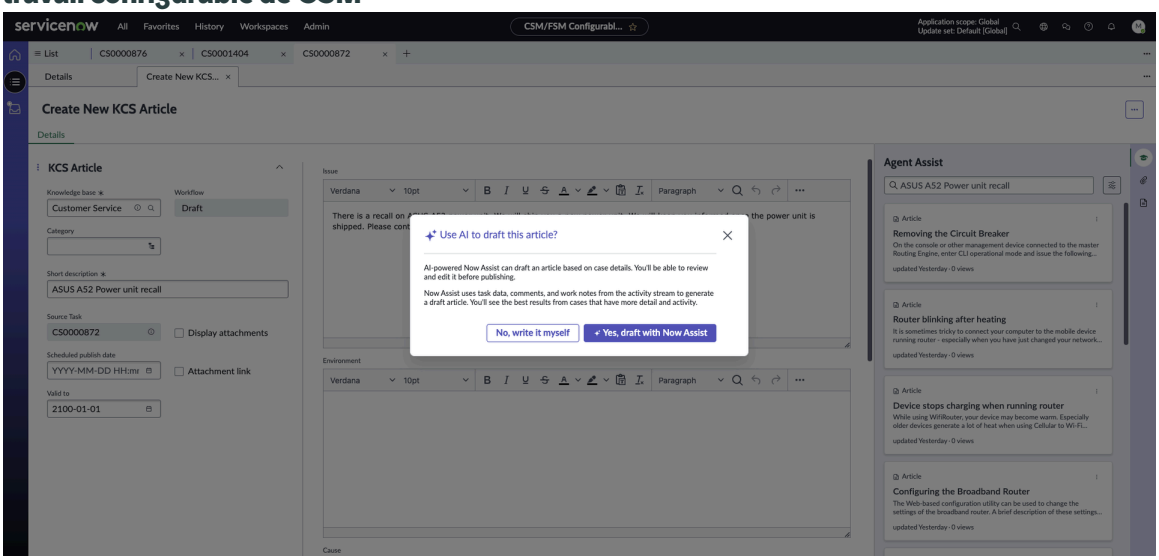
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

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

Now Assist Une fois l'application installée, l'agent peut Now Assist utiliser pour générer un article de 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.

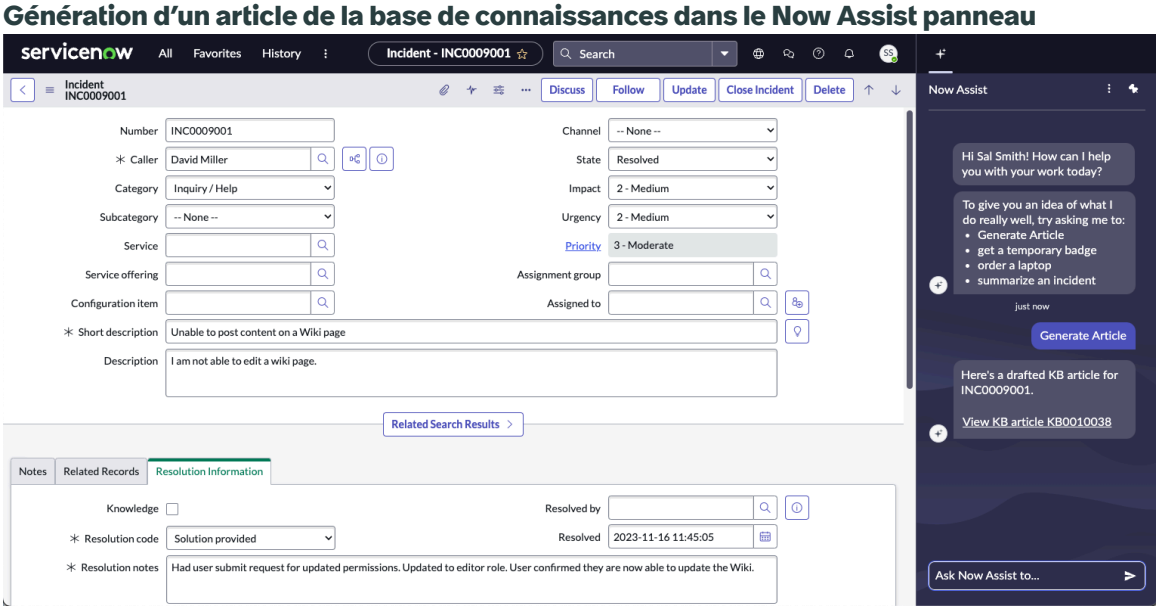
Dans cet exemple, un agent travaillant dans le Espace de travail configurable de CSM a la possibilité d'utiliser Now Assist pour rédiger un article.

La génération d'un nouvel article de la base de connaissances dans le Espace de travail configurable de CSM



Dans cet exemple, un agent a utilisé le Now Assist panneau pour lancer 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.

Génération d'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.

Traduction automatique

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

- Generate a knowledge article from the CSM Configurable Workspace and classic environment with Now Assist
- Generate a knowledge article from the Service Operations Workspace for ITSM and classic environment by using Now Assist
- Generate a knowledge article from HR Agent Workspace with Now Assist
- Generate a knowledge article from 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 flux de travail

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)

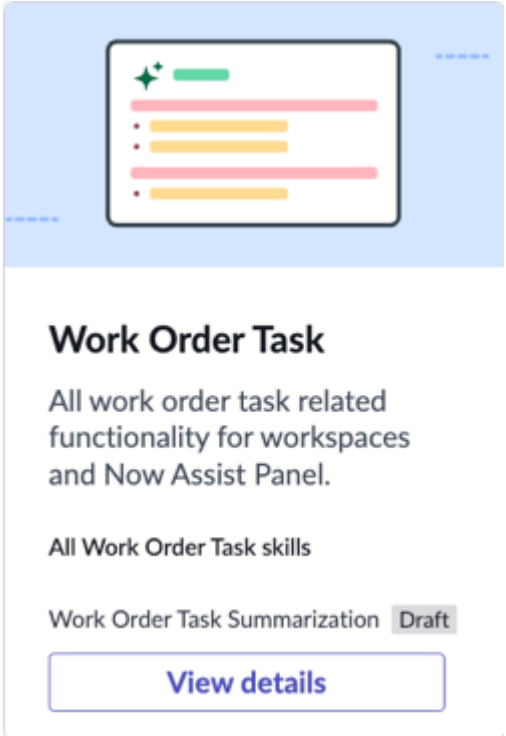
Now Assist Compétences de la tâche de commande de travaux

La saisie de contenu automatisée optimise Now Assist pour Gestion des services sur site (CSM) la création de résumés, en réduisant le temps de l'agent sur l'application et en fournissant des détails de meilleure qualité dans les notes de travail.

Traduction automatique

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

Exemple de vignette de tâche de commande de travaux dans Now Assist Admin



Synthèse de la fermeture de la tâche de commande de travaux

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

Vue d'ensemble

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

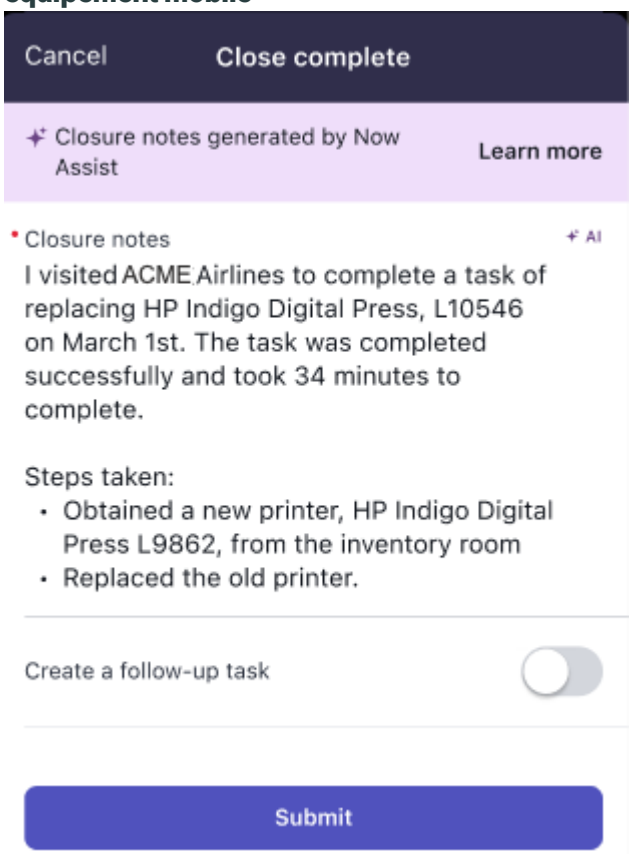
Remarque :
Now LLM Service est le fournisseur de cette Now Assist compétence.

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

Traduction automatique

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

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



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

Disponibilité

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

Now Assist Produits et flux de travail

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

Now Assist compétences dans le workflow Concepteurs

Now Assist for Creator comprend un certain nombre de compétences qui peuvent rendre le Now Platform développement plus efficace.

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

Génération d'applications

La génération d'applications permet aux développeurs de démarrer la création d'applications par le biais de la conversation.

Vue d'ensemble

La compétence de génération d'application permet à vos développeurs de commencer à créer des applications par le biais d'une conversation naturelle avec l'IA générative.

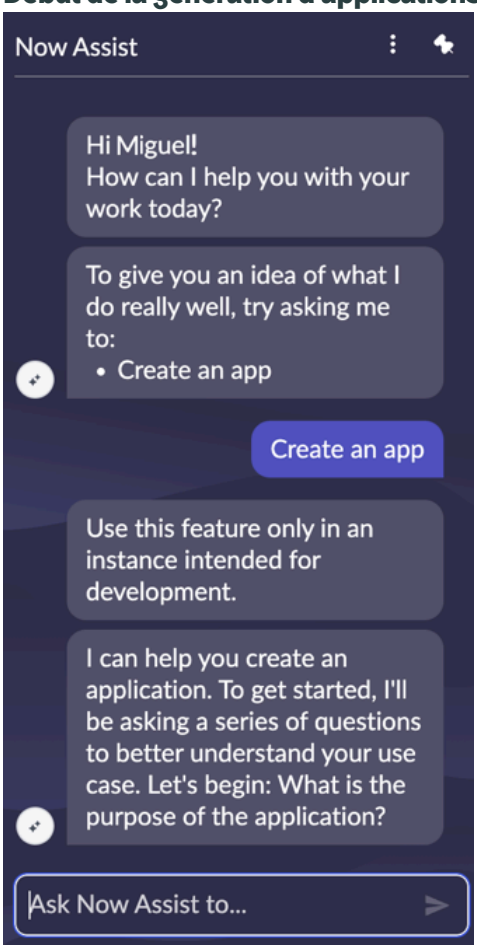
Traduction automatique

© 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.

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.

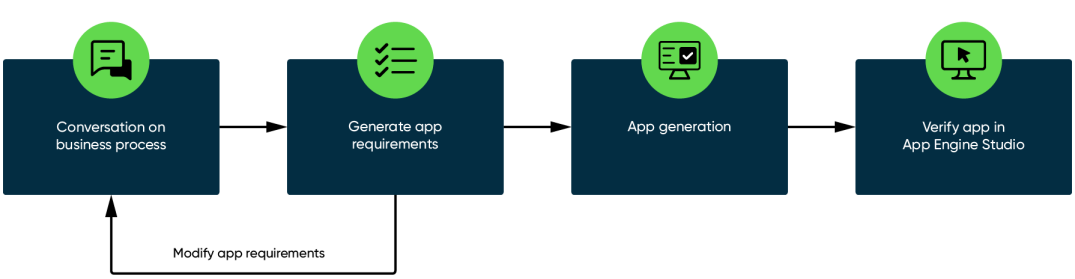
Remarque :
Vos administrateurs et développeurs doivent se voir affecter les rôles admin et now.assist.creator pour utiliser la génération d'applications. Pour en savoir plus sur l'utilisation de la génération d'applications, reportez-vous à la section Generate apps with Now Assist for Creator for use with AES .

Début de la génération d'applications



La création d'applications Now Assist for Creator à l'aide de la compétence de génération d'application comporte trois phases distinctes et une quatrième phase de vérification de l'application dans App Engine Studio.

Workflow de génération d'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.

Conversation

Vos développeurs peuvent discuter avec Now Assist for Creator eux pour spécifier les processus business qu'ils souhaitent voir dans l'application, notamment les détails sur les objectifs, les utilisateurs, les workflows et les expériences.

Raffinement

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

Génération

Now Assist for Creator génère l'application et les composants associés, notamment les tables, les rôles, les listes de contrôle d'accès (ACL) et les créateurs d'enregistrements.

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

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

Disponibilité

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

Now Assist Produits et flux de travail

Workflow	Produit
Créateur	Now Assist for Creator

Génération d'éléments de catalogue

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

Vue d'ensemble

La compétence de génération d'éléments de catalogue permet de réduire le temps nécessaire pour créer des 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.

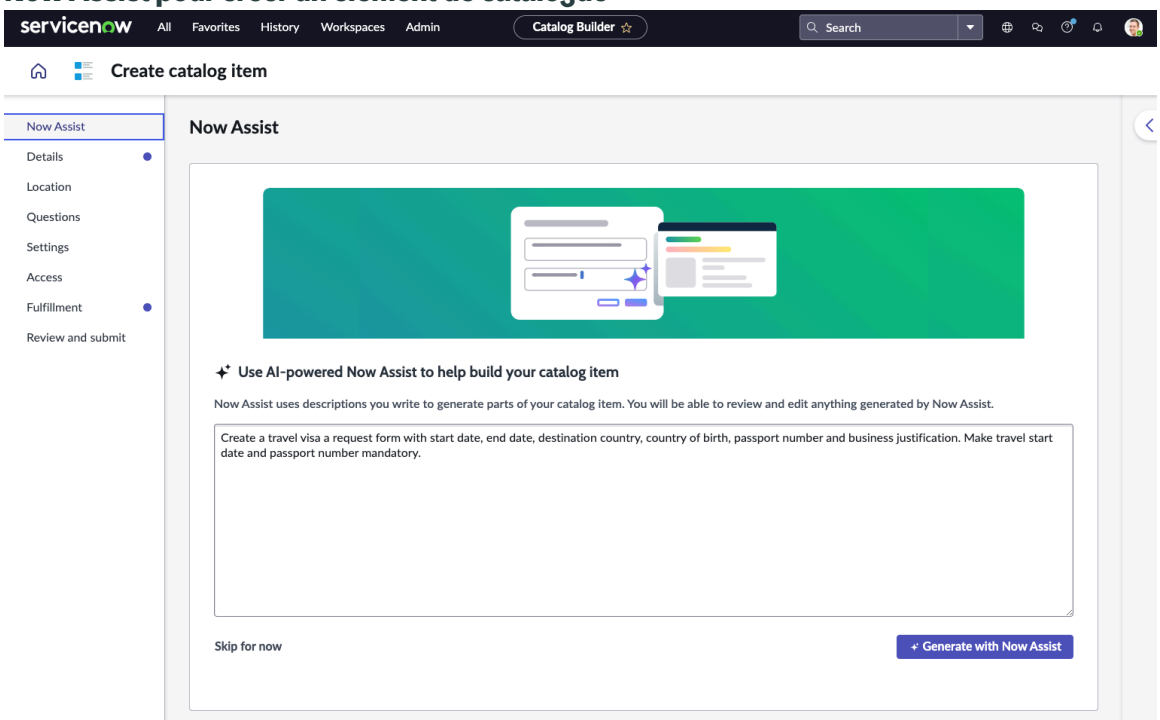
Pour plus d'informations, consultez Now Assist in Catalog Builder .

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

Traduction automatique

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

Now Assist pour créer un élément de catalogue



Disponibilité

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

Now Assist Produits et flux de travail

Workflow	Produit
Créateur	Now Assist for Creator

Information associée

Now Assist in Catalog Builder

Génération de code

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

Vue d'ensemble

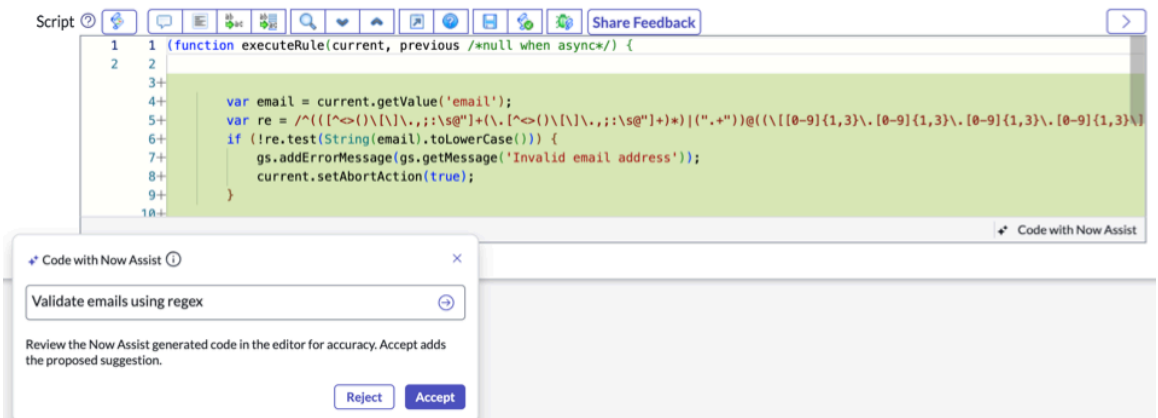
Now Assist for Creator Active la compétence de génération de code. Avec la génération de code, vous fournissez un texte décrivant le code à générer et obtenir des suggestions de code dans l'éditeur JavaScript dans les formulaires des et dans les étapes Script dans Studio de workflow.Now Platform Les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

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

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.



Vous pouvez éventuellement activer la fonctionnalité de complétion de code pour utiliser du code ou des invites uniques dans les éditeurs de script pour Now Assist la génération de code.

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

Disponibilité

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

Now Assist Produits et flux de travail

Workflow	Produit
Créateur	Now Assist for Creator

Génération de la visualisation des données

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

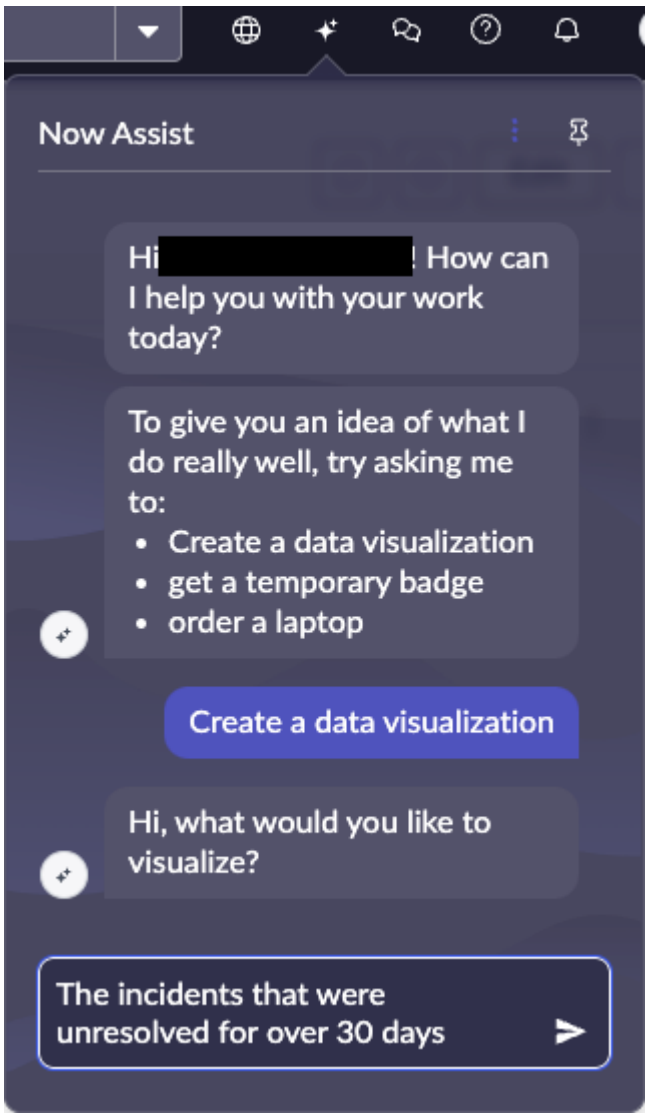
Vue d'ensemble de la compétence de génération de visualisation de données

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 exploitant 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, augmentant potentiellement l'efficacité.

Traduction automatique

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

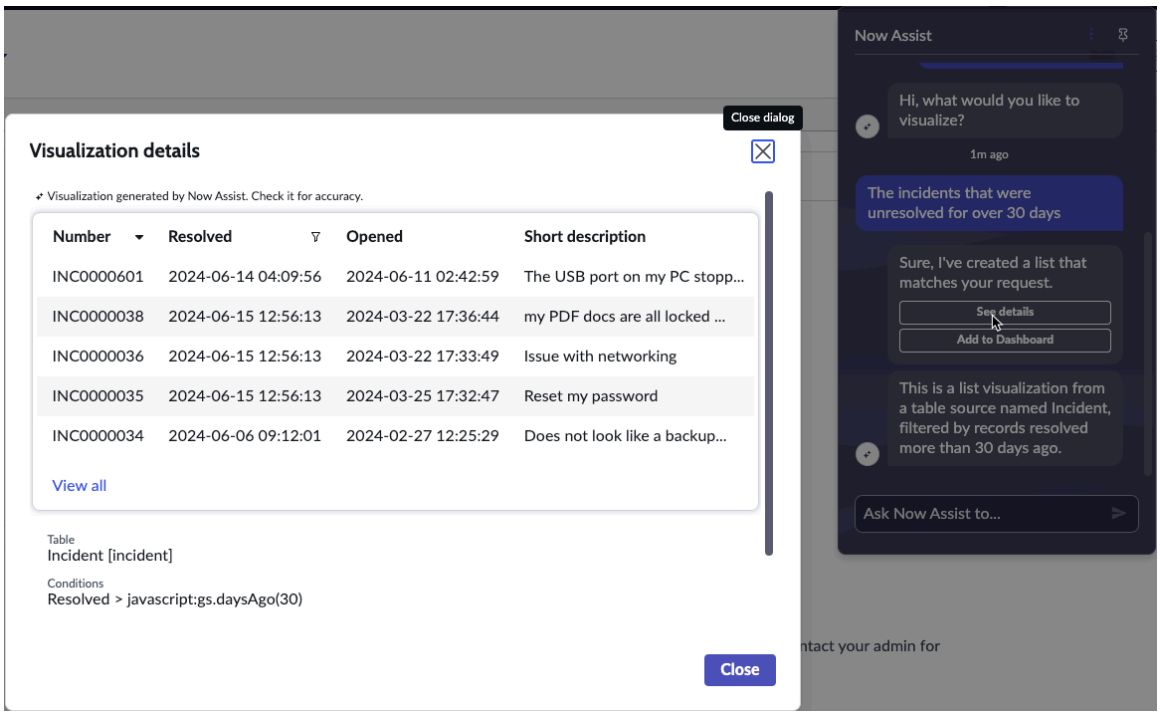
Demande Now Assist d'une visualisation des données



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 la visualisation



Parce qu'elle fait partie de , la génération de visualisation de Now Assist for Creatordonnées nécessite le rôle now_assist_creator. Vous devez également avoir accès aux données que vous souhaitez voir. Si vous souhaitez ajouter la visualisation à un tableau de bord, vous devez disposer de droits de modification sur ce tableau de bord. Si l'utilisateur demande une visualisation des données alors qu'un tableau de bord est ouvert et qu'il dispose des droits de modification sur ce tableau de bord, il a la possibilité d'ajouter la visualisation à ce tableau de bord.

Pour plus d'informations, consultez Data visualizations in Platform Analytics et Analytics Generation .

Disponibilité

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

Now Assist Produits et flux de travail

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.

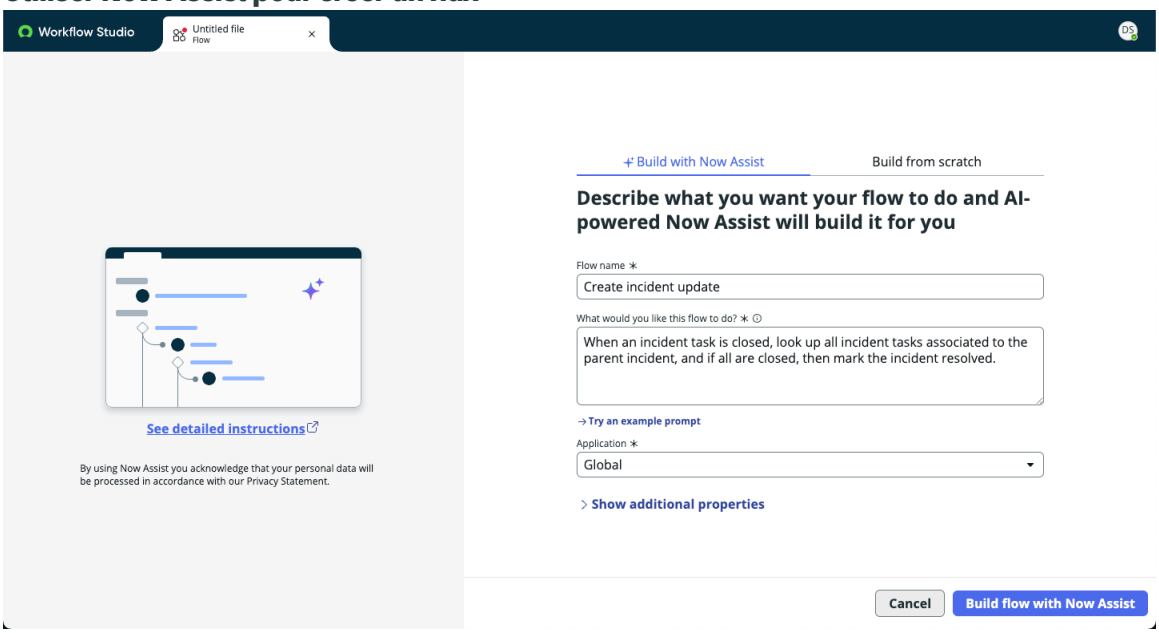
Vue d'ensemble

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

Traduction automatique

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

Utiliser Now Assist pour créer un flux



Pour plus d'informations, consultez Flow generation .

Disponibilité

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

Now Assist Produits et flux de travail

Workflow	Produit
Créateur	Now Assist for Creator

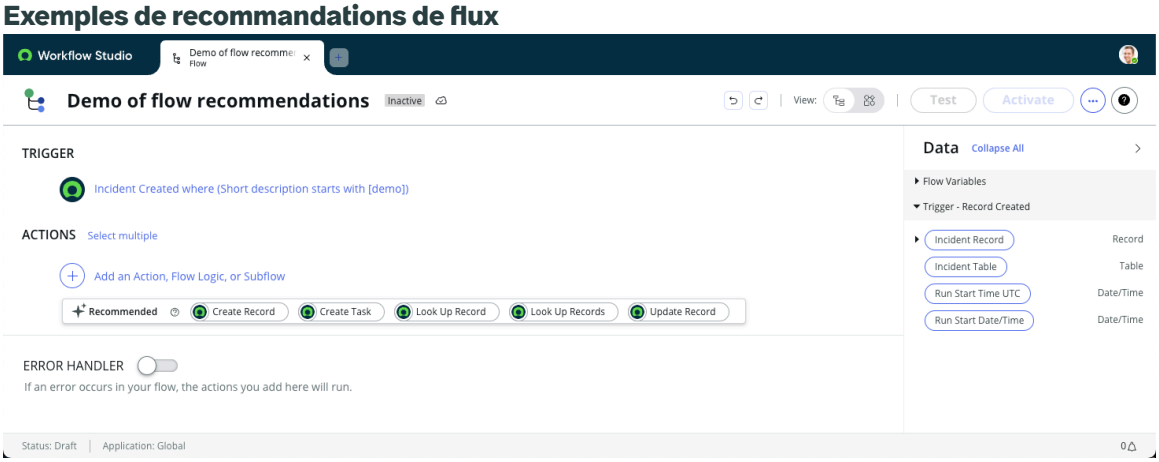
Recommandations de flux

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.

Vue d'ensemble

Sélectionnez le composant suivant dans votre flux à partir d'une liste de recommandations générées par l'IA. Le système génère des recommandations en fonction de la position actuelle dans le flux et des noms des composants de flux répertoriés précédemment.

Exemples de recommandations de flux



Traduction automatique

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

Pour plus d'informations, consultez Recommandations de flux.

Disponibilité

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

Now Assist Produits et flux de travail

Workflow	Produit
Créateur	Now Assist for Creator

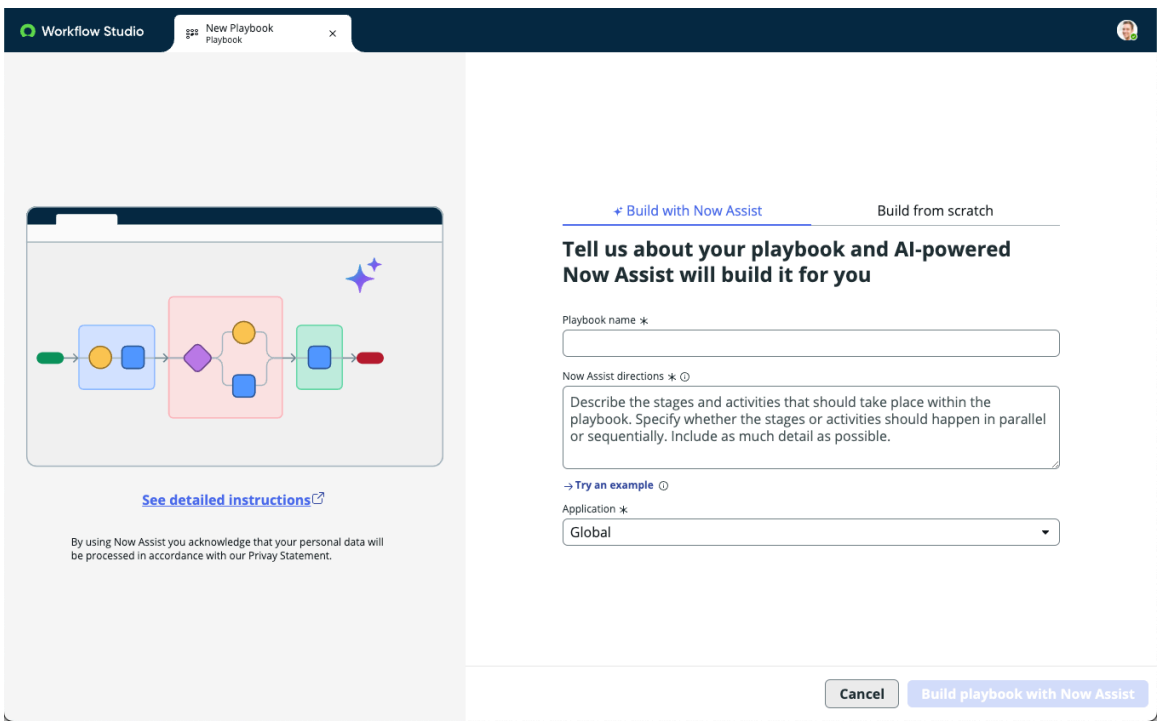
Génération de playbook

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

Vue d'ensemble

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

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



Pour plus d'informations, consultez Playbook Assist .

Remarque :
Les auteurs de playbook doivent être affectés au rôle **now.assist.creator** pour utiliser la génération de playbook. Consultez Playbook Assist roles 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.

Disponibilité

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

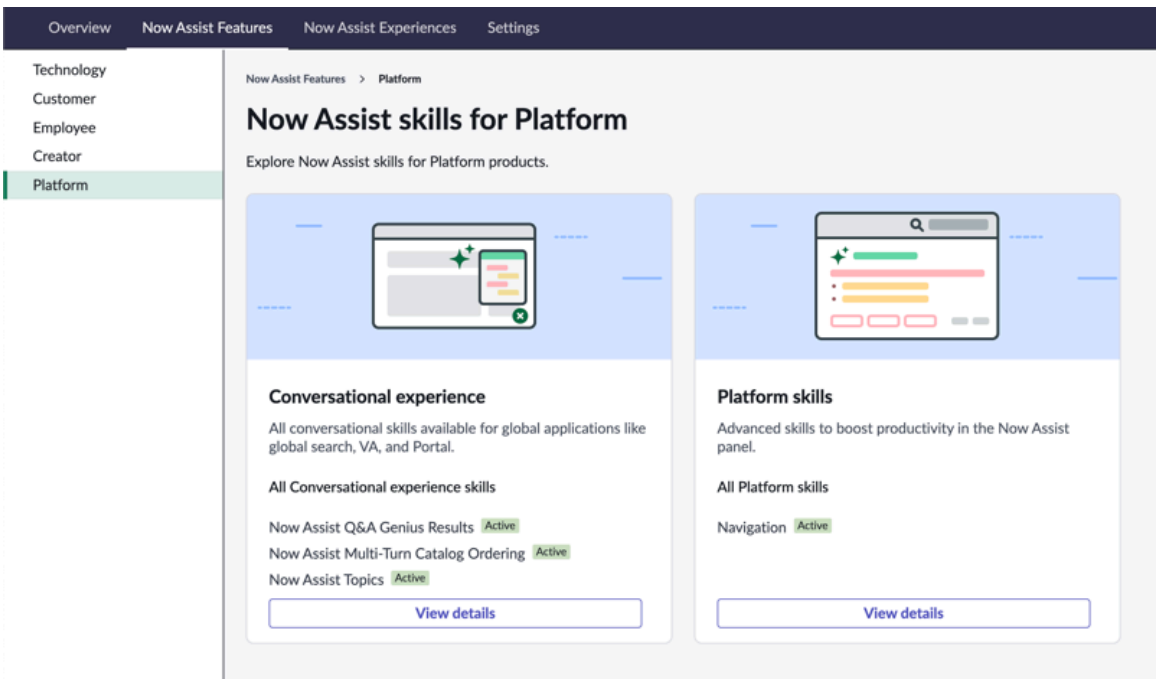
Now Assist Produits et flux de travail

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 également des compétences pour l'expérience conversationnelle de l'utilisateur et de la plateforme.

La vignette Compétences de la plateforme dans le workflow de la plateforme de la Now Assist Admin console



Expérience conversationnelle

Les compétences d'IA générative de l'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 grand modèle de langage (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 configurer Now Assist à Agent virtuel partir du Conversational Interfaces Console ou du Now Assist Admin consolerfichier . Pour plus d'informations, consultez Configuring Now Assist in Virtual Agent .

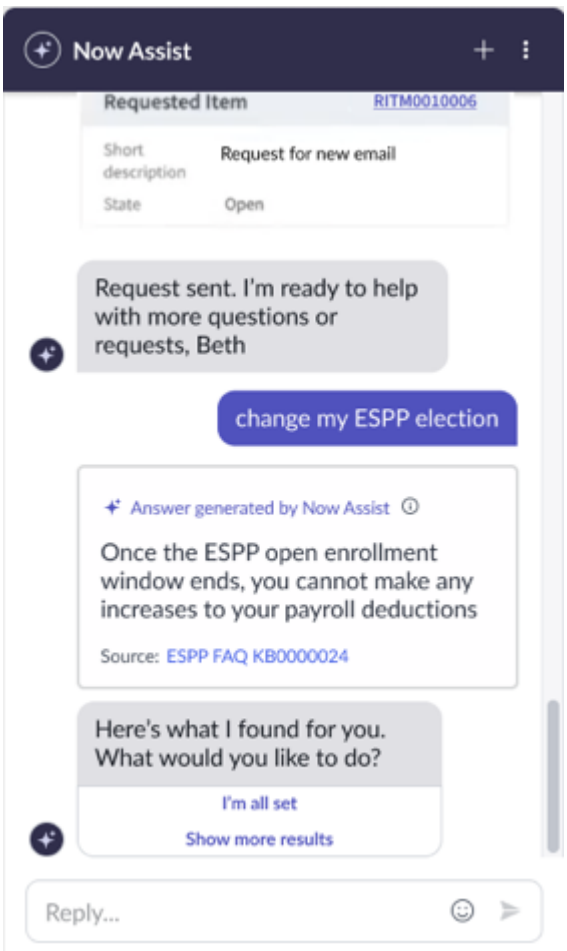
Pour plus d'informations, consultez Now Assist in Virtual Agent et Now Assist in AI Search .

Traduction automatique

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

Now Assist Résultats Genius de questions-réponses

Now Assistin utilise l'option Recherche IA 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 servicesAgent virtuelCentre des employés, et des recherches globales. Lorsqu'un utilisateur soumet une question dans une recherche, Recherche IA récupère le premier résultat de l'article de la base de connaissances et le transmet à l'utilisateur pour la génération de Now LLM réponses. Les réponses augmentent les résultats de recherche de l'utilisateur en s'affichant sous forme de cartes de réponses exploitables Now Assist issues de questions-réponses Genius. À titre de référence, chaque carte de réponse inclut un lien vers son article de la base de connaissances source.



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

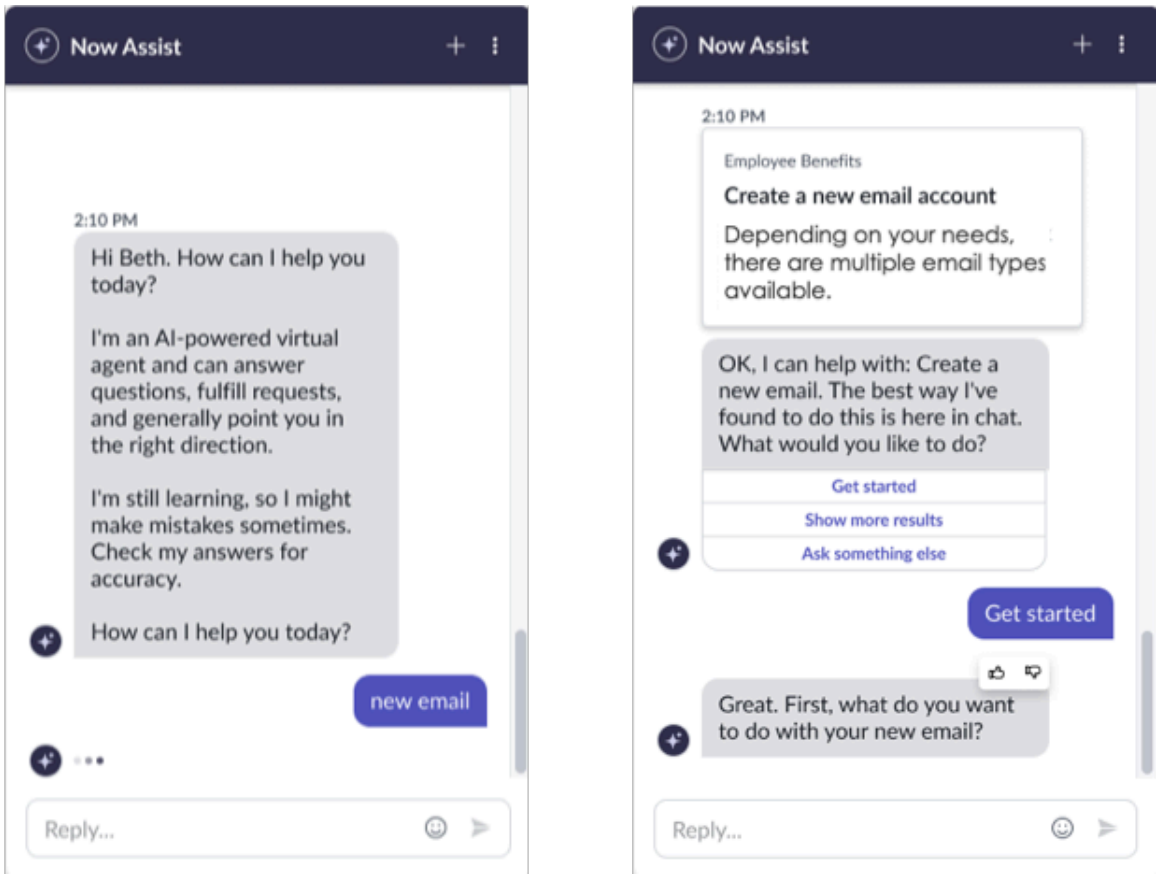
Now Assist Commande catalogue multi-tours

La Now Assist compétence Commande de catalogue multi-tours permet aux utilisateurs d'accéder aux options disponibles dans le Catalogue de services. Les utilisateurs peuvent demander un élément, tel qu'un téléphone portable. L'utilisateur peut alors fournir plus d'informations pour affiner la recherche. Par exemple, ils peuvent affiner leur demande pour un iPhone bleu de 256 Go. Ils peuvent même demander un nouvel élément à la place, le tout dans la même conversation, et l'IA générative crée ses réponses en utilisant le 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 à partir de la fenêtre de messagerie instantanée



Now Assist Sujets

La Now Assist compétence Rubriques permet aux Agent virtuel administrateurs de créer des rubriques qui utilisent la découverte de grands modèles de langage (LLM). Contrairement aux NLU rubriques, les LLM n'exigent 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 cas et les notes de résolution, sans avoir à suivre des mois de formation sur NLU les modèles. Le LLM fait tout le gros du travail pour vous. La seule exigence est une description de rubrique solide et en langage clair. Le LLM utilise cette description pour trouver la rubrique qui correspond le mieux à 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

Compétences de la plateforme

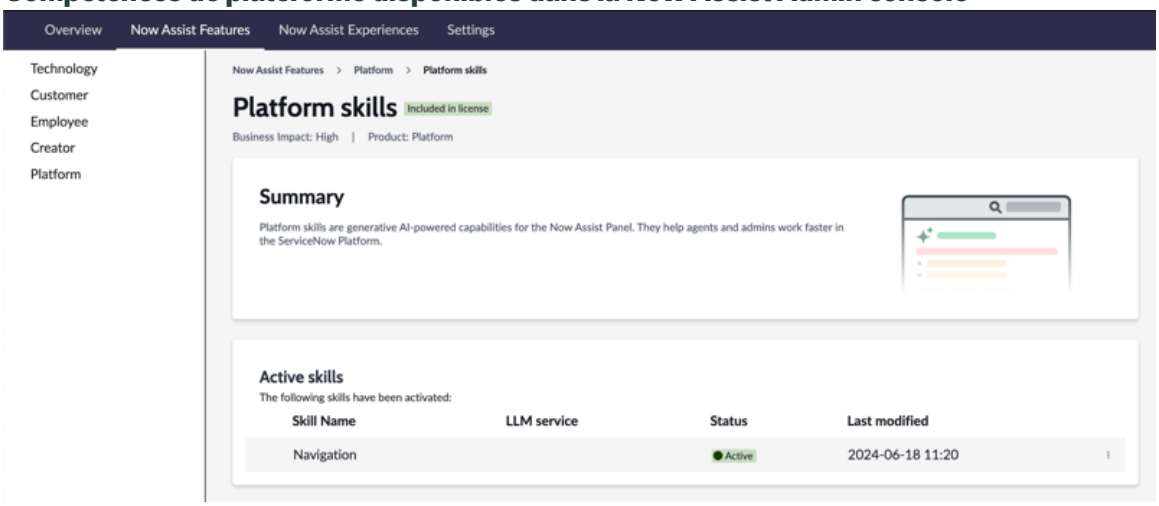
Now Assist inclut des compétences spéciales d'IA générative, telles que la possibilité de rechercher des enregistrements en langage normal, disponibles avec l'activation de n'importe quel Now Assist module d'extension.

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

Compétences de plateforme disponibles dans la Now Assist Admin console



Navigation

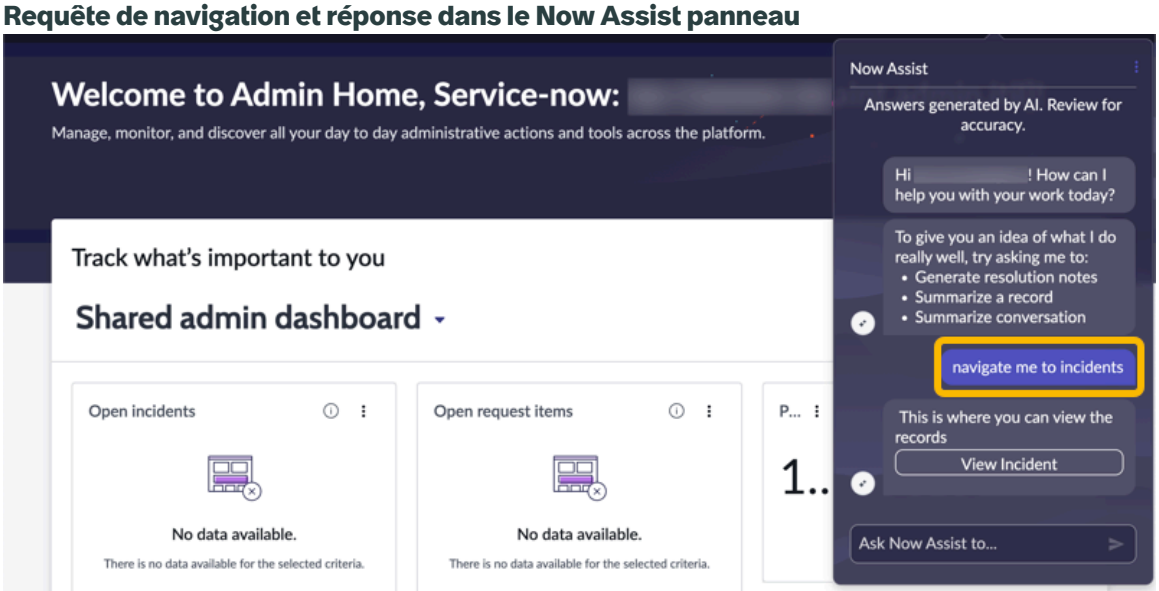
Utilisez la compétence de navigation dans Now Assist pour vous rendre là où vous voulez aller sur le Now Platform.

Vue d'ensemble

La navigation est une compétence du panneau qui gère les Now Assist demandes de recherche d'enregistrements au cours d'une conversation de messagerie instantanée. Lorsque vous demandez des enregistrements ou des tables en langage Now Assist normal, il vous montre des liens dans la messagerie instantanée pour vous diriger vers la meilleure correspondance avec votre demande. Par exemple, vous pouvez saisir `Montrez-moi les enregistrements d'incidents`.

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

Requête de navigation et réponse dans le Now Assist panneau

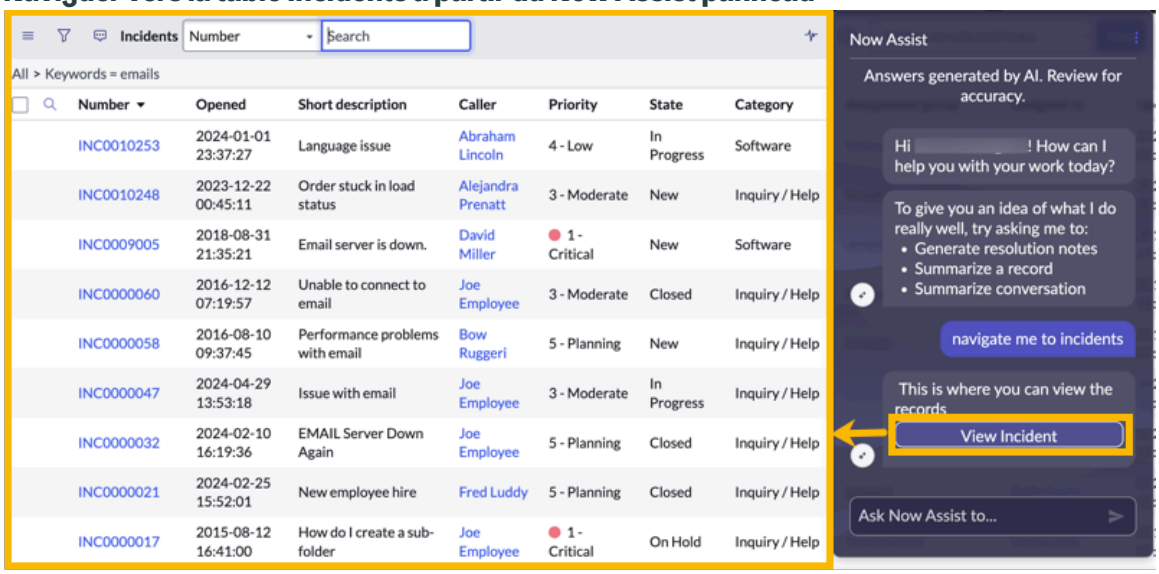


Lorsque vous cliquez sur le lien, la liste de tous les enregistrements de la table Incidents s'affiche.

Traduction automatique

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

Naviguer vers la table Incidents à partir du Now Assist panneau

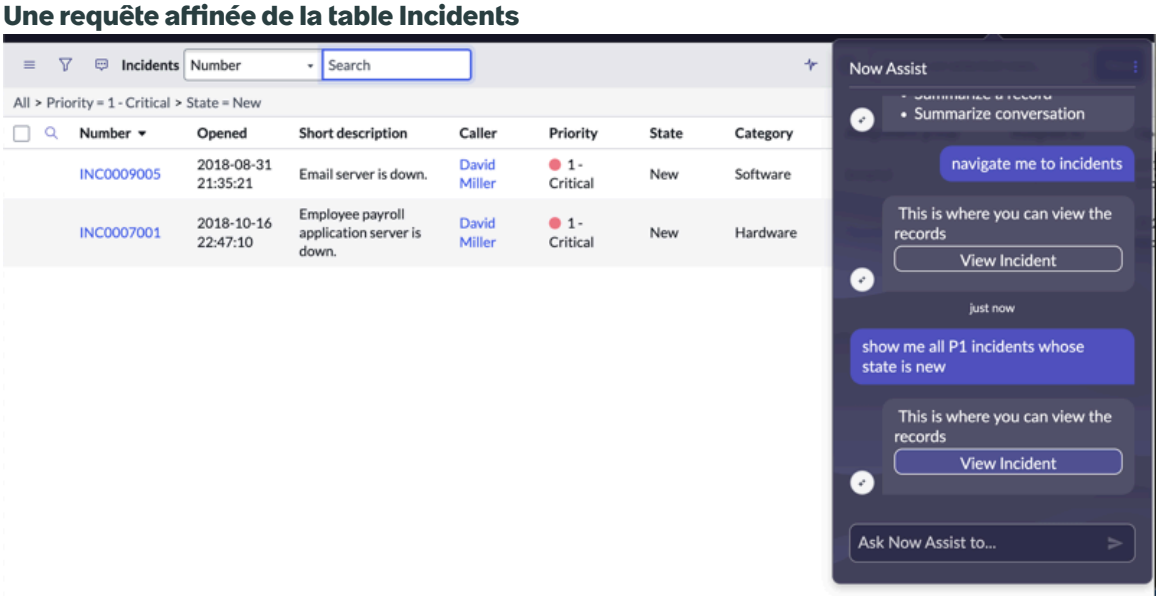


Affiner vos résultats

Vous pouvez affiner davantage vos résultats à l'aide de demandes plus détaillées. Si vous entrez Me montrer tous les enregistrements d'incidents dont l'état est Terminé, Now Assist vous verrez uniquement les enregistrements de la table dont l'état est Terminé.

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

Une requête affinée de la table Incidents

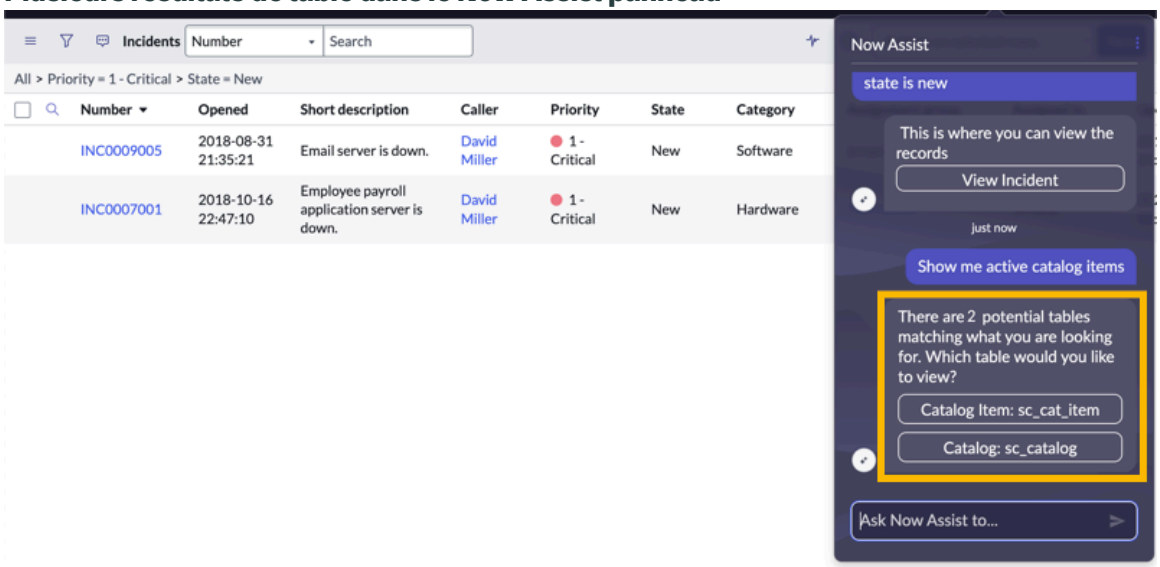


Le nombre de résultats est basé sur le nombre de résultats Now Assist potentiels trouvés en réponse à votre demande. Si Now Assist plus de 10 résultats sont trouvés, la liste est paginée. Dans l'exemple suivant, Now Assist deux tables possibles sont disponibles : la table Élément de catalogue et la table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

Plusieurs résultats de table dans le Now Assist panneau



S'il Now Assist ne comprend 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.

Reformuler le message de demande dans le Now Assist panneau



Traduction automatique

Directives 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. L'écriture d'instructions d'IA générative est différente de l'exécution d'une recherche par mot clé. Utilisez les directives générales suivantes lors de l'élaboration de vos instructions.

L'écriture 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 pouvez vous attendre à voir apparaître dans vos résultats. Par exemple, si vous recherchez « chats bobtail gris », vous pouvez raisonnablement vous attendre à ce que vos résultats de recherche reviennent avec des sujets ou des médias qui concernent les chats gris, les chats bobtail ou même simplement les chats en général. Mais avec l'IA générative, vous demandez au LLM d'effectuer une tâche pour vous. L'expression « chats bobtail gris » n'inclut pas de verbe pour dire au

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 ce qu'il doit faire. Qu'en est-il de ces chats gris ? Devrait-il localiser tout ce qu'il y a à savoir à leur sujet ? Devrait-il trouver des chats bobtail gris à adopter ? Devrait-il créer une image d'un chat bobtail gris ? Devrait-il s'agir d'une image réaliste ou plutôt d'un dessin au trait ? L'IA générative a besoin de plus que de simples mots-clés.

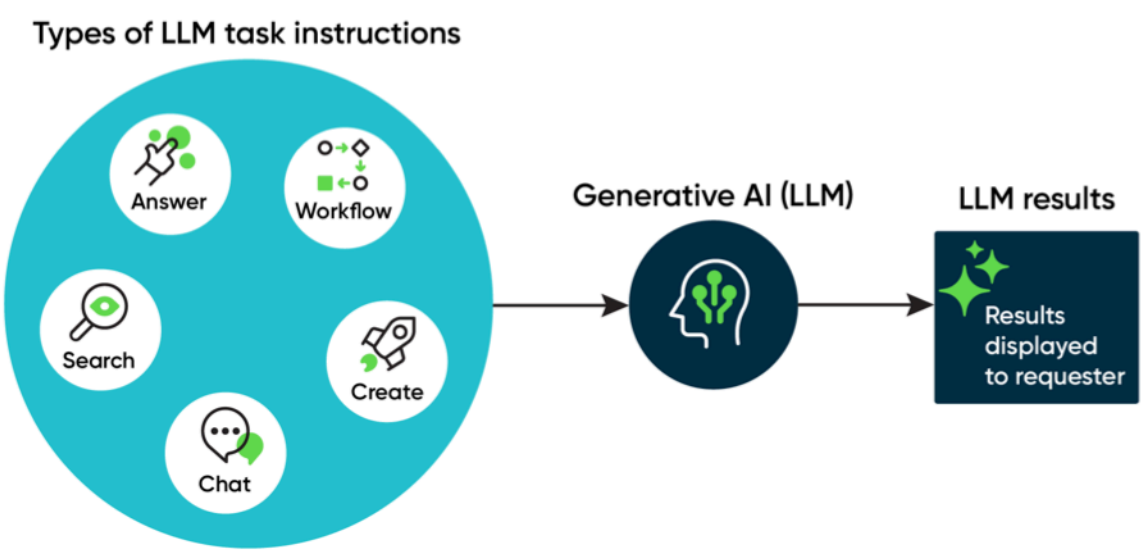
Types de tâches de l'IA générative

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

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

Type de tâche	Description	Exemple d'instruction
Recherche simple	Recherche simple d'une réponse.	Quand aura 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 de va-et-vient au cours de 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 composant ServiceNow .	Écrivez une nouvelle base de connaissances sur les raisons courantes de la lenteur de l'exécution des requêtes et sur la manière de les corriger, 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.

Workflow d'instruction 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.

Utilisateurs de l'IA générative

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

Types d'utilisateurs à prendre en compte :

Administrateurs

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

Générateurs

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

Agents

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

Demandeurs

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

Fournir un contexte dans vos instructions

Fournir un contexte au LLM peut donner l'impression que vous énoncez une évidence. Par exemple, vous devrez peut-être expliquer pourquoi votre utilisateur souhaite effectuer la tâche ou en expliquer davantage le sujet 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 portent sur 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. »

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

- Dirigez avec des verbes d'action. Utilisez la forme impérative ou les commandes directes.
- Soyez direct et utilisez des phrases simples plutôt que des phrases complexes.
- Soyez précis.
- N'utilisez pas de jargon ou d'argot.
- Évitez les références à des tiers ou aux 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 et basées sur une chaîne de pensée fonctionnent bien pour cela.

Traduction automatique

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

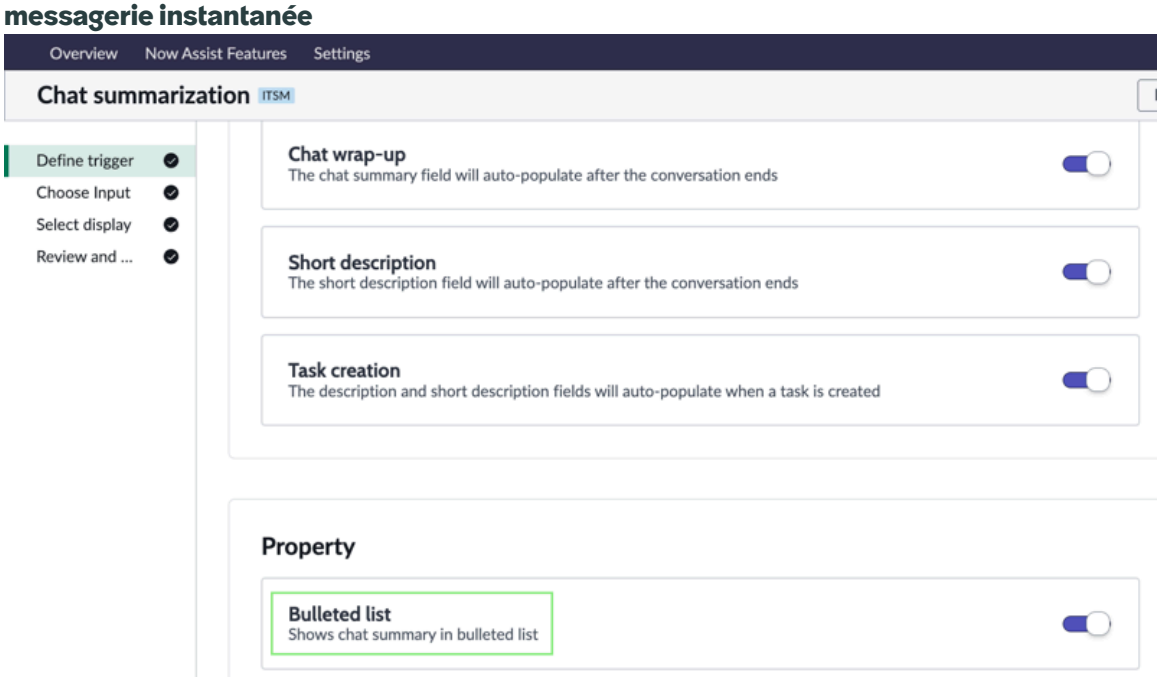
Exemple d'instructions de chaîne de pensée

Instructions standard	Instructions en 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 aujourd'hui ? R : La réponse est 11. Q : La cafétéria contenait 23 pommes. Si la cafétéria en utilisait 20 pour préparer le déjeuner et en achetait 6 de plus, combien de pommes la cafétéria possède-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 aujourd'hui ? R : Il y a 5 balles. 2 boîtes de 3 balles de tennis chacune correspond à 6 balles de tennis. 5+6=11. La réponse est 11. Q : La cafétéria contenait 23 pommes. Si la cafétéria en utilisait 20 pour préparer le déjeuner et en achetait 6 de plus, combien de pommes la cafétéria possède-t-elle ?
Résultats LLM (incorrects !)	Résultats LLM (corrects !)
R : La réponse est 27.	R : À l'origine, il y avait 23 pommes à la cafétéria. Ils en utilisaient 20 pour préparer le déjeuner. Ils avaient donc 23-20=3. Ils ont acheté 6 pommes de plus, donc ils ont 3 + 6 = 9. La réponse est 9.

Formater les résultats de l'IA générative

Dans certaines Now Assist applications, vous pouvez avoir la possibilité de spécifier la mise en forme. Dans ces 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.

Activer les résultats de liste à puces dans 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.

L'écriture d'instructions LLM est un processus itératif

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

Exemples d'instructions et de résultats

Instruction	Résultat LLM	Évaluation du résultat
Accueillez l'utilisateur d'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 d'un ton professionnel et professionnel.	Bonne journée, bienvenue dans notre entreprise. Comment puis-je vous aider aujourd'hui ?	Un peu trop formel.
Accueillez l'utilisateur d'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 la date.
Accueillez l'utilisateur d'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.

Directives supplémentaires pour Now Assist les compétences et les outils

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

Compétence	Référence
Génération d'applications	General guidelines for using app generation in AES
Génération d'éléments de catalogue	How to describe a catalog item
Génération de code	General guidelines for code generation
Génération de flux	Flow generation
Compétence de rubrique LLM pour Agent virtuel	
Now Assist Kit de compétences	Lignes directrices générales pour les Now Assist Kit de compétences

Configuration des Now Assist paramètres et des fonctionnalités

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

Vue d'ensemble de la configuration

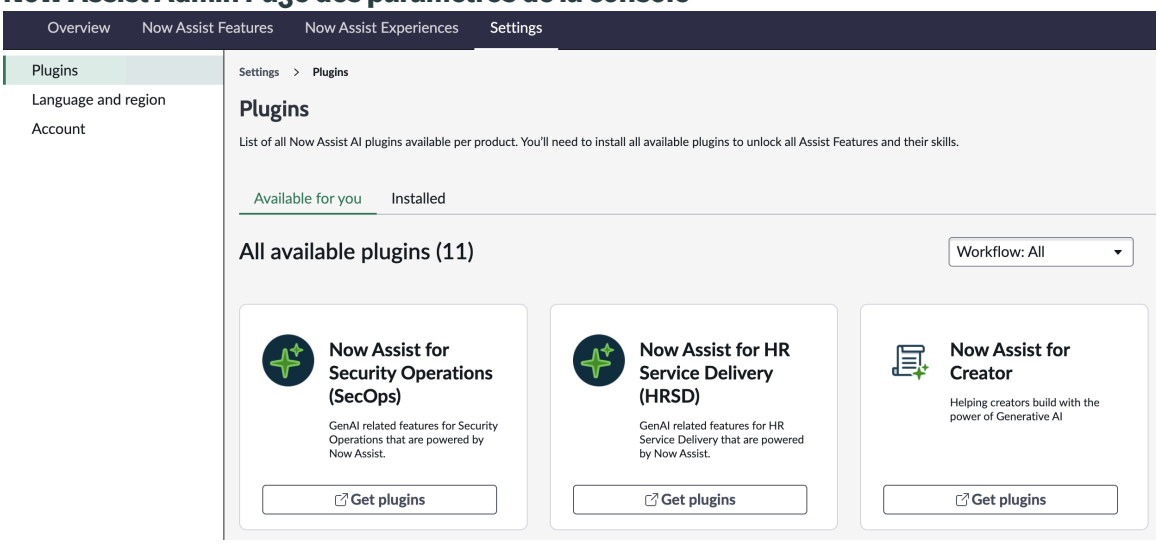
Utilisez la page Paramètres de la Now Assist Admin console pour activer les modules d'extension, activer le Now Assist panneau et afficher les paramètres du compte. Vous devez installer au moins une Now Assist application avant de pouvoir configurer des compétences.

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.

L’exemple suivant montre la page Paramètres avec quatre modules d’extension disponibles à installer, y compris Now Assist pour Prestation de services RH et Now Assist for Creator.

Now Assist Admin Page des paramètres de la console



Installer Now Assist modules d'extension

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

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

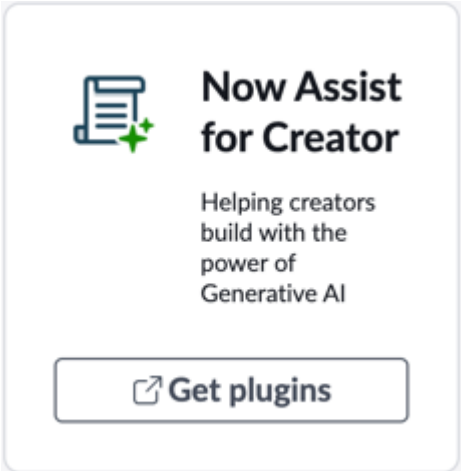
Procédure

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

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

Traduction automatique

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



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

Résultats
Votre module d'extension a été installé avec succès.

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

Activer le Now Assist panneau

Activez le panneau pour permettre à vos agents d'utiliser Now Assist des compétences, telles que la Now Assist synthèse de 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 allumer le Now Assist panneau.

Rôle requis : administrateur

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

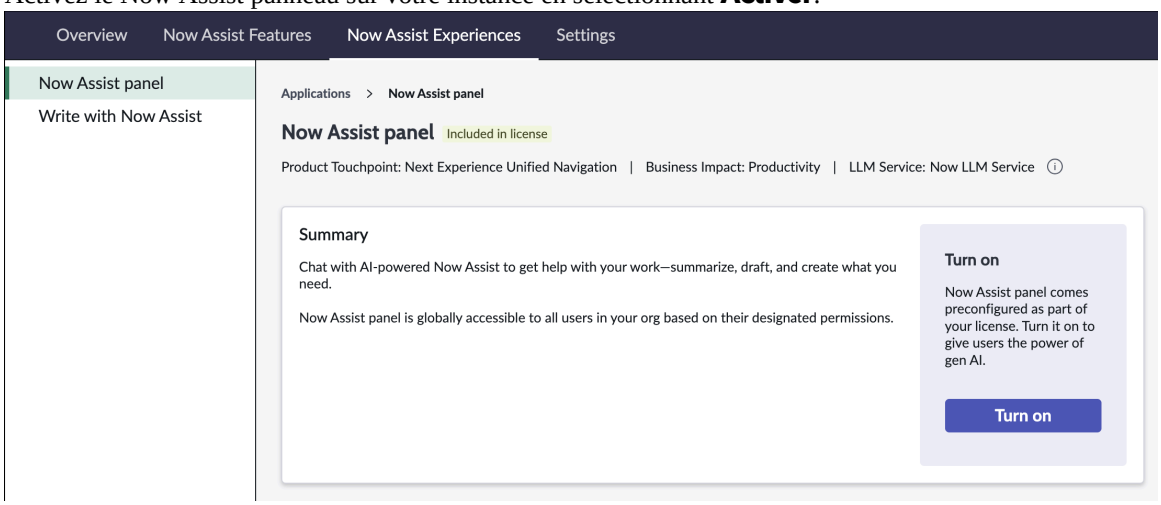
Traduction automatique

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

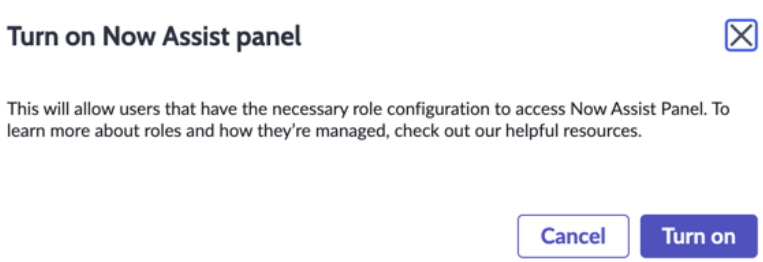
Pour en savoir plus sur le Now Assist panneau et sur la façon dont il peut aider vos agents, reportez-vous à la section Panneau Now Assist.

Procédure

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



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



Résultats

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

Que faire ensuite

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

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

Activer une Now Assist compétence

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

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

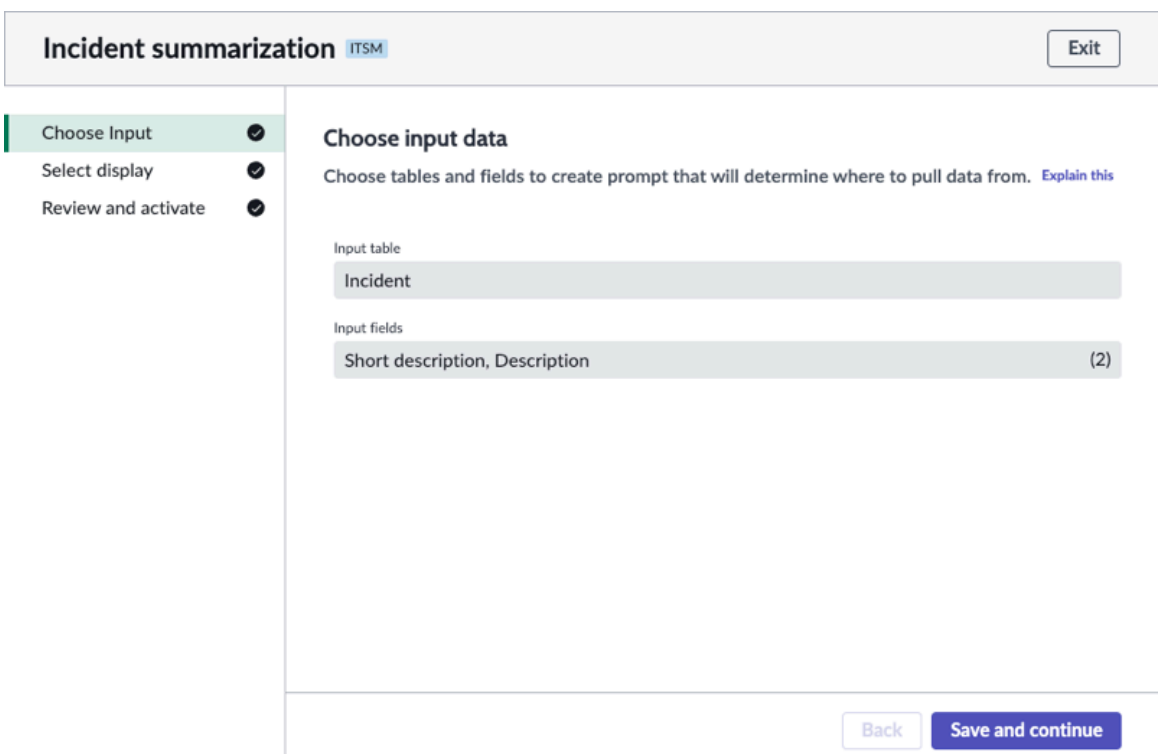
Une fois que les compétences ont été activées, elles sont accessibles sur ou Now Platform sur le Now Assist panneau. Ces compétences permettent à vos agents de résoudre les tickets plus efficacement grâce à la synthèse des enregistrements ou des conversations instantanées ou à la génération de notes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

Procédure

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

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

   Chaque configuration de compétence comporte des étapes qui sont indiquées 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**.

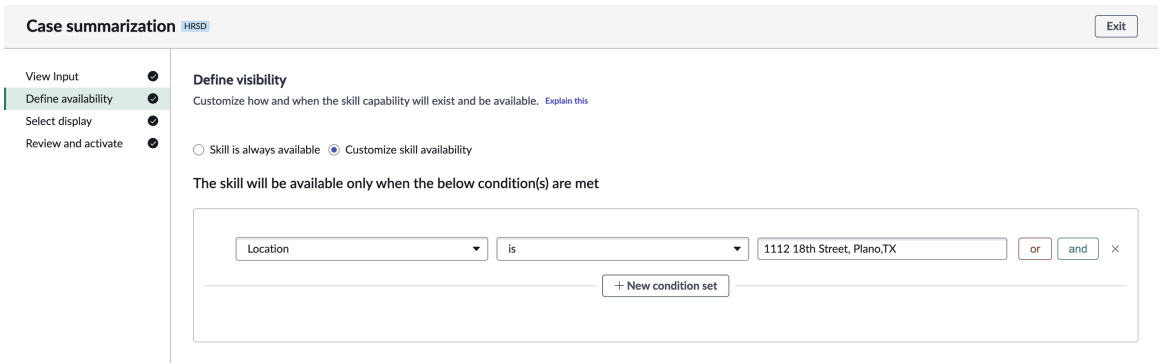


Remarque :
Certaines options de configuration sont en lecture seule.

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 actuelle, sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante.
7. **Facultatif :** Pour certaines compétences, l'étape suivante consiste à définir la disponibilité.
   Vous pouvez sélectionner **« La compétence est toujours disponible** » si vous ne souhaitez pas imposer de restrictions quant au moment où elle est disponible pour utilisation. Si vous souhaitez ajouter des conditions, sélectionnez **Personnaliser la disponibilité des compétences**. La sélection de cette option ouvre un générateur de conditions qui vous permet de 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 la compétence.
   Vous pouvez sélectionner à la fois intégré au produit, Now Assist 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.

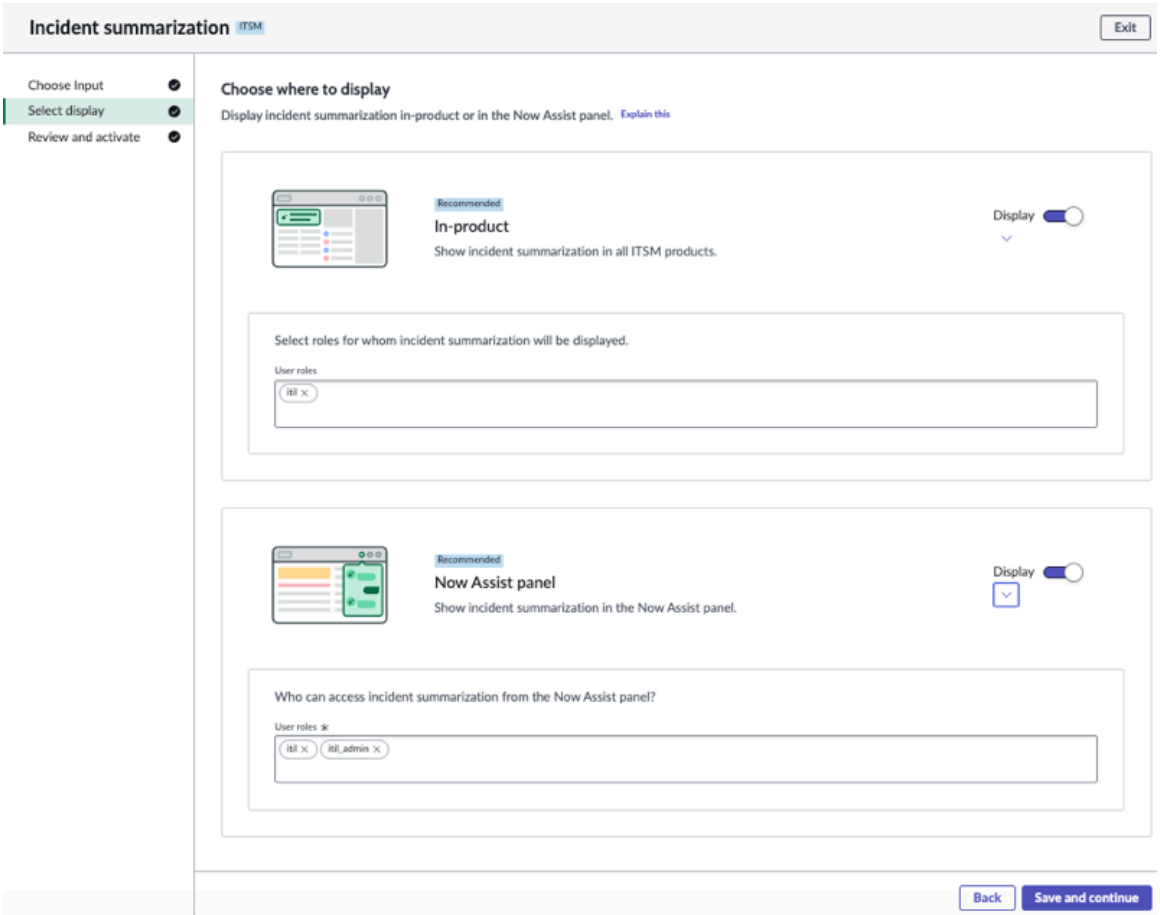
     Pour les compétences intégrées au produit, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent les utiliser.
   - **Panneau Now Assist** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont disponibles dans le panneau Now Assist. Si vous ne voyez pas 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.

   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 :

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

Configurer le résumé de la messagerie instantanée dans la Now Assist Admin console

Définissez les déclencheurs, les entrées et l'emplacement d'affichage pour le résumé de la messagerie instantanée à l'aide de la configuration guidée de la Now Assist Admin console.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

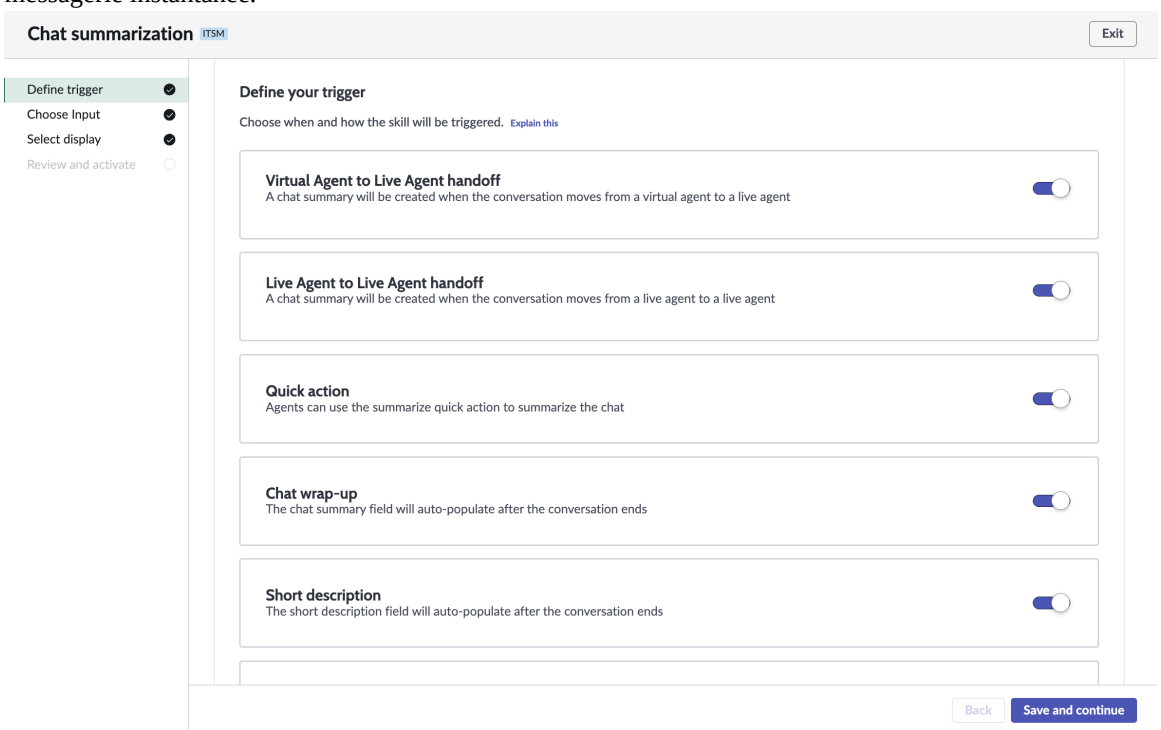
1. Accédez à la **Tout** > **Console de l'administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités**.
   Si vous êtes déjà dans la Now Assist Admin console, sélectionnez l'onglet **Fonctionnalités Now Assist** .
2. Dans le panneau de navigation, sélectionnez un workflow qui dispose d'une synthèse de la messagerie instantanée, soit **Technologie** soit **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.

Chaque workflow contient des ensembles de fonctionnalités.

3. Sur la carte de fonctionnalité de messagerie instantanée, sélectionnez **Afficher les détails**.
4. Dans la section Toutes les compétences de messagerie instantanée disponibles de la carte de synthèse de la messagerie instantanée, sélectionnez **Activer la compétence**.
5. Accédez à **Définir le déclencheur**, la 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 modifier les configurations des étapes précédentes. Vous pouvez également utiliser le bouton **Retour** pour naviguer dans les étapes.
6. À l'aide des commutateurs, sélectionnez les actions qui déclenchent la compétence de synthèse de la messagerie instantanée.

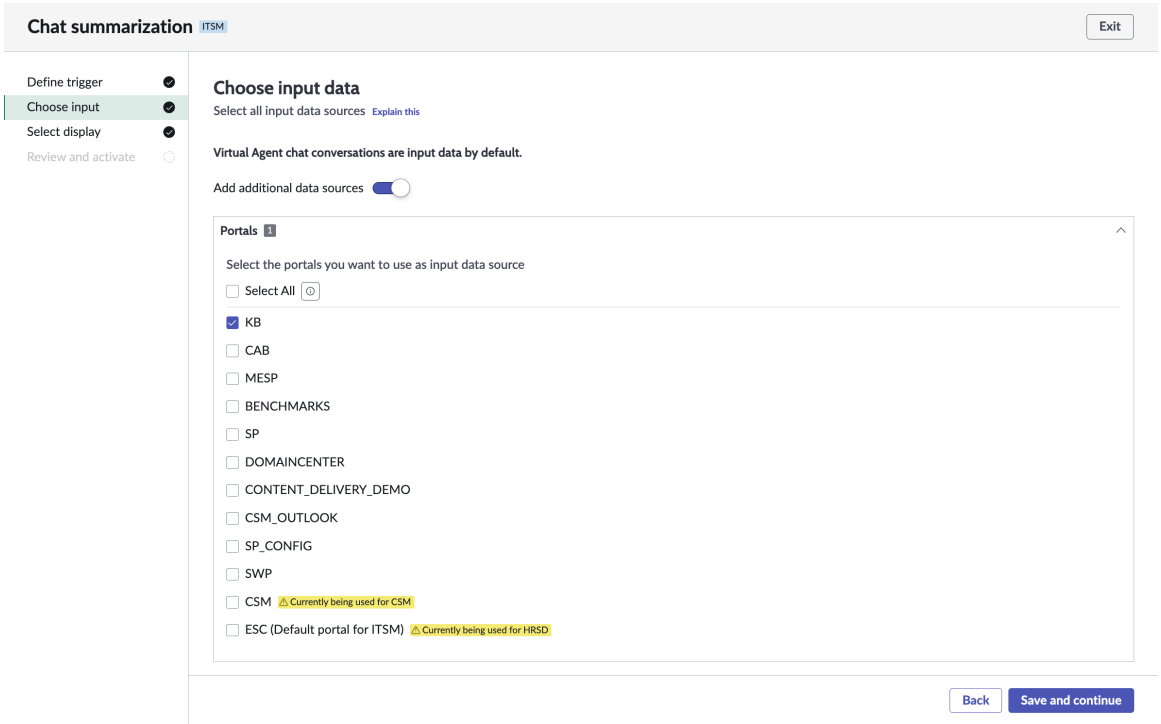


7. Indiquez si vous souhaitez que le résumé soit formaté avec des puces.
   Par défaut, les résumés sont écrits avec des puces, mais vous pouvez désactiver ce format afin que le résumé généré utilise des paragraphes à la place.
8. Accédez à **Choisir une entrée**, l'étape suivante, en sélectionnant **Enregistrer et continuer**.
9. Sélectionnez toutes les sources de données supplémentaires que le grand modèle de langage (LLM) doit prendre en compte lors de la génération d'un résumé.
   Vous pouvez utiliser des sources de données supplémentaires pour ajouter du contexte à la conversation de messagerie instantanée. Par défaut, le résumé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 les informations de la conversation comme source des données d’entrée.



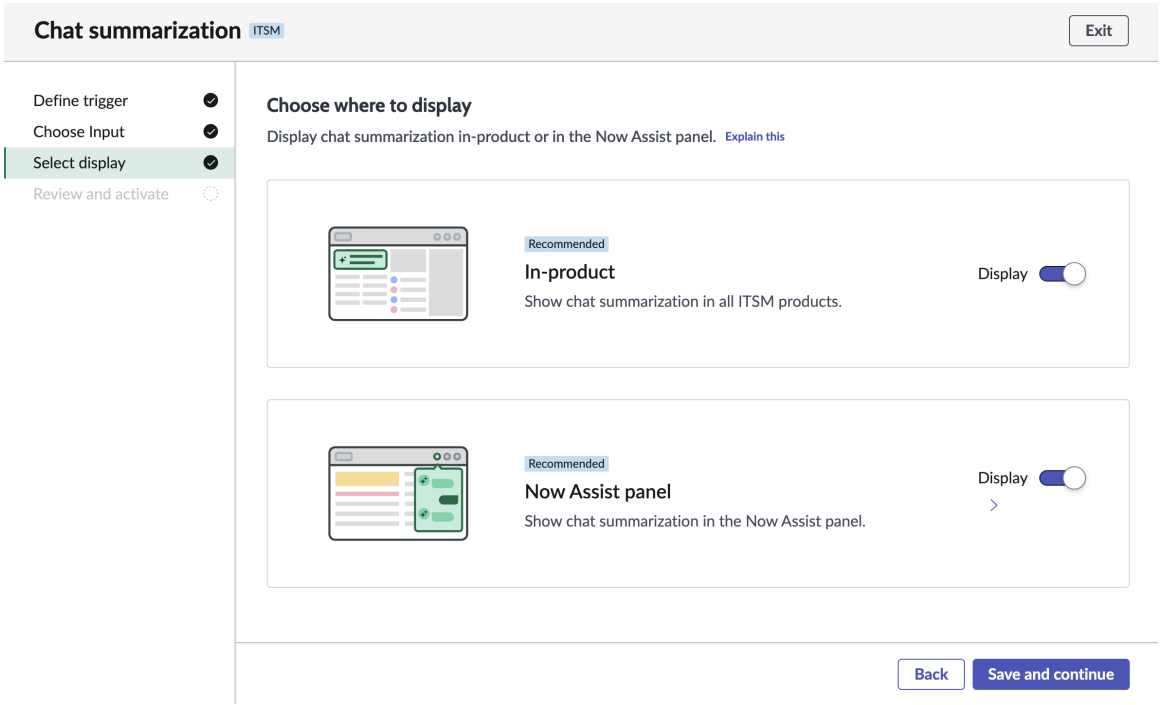
10. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
11. Accédez à **Sélectionner l’affichage**, la dernière étape, puis sélectionnez l’emplacement où vous souhaitez afficher la compétence.
    Vous pouvez sélectionner à la fois intégré au produit, Now Assist panneau ou les deux.
    - **Intégré au produit** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont affichées sur les formulaires et dans les espaces de travail.
    - **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.

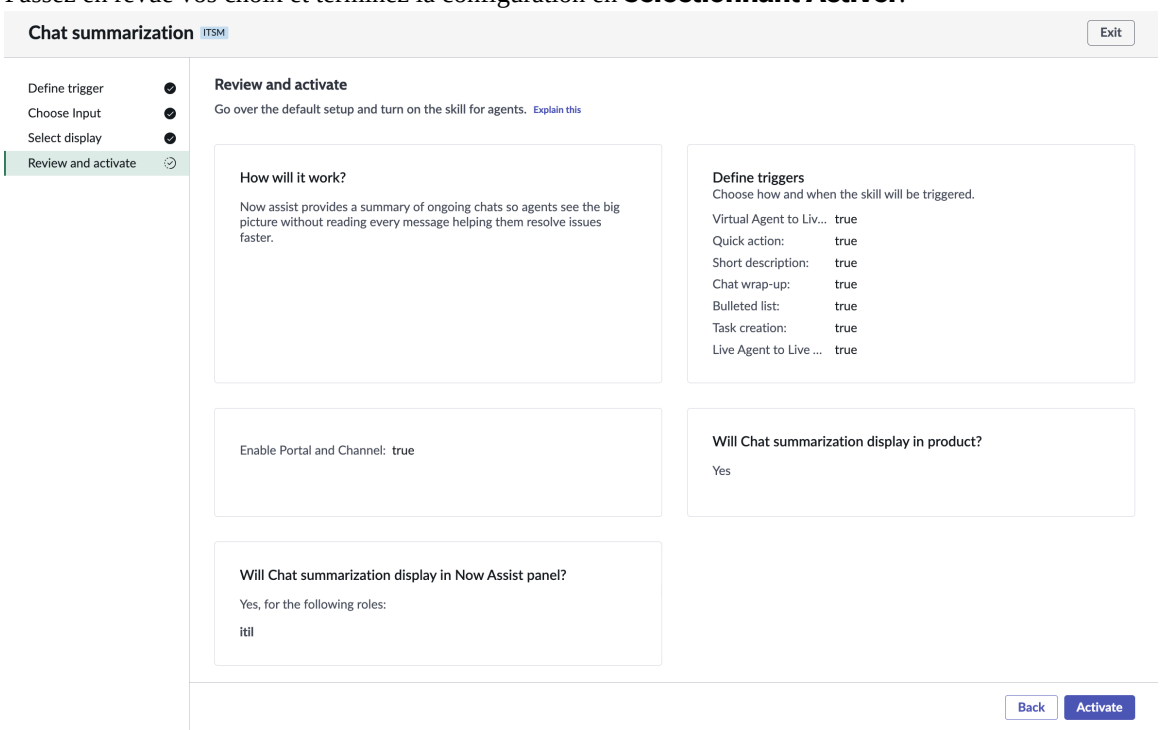
Vous pouvez ajouter des rôles en saisissant le nom du rôle dans le champ **Rôles d’utilisateur** . Vous pouvez supprimer les rôles existants en sélectionnant l’icône X dans la bulle de rôle. Vous devez avoir au moins un rôle spécifié, mais vous pouvez ajouter autant de rôles que vous le souhaitez.

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.



12. Passez en revue vos choix et terminez la configuration en **sélectionnant Activer**.



Résultats

Le résumé de la messagerie instantanée pour le workflow est actif sur l'instance.

Que faire ensuite

Analysez les performances de vos compétences sur la Now Assist Admin console pour aider à déterminer le succès de la compétence. Pour en savoir plus sur le suivi de votre Now Assist utilisation, consultez l'adresse Monitoring Now Assist usage in Subscription 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.

Activer la synthèse de messagerie instantanée pour les messages de messagerie instantanée à partir de Microsoft Teams

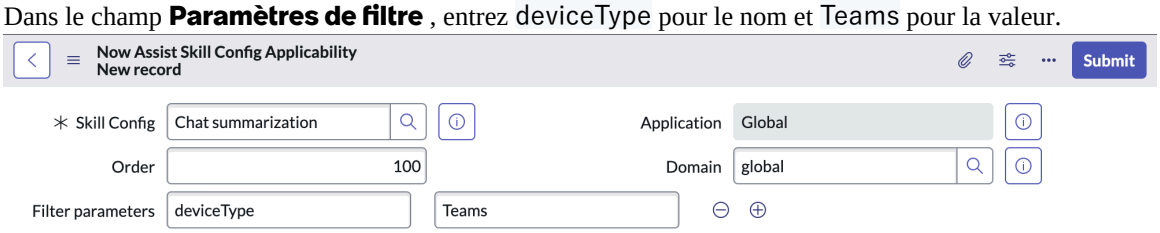
Activez la synthèse de la messagerie instantanée pour les messages envoyés Microsoft Teams afin d'utiliser la synthèse en dehors des Agent virtuelMessagerie instantanée d'agent conversations.

Avant de commencer

Rôle requis : nsa_admin

Procédure

1. Accédez à la table Applicabilité de la configuration de la compétence Now Assist (sn_nowassist_skill_config_applicability) en saisissant `sn_nowassist_skill_config_applicability.list` dans le navigateur.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un enregistrement.
3. Dans le champ Configuration de la `compétence` , saisissez `Synthèse de la messagerie instantanée`. Si plusieurs Now Assist applications sont installées, il se peut qu'il y ait plusieurs enregistrements appelés Synthèse de la messagerie instantanée. Si vous souhaitez vérifier l'application de la configuration de la compétence, sélectionnez l'enregistrement, puis utilisez l'icône d'aperçu de) pour examiner la valeur du champ **Application** , telle que Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).
4. Dans le champ **Paramètres de filtre** , entrez `deviceType` pour le nom et `Teams` pour la valeur.



5. Sélectionnez **Soumettre** pour créer l'enregistrement.
6. **Facultatif :** Si vous souhaitez configurer la synthèse de la messagerie instantanée pour toutes vos Now Assist applications, répétez le processus pour chacune d'elles.

Résultats

Le résumé de la messagerie instantanée est activé pour Microsoft Teams les messages de l'application Now Assist que vous avez configurée.

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 compétence.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités**.
   Si vous êtes déjà dans la console, sélectionnez l'onglet **Fonctionnalités de l'administrateur**Now Assist Admin Now Assist.
2. Sélectionnez un workflow dans le panneau de navigation, tel que **Technologie**.

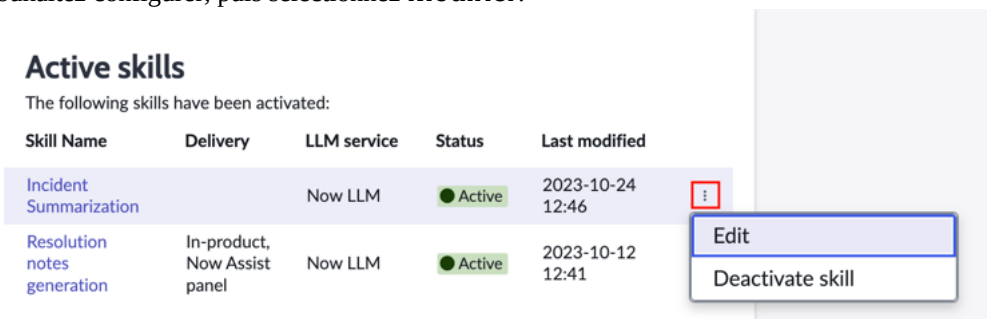
   Chaque workflow contient des ensembles de fonctionnalités.

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 associée à la compétence que vous souhaitez modifier, sélectionnez **Afficher les détails**.

4. Sous **Compétences actives**, sélectionnez l'icône Autres options en regard de la compétence que vous souhaitez configurer, puis sélectionnez **Modifier**.

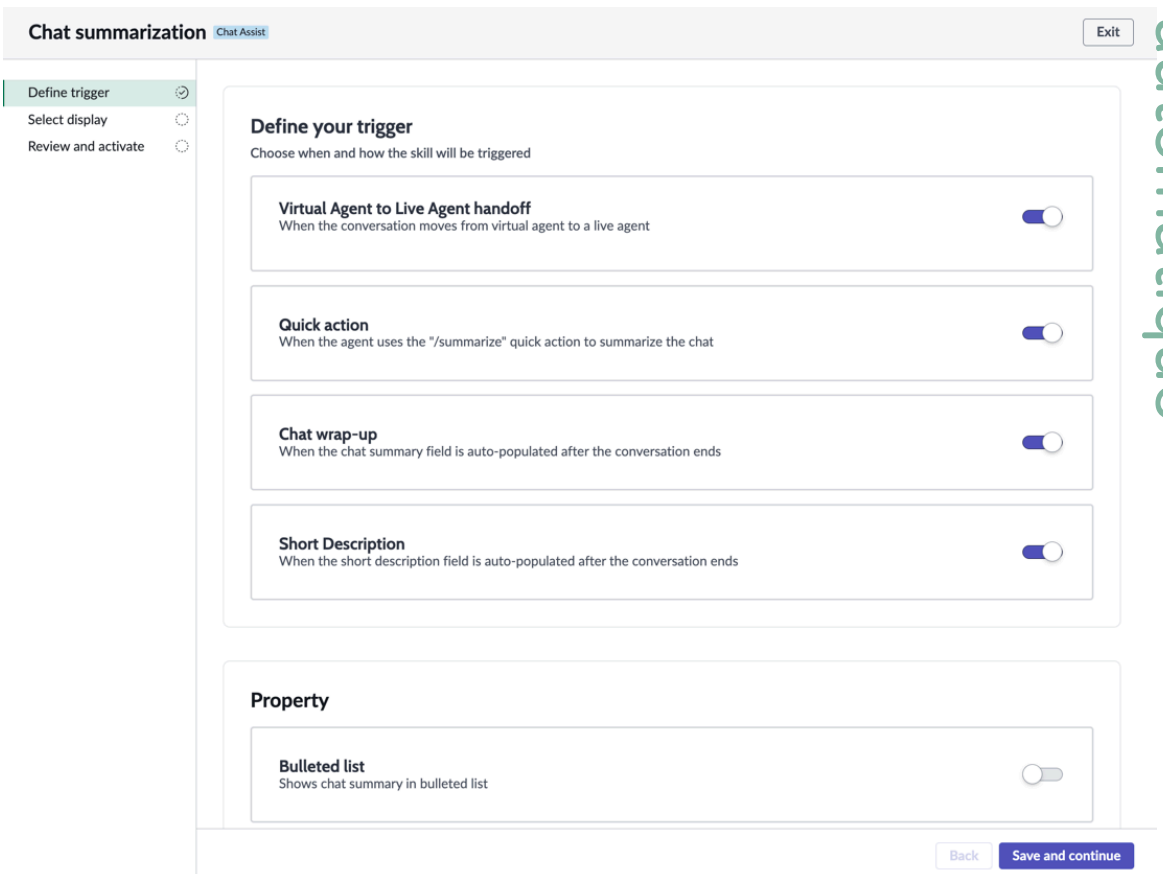


La première étape de la configuration guidée de la compétence s'affiche.

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

Remarque :
Certaines options de configuration sont en lecture seule.

Panneau de configuration des compétences 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.

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

Résultats
La compétence est activée avec vos paramètres préférés. Vous pouvez maintenant installer d'autres modules d'extension ou activer d'autres compétences.

Faire une copie d'une Now Assist compétence

Créez une copie d'une Now Assist compétence afin de pouvoir expérimenter avec les paramètres de compétence et configurer la compétence en fonction des besoins de votre entreprise.

Avant de commencer
Rôle requis : nsa_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les compétences fournies avec les Now Assist applications ont des configurations par défaut optimisées pour servir les cas d'utilisation les plus courants. Si vous souhaitez modifier les paramètres de compétence, vous pouvez modifier une compétence avec la Now Assist Admin console ou créer une copie de la compétence. La création d'une copie laisse intacte la configuration des compétences d'origine au cas où vous voudriez l'utiliser plus tard 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.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités**.
   Si vous êtes déjà dans la Now Assist Admin console, sélectionnez l'onglet **Fonctionnalités Now Assist** .
2. Dans le volet de navigation, sélectionnez le workflow de la compétence que vous souhaitez copier, par exemple Technologie ou Client.
3. Sur la carte de fonctionnalité qui contient la compétence par défaut, sélectionnez **Afficher les détails**.
4. Dans la section Toutes les compétences disponibles ou Compétences actives, sélectionnez l'icône Plus d'options icône  en regard de la compétence dont vous souhaitez faire une copie, puis 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, toutes les versions précédemment activées de la compétence sont désactivées.

5. Dans la fenêtre modale, 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, consultez Activer une compétence 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.

Si vous effectuez une copie de la compétence de synthèse des tickets ou des incidents et que vous souhaitez en savoir plus sur les options qui s'offrent à vous, consultez la documentation de configuration de la synthèse des enregistrements.

Configurer la synthèse des tickets ou des incidents dans la Now Assist Admin console

Configurez la synthèse des tickets ou des incidents à l'aide de la configuration guidée de la Now Assist Admin console. Vous pouvez choisir les tables et les champs d'entrée, ainsi que personnaliser la sortie de l'invite pour les copies des compétences de synthèse d'enregistrement.

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 création d'une copie de compétences, reportez-vous à la section Faire une copie d'une Now Assist compétence. Après avoir créé une copie des compétences, vous pouvez apprendre les étapes à suivre pour terminer la configuration des compétences ici.

Rôle requis : nsa_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, de nombreux paramètres de Now Assist synthèse des enregistrements sont optimisés pour les cas d'utilisation généraux. Passez en revue vos objectifs d'intégration de l'IA générative sur votre instance afin de déterminer si vous souhaitez apporter des changements et quels sont ces changements. Une fois que vous avez établi un plan, vous pouvez créer une copie d'une compétence et modifier les sources d'entrée et la sortie de l'invite.

Procédure

1. Dans le champ **Nom de la compétence** , saisissez le nom de la compétence.
   Le nom par défaut ajoute (copier) à la fin du nom de compétence d'origine. Par exemple, Synthèse de tickets (copie). En changeant le nom pour qu'il soit plus précis, il est plus facile d'identifier ultérieurement si vous souhaitez apporter des modifications.
2. **Facultatif :** Ajoutez une description pour 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**.

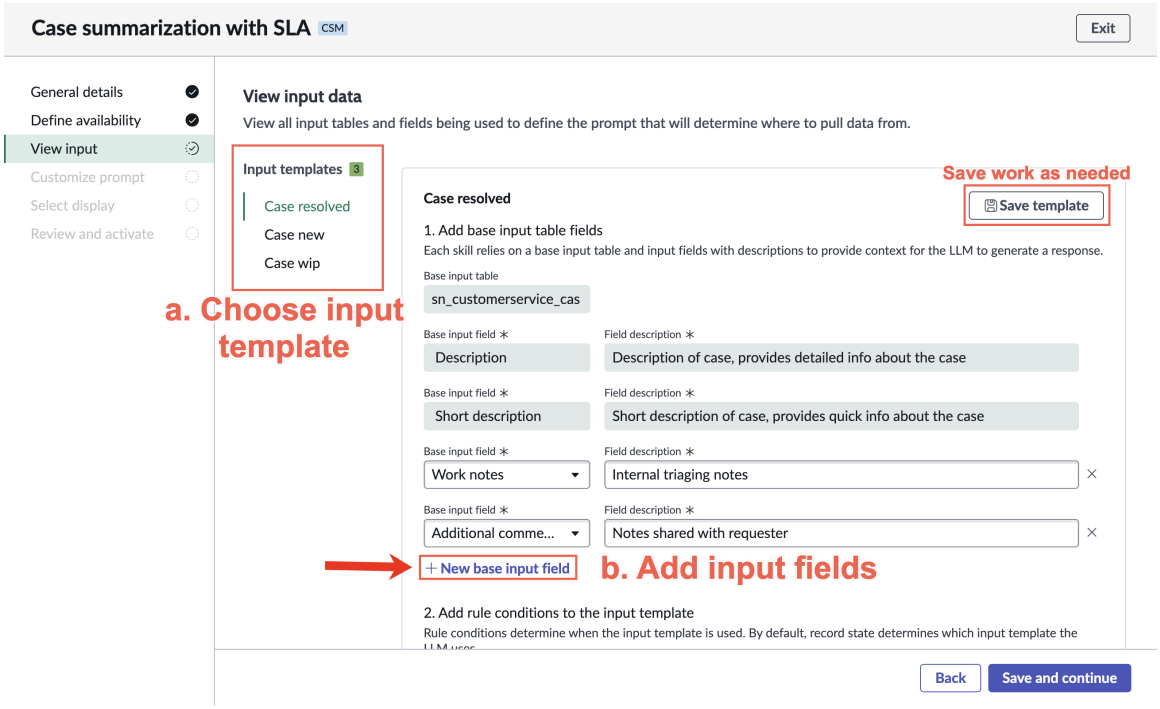
   a. Sélectionner un modèle d'entrée.
      Les trois modèles d'entrée par défaut concernent les nouveaux enregistrements, les enregistrements en cours et les enregistrements fermés.

   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 informe le grand modèle de langage (LLM) de l'utilité du champ et de la façon dont les informations doivent être interprétées.

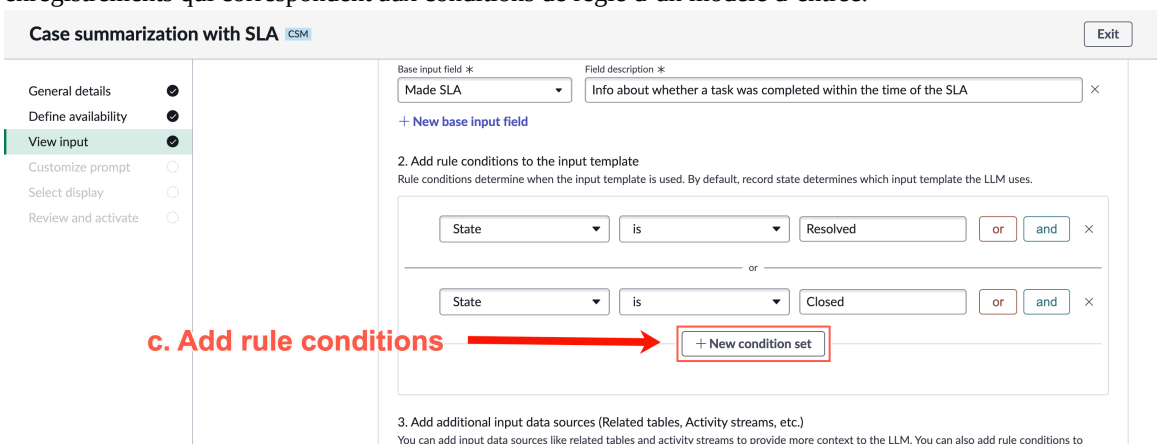
Traduction automatique

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

Plus vous mettez d'informations dans la description, plus le modèle dispose de contexte pour les données.



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.

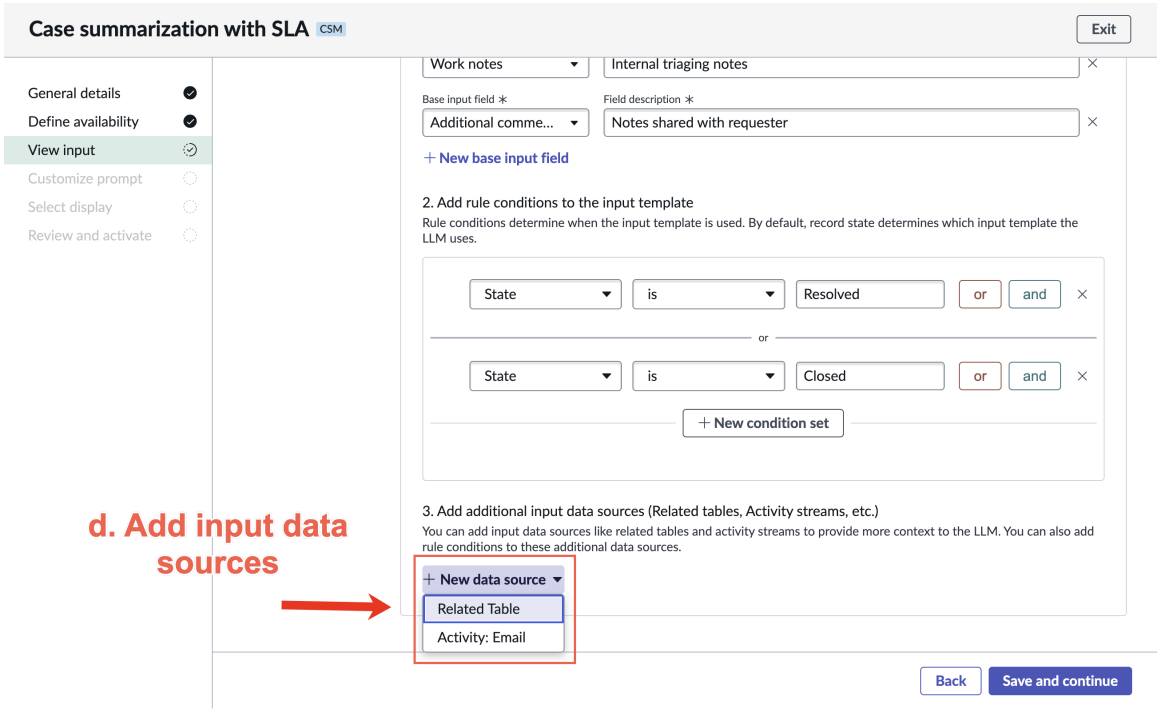


d. Facultatif : Ajoutez des sources de données d'entrée supplémentaires en sélectionnant **Nouvelle source de données** et en choisissant **Table connexe** ou **Activité : E-mail**. Chaque table connexe est configurée avec des champs d'entrée et des descriptions. Des descriptions plus spécifiques des tables connexes permettent de fournir plus de contexte au LLM. Les

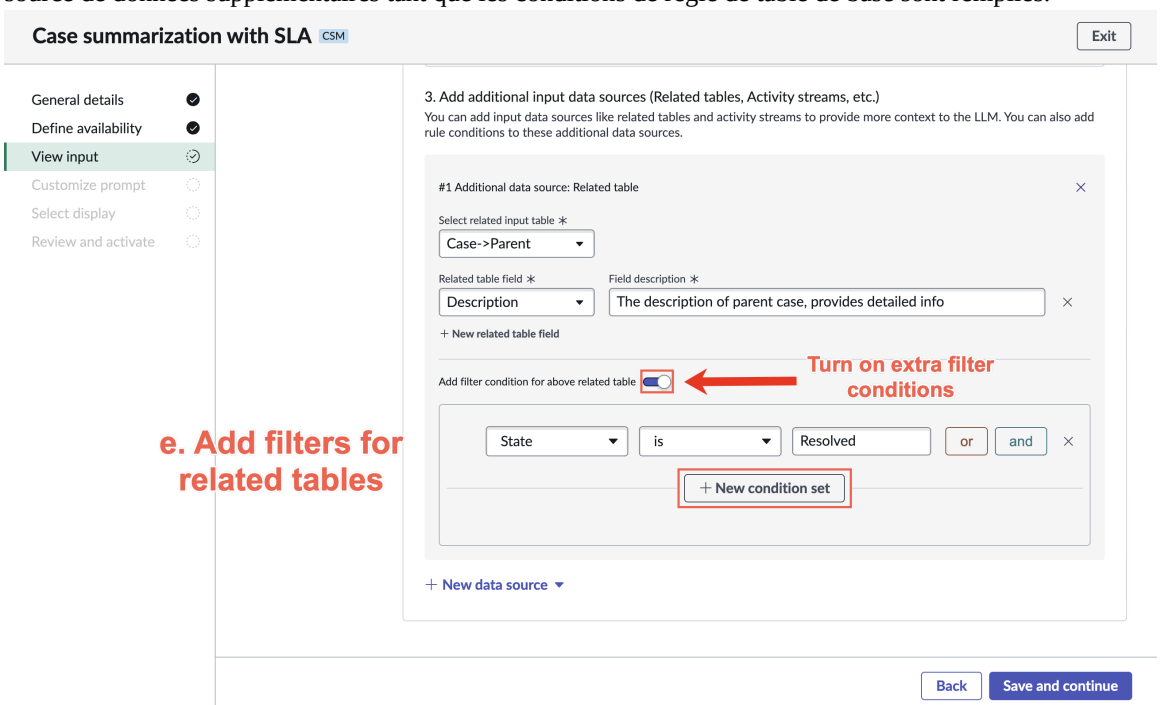
Traduction automatique

© 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.

champs d'activité, tels que E-mail, n'ont pas de champs d'entrée que vous pouvez configurer.



e. Facultatif : Ajoutez une condition de filtre à la table connexe.
Vous pouvez ajouter d'autres conditions de règle à la table connexe. Ces conditions de règle déterminent si les données provenant 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 de règle de source de données supplémentaires tant que les conditions de règle de table de base sont remplies.



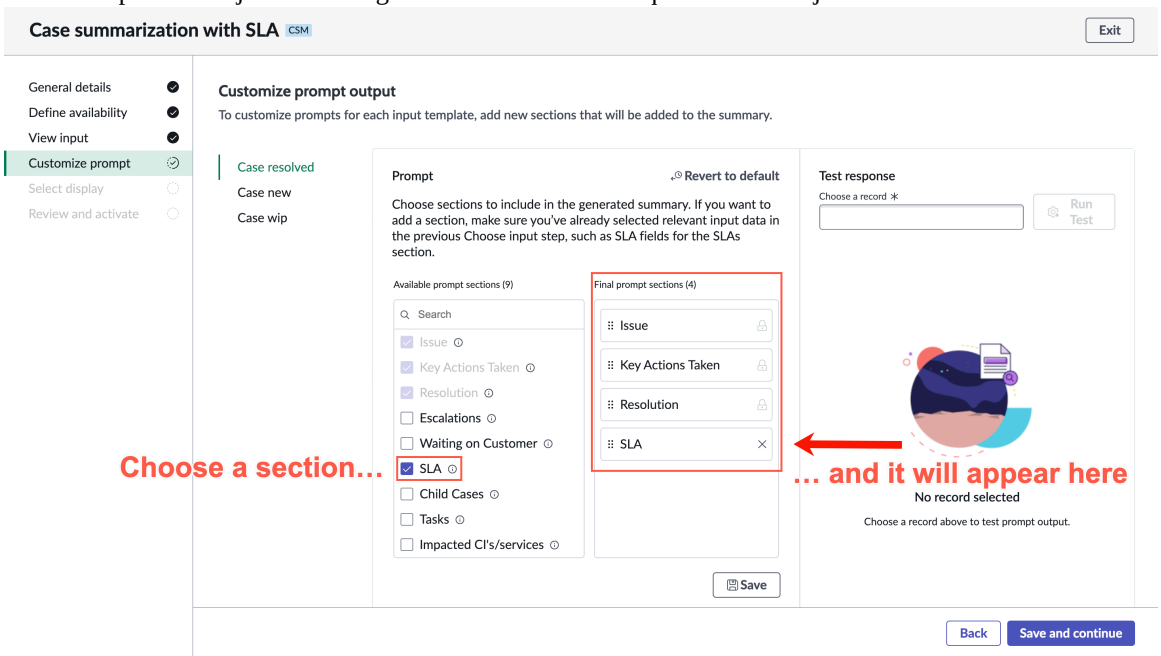
5. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

6. Choisissez les sections de sortie d'invite à afficher dans les résumés en déplaçant une section d'invite dans la liste Sections d'invite disponibles vers la liste Sections d'invite finales.
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 qui sont marquées avec

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de verrouillage (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 utilisation, Surveillance de l’utilisation Now Assist 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** de la compétence.
    Si vous choisissez **Personnaliser la disponibilité des compétences**, vous pouvez utiliser le créateur 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 bascule en regard de votre option d’affichage préférée.
    Vous pouvez sélectionner à la fois intégré au produit, Now Assist 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

Traduction automatique

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

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 les rôles existants en sélectionnant l'icône X dans la bulle de rôle. Vous devez spécifier au moins un rôle, mais vous pouvez ajouter autant de rôles 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 des tickets ou des incidents est active sur l'instance.

Que faire ensuite

Analysez les performances de vos compétences sur la Now Assist Admin console pour aider à 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

Résoudre les problèmes liés à une Now Assist compétence

Exécutez des diagnostics pour une compétence sur la Now Assist Admin console et obtenez des informations sur l'état de la configuration de votre compétence.

Avant de commencer

Rôle requis : nsa_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Certaines compétences disposent de scripts de diagnostic que vous pouvez exécuter à partir de la Now Assist Admin console. Ces scripts de diagnostic vérifient la réussite de l'exécution des compétences et la configuration des définitions d'option sous-jacentes. Si vous avez créé une copie d'une compétence, vous ne pourrez pas exécuter de diagnostics sur la copie de compétence.

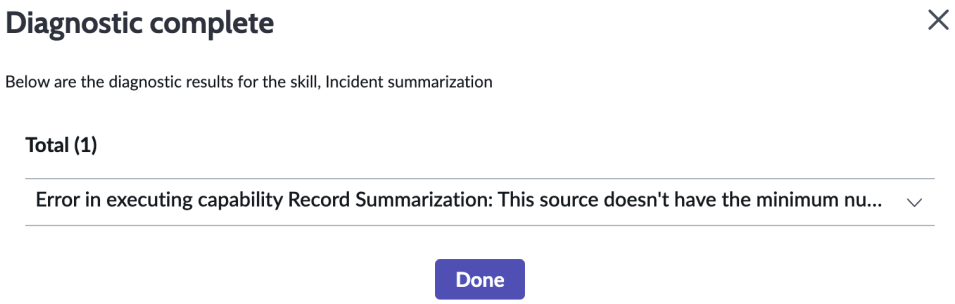
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités**.
   Si vous êtes déjà dans la Now Assist Admin console, sélectionnez l'onglet **Fonctionnalités Now Assist** .
2. Dans le volet de navigation, sélectionnez le workflow de la compétence que vous souhaitez dépanner, comme **Technologie** ou **Client**.
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 Plus d'options icône en regard de la compétence dont vous souhaitez faire une copie et sélectionnez **Exécuter les diagnostics**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Une fois les diagnostics terminés, examinez les résultats de chaque test.



Que faire ensuite

Si vous avez identifié des problèmes avec la configuration de votre compétence, vous pouvez la modifier à partir de la Now Assist Admin console.

Si la modification de la compétence ne résout pas le problème, vous pouvez contacter le support ServiceNow pour obtenir une aide supplémentaire.

Activer Traduction dynamique pour Now Assist les applications

Activez la prise en charge multilingue du texte Traduction dynamique saisi par l'utilisateur dans les Now Assist applications.

Avant de commencer

Vous devez avoir installé et activé l'application Traduction dynamique et installé au moins un module linguistique. Pour plus d'informations, consultez Activer Traduction dynamique et Activer une langue.

Si vous ne voyez pas de section de langue et de région sur votre Now Assist Admin console, assurez-vous d'avoir installé au moins une Now Assist application. Cela permet d'installer ou de mettre à jour les dépendances requises vers la dernière version.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'activation Traduction dynamique vous permet de prendre en charge les utilisateurs qui parlent différentes langues dans les Now Assist applications. Une fois que vous avez activé Traduction dynamique, les traductions sont disponibles pour les expériences intégrées au produit, l'Agent virtuel et le Now Assist panneau.

Toutes les langues que vous avez activées Traduction dynamique sont prises en charge pour Now Assist les applications. Si vous souhaitez ajouter la prise en charge de langues supplémentaires, reportez-vous à la section Activer une langue pour obtenir la liste des langues disponibles et des instructions d'installation.

Le fournisseur de service de traduction par défaut pour Now Assist les applications est Microsoft Azure OEM.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administrateur Now Assist** > **Paramètres**.
2. Dans le panneau de gauche, sélectionnez la page **Langue et région** .
3. Dans la Traduction dynamique carte, basculez le commutateur sur **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.

Résultats

Traduction dynamique avec la langue par défaut le fournisseur de service est activé pour Now Assist les applications sur votre instance.

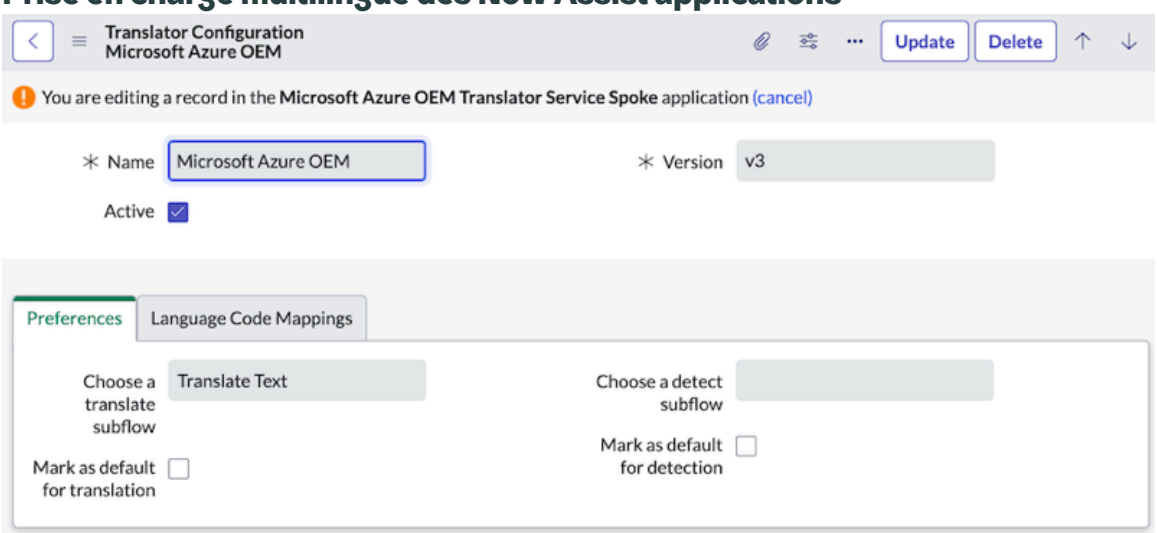
Que faire ensuite

Pour modifier les langues prises en charge, sélectionnez **Modifier** , puis sélectionnez les langues que vous souhaitez activer. Vous ne pouvez sélectionner que les langues que vous avez déjà installées et activées sur votre instance.

Microsoft Azure OEM pour la 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 de l'IA générative.

Prise en charge multilingue des Now Assist applications



Lorsque la traduction dynamique est activée, le Contrôleur de l'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, consultez Activer Traduction dynamique pour Now Assist les applications et Activer Traduction dynamique pour activer les options dans le contrôleur d'IA générative.

Activation

Le Microsoft Azure service de traduction OEM est inclus avec Contrôleur de l'IA générative. Microsoft AzureOEM nécessite des Traduction dynamique tables et s'active Traduction dynamique donc Contrôleur de l'IA générative s'il n'est pas déjà activé.

Microsoft Azure OEM apparaît sous la forme d'une ligne dans la table Configurations du traducteur (sn_dt_translator_configuration). Cet enregistrement n'est pas modifiable. Les informations d'identification de connexion de ce service de traduction sont déjà

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

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 du traducteur, l'erreur suivante s'affiche : « La configuration du traducteur Microsoft Azure OEM est utilisée dans les flux d'IA générative. Il ne peut pas être modifié ».

Le périmètre de l'application pour Microsoft Azure OEM est sn_ms_oem.

Pour plus d'informations, consultez Dynamic Translation .

Information associée

Traduction dynamique

Contrôleur de l'IA générative

Examiner les Now Assist informations du compte

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

Avant de commencer

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

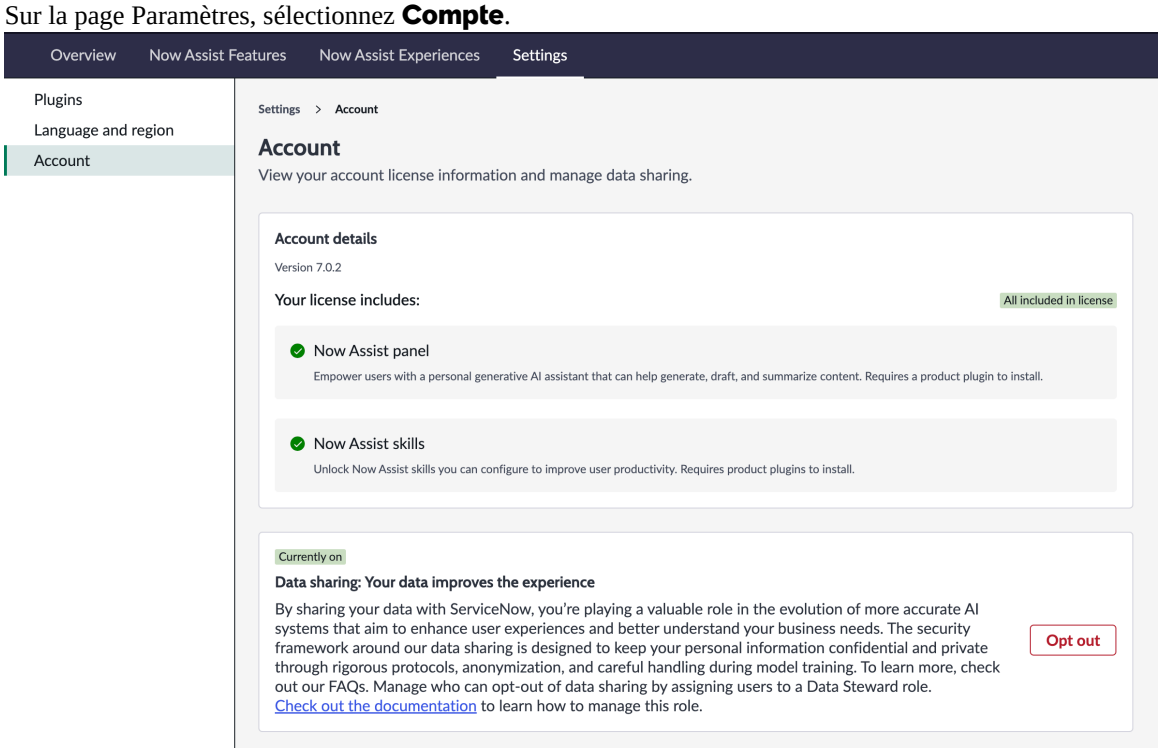
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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



Traduction automatique

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

3. Dans la section Détails du compte du panneau, examinez ce qui est inclus dans votre Now Assist licence. Si vous souhaitez vous désinscrire du partage de données, sélectionnez **Se désabonner**. Pour en savoir plus sur ce que signifie refuser le partage de données, reportez-vous à la section Refuser le partage de données pour Now Assist.

Résultats
Votre compte, votre licence et votre état de partage de données sont à jour.

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

Affecter le rôle de steward des données

Sélectionnez un gestionnaire de données pour prendre des décisions concernant le partage de données dans ServiceNowNow Assist les applications.

Avant de commencer
Rôle requis : sys_admin

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

Le ServiceNow programme de partage des données client vous permet de fournir des données pour améliorer ServiceNow les produits 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 des « intendants de données IA », à affecter le rôle au groupe, puis à placer l'utilisateur dans ce groupe. Pour plus d'informations, consultez Affecter un rôle à un groupe .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs** , puis ouvrez un enregistrement utilisateur.
2. Dans la liste connexe Rôles, sélectionnez **Modifier**.
3. Dans l'ensemble des rôles, sélectionnez le rôle sn_generative_ai.data_steward, puis sélectionnez l'icône **Ajouter** ( ).
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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.

Si vous n'avez pas de gestionnaire de données, consultez la documentation Affecter le rôle de gestionnaire de données .

Rôle requis : sn_generative_ai.data_steward

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En vous désinscrivant du programme de partage des données client, 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 améliorer la précision des prédictions, l'expérience ServiceNow utilisateur, adapter les produits à vos besoins professionnels et réduire les hallucinations pour vos compétences activées Now Assist .

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

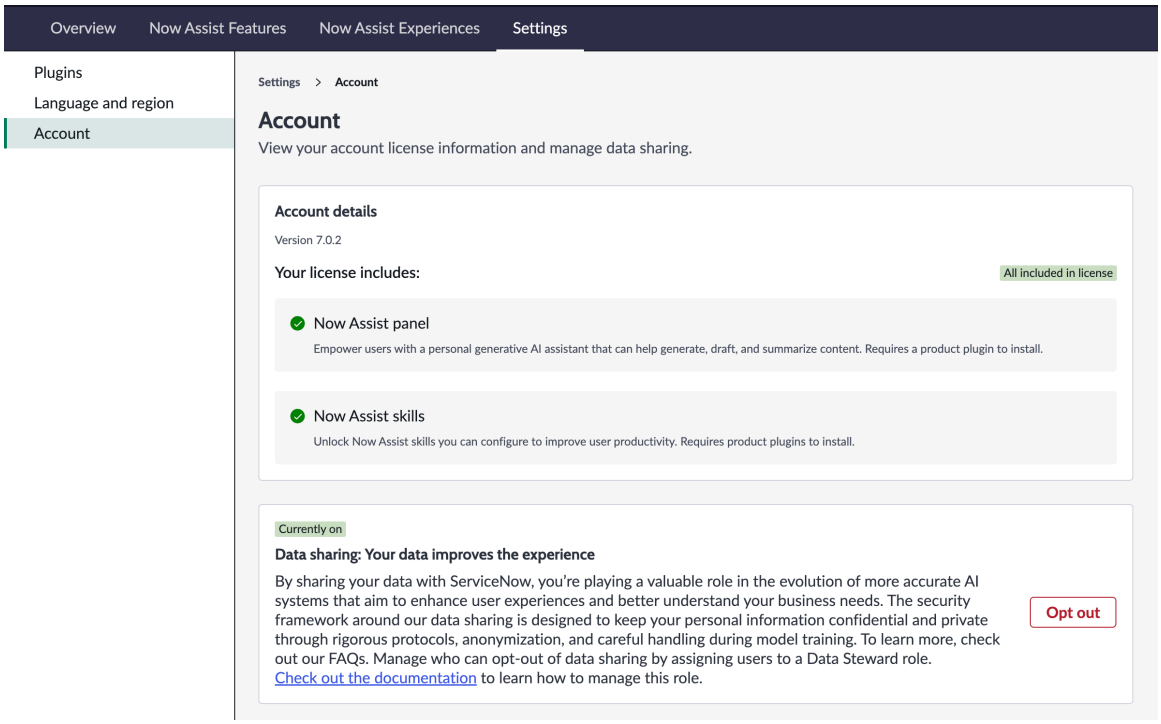
Le traitement de l'annulation peut prendre jusqu'à cinq jours ouvrables.

Procédure

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

Traduction automatique

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



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

Résultats

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

Analyse des Now Assist performances

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

Page Vue d'ensemble de Now Assist Admin

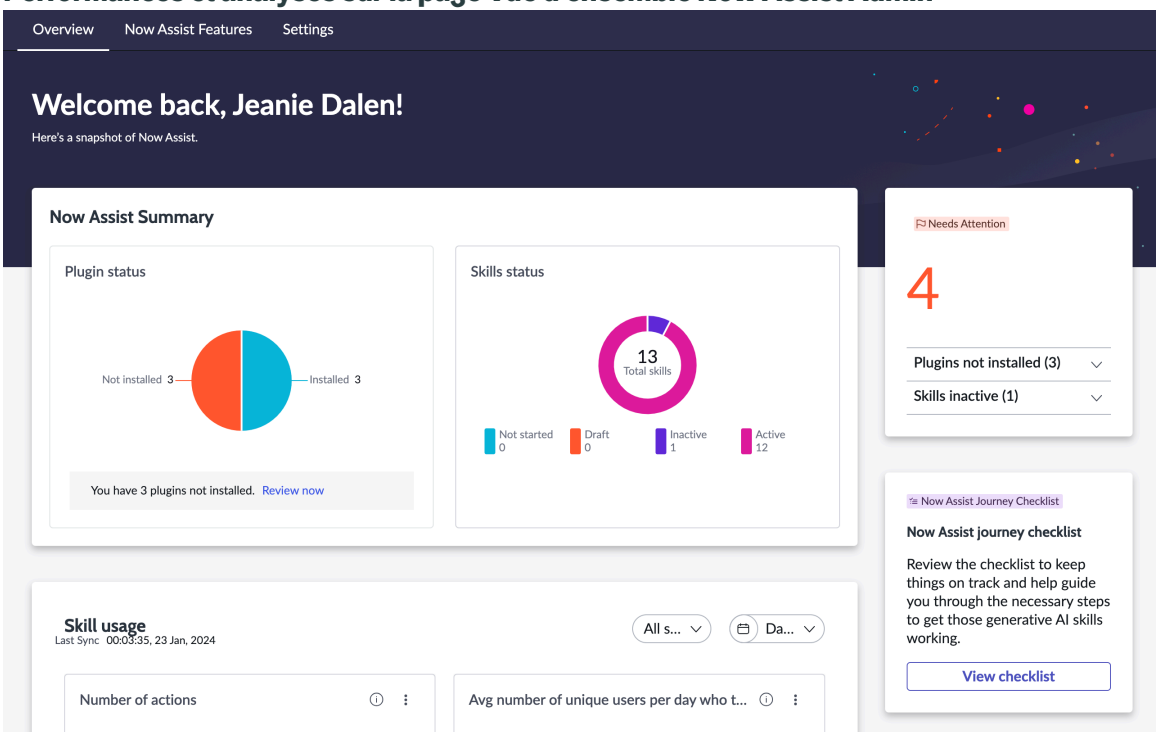
Une fois que vous avez déverrouillé et commencé à utiliser les compétences, vous pouvez mesurer leurs performances et leur utilisation dans le temps avec des graphiques qui affichent des mesures importantes. La page Vue d'ensemble de la console contient des informations sur les performances des compétences,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

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

Traduction automatique

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

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



Now Assist Section Résumé

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

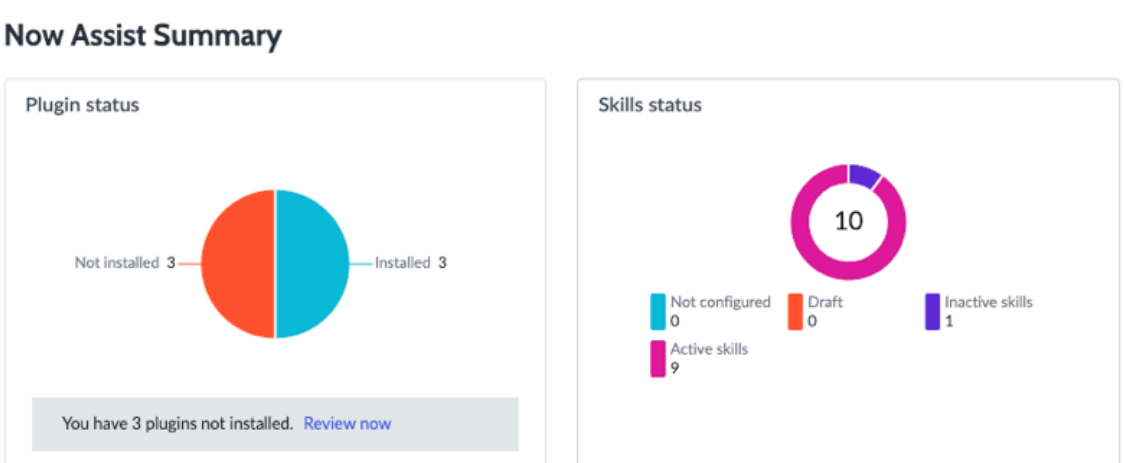
État du module d'extension

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

État des compétences

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

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



Traduction automatique

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

Section Performances des compétences

La section Utilisation des compétences affiche les mesures sur vos compétences actives installées. Sélectionnez l'icône d'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 modifier la vue.

Plage de dates

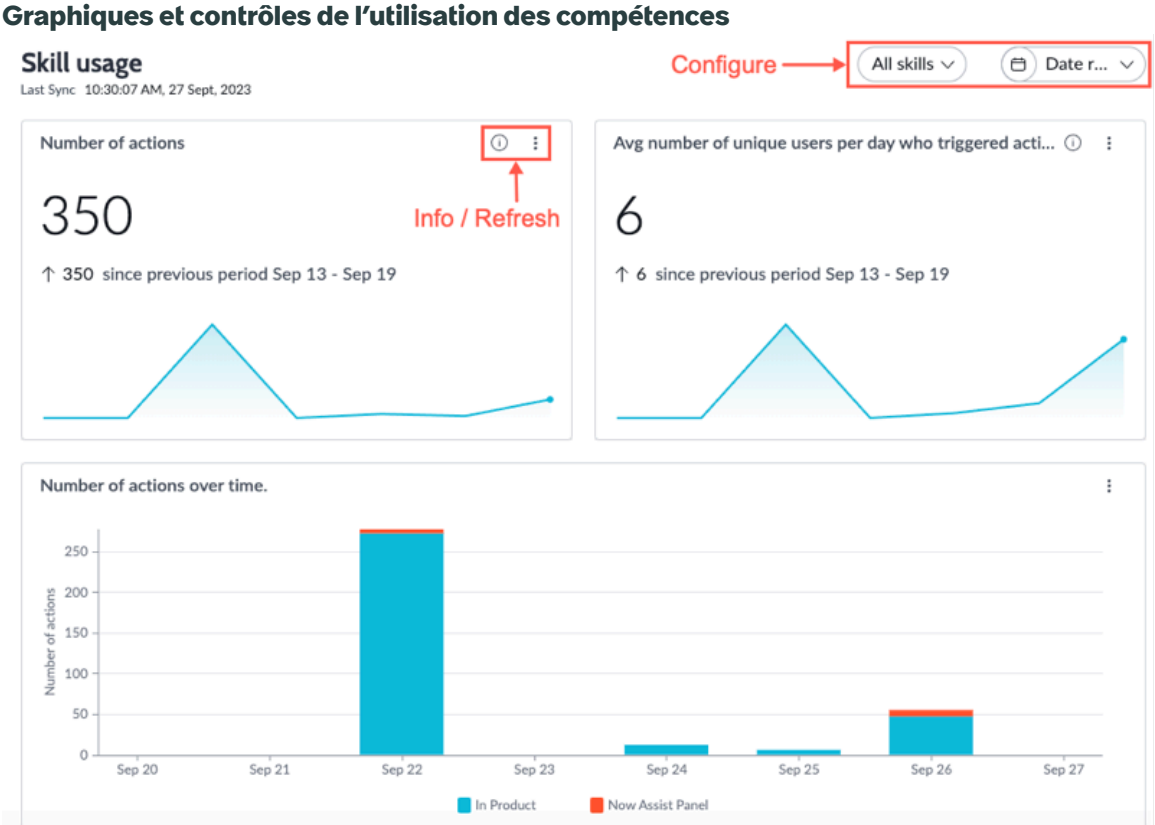
Modifiez la plage de dates pour l'analyse.

Le diagramme suivant montre 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 Analyse des performances et génération de rapports (PAR) pour la collecte et la visualisation des données.

Pour des informations plus détaillées sur les performances, consultez Indicateurs Analyse des performances pour l'IA générative

Graphiques et contrôles de l'utilisation des compétences



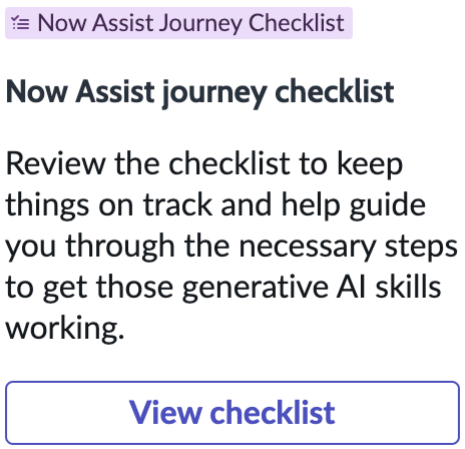
Now Assist Liste de vérification du parcours

La Now Assist liste de vérification du parcours vous fournit un guide du flux de Now Assist travail. Si vous ne savez pas quelle doit être votre prochaine étape lors de l'implémentation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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 requièrent votre attention. En dessous du nombre se trouvent des liens catégorisés vers ces éléments.



Analyses Now Assist

Analyses Now Assist Desc. courte

file:/home/jenkins/agent/workspace/dita2/fluid-topics-pipeline/xanadu/doc/source/administer/now-assist-data-kit/concept/url-here file:/home/jenkins/agent/workspace/dita2/fluid-topics-pipeline/xanadu/doc/source/administer/knowledge-graph/concept/url-here file:/home/jenkins/agent/workspace/dita2/fluid-topics-pipeline/xanadu/doc/source/administer/now-assist-analytics/concept/url-here

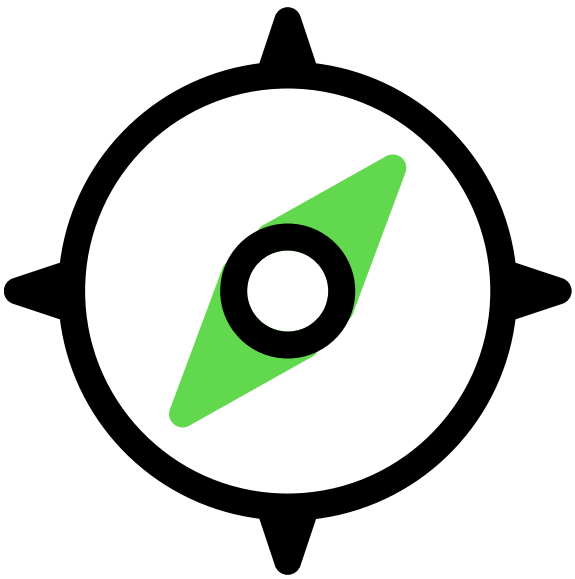
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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



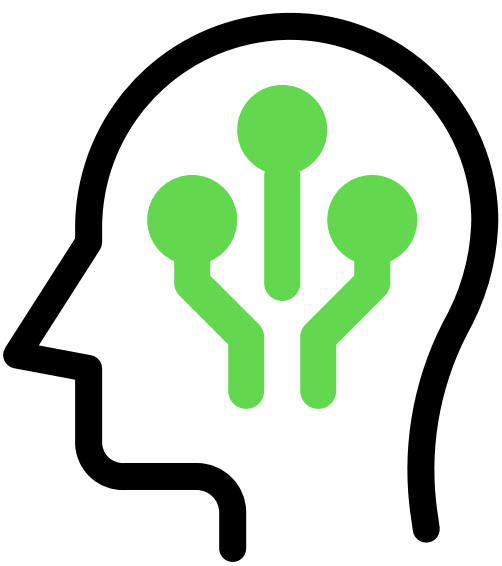
En savoir plus sur Analyses Now Assist

Configurer



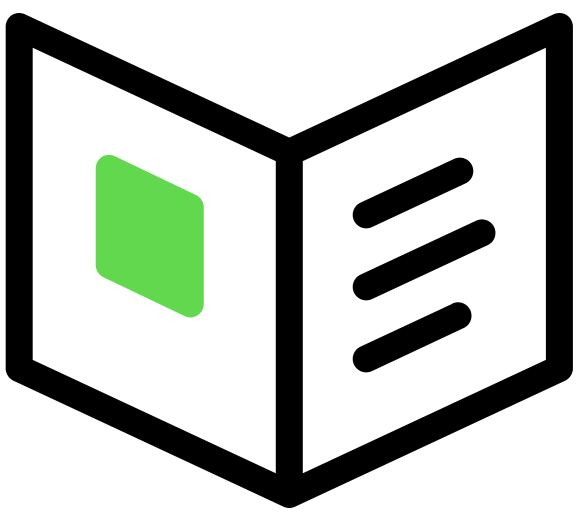
Configurer Analyses Now Assist

Utiliser



Utiliser Analyses Now Assist

Référence



En savoir plus sur les rôles d'utilisateur, la politique d'utilisation des données et Séparation de domaine 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 ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer l’analyse Now Assist

Découverte de l’analyse Now Assist.

Vue d’ensemble d’analyse Now Assist

Utilisateurs de Now Assist Analytics

Utilisateurs

Utilisateur	Description

Workflow

Analyse Now Assist

1.
2.

avantages

avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de , consultez :

-
-
-

Configuration de l’analyse Now Assist

Configurer l’analyse 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

1.

2.

-
-

Utilisation de la configuration guidée pour implémenter l'analyse Now Assist

La configuration guidée fournit une séquence de tâches qui vous aident à configurer l'analyse Now Assist sur votre ServiceNow instance. Pour ouvrir la configuration guidée pour , accédez à .

Pour plus d'informations, consultez .

Utilisation de l'analyse Now Assist

Utilisation de l'analyse Now Assist

Vue d'ensemble de

Vue d'ensemble

1.

2.

-
-

Informations supplémentaires

Intégrité globale

Utilisez l'onglet Intégrité globale pour afficher les indicateurs clés qui vous aident à évaluer les performances de vos implémentations Now Assist.

Référence d'analyse Now Assist

Analyse Now Assist

Chapitre 1

Infos ici.

Traduction automatique

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

Chapitre 2

Infos ici.

Now LLM Service mises à jour

Le Now LLM Service permet d'accéder à des grands modèles de langage (LLM) spécialisés développés par ServiceNow. Elle permet également d'accéder à des LLM open source sélectionnés, configurés ou améliorés par ServiceNow, issus de la communauté ServiceNow et de partenaires. Passez en revue ces documents de référence et ces cartes de modèles 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 machine 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 modèles expliquent le contexte du modèle spécifique, l'utilisation prévue, les données de formation, les limites et d'autres informations importantes.

Ces cartes de modèles sont destinées aux compétences qui utilisent l'extension 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 vérifier la liste des compétences dans la Now Assist Admin console et examiner la colonne Service LLM.

Carte de modèle pour le LLM de texte à texte ServiceNow

Modèle utilisé pour les cas d'utilisation conversationnels tels que l'exécution de rubriques d'Agent virtuel et les cas d'utilisation de catalogue conversationnel et d'assistant d'agent tels que l'analyse d'alerte, la recherche IA et la synthèse d'incidents, de tickets et de messagerie instantanée.

Carte de modèle pour ServiceNow LLM texte-code

Modèle utilisé pour la génération de code.

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

Modèle utilisé pour les recommandations de flux.

Carte de modèle pour ServiceNow LLM texte-flux

Modèle utilisé pour la génération de flux.

Now LLM Service pour l'agent

Ce document décrit les changements apportés à l'agent Now LLM Service par version.

mai 2024

- Génération de la base de connaissances publiée, qui permet aux agents d'utiliser GenAI pour rédiger un article de la base de connaissances à partir d'un ticket ou d'un incident.
- Amélioration de l'exhaustivité du résumé des tâches et de la génération des notes de résolution en incorporant des e-mails liés à l'enregistrement de tâche.
- Activation du résumé de la messagerie instantanée dans la messagerie instantanée d'agent pour les transferts d'agent en direct à agent en direct.

Traduction automatique

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

Mars 2024

- Amélioration de l'infrastructure grâce à l'ajout de la détection de la langue pour préparer la synthèse multilingue.
- Ajout de réponses standard pour les sections Actions effectuées et Résolution si aucune activité n'est détectée.

Février 2024

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

Now LLM Service pour Q&R

Ce document décrit les changements apportés à la Now LLM Service rubrique Questions et réponses par version.

Mars 2024

- > 2 fois plus de latence moyenne et >3 fois plus au 90e centile de latence.
- ~25 % d'amélioration relative des mesures de qualité du modèle (précision, exhaustivité, concision et mise en forme).

Février 2024

Aucune mise à jour.

Now LLM Service pour Studio de workflow

Ce document décrit les modifications apportées au Now LLM Service for Studio de workflow par version.

Février 2024

Amélioration de l'index des composants prêts à l'emploi afin d'inclure des composants de concentrateur d'intégration pour une meilleure expérience client lors de la création de flux qui nécessitent une intégration d'application.

Référence Now Assist

Les rubriques de référence incluent des informations sur les rôles d'utilisateur, l'utilisation des données et Séparation de domaine pour Now Assist.

Now Assist Admin rôles

Certains rôles sont requis pour utiliser des Now Assist Admin 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.

Administrateur Now Assist [sn_nowassist_admin.nsa_admin]

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

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Utilisateur ACE [ace_user].

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

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

Now Assist Admin Utilisateur de la console [sn_nowassist_admin.user]

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

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Aucun.

Utilisateur du panneau Now Assist [now_assist_panel_user]

Utilisateurs pouvant accéder 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.

Traduction automatique

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

Considérations particulières

Aucun.

Politique d'utilisation des données utilisateur pour Now Assist

Now Assist est conçu pour assurer la sécurité des données des utilisateurs. Vous pouvez également masquer les données sensibles ou refuser le partage de données pour des améliorations de modèle.

Comment vos données sont-elles envoyées et stockées ?

Vos charges de travail d'IA sont envoyées en toute sécurité à l'aide de TLS (Transport Layer Security) 1.2 depuis votre ServiceNow instance vers l'un des trois hubs de calcul centralisés ServiceNow (centres de données dotés de GPU pour les charges de travail d'IA), où le traitement de prédiction d'IA a lieu. Les données utilisées pour générer la réponse sont supprimées des concentrateurs de calcul une fois la réponse générée. Le résultat est ensuite renvoyé à l'instance ServiceNow .

Les données d'entrée et de sortie ne sont pas mises en cache ou stockées sur le hub de calcul et sont transitoires.

Vos données ne sont pas mélangées avec d'autres données client lors de l'utilisation Now LLM Service de l'IA générative.

En outre, il n'y a pas de mélange de données pour les instances séparées par domaine lorsque vous utilisez les services d'IA générative.

Le cas échéant, ServiceNow peut tirer parti de services de points 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 l'explosion de la capacité en cas de forte demande client. Les données traitées par des points de terminaison tiers ne sont pas susceptibles d'être utilisées ou consultées par des fournisseurs tiers et sont exploitées dans les limites du ServiceNow réseau.

Masquer les données sensibles

Les données sensibles peuvent être masquées avant d'être envoyées aux LLM. Vous devez activer et configurer le module d'extension Gestion des données sensibles. Pour configurer le module d'extension, reportez-vous à la section Configurer la gestion des données sensibles pour l'IA générative.

Une fois que vous avez activé 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 au sein de votre instance et n'empêche pas non plus le stockage de nouvelles données sensibles sur l'instance elle-même.

ServiceNow peut utiliser la génération augmentée de récupération (RAG) pour les fonctionnalités d'IA sélectionnées (par exemple, Now Assist pour Recherche IA) et transmet les 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 et l'envoie ensuite au LLM dans le cadre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 l’invite. Étant donné que Recherche IA sait à quoi l’utilisateur a accès, elle n’enverra pas un article auquel l’utilisateur n’est pas en mesure d’accéder.

Remarque :
Pour certaines fonctionnalités, telles que la synthèse de tickets, l’agent qui génère le résumé peut disposer de 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 sont appropriées pour être partagées avec d’autres personnes ayant accès à cet enregistrement.

Refuser le partage de données

Le partage de données 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 des données client, vous pouvez vous désinscrire.

Pour vous désabonner, suivez les instructions de la section Refuser le partage de données pour Now Assist.

Séparation de domaine dans la Now Assist Admin console

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

Niveau de prise en charge : basique

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

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

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

Vue d'ensemble

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

Fonctionnement de Séparation de domaine dans la Now Assist Admin console

Vous devez d’abord activer Séparation de domaine sur votre instance avant de pouvoir l’utiliser pour Now Assist les compétences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Fonctionne avec Domain Separation. 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 n'utilisera Now Assist que le matériel existant dans son domaine lors de la génération de ce résumé. Lorsqu'une compétence est séparée par domaine, seuls les utilisateurs qui appartiennent à ce domaine peuvent utiliser la compétence que vous avez configurée pour ce champ d'application.

Si vous êtes un fournisseur de service qui héberge plusieurs clients dans la même instance, vous pouvez configurer Séparation de domaine pour séparer les tâches administratives, les processus et les données des locataires. 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 dispose d'une version différente d'une compétence existante, vous pouvez reconfigurer et activer la compétence ou créer une variante dans le domaine de votre choix. Consultez la section sur l'octroi de l'accès aux compétences d'un Now Assist 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.

Certains cas d'utilisation incluent les exemples suivants :

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

Accorder à un domaine l'accès aux Now Assist compétences

La séparation de domaine est possible au niveau des compétences et au niveau de la configuration individuelle. Lorsque vous utilisez 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 pour la compétence qui se trouve dans le champ d'application global. Vous devrez peut-être modifier le champ d'application pour modifier l'enregistrement.
4. Remplacez votre domaine actuel par le domaine dans lequel vous souhaitez activer la compétence.
5. Accédez à la **Tout** > **Console de l'administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Accédez à la compétence que vous souhaitez activer en fonction du domaine et sélectionnez **Activer la compétence**.
7. Configurez la compétence comme d'habitude. Pour plus d'informations, consultez Activer une Now Assist compétence.
8. Revenez à la table Configuration de la Now Assist compétence (sn_nowassist_skill_config). Il devrait y avoir un nouvel enregistrement dans le domaine actuel. Ouvrez le nouvel enregistrement.
9. Dans un autre onglet du navigateur, revenez à la table Configuration de la Now Assist compétence et ouvrez l'enregistrement de compétence désactivé 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. Si ce n'est pas le cas, 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

Indicateurs Analyse des performances pour l'IA générative

Les indicateurs de l'IA générative comprennent des informations sur les journaux d'IA générative, les exécutions, les jetons, la latence, le nombre d'utilisateurs qui utilisent une compétence Now Assist, etc.

Ces indicateurs peuvent être trouvés en accédant au Centre d'analyse. Pour accéder au Centre d'analyse, naviguez jusqu'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 sont accessibles en recherchant l'IA générative.

Ces indicateurs mesurent les données à intervalles quotidiens. Les données ne sont disponibles que pour les dates antérieures à la date actuelle. Si vous voulez voir les résultats du jour même, vous devez attendre le lendemain.

Indicateurs de la table Journal d'IA générative

Les journaux de l'IA générative sur votre instance fournissent des détails pour les exécutions de l'IA générative sur l'instance. Tous les indicateurs peuvent être interrompus par définition et 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 compétence

Journal d'IA générative : nombre total de jetons d'invite

Répartitions : par définition, par configuration de compétence

Traduction automatique

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

Journal de l'IA générative : latence minimale

Répartitions : par définition, par configuration de compétence

Journal de l'IA générative : latence maximale

Répartitions : par définition, par configuration de compétence

Journal d'IA générative : nombre total de jetons de réponse

Répartitions : par définition, par configuration de compétence

Journal d'IA générative : nombre maximal de jetons de réponse

Répartitions : par définition, par configuration de compétence

Indicateurs de la table des journaux d'utilisation de l'IA générative

Les indicateurs de table du journal d'utilisation de l'IA générative fournissent des informations sur la façon dont les fonctionnalités de l'IA générative dans les compétences Now Assist et les options du contrôleur d'IA générative et sur les utilisateurs les utilisent.

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

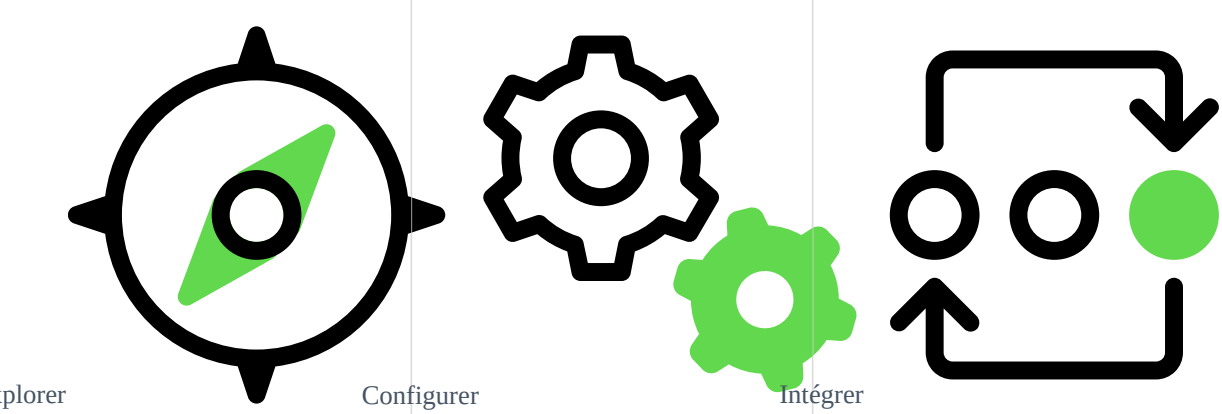
Répartitions : par fonctionnalité de l'IA générative

Graphe de connaissances

Desc à déterminer ici.

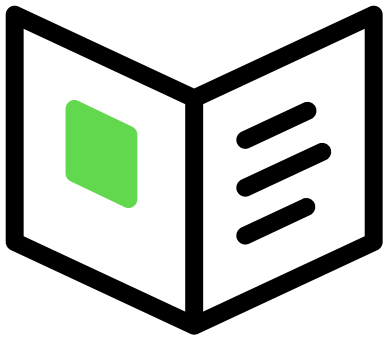
file:/home/jenkins/agent/workspace/dita2/fluid-topics-pipeline/xanadu/doc/source/administer/now-assist-data-kit/concept/url-here file:/home/jenkins/agent/workspace/dita2/fluid-topics-pipeline/xanadu/doc/source/administer/knowledge-graph/concept/url-here file:/home/jenkins/agent/workspace/dita2/fluid-topics-pipeline/xanadu/doc/source/administer/now-assist-analytics/concept/url-here

Premiers 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.



Référence

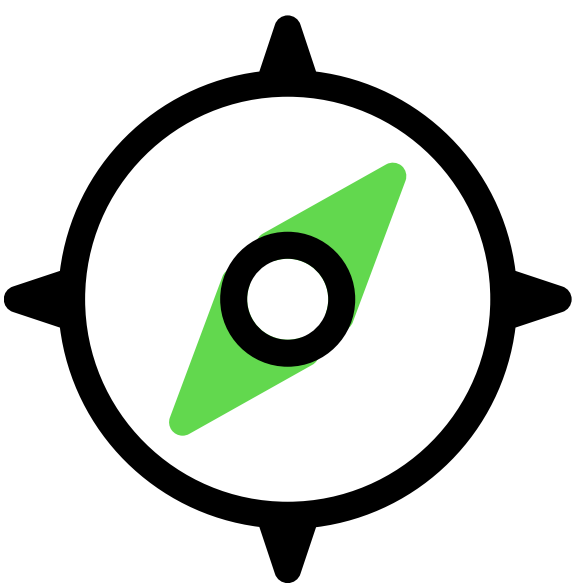
Contrôleur de l'IA générative

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

Premiers pas

Commencez par Contrôleur de l'IA générative une intégration directe 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. Vous pouvez également créer vos propres invites à partir de zéro.

Explorer



Explorez les concepts et la terminologie de l'IA générative.

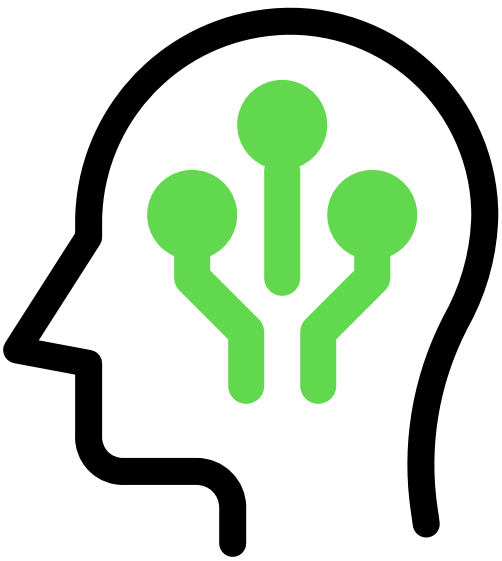
Configurer



Configurez les options du fournisseur du contrôleur d'IA générative.

Traduction automatique

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

Utiliser	Référence
	
Utilisez les options du fournisseur du contrôleur d’IA générative.	Référence pour Contrôleur de l'IA générative.

Dépannage et demande d'aide

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

Limitations de l'IA

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

Traitement des données

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

Traduction automatique

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

Collecte de données

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

Explorer Contrôleur de l'IA générative

Apprenez-en davantage sur les concepts de l'IA générative et sur la façon d'intégrer l'IA générative tierce dans le Now Platform pour créer du contenu, résumer les enregistrements de tâches et analyser le sentiment des utilisateurs.

Vue d'ensemble de Contrôleur de l'IA générative

Les algorithmes complexes et les modèles de Deep Learning apprennent des modèles et utilisent ces connaissances pour générer de nouveaux résultats. Avec Contrôleur de l'IA générative, vous pouvez générer du contenu directement dans le Now Platformfichier .

Contrôleur de l'IA générative s'intègre aux LLM externes, y compris ceux d'OpenAI, OpenAI, Azure Google Cloud (AI Studio et Vertex), Aleph Alpha et IBM Watsonx. Ces options sont disponibles dans Studio de workflow les flux, Agent virtuel les rubriques et les scripts tels que les scripts en arrière-plan et les règles métier.

Contrôleur de l'IA générative avantages

Avantage	Fonctionnalité
Générez du texte pour résumer des informations complexes.	Studio de workflowActions pour générer du contenu et synthétiser
Analysez le sentiment des utilisateurs pour identifier et atténuer 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 d'IA conçus pour augmenter la précision et l'évolutivité de votre contenu personnalisé.	Script avec l'IA générative
Intégration à des fournisseurs de services d'IA tiers pour personnaliser votre expérience d'IA	OpenAI, Azure OpenAI, Google AI, Aleph Alpha, IBM watsonx

Introduction à Contrôleur de l'IA générative

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

Traduction automatique

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

  - Pour commencer à utiliser Aleph Alpha, rendez-vous sur leur site Web et créez un compte Aleph Alpha API.
  - Pour commencer à utiliser IBM Watsonx, consultez Mise en route d'IBM watsonx as a Service.
- Configurez les informations d'identification de votre fournisseur de service IA préféré pour les Contrôleur de l'IA générative options.
- Ajouter Contrôleur de l'IA générative options de Virtual Agent Designer pour commencer à créer des rubriques Agent virtuel avec l'IA générative avec votre fournisseur de service IA.
- Ajoutez et configurez la gestion des données sensibles et le filtrage sémantique pour adapter les besoins de sécurité à vos cas d'utilisation.
- Utiliser Contrôleur de l'IA générative avec Concepteur d'agent virtuel, Concepteur de flux et des scripts.

Séparation de domaine et Contrôleur de l'IA générative

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

Niveau de prise en charge : Standard

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

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

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

Vue d'ensemble

Séparation de domaine vous permet de créer des partitions dans les données d'application et les processus administratifs. Étant donné que les tables de l'IA générative sont séparées par domaine, Contrôleur de l'IA générative prend en charge Séparation de domaine pour les options OneExtend. Les options constituent 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 fonctionne Séparation de domaine dans Contrôleur de l'IA générative

La séparation de domaine est possible au niveau de l'aptitude de l'IA générative OneExtend. 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 Options OneExtend (sys_one_extend_capability). Consultez la référence du contrôleur d'IA générative pour plus d'informations sur la table des options 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 de la création de l'enregistrement. Lors de la création d'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 d'aptitude OneExtend, vous devez créer des enregistrements pour les enregistrements d'attribut et de configuration suivants dans le nouveau domaine :

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

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

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

Remarque :
L'enregistrement de définition de l'option OneExtend que vous ajoutez doit être identique à l'option que vous souhaitez 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 de l'option OneExtend que vous avez ajouté.

Cas d'utilisation

Les options séparées par domaine vous permettent de créer différentes Agent virtuel rubriques, flux avec Studio de workflow, ou différents scripts de règle métier et d'arrière-plan qui sont également séparés par domaine.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Configurer Contrôleur de l'IA générative

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Contrôleur de l'IA générative vous permet de choisir entre plusieurs fournisseurs d'IA ou un connecteur générique.

- Microsoft Azure OpenAI
- OpenAI
- Google AI Studio
- Google Vertex AI
- Aleph Alpha
- IBM Watsonx

Configurer les informations d'identification de l'API

Configurez vos informations d'identification de grand modèle de langage (LLM) pour utiliser des intégrations tierces avec OpenAI, OpenAI, Azure Google Cloud, Aleph Alpha, IBM Watsonx et des modèles génériques afin de contrôler l'intégration tierce.

Configurer un connecteur LLM générique

Configurez un LLM externe pour utiliser les options de l'IA générative afin d'ajouter un contrôle plus précis sur les invites et les scripts de transformateur.

Configurer un fournisseur de service IA pour une option

Définissez votre fournisseur de service d'IA préféré pour chaque fonctionnalité et adaptez le contenu de l'IA générative aux 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.

Configurer la gestion des données sensibles pour l'IA générative

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

Ajouter un filtrage sémantique et une gestion des erreurs pour les informations sensibles

Configurez le filtrage sémantique des rubriques sensibles et redirigez les utilisateurs vers une autre rubrique de l'Agent virtuel si du matériel sensible est évoqué dans les interactions.

Activer la synthèse récursive pour les entrées volumineuses

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

Activer la 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 de l'IA générative

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

Conditions requises pour l'installation

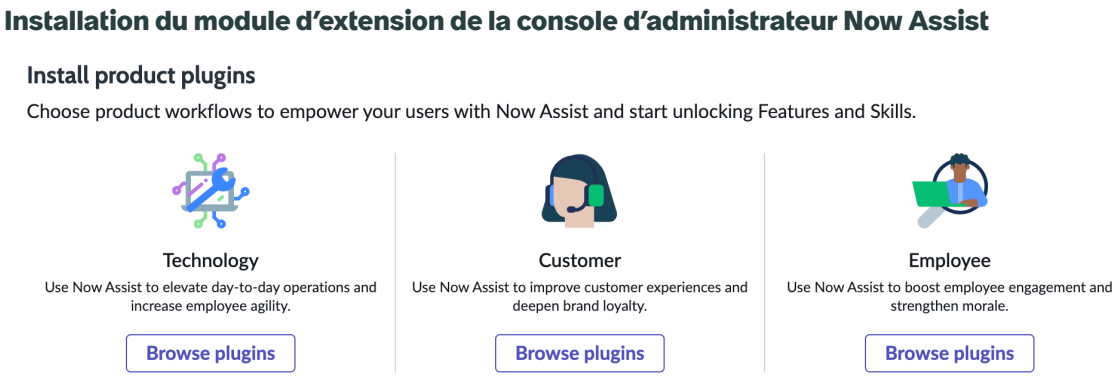
Vous devez être sur Vancouver le patch 2.

Contrôleur de l'IA générative est incluse en tant que dépendance pour toutes les Now Assist applications. Vous pouvez installer les applications à partir de la Now Assist Admin console

Traduction automatique

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

ou directement à partir du ServiceNow Storefichier . Pour plus de détails, voir Installer Now Assist modules d'extension.



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

Configuration des informations d'identification de l'API pour les options de l'IA générative

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

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

- Azure OpenAI
- Google - Studio d'IA
- Google - Vertex AI (en anglais seulement)
- OpenAI
- Aleph Alpha
- IBM Watsonx

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

Configurez vos informations d'identification d'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 : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

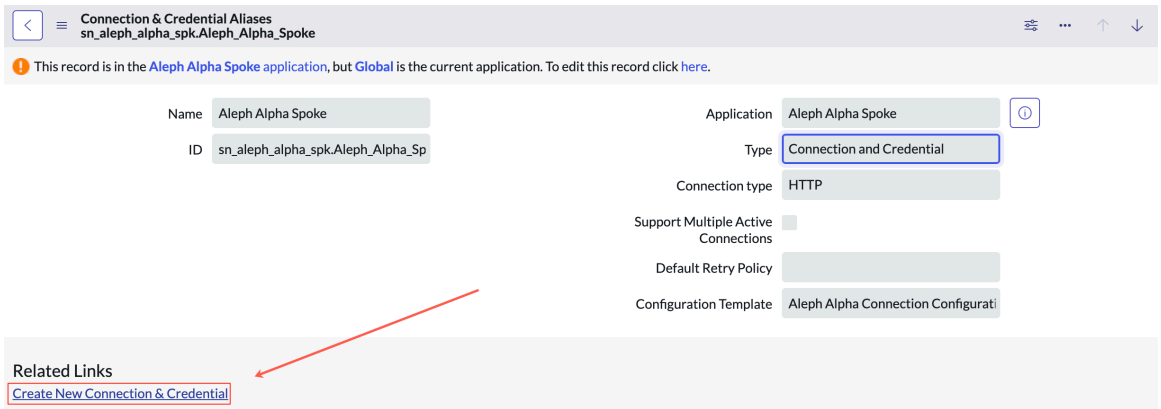
Pour utiliser Aleph Alpha en tant que fournisseur LLM pour Contrôleur de l'IA générative les options, vous devez avoir configuré une connexion active.

Procédure

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

Traduction automatique

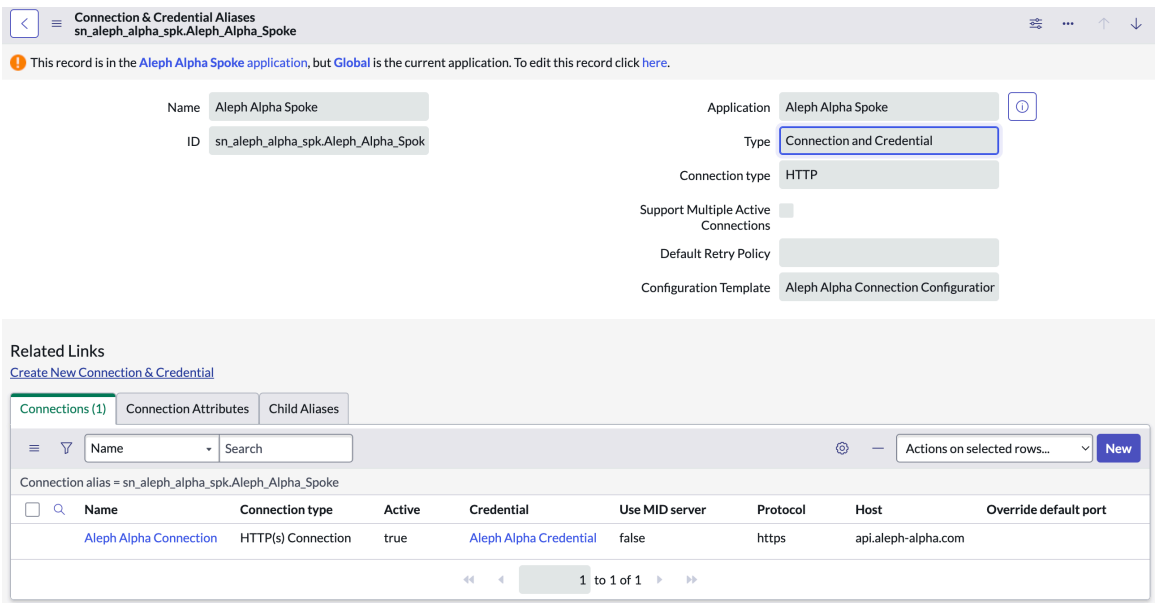
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



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

Résultats

Vous pouvez maintenant 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.



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

Configurez vos informations d'identification d'API pour utiliser Azure OpenAI dans les workflows personnalisés et les rubriques 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 : administrateur

Traduction automatique

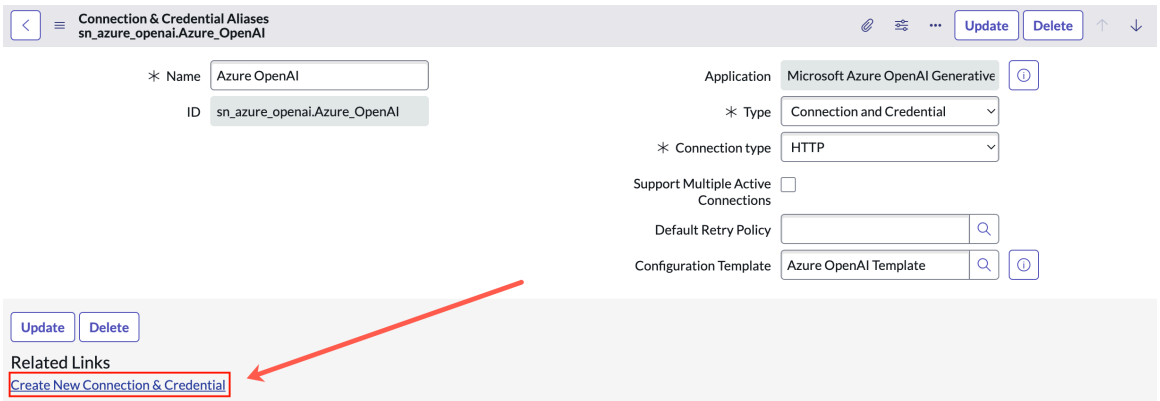
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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



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

   Pour Azure OpenAI, votre URL de connexion se présente sous la forme `https://{nom-de-votre-ressource}.openai.azure.com`. Voir le Azure Documentation OpenAI pour plus d'informations.

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

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

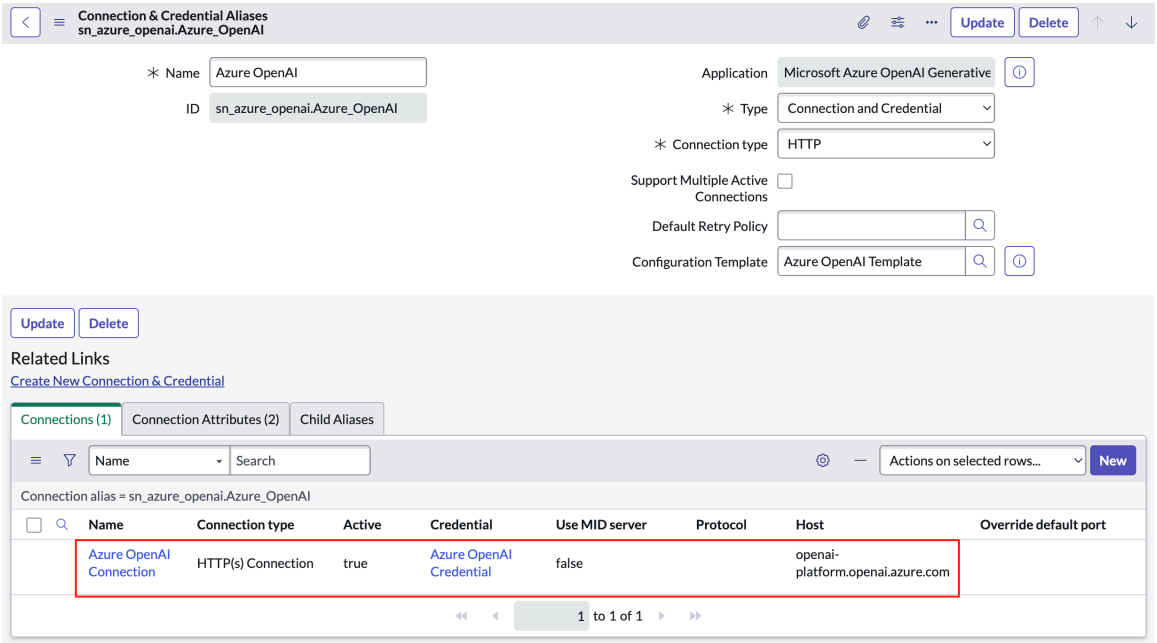
6. Créez une connexion en sélectionnant **Créer**.

Résultats

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

Traduction automatique

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



Que faire ensuite

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

Configurer les informations d'identification de l'API pour Google AI Studio

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

Avant de commencer

Vous devez disposer d'un compte Google pour pouvoir utiliser AI Studio.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

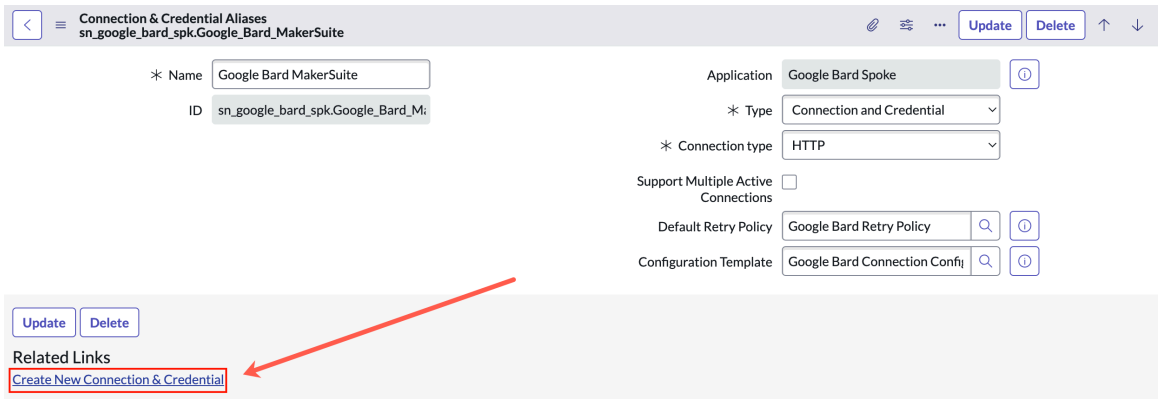
Pour utiliser Google AI Studio en tant que fournisseur LLM pour Contrôleur de l'IA générative les options, vous devez avoir configuré une connexion active.

Procédure

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

Traduction automatique

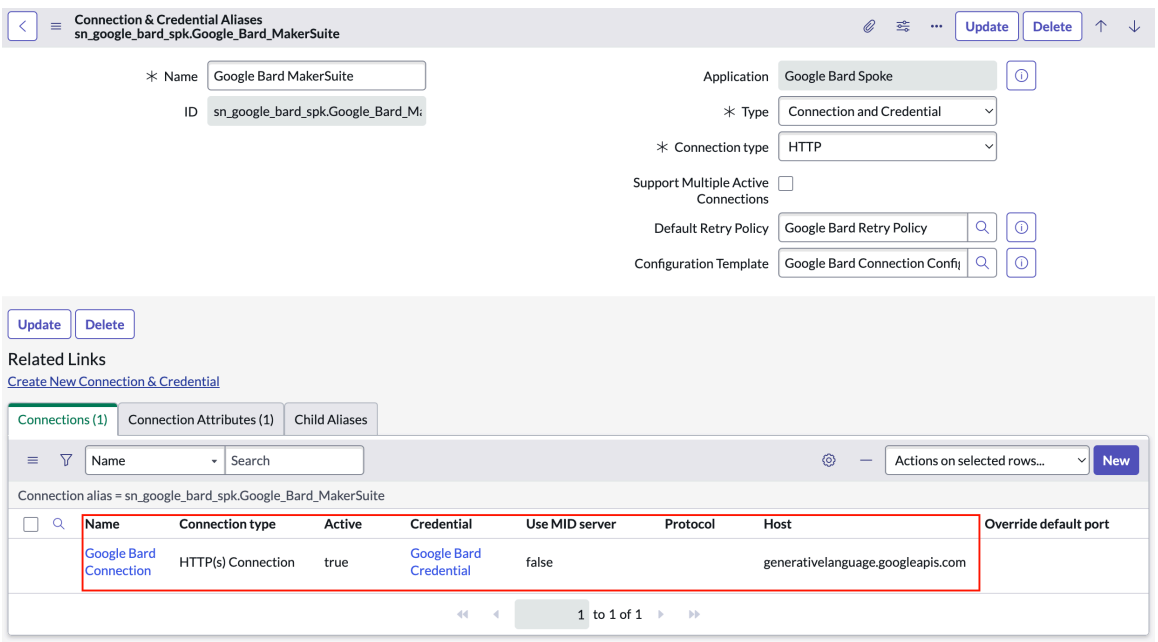
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



4. Entrez 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 Studio AI Studio (complétion conversationnelle Google Cloud) dans Concepteur de flux, Concepteur d'agent virtuel et dans les scripts pour créer des expériences personnalisées avec l'IA générative.



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 d'API pour utiliser Google Vertex AI dans des workflows personnalisés et des rubriques 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.

Traduction automatique

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

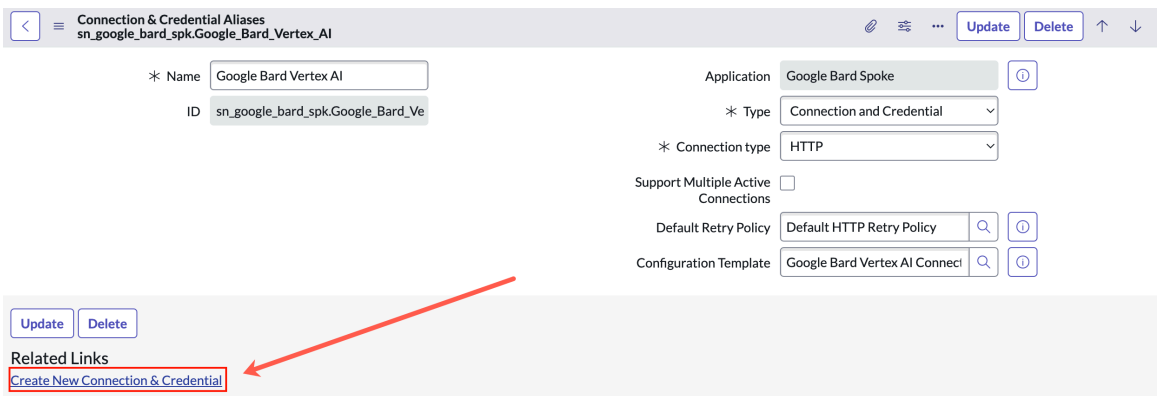
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour utiliser Google Vertex AI en tant que fournisseur LLM pour Contrôleur de l'IA générative les options, vous devez avoir configuré une connexion active.

Procédure

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



4. Renseignez les champs obligatoires.

Connexion Google OAuth

Champ	Valeur
ID de projet	L'ID de projet trouvé dans la console Google Cloud
Nom des informations d'identification	Nom de vos informations d'identification, par exemple les informations d'identification Google OAuth
Nom OAuth	Nom de votre authentification OAuth, tel que 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 contient l'ID client et le secret client que vous pouvez copier dans votre presse-papiers.
Secret client OAuth	Secret client de votre ID client OAuth trouvé dans la console Google Cloud

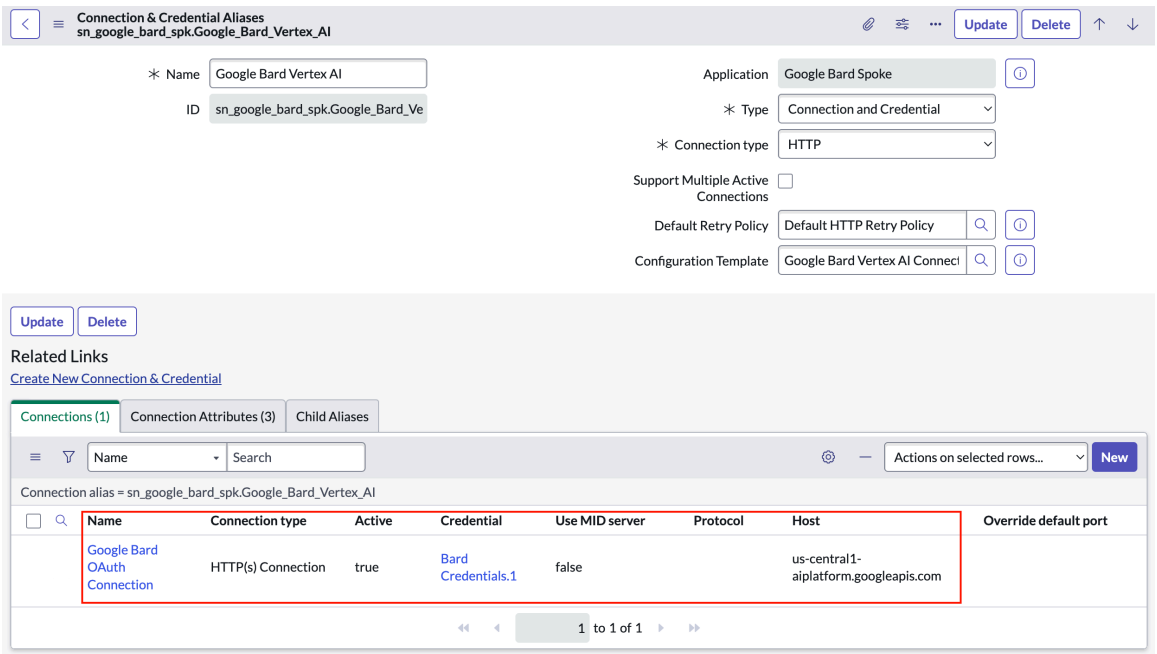
5. Dans la fenêtre contextuelle, connectez-vous à un compte Google ayant accès au projet.
6. Lorsque vous êtes invité à indiquer l'accès Google Cloud pour les spokes gsuite, sélectionnez **Autoriser**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 pouvez désormais utiliser Complétions – Vertex AI et Complétions de messagerie instantanée – Vertex AI dans Concepteur de flux, Concepteur d'agent virtuel et des scripts pour créer des expériences personnalisées avec l'IA générative.



Que faire ensuite

Utilisez votre fournisseur LLM pour créer des flux avec 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 d'API pour utiliser les modèles IBM watsonx Granite dans des workflows personnalisés et des rubriques Virtual Agent Designer.

Avant de commencer

Pour utiliser IBM watsonx Large Language Models (LLM), vous devez configurer vos informations d'identification pour utiliser les Contrôleur de l'IA générative options.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

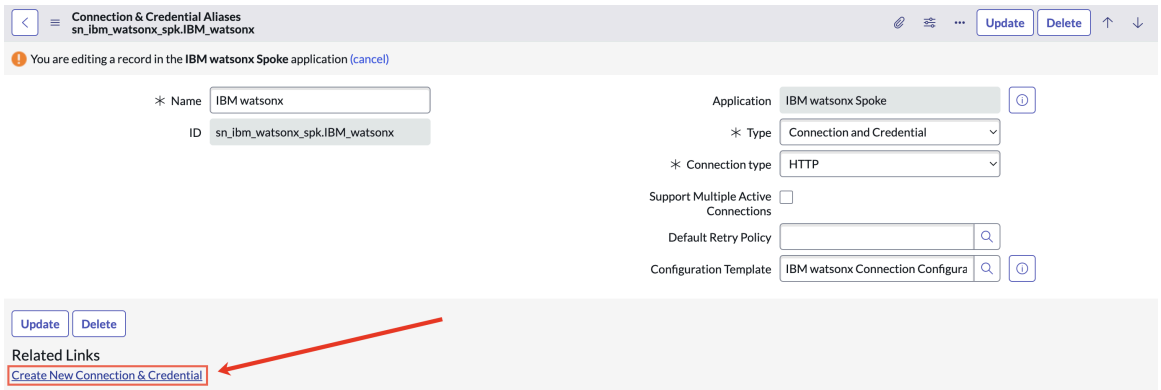
Pour utiliser des modèles avec IBM watsonx en tant que fournisseur LLM pour Contrôleur de l'IA générative les options, vous devez avoir configuré une connexion active.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Ouvrez l'enregistrement 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.



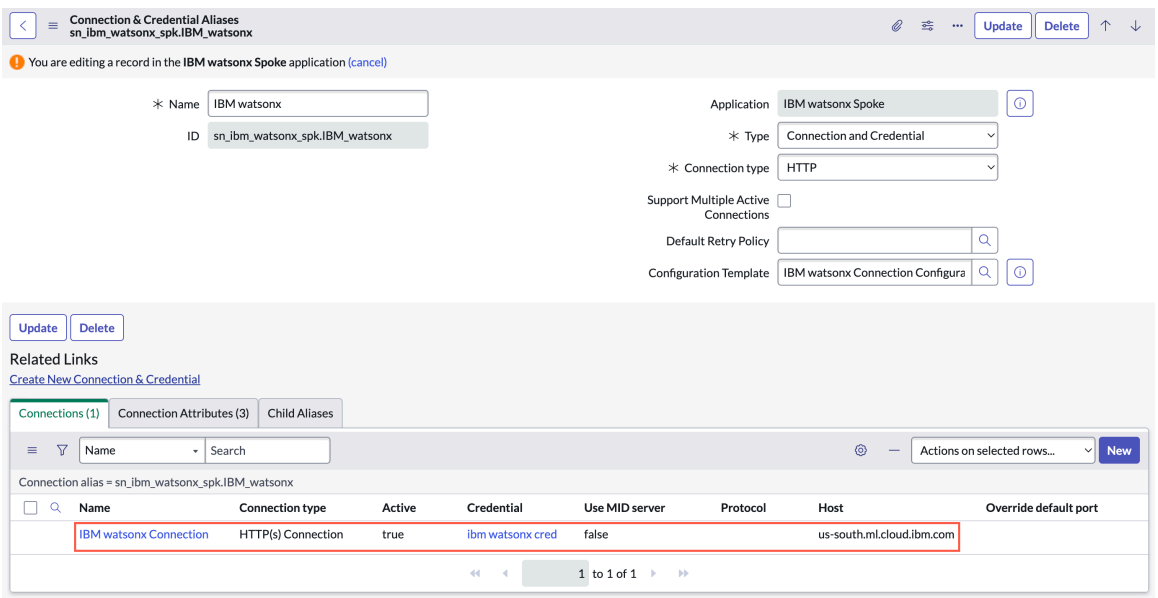
4. Dans le champ Clé API, entrez votre clé API.

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



Que faire ensuite

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

Configurer les informations d'identification de l'API pour OpenAI

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

Avant de commencer

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

Traduction automatique

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

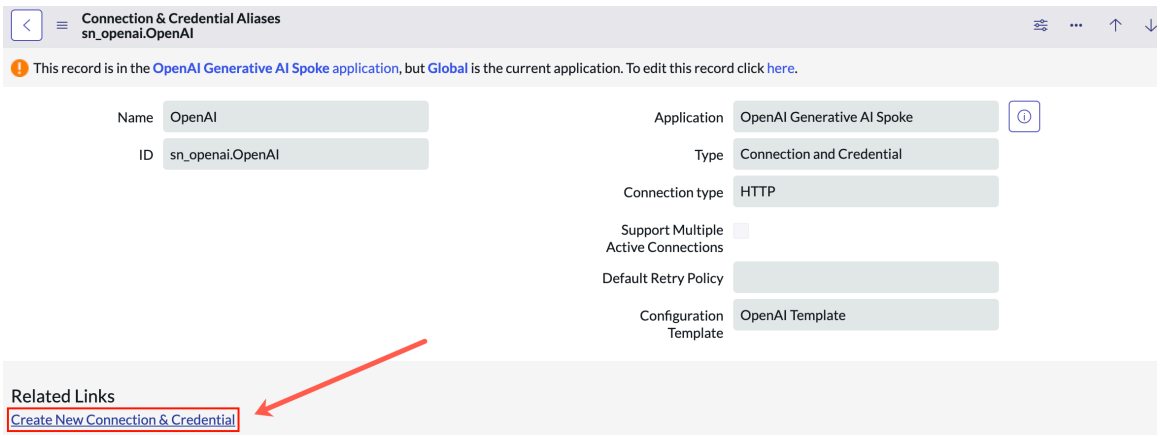
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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



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

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

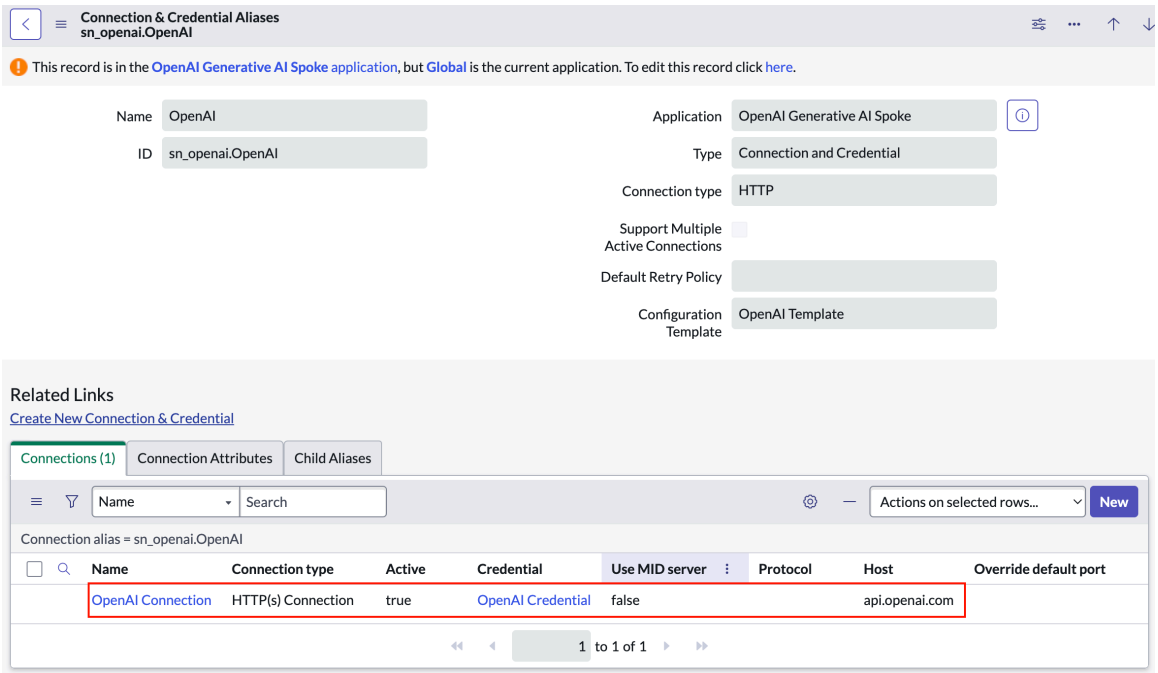
5. Créez une connexion en sélectionnant **Créer**.

Résultats

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

Traduction automatique

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



Que faire ensuite

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

Configurer les informations d'identification d'API pour un connecteur générique de grand modèle de langage (LLM)

Utilisez un connecteur LLM générique pour vous connecter à un fournisseur d'IA externe afin d'utiliser Now Platform les options de l'IA générative dans des rubriques, des flux ou des scripts personnalisés Agent virtuel , tels que les scripts d'arrière-plan et de règle métier.

Avant de commencer

Vous devez avoir accès à l'API d'un LLM externe afin de configurer les informations d'identification.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

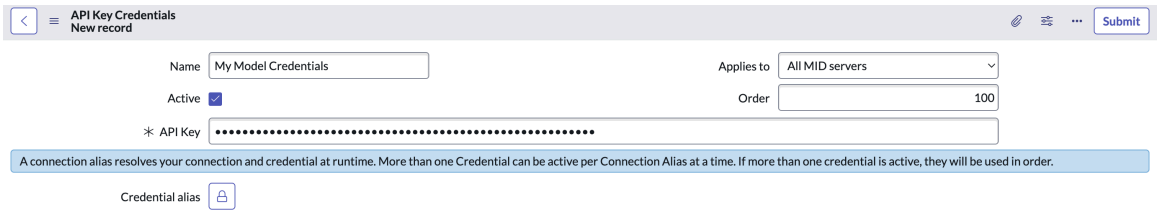
Vous pouvez connecter un LLM externe au Now Platform en créant un alias de connexion au modèle, en créant un enregistrement de modèle qui pointe vers l'alias, en créant un enregistrement d'invite pour le modèle, puis en créant un enregistrement de transformateur pour transformer la demande ou la réponse à partir du LLM.

Procédure

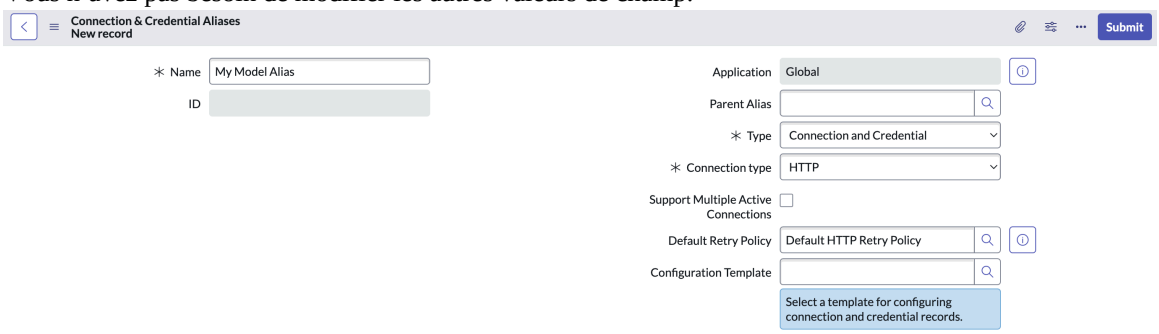
1. Accédez à la **Tout** > **Connexions et informations d'identification** > **Informations d'identification**.
2. **Sélectionner les informations d'identification de clé API**
3. Dans le champ **Nom** , donnez un nom à vos informations d'identification API.
   L'inclusion du nom du modèle dans les informations 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, vous avez configuré les informations de clé API pour le LLM externe.
6. Accédez à la **Tout** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
7. Sélectionnez **Nouveau**.
8. Dans le champ **Nom** , saisissez un nom pour l'alias d'informations d'identification.
   Vous n'avez pas besoin de modifier les autres valeurs de champ.

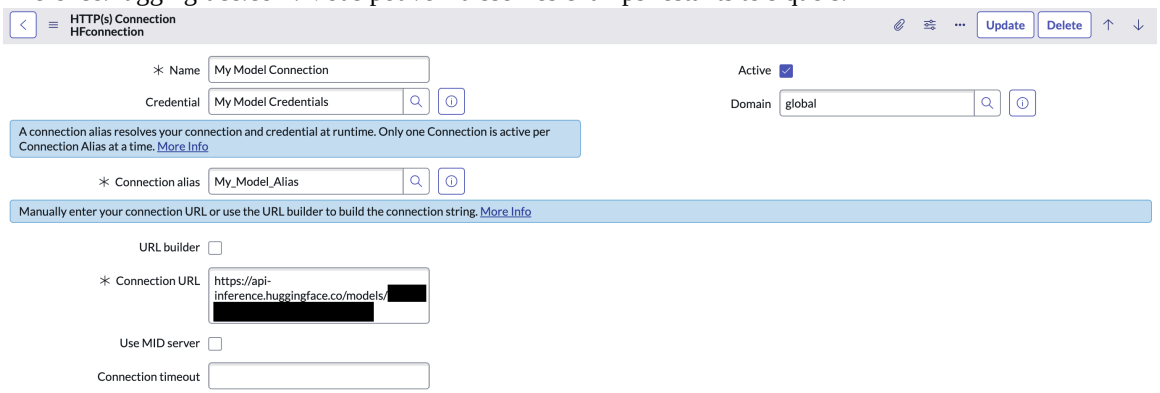


9. Sélectionnez **Soumettre.**
10. Une fois que vous êtes redirigé vers la vue de liste, recherchez et ouvrez l'enregistrement que vous venez de créer.
11. Sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe Connexions pour créer un enregistrement de connexion.
12. Entrez le nom de la connexion dans le champ Nom.
13. Dans le champ **Informations d'identification** , sélectionnez l'enregistrement d'informations d'identification que vous avez créé avec la clé API du modèle.
    Vous pouvez rechercher dans la liste des informations d'identification en tapant 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 l'URL de connexion, saisissez l'URL du point de terminaison 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.

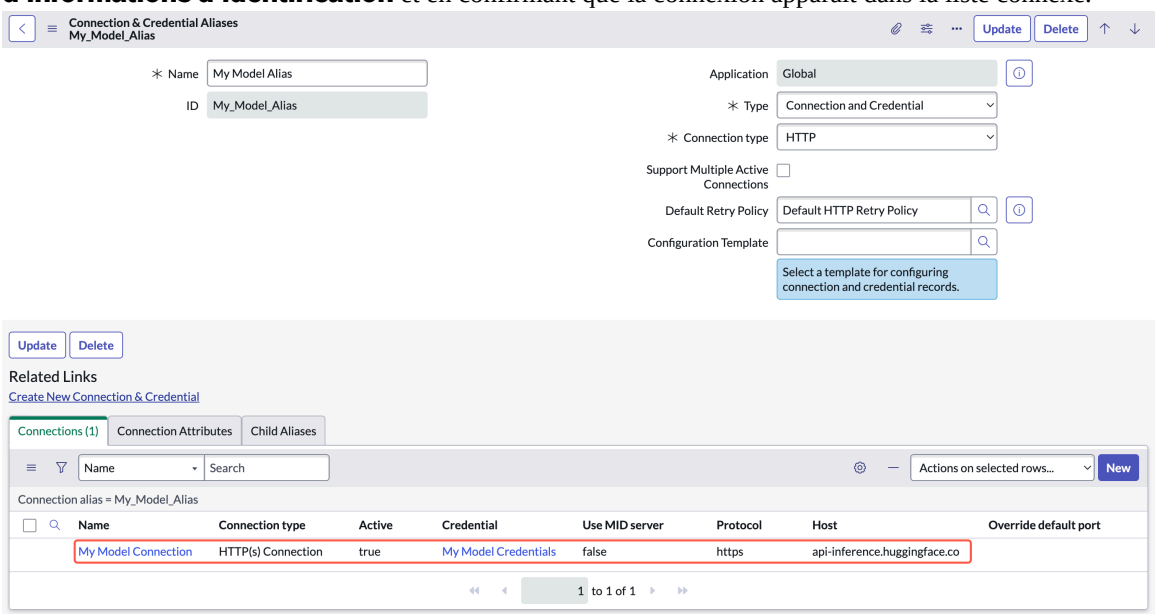
Par exemple, un modèle de Hugging Face peut commencer par « https://api-inference.huggingface.co ». Vous pouvez laisser les champs restants tels quels.



16. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Vous avez 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 la Now Platform. Vous pouvez le confirmer en accédant à **Tout** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification** et en confirmant 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 Now Platform d'un 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 d'API pour 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 : 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.

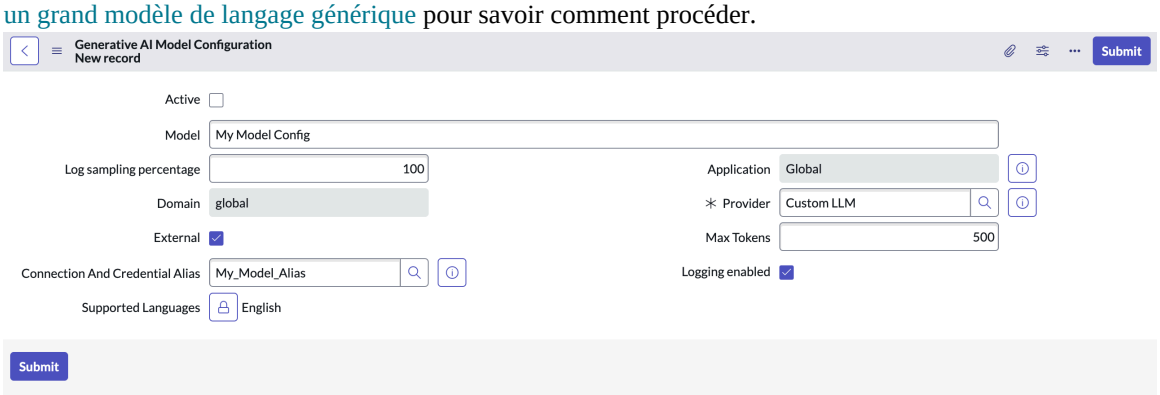
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Contrôleur de l'IA générative offre plusieurs connexions de systèmes de base à des fournisseurs de services d'IA populaires tels que Azure OpenAIGoogle Vertex. Toutefois, vous pouvez intégrer un LLM du secteur, un LLM spécifique au ticket dans vos workflows personnalisés ou un LLM qui respecte les politiques de gestion des données de votre organisation.

Remarque :
Contrôleur de l'IA générative Prend uniquement en charge la génération de texte.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, accédez à la table Configuration du modèle de l'IA générative [sys_generative_ai_model_config] en saisissant `sys_generative_ai_model_config.list`.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ **Modèle** , saisissez le nom du modèle.
   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 d'API, consultez Configurer les informations d'identification d'API pour un grand modèle de langage générique pour savoir comment procéder.

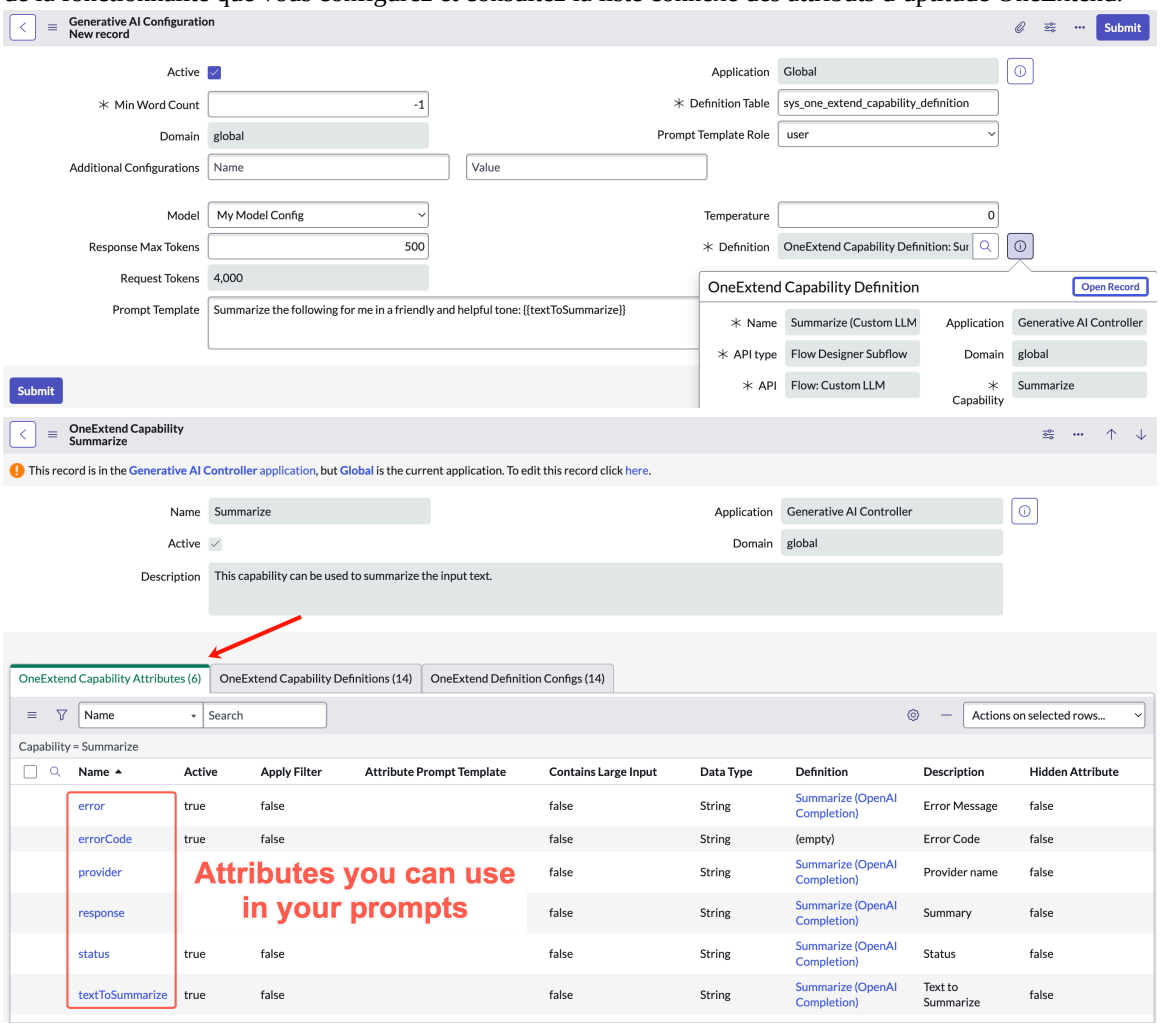


6. Créez la configuration du modèle en sélectionnant **Soumettre**.
   La configuration du modèle est associée à la clé API du modèle externe.
7. Dans le filtre de navigation, accédez à la table Configuration de l'IA générative [sys_generative_ai_config] en saisissant `sys_generative_ai_config.list`.
8. Sélectionnez **Nouveau**.
9. Sélectionnez l'icône de recherche de liste (icône de 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 option **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 menu déroulant avec des options qui utilisent le fournisseur LLM personnalisé. La configuration de modèle que vous avez effectuée 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** , entrez l'invite de 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'aptitude pour les incorporer dans le modèle d'invite. Par exemple, si vous configurez une option Synthétiser, votre modèle d'invite pourrait être `Résumez 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 Aptitude OneExtend [sys_one_extend_capability], recherchez l'enregistrement de la fonctionnalité que vous configurez et consultez la liste connexe des attributs d'aptitude OneExtend.



    Vous devrez peut-être expérimenter différentes invites pour déterminer celle 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 de l'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 lors de 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 :

```
{"messages": [{"role":"user", "content":"Summarize the following text: <<content>>"}],
 "max_tokens": 800, "temperature": 0.7}
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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 de l'IA générative. Vous pouvez utiliser le fournisseur de services d'IA pour les options d'IA générative sur le Now Platform.

Que faire ensuite
Une fois que vous avez connecté le LLM, vous pouvez définir un fournisseur pour les options d'IA générative de Contrôleur de l'IA générative. Les options sont les suivantes : Invite générique, Générer du contenu, Analyse des sentiments et Synthétiser. 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 quel fournisseur d'IA utiliser pour chacune des options de l'IA générative de Contrôleur de l'IA générative.

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

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Contrôleur de l'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 Option OneExtend. Ces autres options utilisent le 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 Aptitude 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 de l'IA générative ccapacités

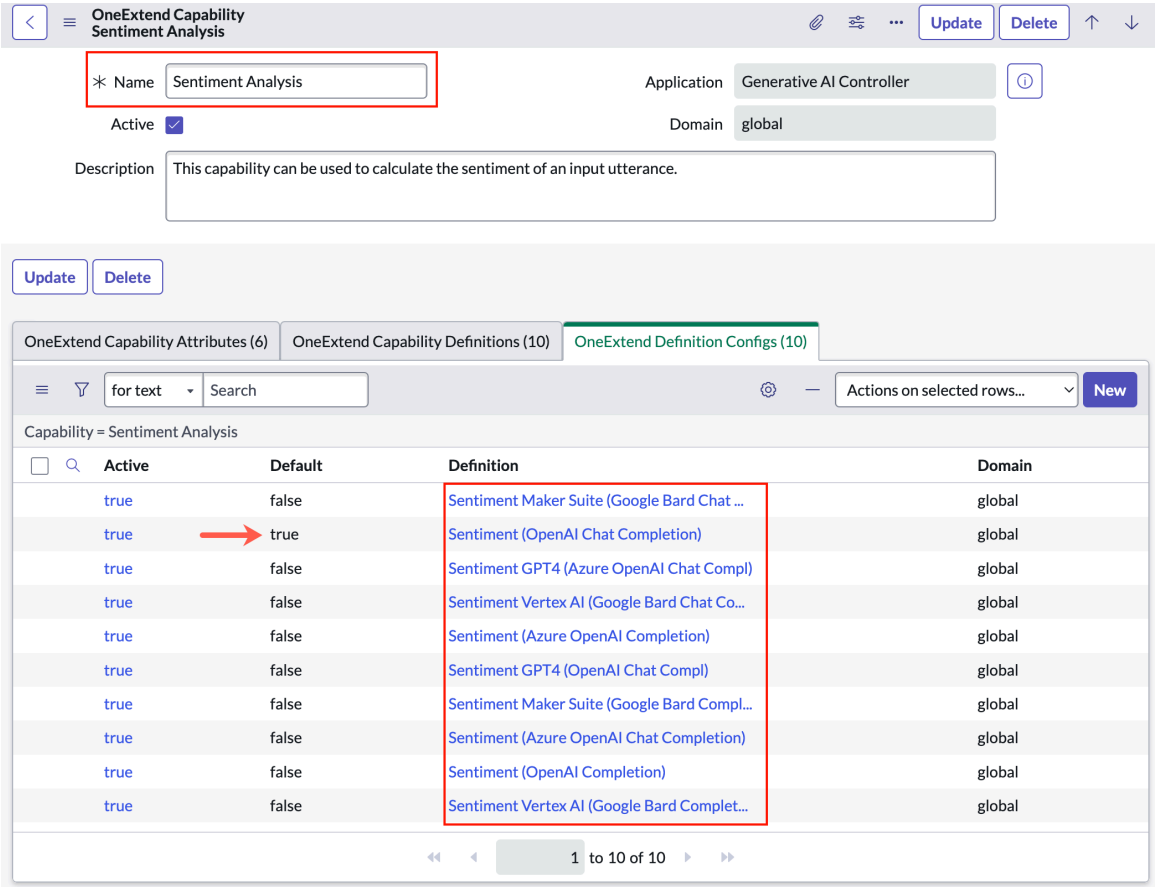
Option	Définition
Générer du contenu	Générez des textes sur une rubrique donnée avec Studio de workflow et Concepteur d'agent virtuel.
Invite générique	Créez votre propre cas d’utilisation et votre propre invite.
Analyse des sentiments	Analysez le sentiment des utilisateurs avec Studio de workflow et 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’aptitude préféré.

Remarque :
Par défaut, vous ne pouvez choisir qu’un seul fournisseur pour une option. Par exemple, si **la valeur par défaut** est `vrai` 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 capacité.

Définition d'aptitudes	Modèle
○ Complétion OpenAI ○ Azure Complétion OpenAI	GPT-3
○ Complétion de la messagerie instantanée OpenAI ○ Azure Complétion de la messagerie instantanée OpenAI	GPT-3.5
○ GPT4 (Compl de messagerie instantanée OpenAI) ○ GPT4 (Azure Compl de messagerie instantanée OpenAI)	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'option 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.

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

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

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

Rôle requis : administrateur

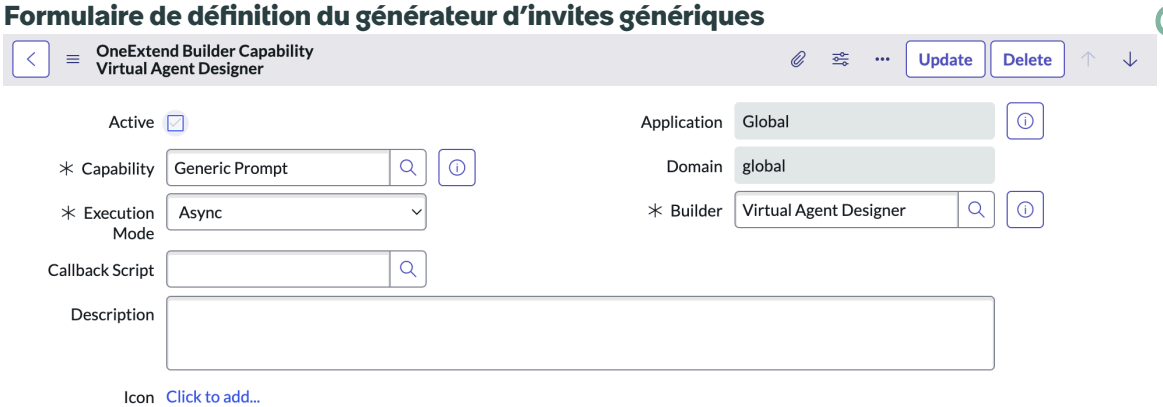
Procédure

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

Formulaire d'aptitude du générateur OneExtend

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



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

Résultats
Des options d'IA générative sont disponibles pour Concepteur d'agent virtuel.

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

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

Configurer la gestion des données sensibles pour l'IA générative

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

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

Rôle requis : administrateur

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

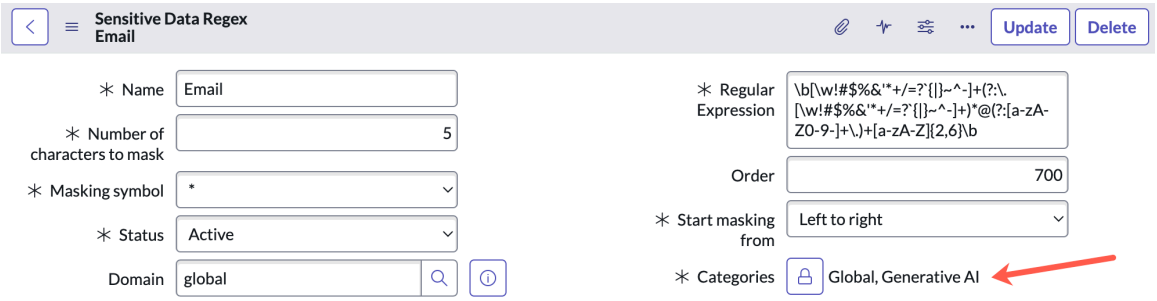
L'utilisation du gestionnaire de données sensibles avec l'IA générative doit prendre en compte certaines considérations.

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

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Mettre à jour** pour enregistrer l'enregistrement.

Ajouter un filtrage sémantique et une gestion des erreurs pour les informations sensibles

Créez des filtres sémantiques pour les demandes et les réponses de l'IA générative afin de filtrer les rubriques sensibles lors des interactions avec l'IA générative dans Agent virtuel.

Avant de commencer

Vous devez disposer d'une rubrique Agent virtuel vers laquelle basculer lorsqu'un filtre détecte du contenu indésirable. Il peut s'agir, par exemple, d'une rubrique de sortie de texte signalant qu'une erreur s'est produite ou d'une rubrique qui transfère l'utilisateur à un agent actif. La rubrique doit être publiée et active.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour empêcher les conversations de l'IA générative sur des sujets sensibles, vous pouvez utiliser le filtrage sémantique pour faciliter l'identification des expressions dans les conversations d'Agent virtuel. Identifiez les éléments que vous ne souhaitez pas inclure dans une demande ou une réponse d'un LLM et ajoutez des filtres pour supprimer ces éléments. La recherche sémantique IA peut aider à déterminer si du contenu sensible est discuté et déclencher un passage à une rubrique d'Agent virtuel désignée.

Procédure

1. Dans le navigateur, accédez à la table Groupe de filtres d'IA générative [sys_gen_ai_filter_group] en saisissant sys_gen_ai_filter_group.list.
   Si c'est le cas Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD), il est possible que des groupes aient déjà été créés pour vous. Vous pouvez ajouter des éléments à ces groupes ou créer les vôtres. Si vous n'avez Now Assist pour Prestation de services RHpas de , vous pouvez toujours créer le vôtre.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom** , entrez un nom pour le groupe.
4. Dans le champ **Description** , entrez une description pour le groupe.
   La description d'un groupe de filtres pourrait commencer par « Ce filtre comprend les problèmes/ préoccupations en milieu de travail tels que le bien-être des employés, l'équité et l'éthique ». Vous pouvez ensuite ajouter des exemples de ces problèmes/préoccupations en milieu de travail dans la description de cette catégorie de matériel sensible.
5. Sélectionnez **Soumettre** pour créer le groupe.
6. Dans le navigateur, accédez à la table Filtre d'IA générative [sys_gen_ai_filter] en saisissant sys_gen_ai_filter.list.
7. Sélectionnez **Nouveau**.
8. Dans la catégorie **Groupe de filtres** , choisissez un groupe de filtres d'IA générative.

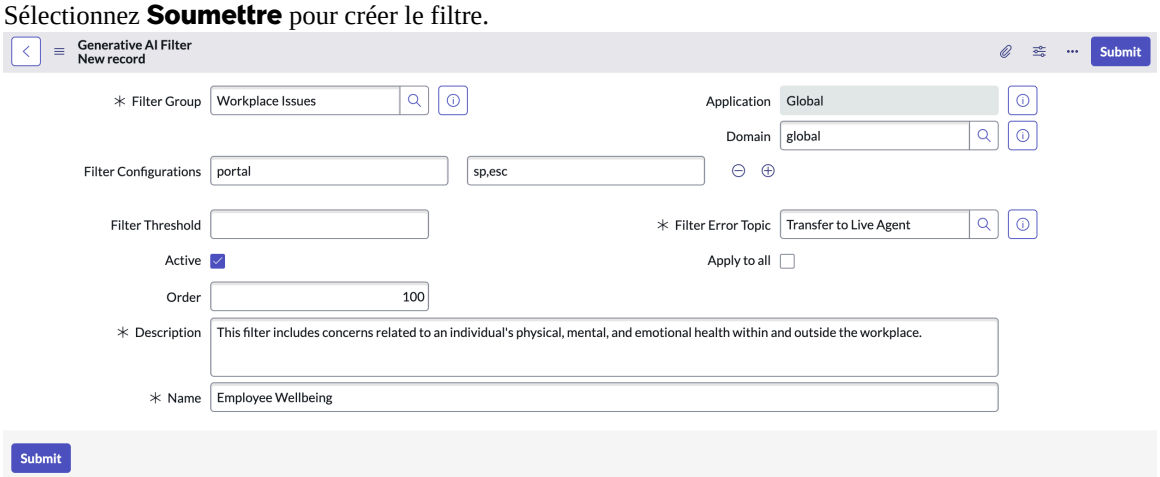
Traduction automatique

© 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.

9. **Facultatif :** Dans le champ **Configuration du filtre** , utilisez la valeur « portail » pour déterminer quand le filtre doit être exécuté, par exemple en définissant « portail » sur « portail de services » pour appliquer uniquement le filtre sur le portail du fournisseur de services.
   Utilisez une liste séparée par des virgules pour sélectionner plusieurs valeurs.
10. Dans le champ **Seuil de filtre** , définissez la limite pour déterminer à quel moment le LLM doit générer l'erreur de filtre.
    Plus la valeur est faible, plus le filtre est sensible. Expérimentez différents seuils de filtre pour vous aider à définir vos limites préférées.
11. Pour le champ **Ordre** , choisissez l'ordre dans lequel appliquer les filtres.
    Les filtres sont traités par ordre du plus bas au plus haut. Un filtre d'ordre 100 est traité avant un filtre d'ordre 200.
12. Dans le champ **Description** , saisissez une description du filtre.
    Comme pour l'enregistrement du groupe de filtres d'IA générative, plus vous êtes descriptif, plus le LLM a de chances de comprendre le but du filtre.
13. Définissez la **rubrique Erreur de filtre** sur la rubrique qui doit s'exécuter lorsque le filtre détecte du contenu indésirable, telle qu'une rubrique Transférer à l'agent actif ou une rubrique Gestion d'erreur.
14. Sélectionnez **Appliquer à tous** pour appliquer le filtre à toutes les fonctionnalités (Résumer, Générer du contenu, etc.).

> **Important :**
> Si vous n'avez pas sélectionné **Appliquer à tous**, vous devez créer un enregistrement de configuration de filtre d'IA générative pour mapper le filtre à l'option. Consultez les étapes supplémentaires ci-dessous pour créer le mappage.

15. Sélectionnez **Soumettre** pour créer le filtre.



16. Pour mapper un filtre à une option, créez un enregistrement de configuration de filtre d'IA générative.

    a. Dans le navigateur, accédez à la table Configuration du filtre de l'IA générative [sys_gen_ai_filter_config] en saisissant sys_gen_ai_filter_config.list.

    b. Sélectionnez **Nouveau**.

    c. Dans le champ **Table de configuration**, sélectionnez OneExtend Capability [sys_one_extend_capability].

Traduction automatique

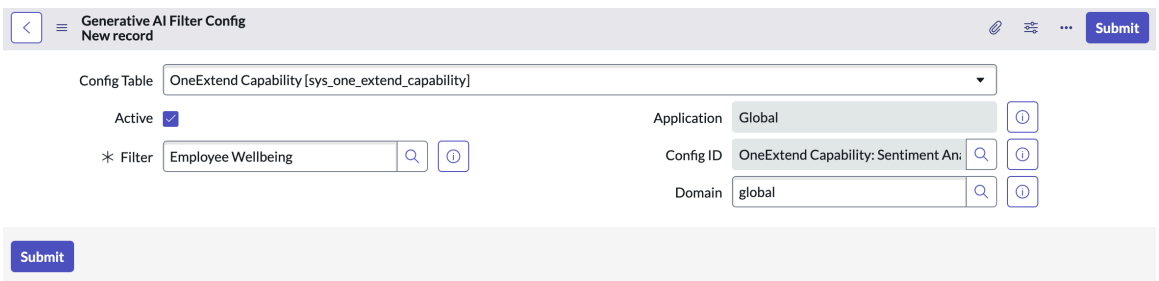
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

d. Dans le champ **ID de configuration** , sélectionnez l'icône de recherche de liste ( ) pour sélectionner une configuration.

e. Dans le champ **Document** , sélectionnez l'aptitude à laquelle vous souhaitez que le filtre s'applique. Si vous souhaitez que le filtre s'applique à certaines options, mais pas à toutes, vous devez créer un enregistrement de configuration de filtre d'IA générative pour chaque option.

f. Sélectionnez **OK** pour effectuer votre sélection et fermer le modal.

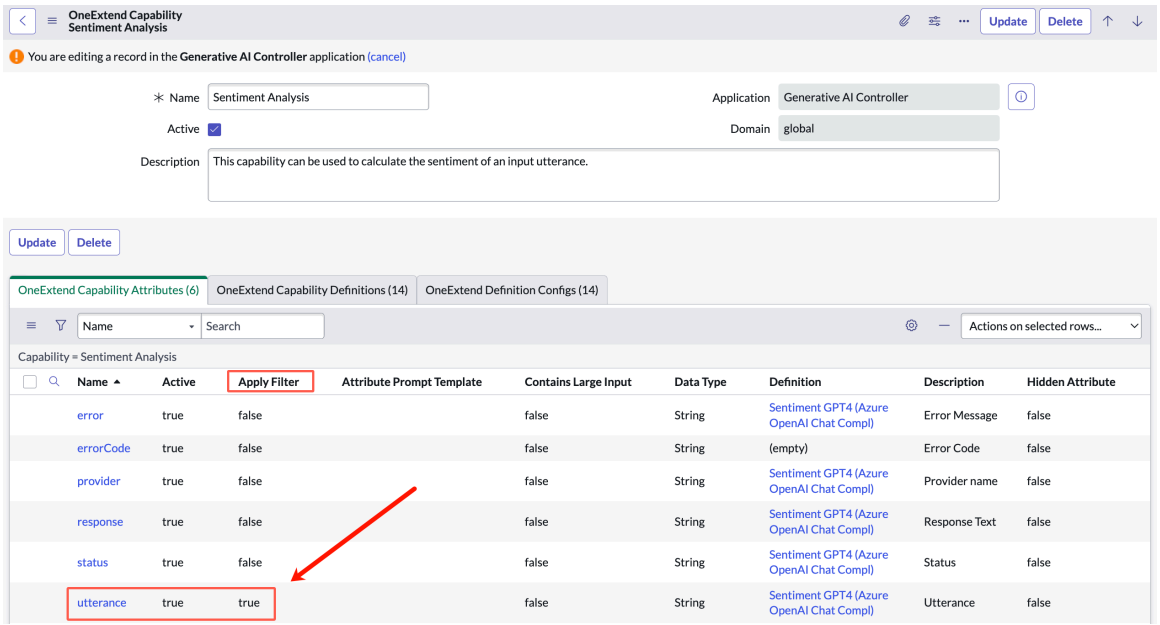
g. Sélectionnez **Soumettre**.



17. 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`.
18. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un échantillon.
19. Dans le champ **Exemple de texte** , entrez un exemple de ce que vous voulez que le filtre détecte. Chaque échantillon peut être court, et le fait d'avoir plus d'enregistrements d'échantillons aide la recherche sémantique IA à déterminer ce que le filtre doit intercepter. Si vous constatez que certains termes ou déclarations ne sont pas détectés par votre filtre, vous pouvez essayer d'ajouter d'autres exemples pour voir si le filtre s'améliore.
20. Pour activer le filtre sur un attribut, accédez à la table Aptitude OneExtend [sys_one_extend_capability] en saisissant `sys_one_extend_capability.list` dans le navigateur.
    Une fois que vous avez créé le groupe de filtres d'IA générative, le filtre d'IA générative et les exemples de filtres d'IA générative, vous devez activer le filtre sur un attribut pour l'aptitude que vous configurez.
21. Ouvrez l'enregistrement de l'option.
22. Définissez le champ Appliquer le filtre sur vrai pour appliquer le 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.



23. Répétez l'opération pour chaque option sur laquelle vous souhaitez que le filtre soit activé.

Résultats

Le filtrage sémantique est maintenant disponible pour l'aptitude sur l'attribut que vous avez configuré.

Que faire ensuite

Configurez la gestion des données sensibles pour remplacer les informations personnellement identifiables par du texte d'espace réservé dans les demandes envoyées au LLM.

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 morceaux afin de conserver le contexte des options de l'IA générative.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

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'aptitude OneExtend que vous souhaitez modifier.

Traduction automatique

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

3. Dans la liste connexe Configuration de définition OneExtend, définissez **Activer la prise en charge des entrées volumineuses** sur vrai pour la définition OneExtend pour laquelle vous souhaitez activer la synthèse récursive.
4. Dans la liste connexe des attributs d'aptitude OneExtend, définissez **l'entrée Contient une grande quantité** 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'activité, doivent avoir leurs valeurs définies 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 pour activer les options dans le contrôleur d'IA générative

Utilisez Traduction dynamique cette option pour ajouter la prise en charge de plusieurs langues pour les options de l'IA générative afin de prendre en charge les utilisateurs qui parlent une langue autre que l'anglais.

Avant de commencer

Vous devez avoir installé et activé les modules d'extension Traduction dynamique conversationnels Traduction dynamique sur votre instance. Pour plus d'informations sur la configuration de la traduction dynamique, consultez la section configuration de la traduction dynamique .

Vous devez avoir une configuration de traduction par défaut définie dans la table de configuration de la traduction (sn_dt_translator_configuration).

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, Traduction dynamique est inactif pour les options avec le contrôleur de l'IA générative.

Traduction dynamique n'est pas disponible pour les options dans le Agent virtuel panneau OR 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'aptitude OneExtend, ouvrez l'enregistrement de l'attribut que vous souhaitez traduire, tel que 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**. Pour ajouter le champ au formulaire, vous pouvez sélectionner l'icône de menu en regard du nom de la table du formulaire, puis choisir **Configurer** > **Mise en page**. Ajoutez le champ **Traduire** à la liste Sélectionné. Ensuite, sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer le formulaire. Vous êtes ensuite redirigé vers l'enregistrement avec le champ disponible à sélectionner.
5. Sélectionnez **Soumettre** pour enregistrer l'enregistrement.

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

Résultats
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 au grand modèle de langage (Now LLM) ServiceNow dans les rubriques de l'IA générative pour prendre en charge les utilisateurs parlant d'autres langues.

Avant de commencer
Vous devez avoir Traduction dynamique pour Agent virtuel installé et actif pour votre Agent virtuelfichier . Pour plus d'informations , consultez .

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Traduction dynamique est activée 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 seront reconnues.

Procédure

1. Accédez à la table Propriétés système en saisissant `sys_properties.list` dans le navigateur.
2. Sélectionnez l'icône de loupe ( ) pour développer la ligne de recherche de colonne.
3. Dans la colonne Nom, 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 enregistrer 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 des taux pour les fournisseurs

Configurez la limitation de débit pour contrôler le flux de trafic vers la demande one_extend en limitant le nombre de demandes pouvant être effectuées dans un certain délai.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour limiter le débit de la demande one_extend, vous devez définir les règles de limite de débit pour les demandes entrantes. Vous pouvez créer votre propre règle dans la table Règles de limite de taux OneExtend.

Procédure

1. Sur votre ServiceNow instance, accédez à la table Règles de limite de taux OneExtend [sys_one_extend_rate_limit_rules_list] et sélectionnez **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Règle de limite de taux OneExtend

Champ	Description
Nom	Nom de la règle de limite de taux. Identifiez la règle de limite de taux à l'aide d'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 de l'aptitude** : pour la définition de l'aptitude, sélectionnez la définition de l'aptitude OneExtend. ○ **Toutes les options** : s'applique à tous les fournisseurs et à toutes les définitions d'aptitude.
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.
Actif	État de la règle de limite de taux.

3. Sélectionnez **Soumettre**.

Utiliser Contrôleur de l'IA générative

Utilisez cette fonction Contrôleur de l'IA générative pour intégrer l'IA générative à Studio de workflow, Concepteur d'agent virtuelet aux scripts.

Utiliser Contrôleur de l'IA générative avec Studio de workflow

Utiliser les options du contrôleur de l'IA générative dans les flux avec Studio de workflow.

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

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

Utiliser Analyse des sentiments avec Studio de workflow

Utilisez l'option Analyser les sentiments pour déterminer l'attitude de l'utilisateur et l'utilisation qui se traduit par un flux avec 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.

Utiliser un script avec Contrôleur de l'IA générative

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

Utiliser Contrôleur de l'IA générative avec Studio de workflow

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

Avant de commencer

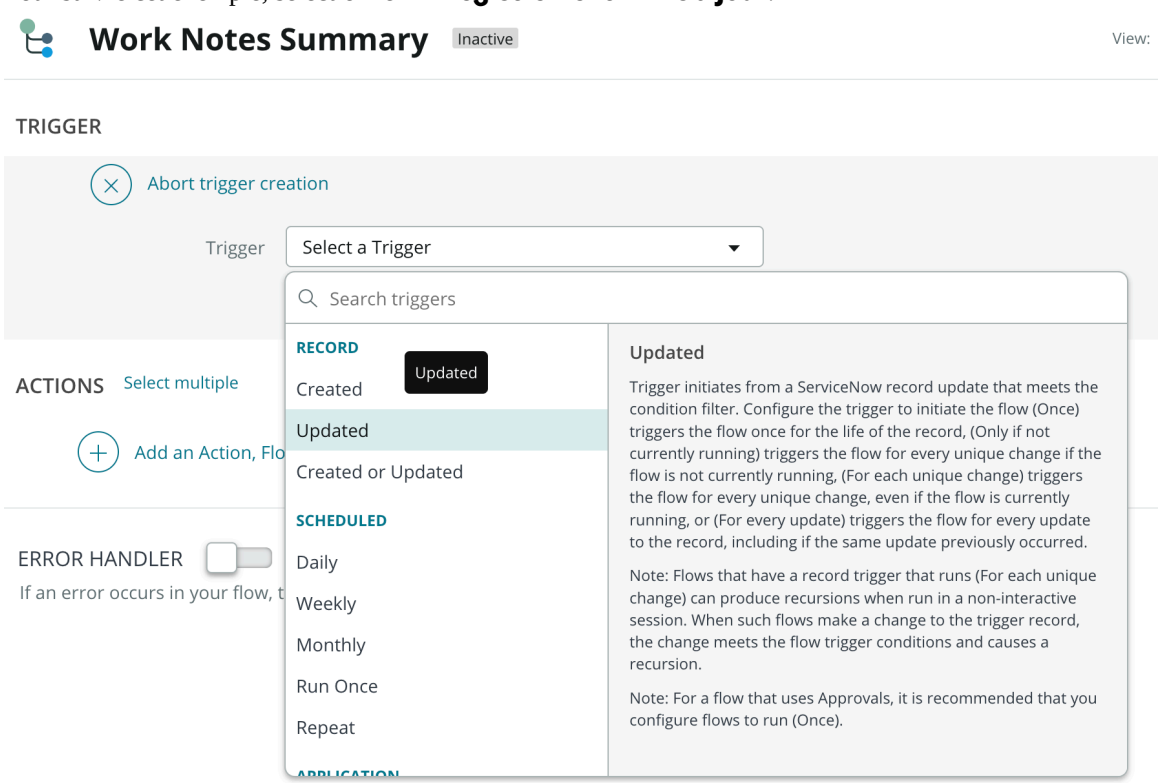
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans cet exemple, vous pouvez créer un flux pour résumer les commentaires contenus dans les notes de travail d’un incident et utiliser ce résumé dans les notes de résolution.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
2. Sélectionner **Nouveau** > **Flux**.
3. Saisissez le nom du flux, par exemple Résumer les commentaires et les 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**.

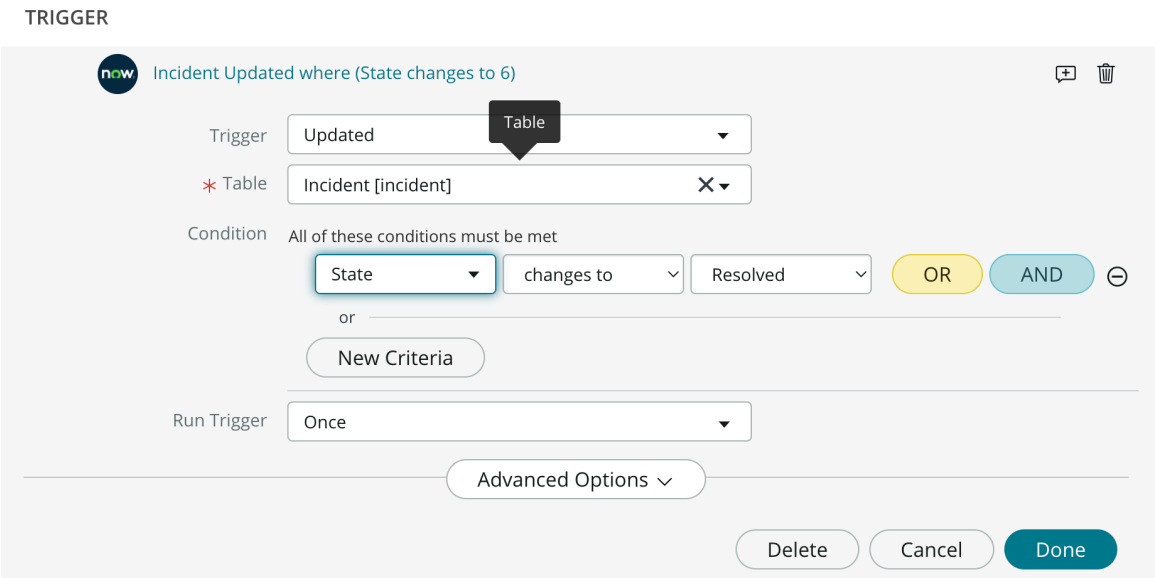


7. Sélectionnez la table sur laquelle le flux doit s’exécuter.
   Pour cet exemple, sélectionnez la table Incident.
8. Sélectionnez le bouton **Ajouter des filtres** pour ajouter une condition au flux.

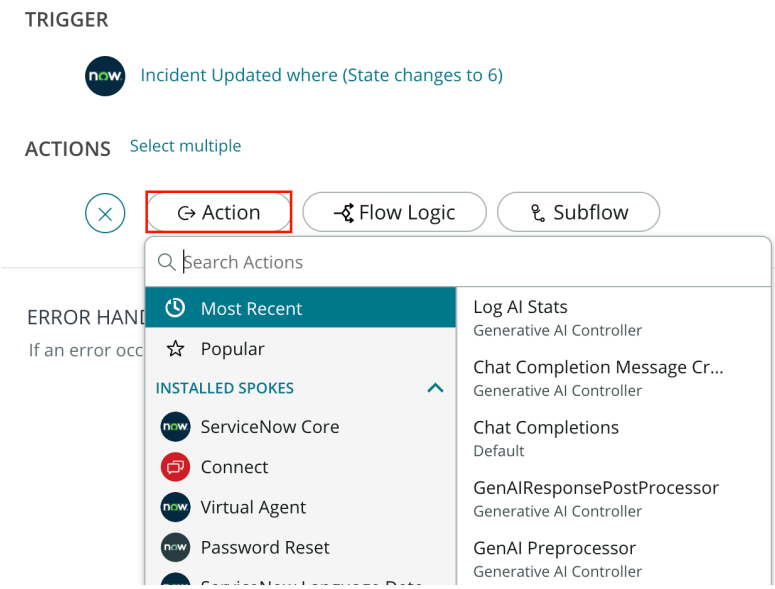
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'état de la condition devient Résolu.



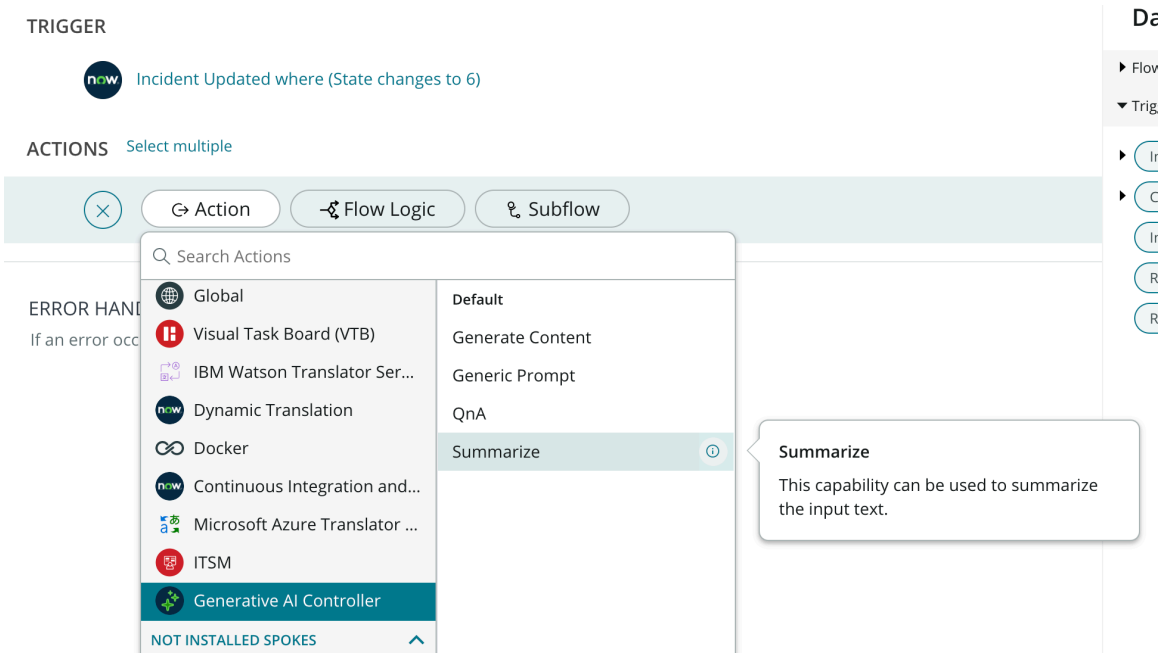
9. Sélectionnez **Terminé**.
10. Sous Actions, sélectionnez **Ajouter une action, unelogique de flux** ou un **flux secondaire** , puis sélectionnez **Action** pour ouvrir le panneau Actions.



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

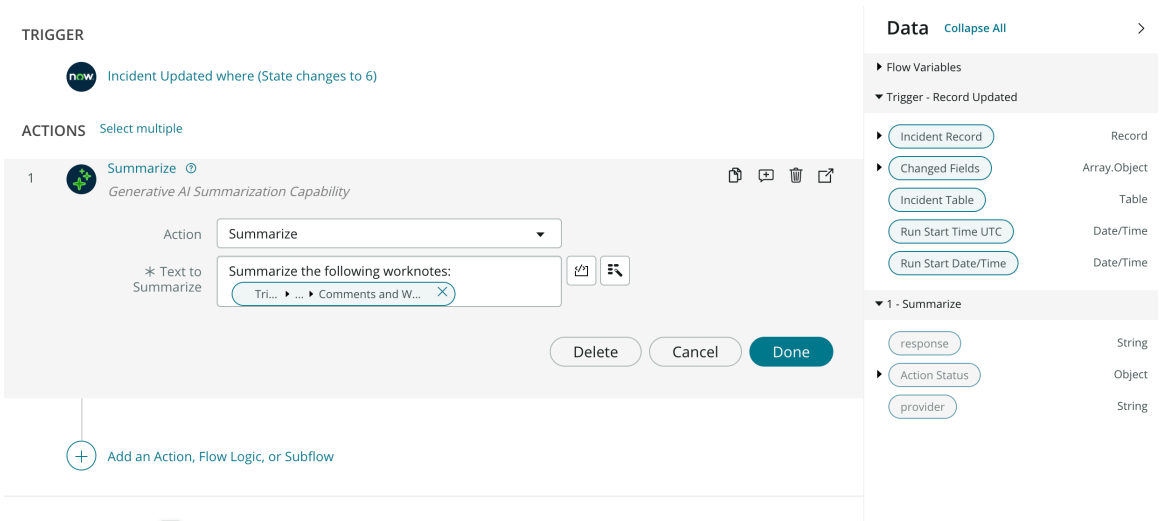
Traduction automatique

© 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 à partir du panneau de données ou sélectionnez l'icône de sélection de pastilles de données ( ) pour effectuer la recherche.
Dans ce cas, faites glisser le bouton **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 convertir le champ en tant que chaîne. Vous pouvez convertir le champ en tant que chaîne avec un scripting ou en ajoutant du texte au champ **textToSummarize** en plus de la pastille de données, comme dans l'exemple suivant.



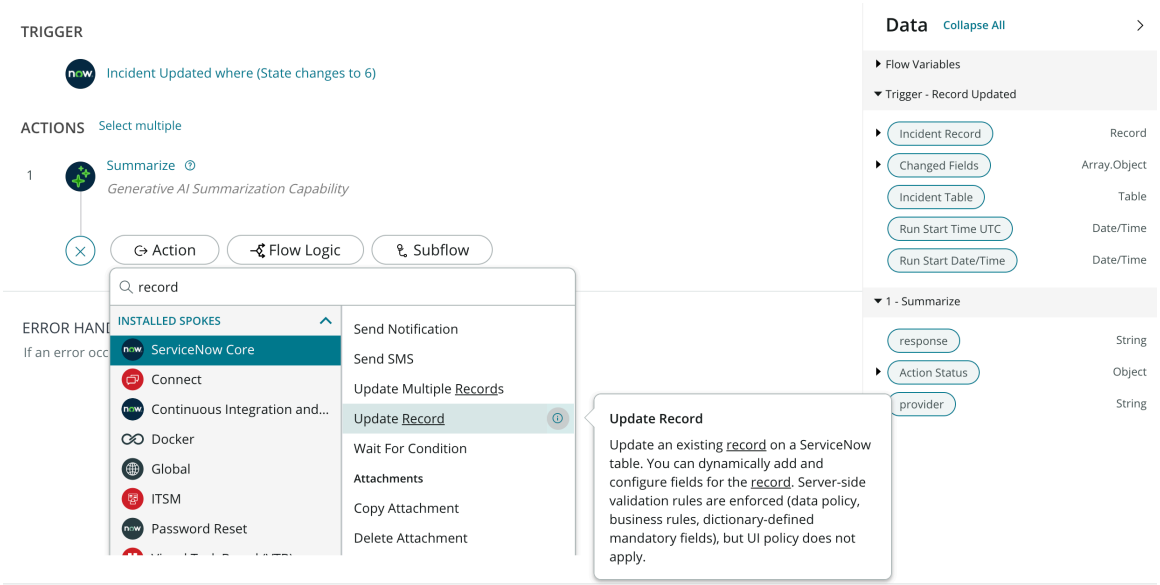
13. Sélectionnez **Terminé**.

14. Ajoutez une action en sélectionnant **Ajouter une action, une logique de flux ou un flux secondaire**.

15. Dans le sélecteur d'actions, recherchez **Mettre à jour l'enregistrement** et sélectionnez l'action.

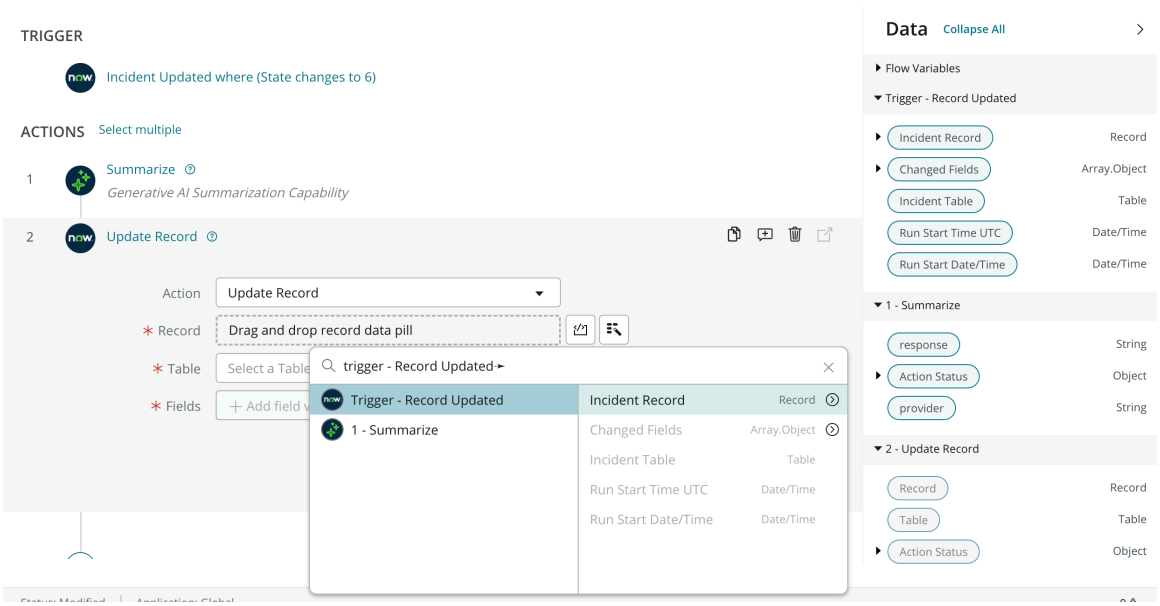
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 bouton **Déclencheur** > **Enregistrement d'incident** dans le champ **Enregistrement** ou sélectionnez l'icône à rechercher.

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

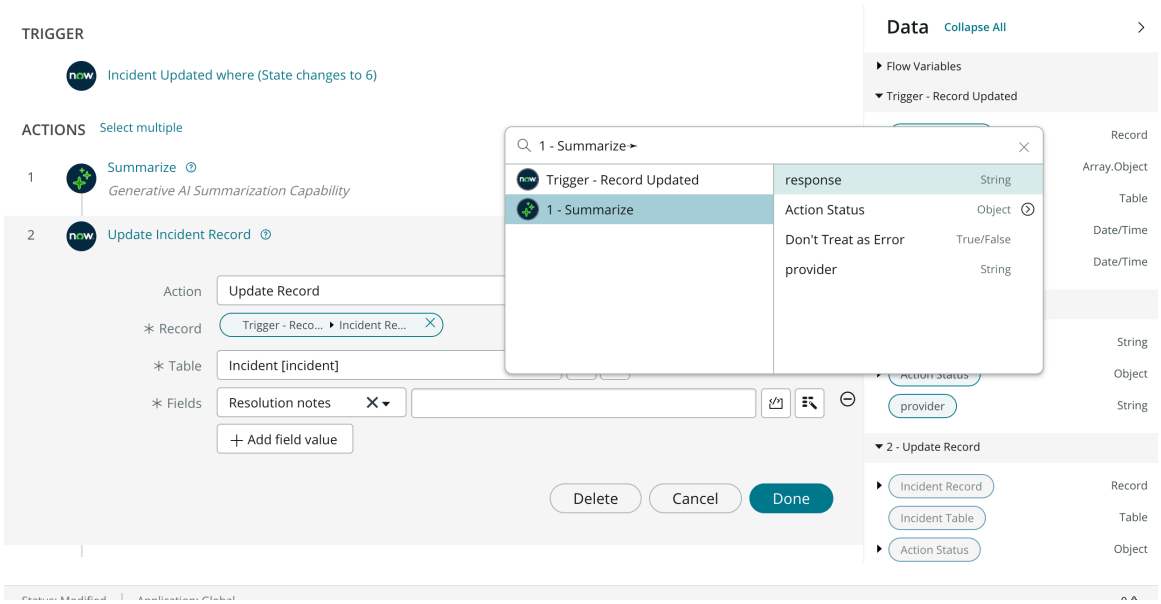


17. Sélectionnez **Ajouter une valeur de champ** et recherchez les champs que vous souhaitez mettre à jour. Dans l'exemple suivant, sélectionnez **Notes de résolution**.

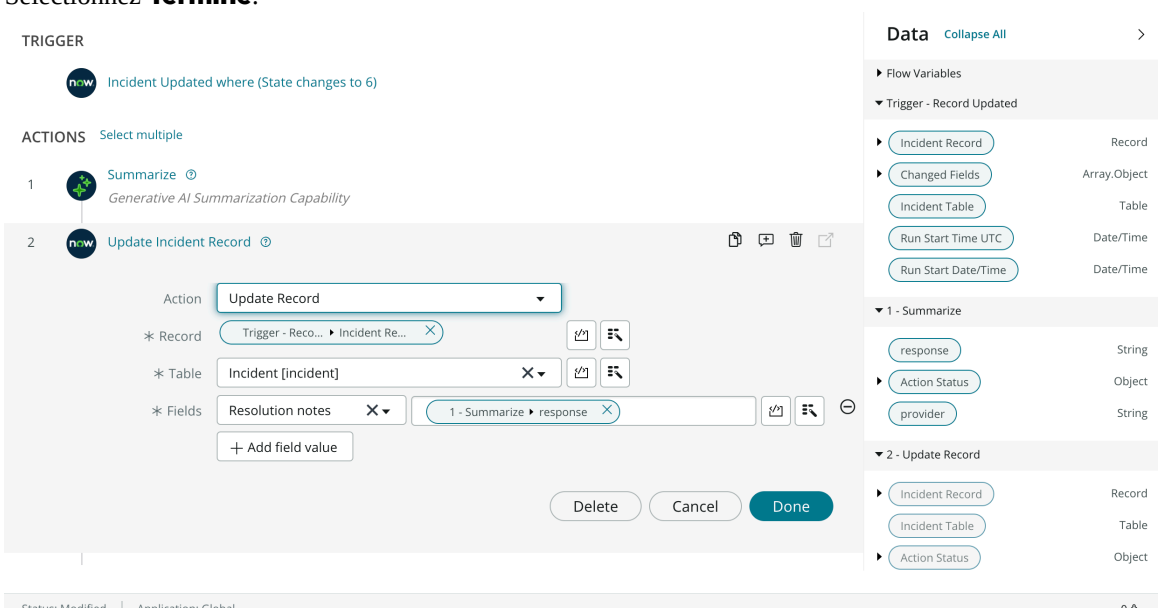
18. Ajouter le **Résumer** > **Réponse** pastille de données dans le champ de données en la faisant glisser depuis le panneau de données ou avec le sélecteur de pastilles de données.

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 de l'IA générative avec Concepteur d'agent virtuel

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

Avant de commencer

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

Rôle requis : 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.

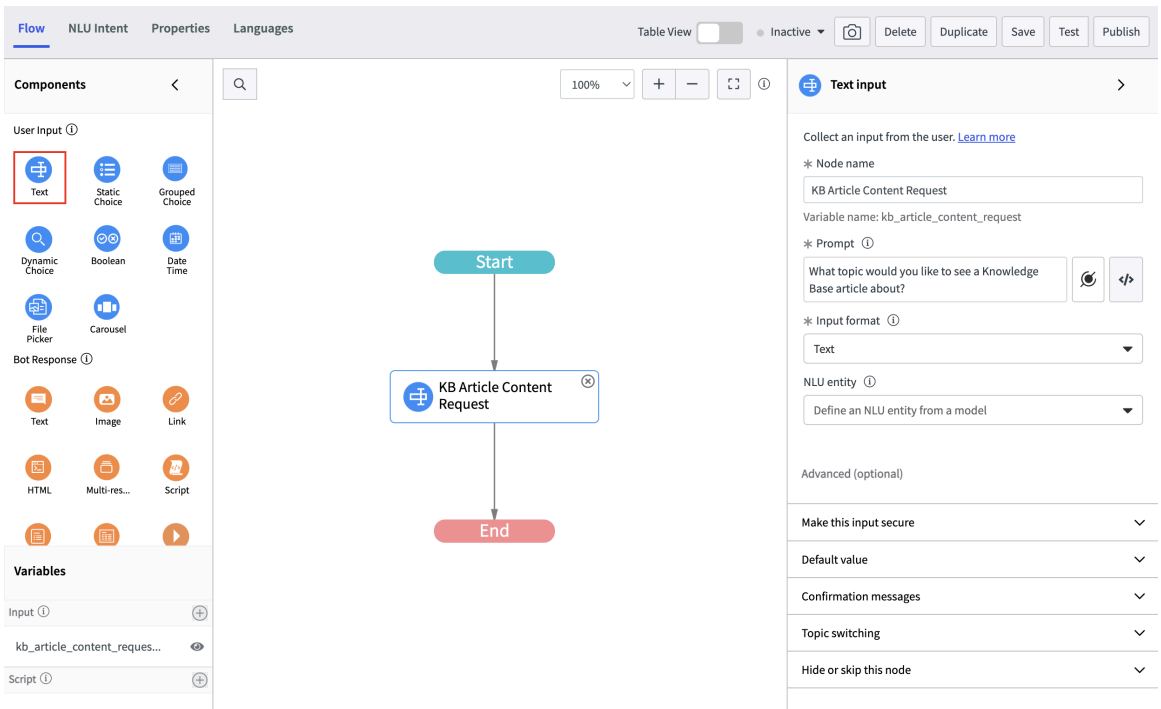
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Créez une rubrique en sélectionnant la carte Créer une rubrique.
3. Entrez 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 Génération d'articles de la base de connaissances comme nom de rubrique.
4. Sélectionnez **Créer**.
5. Créez un nœud d'entrée utilisateur entre Début et Fin en faisant glisser le **Entrée de l'utilisateur** > **Texte** dans le panneau Composants.
6. Entrez un nom de nœud dans le panneau d'informations du canevas.

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



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

   Étant donné que l'utilisateur fournit la rubrique pour le contenu de l'article de la base de connaissances, l'invite de cet exemple est la suivante : Sur quelle rubrique aimeriez-vous voir un article de la base de connaissances ?.
8. Ajoutez des nœuds d'entrée utilisateur pour remplir tous les champs requis.

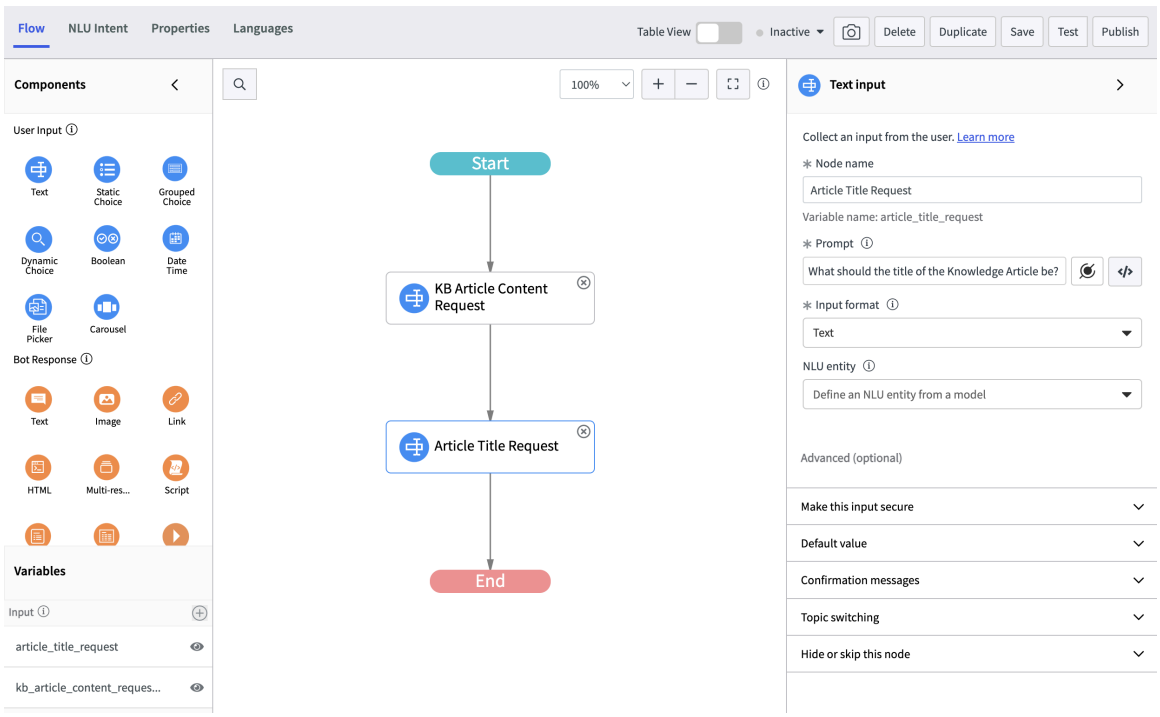
> **Remarque :**
> Pour créer un enregistrement, tous les champs obligatoires doivent avoir une valeur. Les étapes suivantes décrivent comment renseigner les champs obligatoires pour un article de la base de connaissances. Si votre formulaire ne contient pas de champs obligatoires, vous n'avez pas besoin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

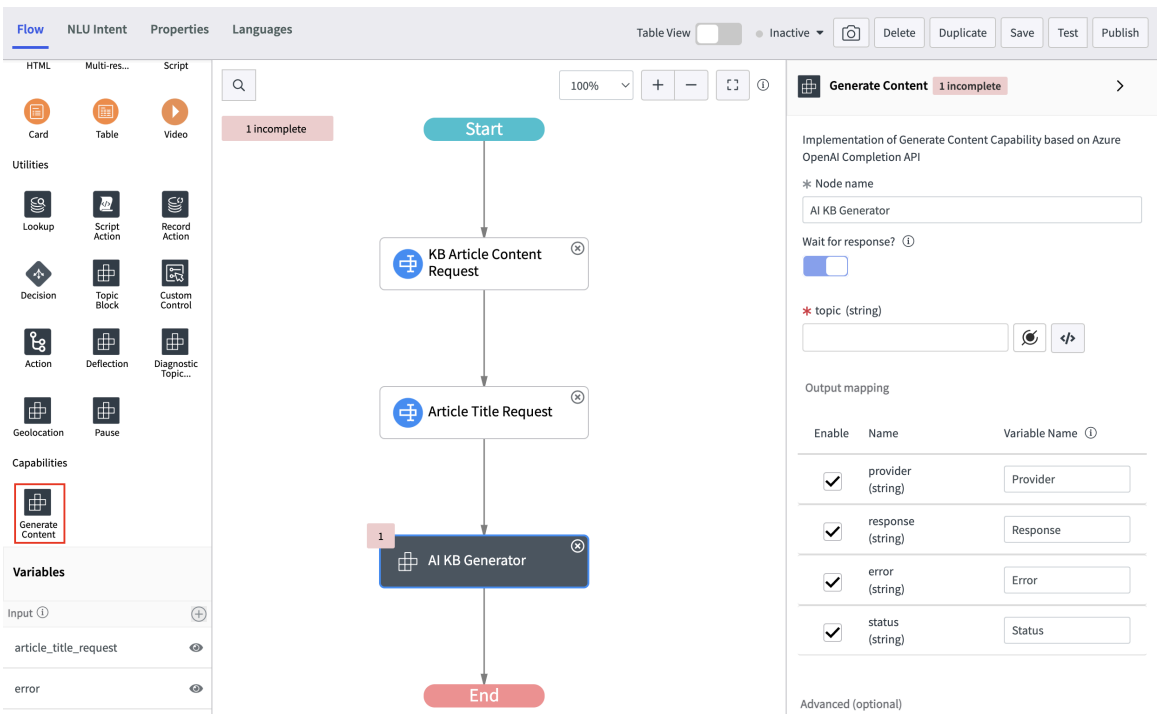
b. Ajoutez une invite pour le champ Titre de l'article requis, par exemple Quel doit être le titre de l'article de la base de connaissances ?.



9. Dans le panneau Composants, faites défiler vers le bas jusqu'à ce que 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.

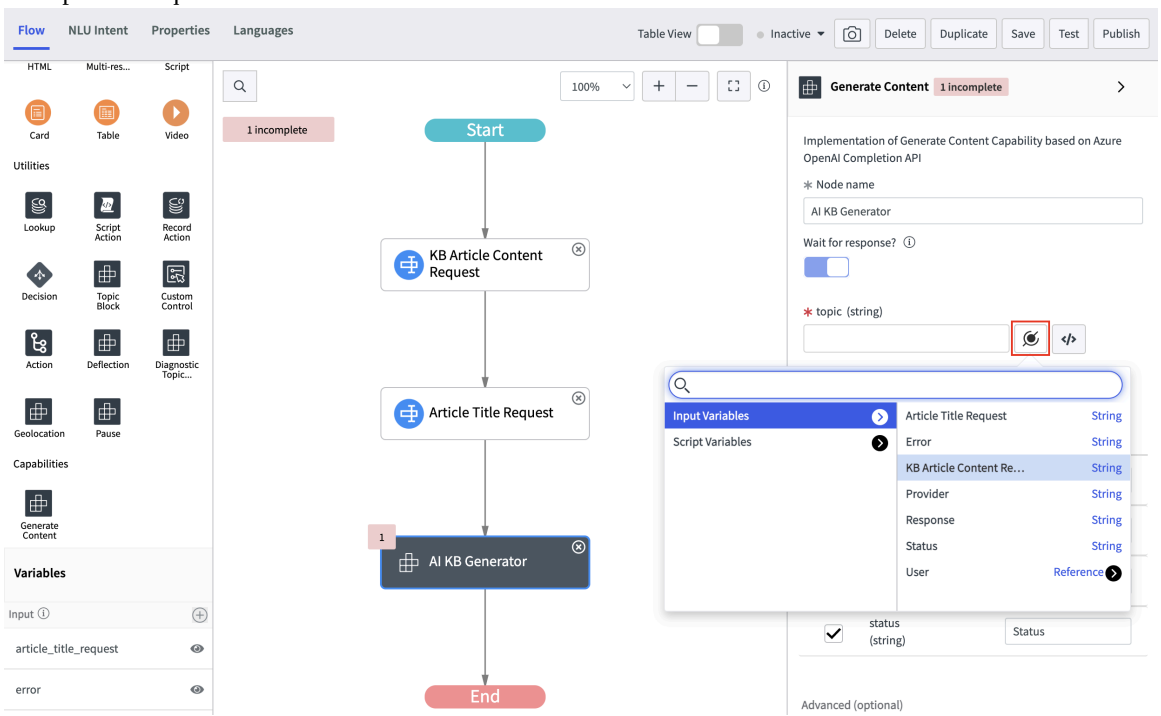
Le nom du nœud utilisé dans l'exemple est Générateur de base de connaissances IA.



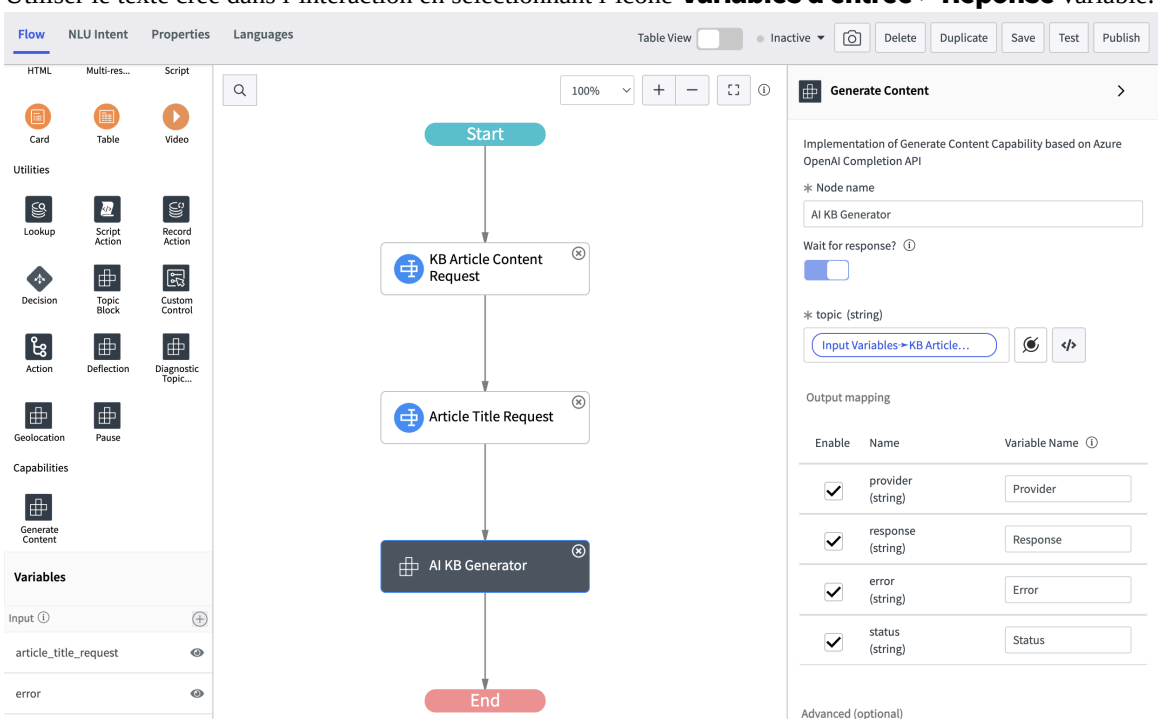
Traduction automatique

© 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 ( ) en regard du champ de rubrique.



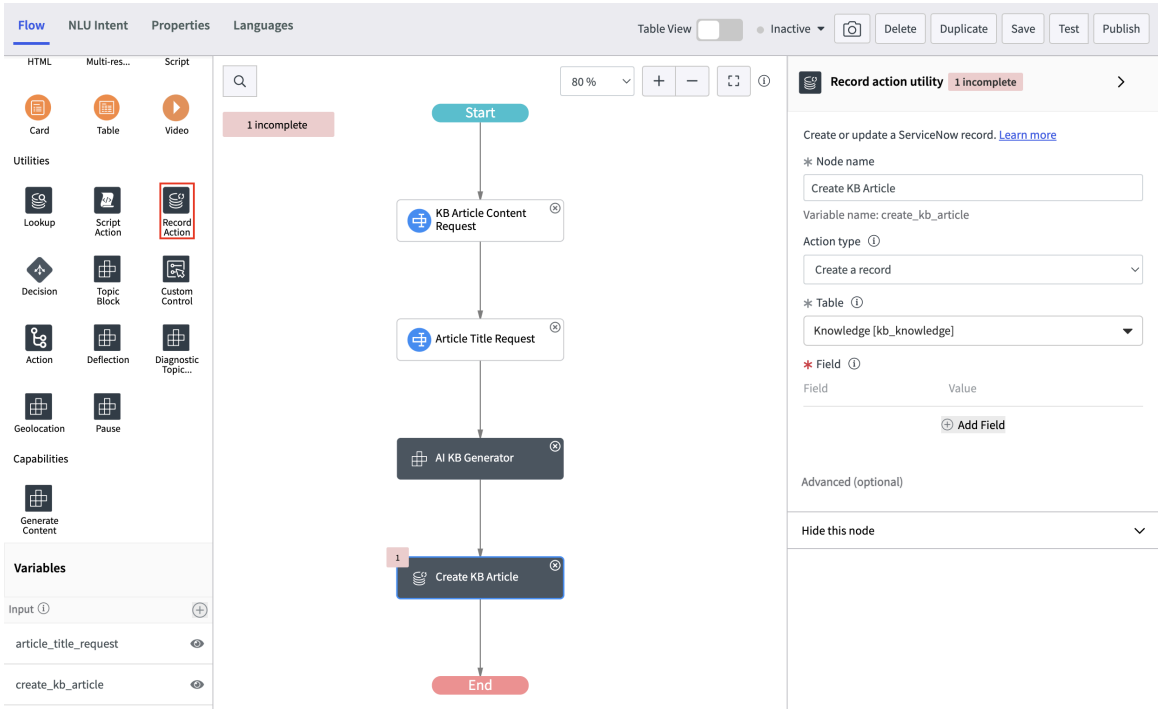
12. Utiliser le texte créé dans l'interaction en sélectionnant l'icône **Variables d'entrée** > **Réponse** variable.



13. Faites glisser le bouton **Utilités** > **Action d'enregistrement** du panneau Composants après le nœud Générer du contenu.

Traduction automatique

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



14. Entrez un nom pour le nœud.

    Dans 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 d'action, indiquez si vous souhaitez créer un enregistrement ou mettre à jour un enregistrement existant.

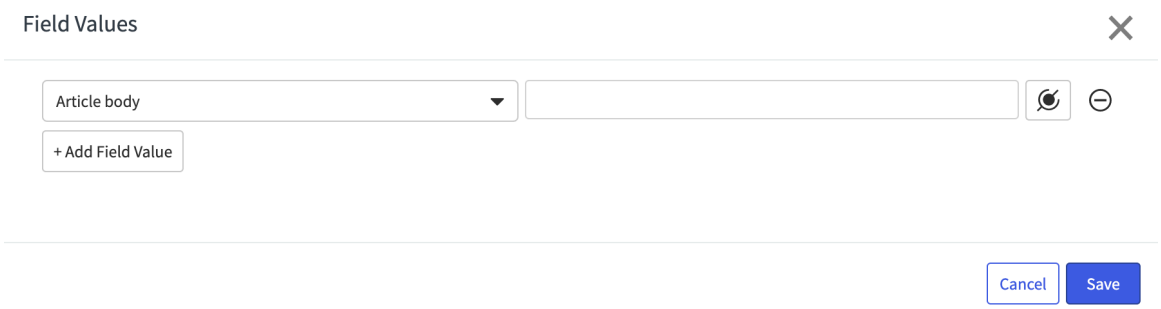
       Dans cet exemple, le type d'action est Créer un enregistrement.

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

       Cet exemple utilise la table Connaissances (kb_knowledge).

16. Sous Champ, cliquez sur 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**.



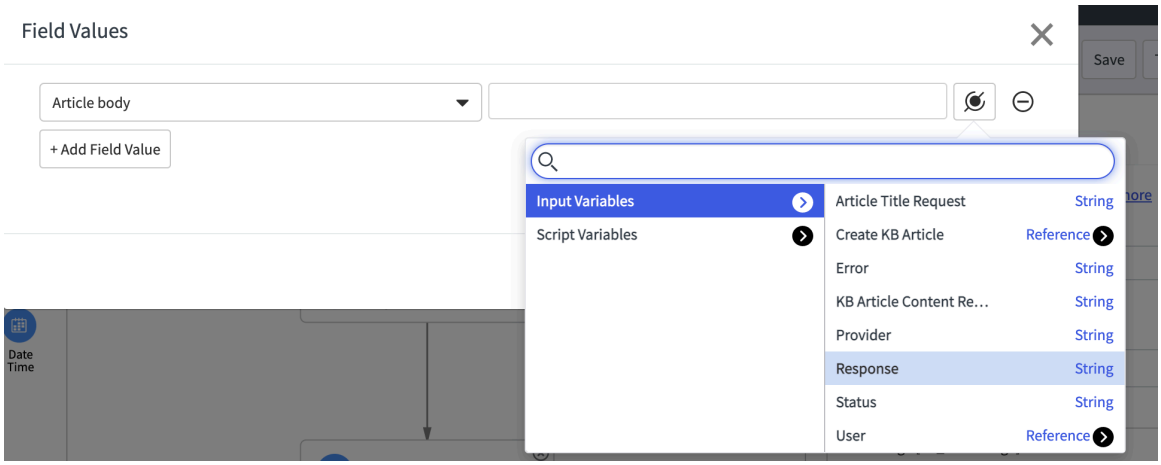
18. Sélectionnez le champ que vous souhaitez mettre à jour dans la liste.

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

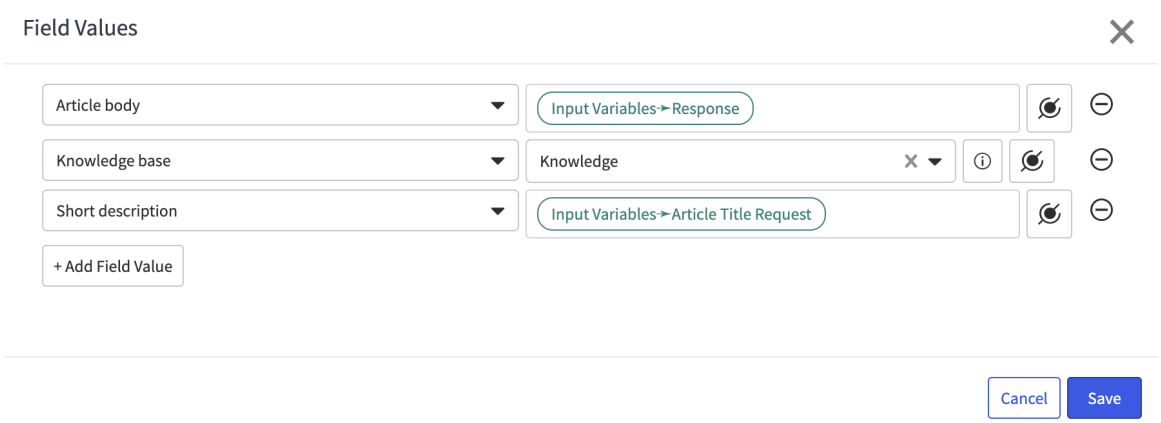
19. Sélectionnez l'icône de pastille de données pour ouvrir le menu de sélection de pastilles de données.

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.



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 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 de l'utilisateur qui invite à entrer 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 le contexte et les informations de base, pour les articles plus complexes.

Remarque :
Vérifiez tout contenu généré avant de le publier. Pour plus d'informations, consultez Limitations de l'IA .

Utiliser 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

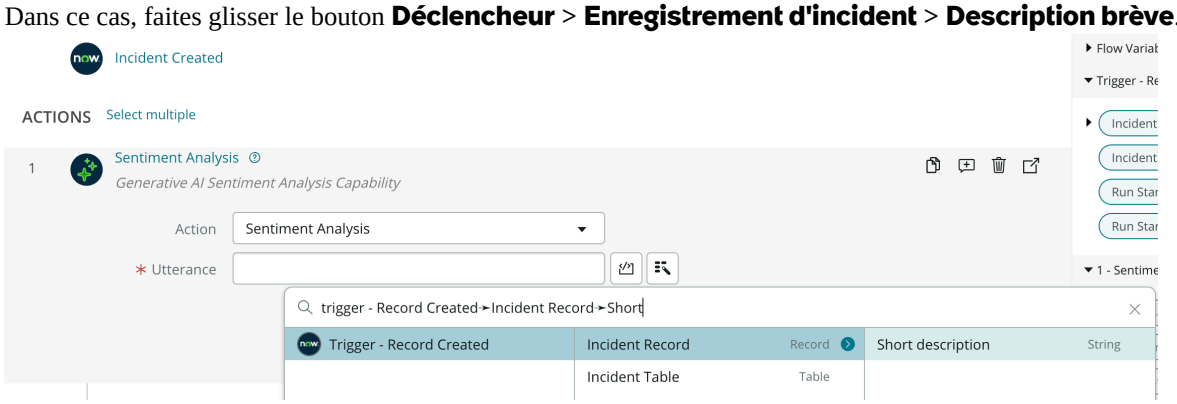
Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

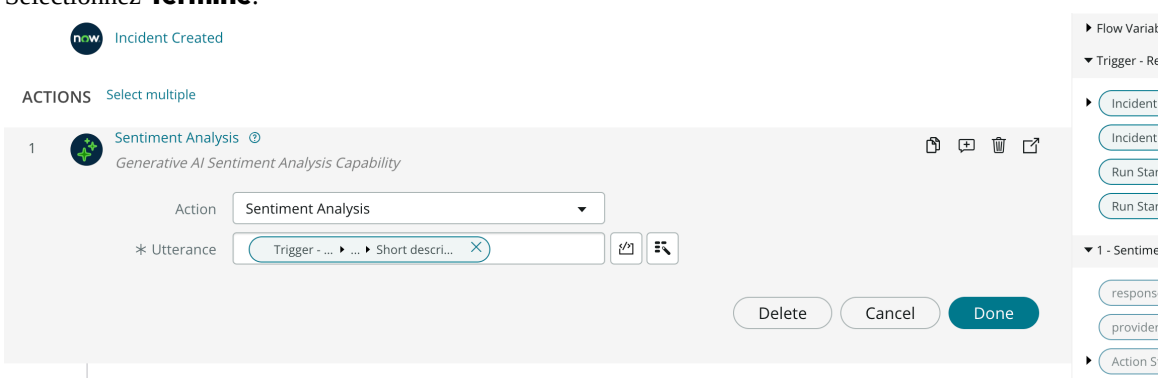
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
2. Sélectionner **Nouveau** > **Flux**.
3. Saisissez le nom du flux, par exemple Changer le groupe d'affectation s'il s'agit d'un sentiment négatif.
4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Sélectionnez **Ajouter un déclencheur**.
6. Sélectionner **Enregistrement** > **Créé** pour mettre à jour un nouvel enregistrement.
7. Sélectionnez la table sur laquelle le flux doit s'exécuter.
   Pour cet exemple, sélectionnez la table Incident (incident).
8. Sélectionnez **Terminé**.
9. Sous Actions, sélectionnez **Ajouter une action, une logique de flux ou un flux secondaire,** puis sélectionnez **Action** pour ouvrir le panneau Actions.
10. Dans le sélecteur d'actions, recherchez le **Contrôleur de l'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 bouton **Déclencheur** > **Enregistrement d'incident** > **Description brève**.



12. Sélectionnez **Terminé**.

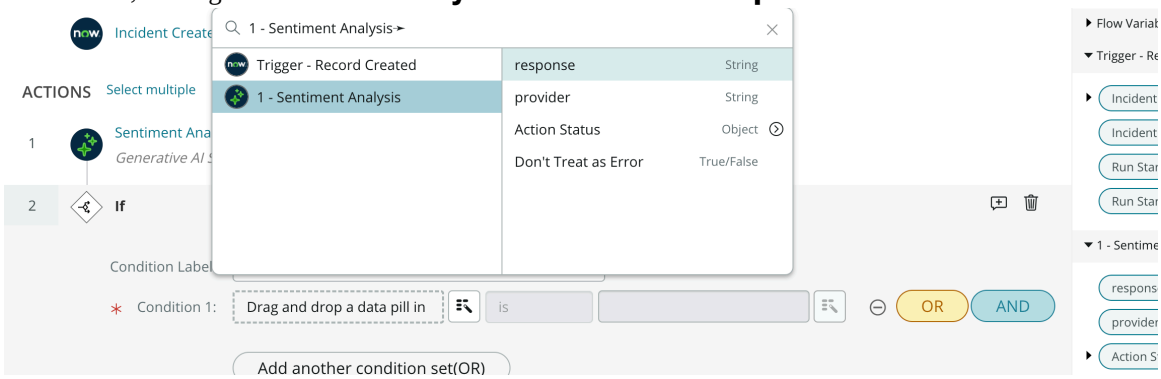


13. Ajoutez une action en sélectionnant **Ajouter une action, une logique de flux ou un flux secondaire**.
14. Sélectionner **Logique de flux** > **Si**.
15. Donnez un nom à **l'étiquette de condition** , par exemple Sentiment négatif.
16. Pour le champ **Condition** , faites glisser une pastille de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

Traduction automatique

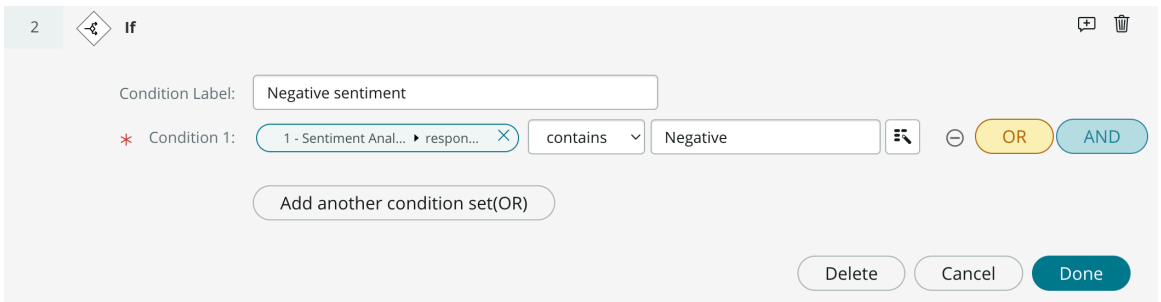
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Dans ce cas, faites glisser le bouton **Analyse des sentiments** > **réponse**.



17. La sélection contient la valeur Négatif.

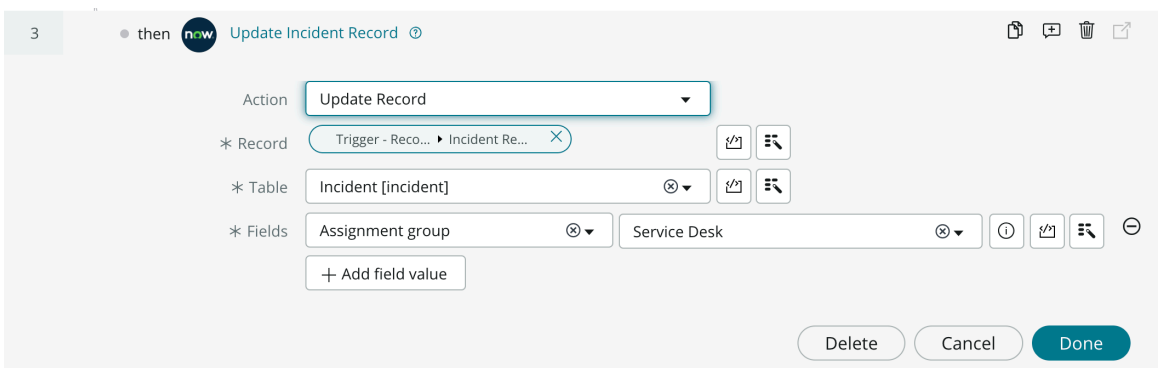
> **Remarque :**
> Les majuscules sont importantes. Ce flux ne fonctionnera pas si la valeur est définie sur négative.



18. **Recherchez Mettre à jour l'enregistrement** et sélectionnez l'action.
19. Faites glisser le bouton **Déclencheur** > **Enregistrement de ticket** dans le champ **Enregistrement** ou sélectionnez l'icône à rechercher.

    Le champ **Table** est renseigné automatiquement en fonction de l'enregistrement de déclencheur.
20. Sélectionnez **Ajouter une valeur de champ** et recherchez les champs que vous souhaitez mettre à jour. Dans cet exemple, sélectionnez **Groupe d'affectation**.
21. Sélectionnez la valeur sur laquelle vous souhaitez définir le champ.

    La valeur du champ dépend de votre cas d'utilisation. Dans cet exemple, la valeur est définie sur 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 le flux enregistré, vous devez l'activer pour le migrer vers la production ou le tester davantage.

Utiliser un script avec Contrôleur de l'IA générative

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

Avant de commencer

Vous devez utiliser le Vancouver correctif 2 ou une version supérieure pour créer un script avec sn_one_extend. Objets OneExtendUtil .

Rôle requis : administrateur

Procédure

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

Option	Attributs obligatoires
Invite générique	*invite* : invite à laquelle l'IA générative doit répondre.
Générer du contenu	*topic* : 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 requête pour l'option 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 execute sur sn_one_extend. OneExtendUtil.
6. **Facultatif :** Pour afficher la réponse après avoir exécuté le script en arrière-plan, imprimez-la au format JSON lisible à l'aide du code suivant :

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

Traduction automatique

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

Référence pour Contrôleur de l'IA générative

Les rubriques de référence fournissent des informations sur les actions, les Contrôleur de l'IA générative tables et les propriétés de 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 corps 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 qui a été entré dans les interactions et les formulaires pour améliorer l'expérience client.
Invite générique	Utilisez l'IA générative pour générer des idées et faire un brainstorming sur n'importe quel sujet, comme des idées pour augmenter l'engagement.

Tables installées

Nom	Table	Description
Option OneExtend	sys_one_extend_capability	Contrôleur de l'IA générative Options qui incluent Résumer, Synthèse d'enregistrement, Générer du contenu et Invite générique.
Définition de l'option OneExtend	sys_one_extend_capability_definition	Configuration d'attributs pour les variables d'entrée et de sortie des Studio de workflow flux secondaires.
Attribut de définition de l'aptitude OneExtend	sys_one_extend_definition_attribute	Variables d'entrée et de sortie des Studio de workflow flux secondaires. Les noms de variables ne peuvent pas être modifiés 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 du générateur pour Studio de workflow et Concepteur d'agent virtuel.
Option du générateur OneExtend	sys_one_extend_builder_capability	Définitions d'une capacité et de son fournisseur pour les composants du générateur.
Utilisation OneExtend	sys_one_extend_usage	Chaque utilisation d'une option dans une Studio de workflow rubrique ou Concepteur d'agent virtuel 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.

Nom	Table	Description
		des scripts tels que les règles métier ou les actions d'interface utilisateur.
Métadonnées du journal d'IA générative	sys_gen_ai_log_metadata	Consignez des données sur les demandes adressées aux LLM, y compris des informations sur la définition, les erreurs et les commentaires fournis.

Propriétés

Propriétés du contrôleur d'IA générative

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

Traduction automatique

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

Liens externes

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

Action Générer du contenu

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

Champs

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

Entrées

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

Rubrique

Type de données : *String*

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

Sorties

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

Réponse

Type de données : *String*

Le contenu généré par le modèle d'IA.

Fournisseur

Type de données : *String*

Nom du modèle d'IA qui a généré la réponse.

Statut de l'action

Type de données : *String*

Détails sur la réussite de l'action.

Traduction automatique

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

Action d'invite générique

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

Champs

Champ	Description
Invite	Instruction ou question pour que le modèle IA génère une réponse. Vous pouvez saisir du texte directement ou sélectionner des pastilles dans le panneau 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 de données ou les sélectionner à partir du sélecteur de pastilles.

Invite

Type de données : *String*

Vous pouvez saisir du texte directement ou sélectionner des pastilles dans le panneau Données.

Sorties

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

Réponse

Type de données : *String*

Contenu généré par le modèle d'IA.

Fournisseur

Type de données : *String*

Nom du modèle d'IA qui a généré la réponse.

Statut de l'action

Type de données : *String*

Détails sur la réussite 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.

Traduction automatique

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

Entrées

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

Énoncé

Type de données : *String*

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

Sorties

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

Réponse

Type de données : *String*

Contenu généré par le modèle d'IA.

Fournisseur

Type de données : *String*

Nom du modèle d'IA qui a généré la réponse.

Statut de l'action

Type de données : *String*

Détails sur la réussite de l'action.

Action de résumé

Utilisez l'action Synthétiser avec Studio de workflow pour résumer les informations avec le modèle IA.

Champs

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

Entrées

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

Entrée

Type de données : *String*

Texte à synthétiser par le modèle d'IA.

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

Traduction automatique

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

Sorties

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

Réponse

Type de données : *String*

Contenu généré par le modèle d'IA.

Fournisseur

Type de données : *String*

Nom du modèle d'IA qui a généré la réponse.

Statut de l'action

Type de données : *String*

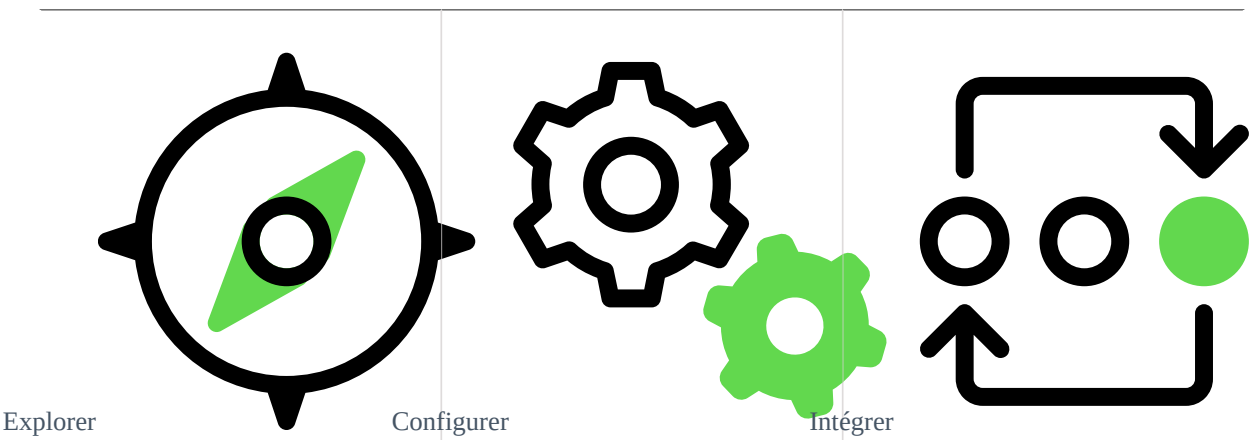
Détails sur la réussite de l'action.

Kit de données Now Assist

À déterminer, à déterminer.

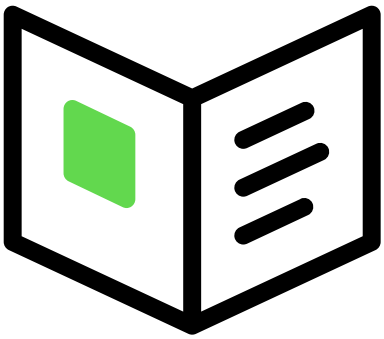
file:/home/jenkins/agent/workspace/dita2/fluid-topics-pipeline/xanadu/doc/source/administer/now-assist-data-kit/concept/url-here file:/home/jenkins/agent/workspace/dita2/fluid-topics-pipeline/xanadu/doc/source/administer/knowledge-graph/concept/url-here file:/home/jenkins/agent/workspace/dita2/fluid-topics-pipeline/xanadu/doc/source/administer/now-assist-analytics/concept/url-here

Premiers 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.



Référence

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d’autres ressources pour dans ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Now Assist Kit de compétences

Permet ServiceNow® Now Assist Kit de compétences de créer et de publier des invites et des compétences personnalisées pour Now Assist. La création de compétences et d’invites personnalisées vous permet d’avoir une plus grande flexibilité avec Now Assistles options de l’IA générative de .

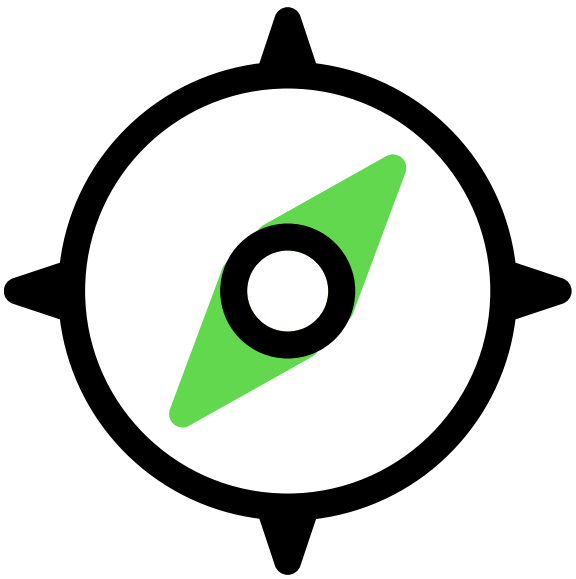
https://player.vimeo.com/video/985874233?h=2ccc18794b&badge=0&autopause=0&app_id=58479

Traduction automatique

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

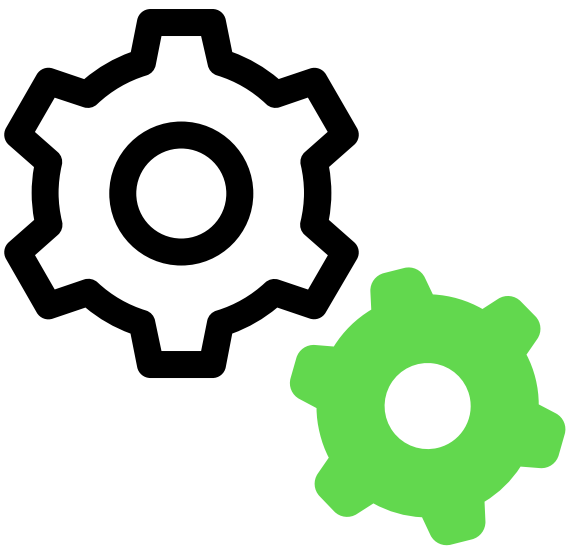
Premiers pas

Explorer



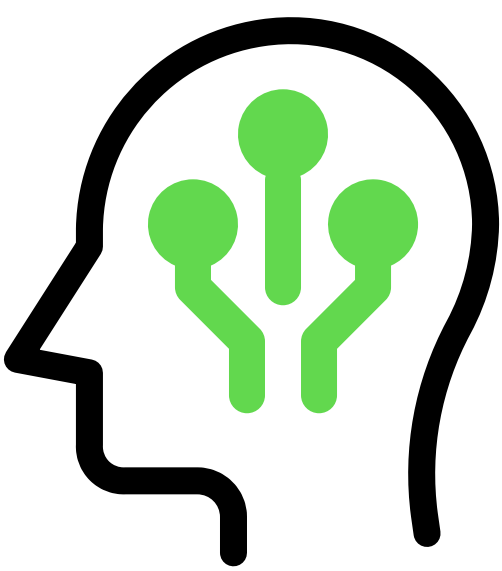
En savoir plus sur Now Assist Kit de compétences et créer des invites efficaces.

Configurer



Configurez les Now Assist Kit de compétences paramètres d'invite et de déploiement.

Utiliser



Utilisez cette fonction Now Assist Kit de compétences pour créer des compétences personnalisées.

Traduction automatique

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

Important :
Certains 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 produits/fonctionnalités Now Assist ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans certaines régions. Pour en savoir plus, consultez l'article KB1699552 dans la Now Support Base de connaissances. Consultez les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d’autres ressources pour Now Assist Kit de compétences dans ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Limitations de l'IA

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

Traitement des données

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

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 la page Now Assist Se désabonner.

Explorer Now Assist Kit de compétences

Le Now Assist Kit de compétences module d’extension pour Now Assist vous permet de créer et d’activer des invites et des compétences personnalisées pour Now Assist.

Traduction automatique

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

Vue d'ensemble de Now Assist Kit de compétences

Si les compétences du système Now Assist de base ne correspondent pas à vos besoins, vous pouvez les utiliser Now Assist Kit de compétences pour créer des compétences personnalisées. Ces compétences personnalisées vous permettent d'avoir une plus grande flexibilité avec Now Assistles options d'IA générative de .

Obtenir Now Assist Kit de compétences

Pour utiliser Now Assist Kit de compétences, vous devez mettre à jour vos Now Assist modules d'extension dans le fichier Application Manager .

Vous devez également affecter le rôle sn_skill_builder.admin à toute personne utilisant Now Assist Kit de compétences.

Now Assist Kit de compétences utilisateurs

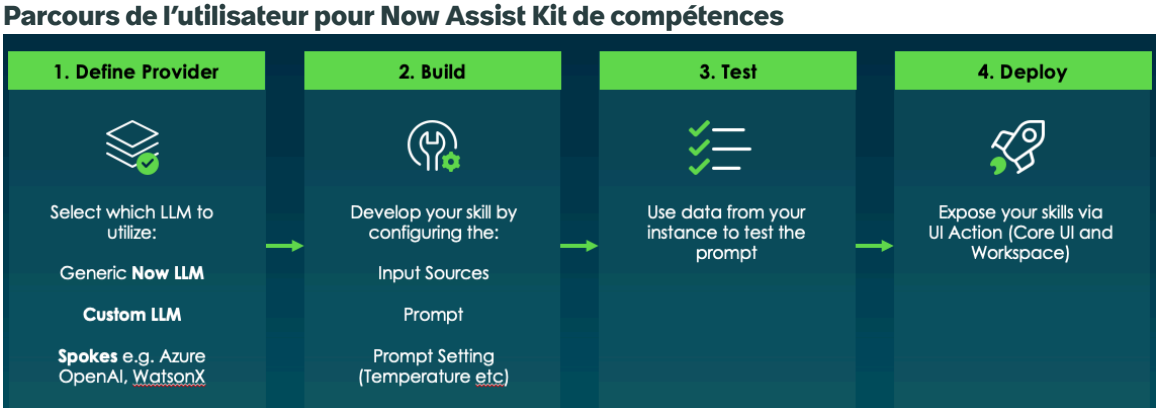
Utilisateurs Now Assist Kit de compétences

Utilisateur	Description
Développeur IA	Les développeurs d'IA gèrent le développement des compétences dans Now Assist Kit de compétences. Ils créent de nouvelles compétences, écrivent les invites et configurent les paramètres de compétence.
Now Assist administrateur	Now Assist Les administrateurs activent les compétences publiées.

Workflow Now Assist Kit de compétences

Le diagramme suivant montre le parcours de l'utilisateur pour Now Assist Kit de compétences.

Parcours de l'utilisateur pour Now Assist Kit de compétences



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

   Vous devez comprendre l'architecture de votre Now Assist instance et être en mesure de définir d'où doivent provenir les données d'entrée. Vous devez également comprendre les principes fondamentaux du LLM pour créer une invite efficace.

3. 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.

Now Assist Kit de compétences vous permet de tester votre invite à partir de l'éditeur.

4. Déployer la compétence

   Now Assist Kit de compétences vous permet de déployer votre compétence directement dans une action d'interface utilisateur.

Now Assist Kit de compétences avantages

Now Assist Kit de compétences 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 les données pour augmenter votre invite.	Créer un modèle d'invite	Développeur IA
Testez et itérez votre compétence avant de l'activer.	Tester et finaliser un modèle d'invite	Développeur IA

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Now Assist Kit de compétences, consultez :

- Configurer Now Assist Kit de compétences
- Utiliser Now Assist Kit de compétences

Lignes directrices générales pour les Now Assist Kit de compétences

Des directives générales sont disponibles pour l'utilisation Now Assist Kit de compétencesde .

Now Assist Kit de compétences Vue d'ensemble des directives

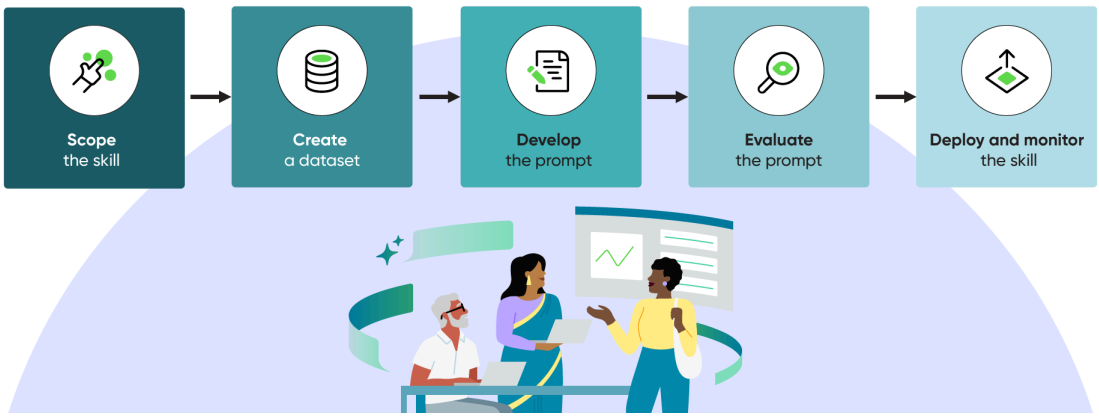
Considérez le processus de création d'une compétence personnalisée comme ayant les phases suivantes :

1. Définition du champ d'application de la compétence
2. Collecte de données et création d'un ensemble de données
3. Développement de l'invite
4. Réalisation d'une évaluation du rendement
5. Déploiement et surveillance de la compétence

Traduction automatique

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

Les étapes de la création d'une compétence personnalisée



Vous devez adopter un état d'esprit axé sur les données pendant que vous développez une compétence. Un état d'esprit axé sur les données consiste à mettre l'accent sur les décisions fondées sur des données probantes et à minimiser les spéculations sur la façon dont un grand modèle de langage (LLM) peut interpréter la formulation spécifique d'une invite.

Now Assist Kit de compétences nécessite des compétences intermédiaires en ingénierie rapide. Si vous n'êtes pas développeur, vous devez vous équiper des connaissances nécessaires 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 correcte des tâches, un développeur ou un praticien de l'IA générative crée la compétence, puis la publie. Une fois la compétence publiée, a Now Assist Admin l'active, de sorte qu'elle s'affiche aux points de contact configurés et qu'elle puisse être utilisée.

Définition du champ d'application de la compétence

Définir le champ d'application de la compétence avant de la créer permet de déterminer les exigences requises pour la compétence et les résultats attendus.

Avant de commencer

Avant de commencer à créer une compétence personnalisée avec Now Assist Kit de compétences, vous devez d'abord passer en revue les compétences du système de base disponibles dans la Now Assist Admin console. Utilisez ces compétences préexistantes dans la mesure du possible.

Prérequis de l'utilisateur

Now Assist Kit de compétences est destiné à être utilisé par un développeur ou une personne ayant de l'expérience dans l'utilisation de l'IA générative. Étant donné que vous devez écrire le modèle d'invite initial, vous devez :

1. Avoir des connaissances sur l'ingénierie rapide, notamment :
   - Être familier avec le développement et la mise à l'essai de systèmes d'apprentissage automatique.
   - Avoir des attentes éclairées sur le comportement et les capacités d'un grand modèle de langage (LLM) provoqué. Vous devez comprendre :

Traduction automatique

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

- La nature fondamentalement probabiliste des LLM.
- Ces performances peuvent varier considérablement d'un LLM à l'autre et d'une cible à l'autre.

- Avoir de l'expérience ou une formation dans la rédaction et l'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 développer 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 exactement ?
   - Quelles seront les entrées du modèle ?
   - Quelles devraient être les sorties du modèle ? (Tant sur le fond que sur le format)
   - Qui utilisera la compétence ?
   - Comment pouvez-vous caractériser le succès ?
2. Que ne voulez-vous pas que le modèle fasse ?
   - Il est utile de réfléchir aux risques et aux inconvénients possibles de l'utilisation des résultats de l'IA générative afin de pouvoir essayer de s'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 Now Assist Kit de compétences

Utilisez ces conseils pour créer un ensemble de données efficace. Le fait de disposer d'un ensemble de données efficace fournit de meilleurs résultats pour votre invite.

Now Assist Kit de compétences Vue d'ensemble de la création d'un ensemble de données

Une approche axée sur les données du développement des compétences repose sur la collecte d'un ensemble de données de haute qualité pour développer et tester les compétences. Lorsque vous utilisez Now Assist Kit de compétences, vous pouvez également tirer parti des options existantes de pour Now Platform créer un jeu de données de haute qualité.

Lorsque vous collectez des données à cette fin, vous devez viser à créer des ensembles de données qui sont :

1. Représentatif 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 les cas limites (qui peuvent être rares) mais qui sont soupçonnés de causer des problèmes, par exemple, les longs exemples.

Traduction automatique

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

2. Dimensionné de manière appropriée en fonction de l'appétence de l'équipe pour le 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 lors du déploiement.
   - Vous devez penser comme des statisticiens et produire des intervalles de confiance pour tous les scores de performance associés et des comparaisons rapides.
3. Isolé des données utilisées pour le développement et l'écriture des 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 de développement de l'invite, votre évaluation finale de la compétence est biaisée, ce qui signifie qu'elle surrapporte les performances. Ce biais est dû à un phénomène connu sous le nom de surapprentissage rapide.

Développement de l'invite

Utilisez les directives pour vous aider à créer une invite pour votre compétence. Une invite spécifique, claire et contextuelle permet d'obtenir de meilleurs résultats.

Vue d'ensemble du développement de l'invite

En tant qu'ingénieur prompt, 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

   Fournissez des informations générales et le 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 des démonstrations

   Si possible, essayez de fournir des exemples complets, ou des démonstrations, dans l'invite qui suit 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. Commencez simplement et testez les variations

   Décomposez les tâches complexes en instructions plus petites et plus claires. Avoir une approche contrôlée et itérative. Expérimentez avec différentes structures.

Traduction automatique

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

Autres considérations

- Des différences subtiles dans la formulation peuvent entraîner des différences substantielles de performance. 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 la 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 les environnements où les données sont limitées, vous devez développer de manière itérative plusieurs invites de candidats à l'aide des données de développement, puis mesurer les performances de chaque invite de candidat sur le jeu de tests, en choisissant la meilleure.

Évaluation de l'invite

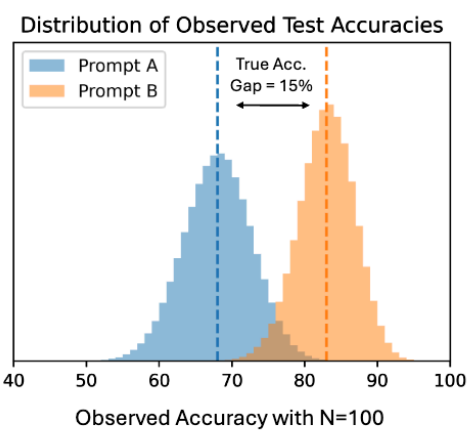
L'évaluation de l'invite est un processus continu qui se produit pendant et après le développement et l'achèvement de l'invite.

Vue d'ensemble de l'évaluation rapide

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 Now Assist Kit de compétences.

Pendant le développement de l'invite

Une évaluation continue et improvisée devrait 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 seulement, cependant, pour éviter de réagir au bruit, vous devez examiner des lots plus importants et tenir compte de la signification statistique des différences de performance que vous avez observées.



Chance of Seeing Better Performance from the Worse of Two Prompts

Data used in evaluation	"True" Underlying Accuracy Gap 5%	10%	15%	20%
N=10	30%	21%	14%	9%
N=25	28%	16%	8%	3%
N=50	24%	10%	3%	0.6%
N=100	18%	4%	0.5%	0.02%
N=250	9%	0.4%	<0.01%	<0.001%
N=500	3%	0.01%	<0.001%	<0.0001%

The approximate probability of observing better performance from the less accurate prompt among two (2) candidates, tabulated as a function of the evaluation dataset size (N) and the "true" underlying accuracy gap between the prompts (as measured on "infinite" data).

Évaluation finale des performances

Avant de déployer une compétence, vous devez tester l'invite sur un lot représentatif de données qui ont été isolées 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 surapprentissage rapide. La modification itérative d'une invite basée sur

Traduction automatique

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

les sorties du modèle générées sur les mêmes données que celles utilisées pour les tests peut entraîner des surestimations significatives des performances. Cela est dû au fait que l'invite peut devenir trop spécialisée par rapport aux 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 jeu de données de test, il est enraciné dans les mêmes principes sous-jacents et doit être évité.

Mesures d'évaluation

Il est important de choisir les bons indicateurs pour l'évaluation. La liste suivante fournit quelques approches, chacune d'entre elles pouvant être plus ou moins appropriée selon le cas d'utilisation.

- Évaluation des générations courtes basée sur la classification

  Cette approche nécessite des enregistrements étiquetés, et elle fonctionne mieux lorsque les étiquettes sont des « bonnes réponses » courtes et bien définies, 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

  Bon nombre 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 évalué (par des évaluateurs humains) selon plusieurs axes différents, par exemple :

  - Fidélité

    Le texte généré est-il fidèle au contexte fourni dans l'invite de compétences ? (Le contraire de la fidélité est l'hallucination, c'est-à-dire que le modèle injecte des informations hors contexte.)

  - Exactitude

    Le texte généré est-il correct par rapport à l'instruction de compétence ?

  - Utilité

    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, en fin de compte, utiliseront la compétence.)

  - Maîtrise

    Le texte généré est-il grammaticalement correct ? Y a-t-il des fautes de frappe, de la cohérence, etc. ?

Remarque :
Il est utile de noter ces propriétés sur une échelle de 1 à 5, plutôt qu'avec oui ou non.

Déploiement et surveillance de la compétence

Après avoir évalué l'invite, vous pouvez déployer la compétence personnalisée et surveiller son efficacité.

Traduction automatique

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

Now Assist Kit de compétences 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 pour 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 Now Assist Kit de compétences

En tant que développeur IA, vous pouvez créer des compétences personnalisées avec Now Assist Kit de compétences. Pour cet exemple, nous allons créer une compétence personnalisée pour la synthèse des 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 associés au même parent.

Créer et configurer la compétence

Pour créer la compétence :

1. Accédez à la **Tout** > **Kit de compétences Now Assist** > **Accueil**.
2. Sélectionnez **Créer une nouvelle compétence**.
3. Renseignez les champs du formulaire. Les informations suivantes sont la façon dont nous remplirons le formulaire pour cet exemple :
   - Nom de la compétence : `Synthèse des incidents enfants`
   - Description : `résumé des incidents enfants`
   - Fournisseur par défaut : `Now LLM Generic`
   - API du fournisseur : `Now LLM générique`

Traduction automatique

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



4. Sélectionnez **Créer une compétence**.

Une fois la compétence créée, vous devez configurer les paramètres de la compétence.

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

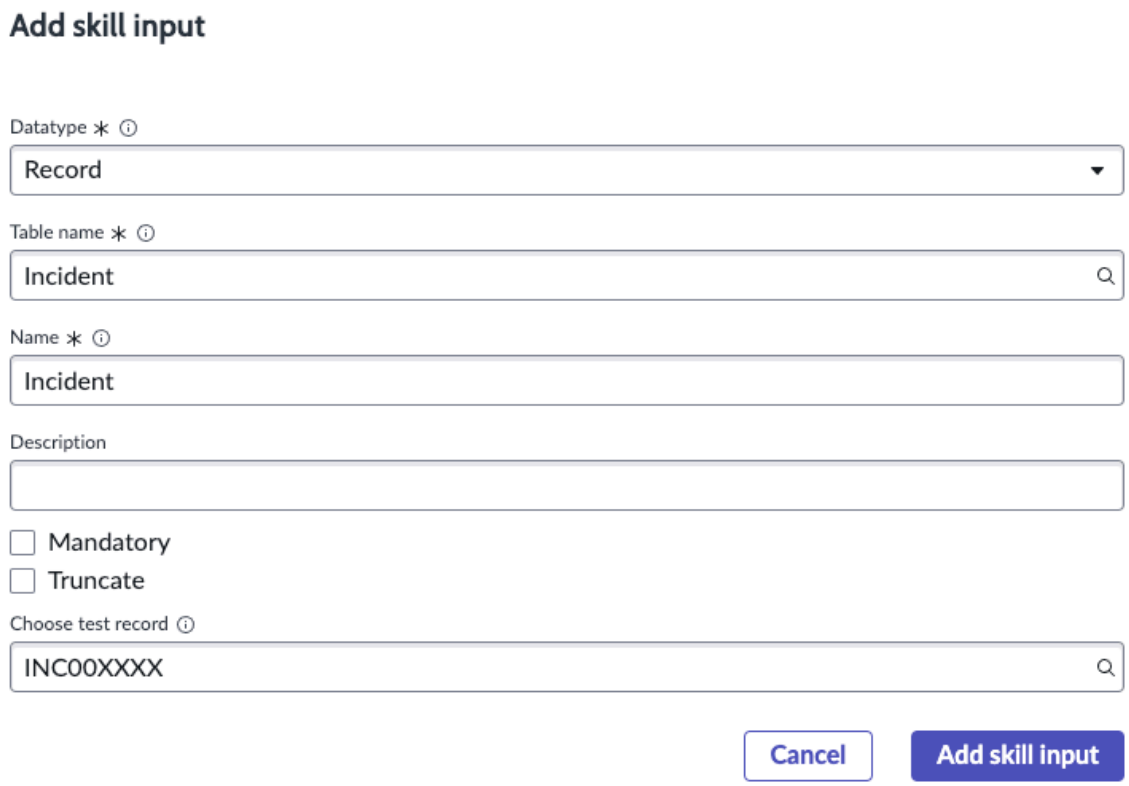
Une fois que vous avez créé la compétence et configuré les paramètres, vous devez développer l'invite. Pour suivre cet exemple, vous pouvez utiliser l'invite suivante :

Vous êtes un représentant du service client. Résumez les incidents enfants de l'incident parent donné ci-dessous. Le résumé doit contenir les principaux problèmes et l'impact sur les incidents enfants, en mettant en évidence les tendances, les problèmes récurrents ou les valeurs hors norme importantes. Lors du résumé, veuillez tenir compte des éléments suivants : Brève description de l'incident parent : {{incident.short_description}} Description de l'incident parent : {{incident.description}} Voici les détails de l'incident enfant : {{ChildIncidents.output}}

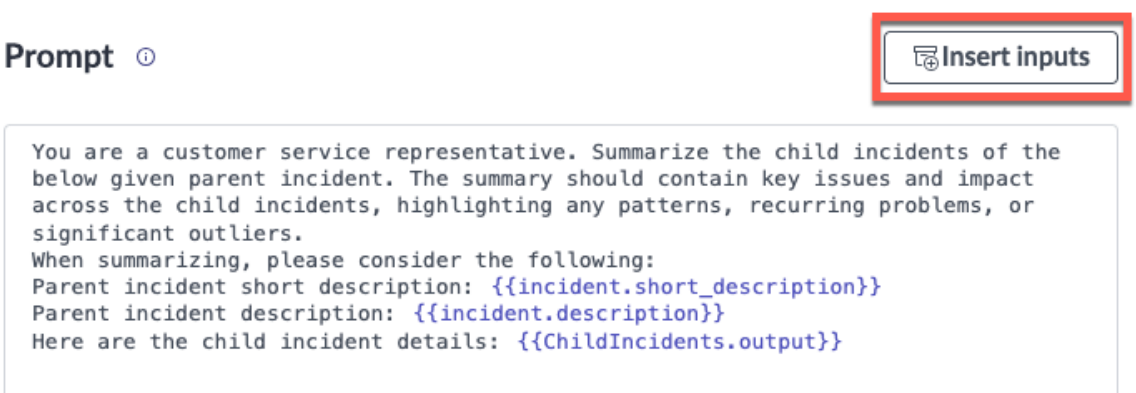
Sélectionnez **les entrées** de la compétence. Pour cet exemple, nous sélectionnerons un enregistrement comme entrée.

Traduction automatique

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



Sélectionnez Insérer des entrées pour l'invite.



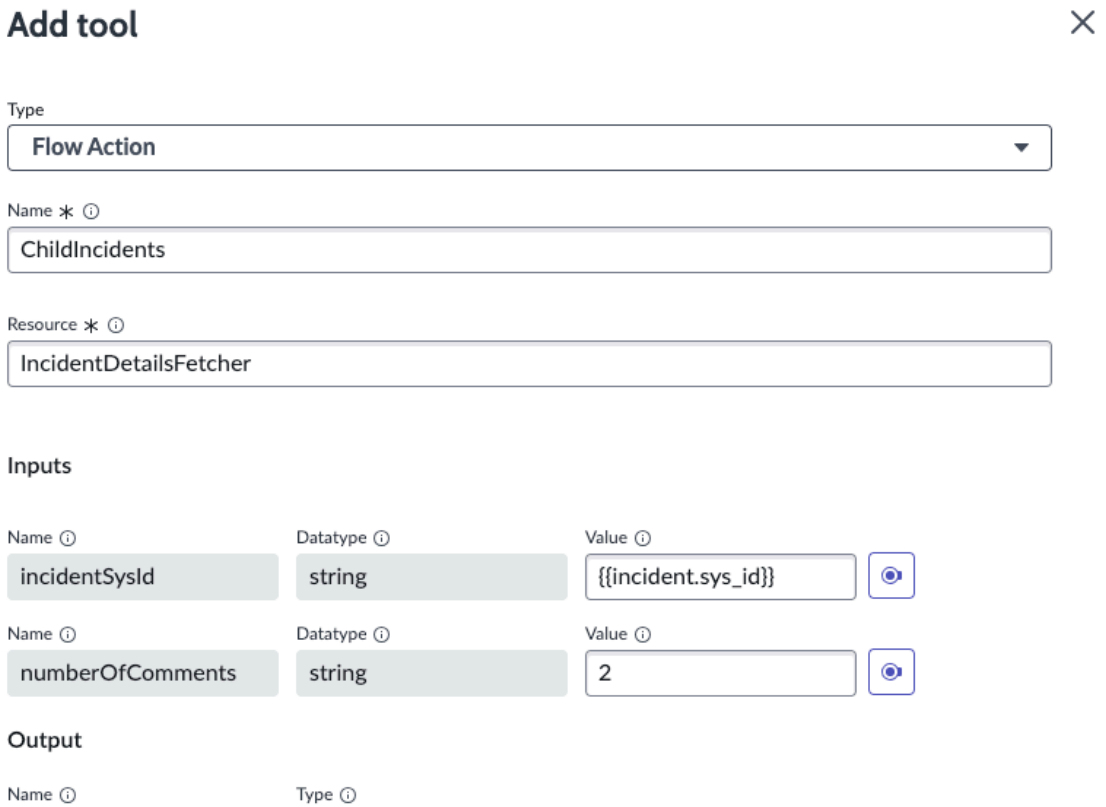
Pour cet exemple, nous utiliserons :

Brève description 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 IncidentDetailsCreper.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 l'administrateur Now Assist.

1. Sélectionnez l'onglet **Paramètres de compétence** .
2. Sélectionnez **Paramètres de déploiement**.
3. Autorisez l'administrateur à activer la compétence à partir de en Interface utilisateur principale sélectionnant la case à cocher Action **d'interface utilisateur** .
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Tester et publier la compétence

Il est important de tester votre invite de compétence pour vous assurer que le type de données correct est extrait.

1. Sélectionnez **Exécuter les tests**.
2. Choisissez un enregistrement ou un incident.
3. Sélectionnez **Exécuter le test**.

Regardez la réponse.

Pour afficher les données qui ont été apportées à l'invite à partir de vos entrées et outils de compétence, vous pouvez consulter l'onglet d'invite fondée.

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 l'administrateur Now Assist. Pour en savoir plus sur l'activation des compétences, reportez-vous à la section Activer une compétence.

Configurer Now Assist Kit de compétences

Configurez les invites et les compétences pour Now Assist Kit de compétences.

Vue d'ensemble de la configuration

Une fois le module d'extension installé, la configuration d'une compétence dans Now Assist Kit de compétences. Tout d'abord, vous devez configurer le mode de déploiement de la compétence. Vous devez ensuite configurer l'invite.

Configurer une invite de compétences

Avant de pouvoir utiliser votre invite pour une compétence, vous devez définir la configuration de l'invite.

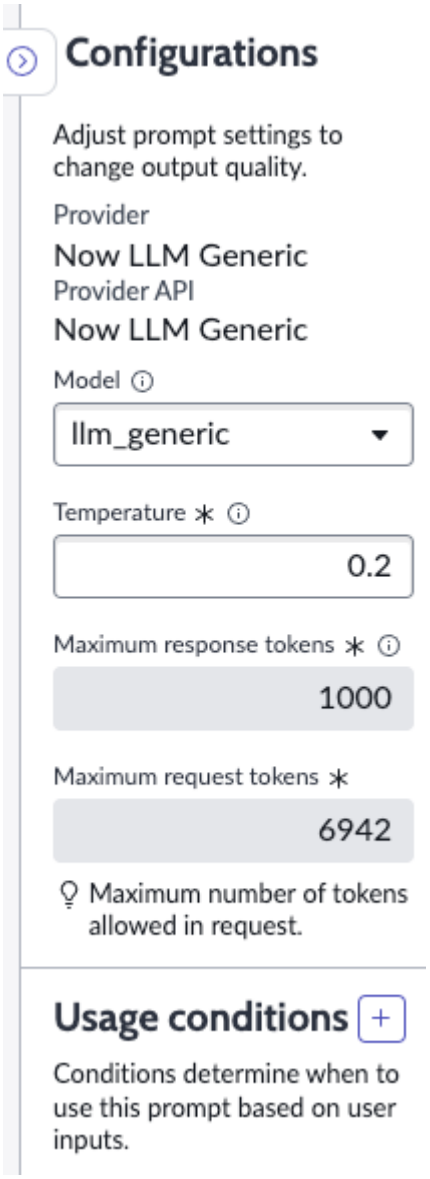
Avant de commencer
Rôle requis : sn_skill_builder.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Kit de compétences Now Assist** > **Accueil**.
2. Sélectionnez la compétence que vous voulez configurer.
3. Sélectionnez **Configurations**.

Traduction automatique

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



4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de configurations

Champ	Description
Modèle	Le modèle est le grand modèle de langage (LLM) que vous souhaitez utiliser pour l'invite.
Température	La température détermine le caractère aléatoire et créatif de la sortie. Plus la valeur est élevée, plus le caractère aléatoire est élevé. La valeur doit être comprise entre 0 et 1.
Jetons de réponse maximum	Le nombre maximum de jetons que le modèle peut retourner. Si vous utilisez Now LLM Service, la valeur maximale est 1 000.
Jetons de demande maximum	Le nombre maximal de jetons autorisés dans une demande.

5. Ajoutez des **conditions d'utilisation** pour déterminer quand utiliser l'invite.

Traduction automatique

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

Que faire ensuite

Après avoir configuré vos paramètres de compétences, vous pouvez tester vos compétences. Pour en savoir plus sur le test des compétences, consultez Tester et finaliser un modèle d'invite

Configurer les paramètres de déploiement des compétences

Configurez les paramètres de déploiement pour la compétence que vous créez. Les paramètres de déploiement vous permettent de choisir où l'administrateur peut trouver la compétence Now Assist Admin

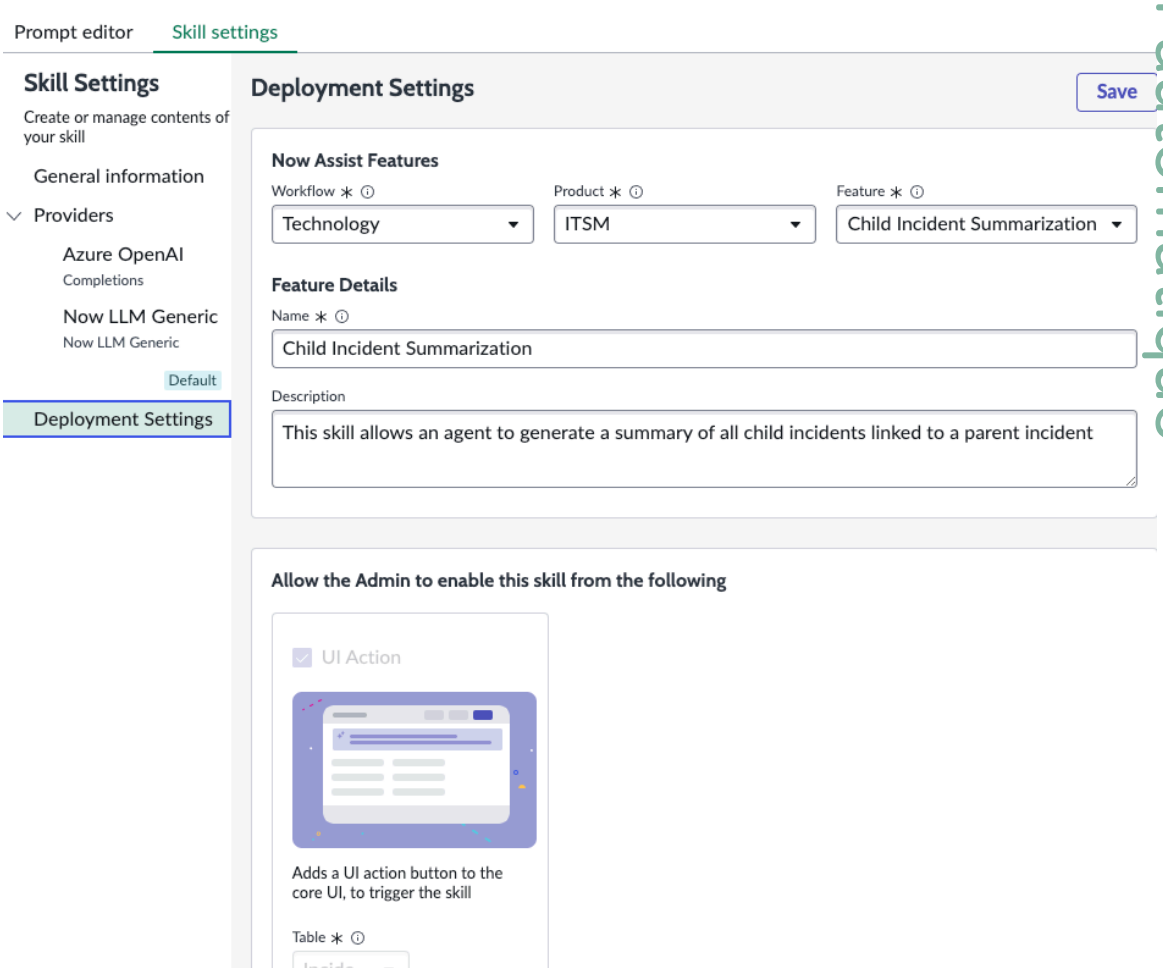
Avant de commencer

Rôle requis : sn_skill_builder.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Kit de compétences Now Assist** > **Accueil**.
2. Sélectionnez la compétence que vous voulez 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**.

Page des paramètres de déploiement dans le kit de compétences 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.

6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Paramètres de déploiement

Champ	Description
Workflow	Catégorie de haut niveau à laquelle appartient cette compétence, p. ex. 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 apparaîtra dans la Now Assist Admin console.
Produit	Le produit spécifique dans lequel cette compétence fonctionne, p. ex. ITSM, ITOM, HRSD Now Assist Admin.
Fonctionnalité	La fonctionnalité sur laquelle la compétence est utilisée, p. ex. Chat, Connaissances, Agent virtuel. Vous pouvez également définir une fonctionnalité personnalisée si nécessaire.
Nom	Nom de la fonctionnalité.
Description	Description de la fonctionnalité.

7. Autorisez l'administrateur à activer la compétence à partir de en Interface utilisateur principale sélectionnant la case à cocher Action **d'interface utilisateur** .
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Une fois que vous avez configuré les paramètres de compétence, vous pouvez publier votre compétence. Pour en savoir plus sur les compétences de publication, consultez Publier une compétence

Utiliser Now Assist Kit de compétences

Utilisez Now Assist Kit de compétences 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 offre une plus grande flexibilité avec Now Assistles options d'IA générative de .

Avant de commencer

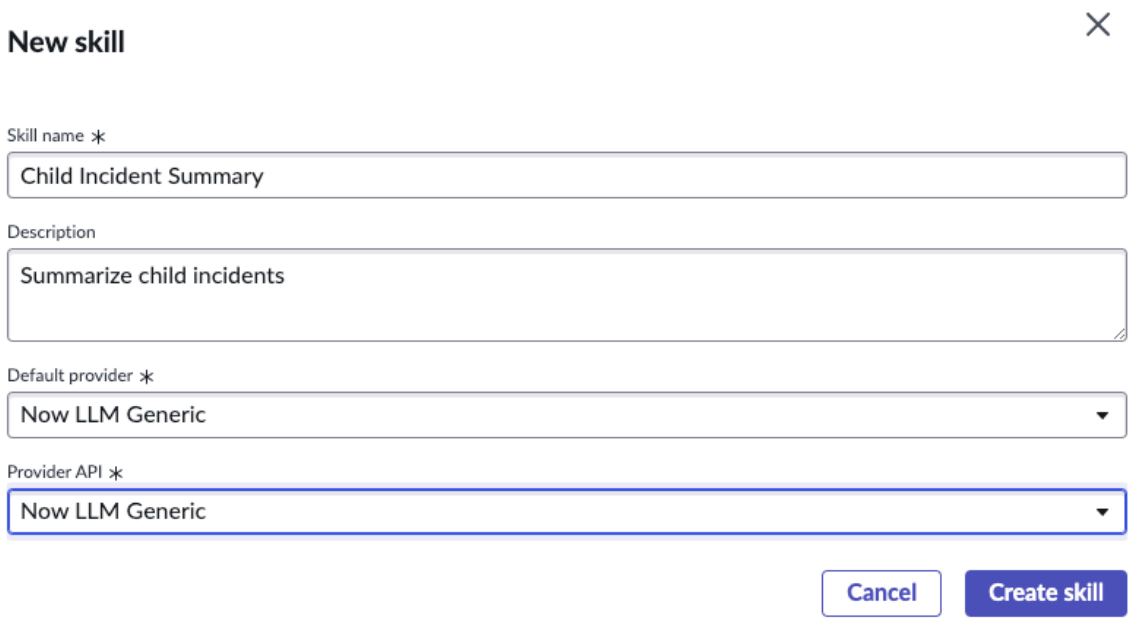
Rôle requis : sn_skill_builder.admin

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.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Kit de compétences Now Assist** > **Accueil**.
2. Sélectionnez **Créer une nouvelle compétence**.
3. Renseignez les champs du formulaire.



Champ	Description
Nom de la compétence	Nom de la compétence.
Description	Description de la compétence.
Fournisseur par défaut	Afournisseurs assimilables : ○ Now LLM Service ○ LLM externe ▪ Spokes ▪ LLM personnalisé Pour plus d'informations sur la configuration d'un grand modèle de langage personnalisé (LLM), consultezConfigurer un connecteur LLM (Large Language Model) générique Desspokes prédéfinis disponibles qui vous permettent de vous connecter à un LLM externe : ○ Conversation vocale par IA générative de Microsoft Azure et OpenAI ○ Spoke par IA générative d'OpenAI ○ Aleph Alpha

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	○ WatsonX (en anglais seulement) ○ Google Gemini (MakerSuite et Vertex AI) **Remarque :** Les spokes ne consommentHub d'intégration pas de transactions. Les rayons consomment des assistances.
API du fournisseur	Fournisseur de l'API pour le LLM que vous avez choisi.

4. Sélectionnez **Créer une compétence**.

Que faire ensuite

Une fois la compétence créée, vous devez la configurer. Pour en savoir plus sur la configuration d'une compétence, consultez Configurer une invite de compétences

Si vous n'avez pas besoin de définir de configurations pour votre compétence, vous pouvez créer votre invite de compétence. Pour en savoir plus sur la création d'une invite, voir Créer un modèle d'invite

Créer un modèle d'invite

Après avoir créé une compétence personnalisée, créez une invite. La création d'une invite vous permet de choisir les entrées de compétences à utiliser, ainsi que le type d'outil.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_skill_builder.admin

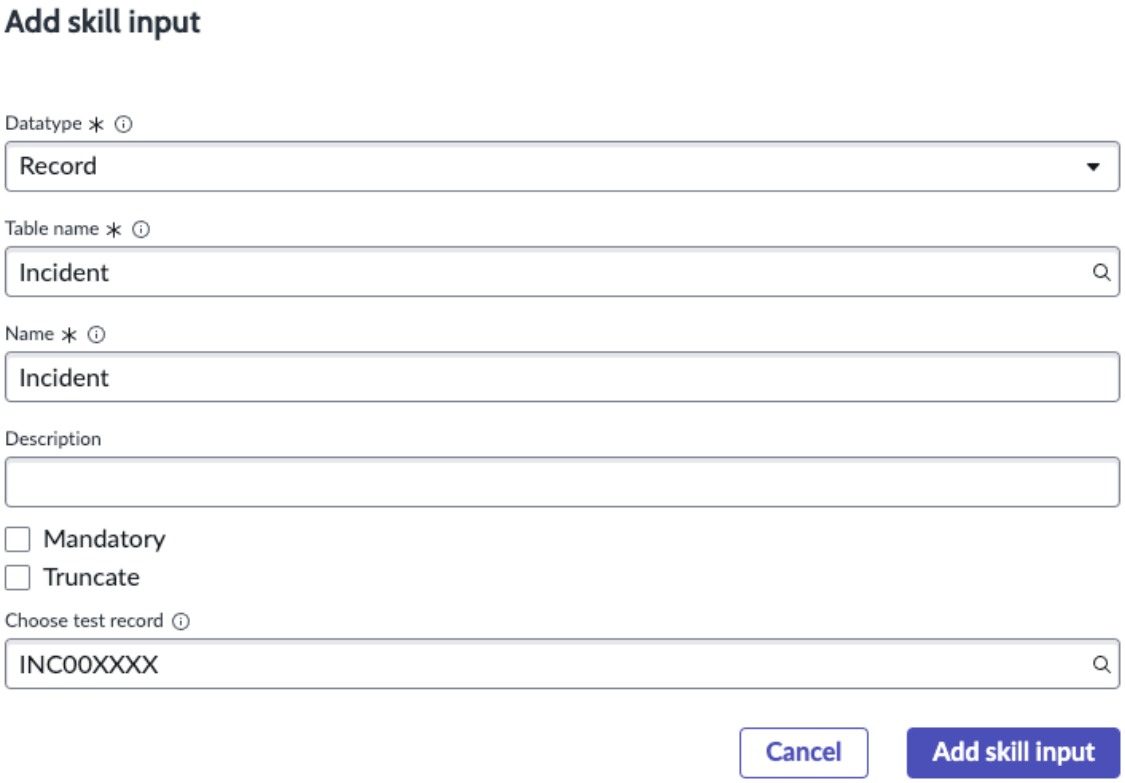
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Kit de compétences Now Assist** > **Accueil**.
2. Sélectionnez la compétence pour laquelle vous souhaitez créer une invite.
3. Sélectionnez l'icône d'édition ( ) 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.

Ajouter un modal d’entrée de compétence dans le kit de compétences Now Assist



Options d’entrée de compétences

Type d'entrée	Description
Datatype	○ Enregistrement ○ Chaîne ○ Numérique ○ Booléen ○ Tableau simple ○ Objet JSON ○ Tableau JSON
Nom	Nom de l’entrée.
Description	Description de l’entrée.
Obligatoire	Cocher la case Obligatoire signifie que vous devez fournir une valeur pour l’inout lorsque vous exécutez la compétence.
Tronquer	Cocher la case Tronquer signifie que, si votre invite est trop volumineuse, 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 de la table.

Traduction automatique

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

Type d'entrée	Description
Choisir un enregistrement de test	L'enregistrement utilisé pour tester l'invite.
Pour les chaînes, numérique. Booléen, tableau simple, objet JSON, tableau JSON	
Valeurs	Les valeurs qui sont 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 description brève ou la priorité de l'incident.
9. Ajouter un outil.

Ajouter un modal d'outil pour le kit de compétences Now Assist



Formulaire Outils

Champ	Description
Type	Action de flux
	Flux secondaires
	Script
Nom	Nom de l'outil.

10. Sélectionnez **Ajouter**.
11. 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, voir Tester et finaliser un modèle 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.

Tester et finaliser un modèle d'invite

Après avoir créé une invite pour votre compétence personnalisée, testez le modèle d'invite avant de le finaliser. Le test de l'invite vous permet de vous assurer que vous voyez les résultats attendus de l'invite avant qu'elle ne soit activée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_skill_builder.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Kit de compétences Now Assist** > **Accueil**.
2. Sélectionnez la compétence pour laquelle vous avez créé l'invite.
3. Dans la section Invite de test, sélectionnez **Exécuter des tests**.
4. Choisissez un incident ou un enregistrement de test.
5. Sélectionnez **Exécuter le test**.

Remarque :
Tester vos compétences consomme une assistance.

Résultats d'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 apportées à l'invite à partir de vos entrées de compétences et de vos outils. Avec cette vue, vous pouvez 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. Lorsque vous êtes satisfait de votre invite, sélectionnez **Finaliser l'invite**.

Que faire ensuite

Une fois que vous avez testé et finalisé votre modèle d'invite, vous devez le publier. Pour en savoir plus sur la publication d'une compétence, consultez Publier une compétence

Si vous n'avez pas configuré les paramètres de déploiement de votre compétence, consultez Configurer les paramètres de déploiement des compétences

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

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Kit de compétences Now Assist** > **Accueil**.
2. Sélectionnez la compétence que vous souhaitez publier.
3. Apportez les modifications nécessaires à l'invite.
4. Si vous avez modifié l'invite, testez-la et finalisez-la.
5. Sélectionnez **Publier**.

Que faire ensuite

Un Now Assist administrateur doit activer la compétence. Pour en savoir plus sur l'activation d'une compétence, consultez Activer une compétence

Activer une compétence

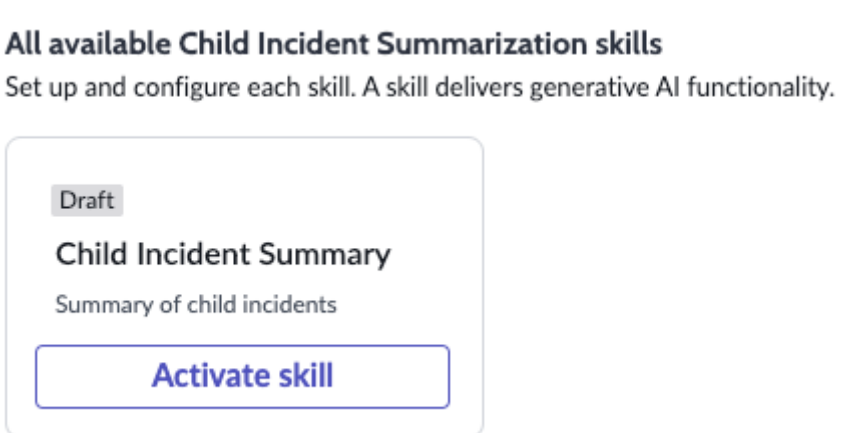
Après avoir créé et publié une compétence personnalisée, vous devez l'activer dans Now Assist Admin. L'activation de la compétence vous permet de la déclencher dans l'interface utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités**.
2. Recherchez la compétence personnalisée que vous avez créée.
3. Sélectionnez **Activer la compétence**.



Référence Now Assist Kit de compétences

Rubriques de référence pour Now Assist Kit de compétences

Now Assist Kit de compétences rôles

Certains rôles sont requis pour utiliser des Now Assist Kit de compétences fonctionnalités.

Administrateur du kit de compétences (sn_skill_builder.admin)

Cet utilisateur peut créer, mettre à jour et publier des compétences au format Now Assist Kit de compétences. L'utilisation Now Assist Kit de compétencesde ce rôle est obligatoire .

Traduction automatique

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

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

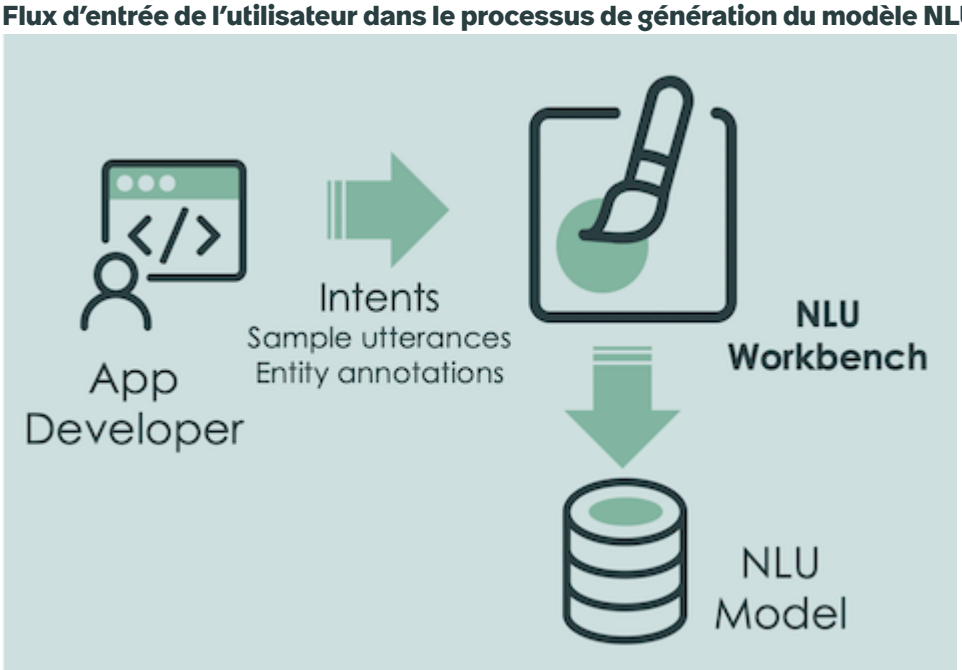
Aucun.

Compréhension du langage naturel

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

Vue d'ensemble

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



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

Terminologie de NLU

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

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.

Quelque chose qu'un utilisateur veut faire ou ce que vous voulez que votre application gère, comme accorder l'accès.

Énoncé

Un exemple en langage naturel d'une intention de l'utilisateur. Par exemple, une chaîne de texte dans la brève description d'un incident, une entrée de messagerie instantanée ou 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

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

Entité définie par l'utilisateur

Ceux-ci sont créés dans le système par les utilisateurs et peuvent être 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

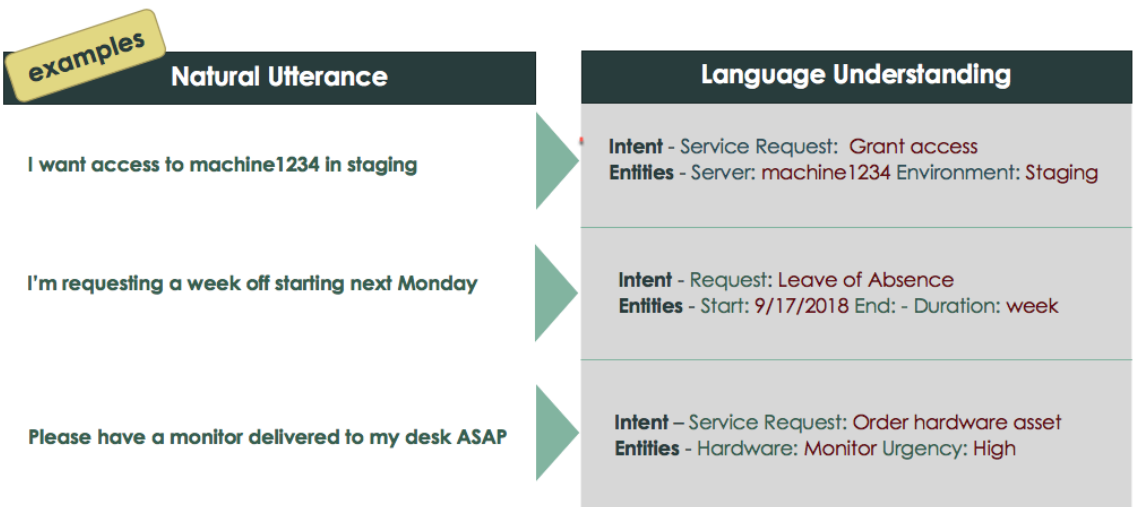
Le vocabulaire est utilisé pour définir ou remplacer la signification des mots. Par exemple, vous pouvez affecter le synonyme « Microsoft » à l'acronyme « MS ».

Modèle NLU

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

Cette image illustre la façon dont Compréhension du langage naturel les exemples d'énoncés sont traités et transformés en intentions et en entités dans le système.

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



Traduction automatique

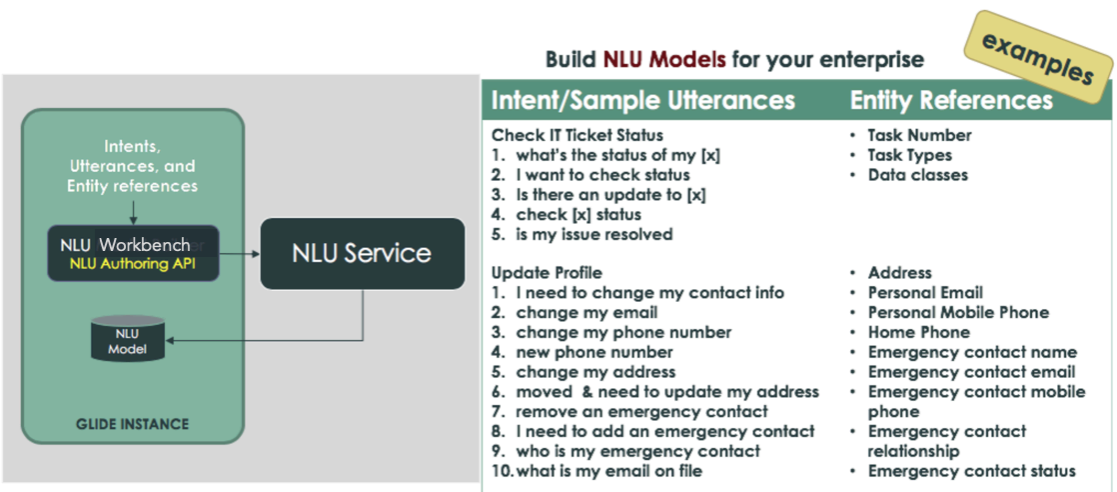
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

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 , où Console NLUvous les créez, les formez, les testez et les publiez de manière itérative.

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



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

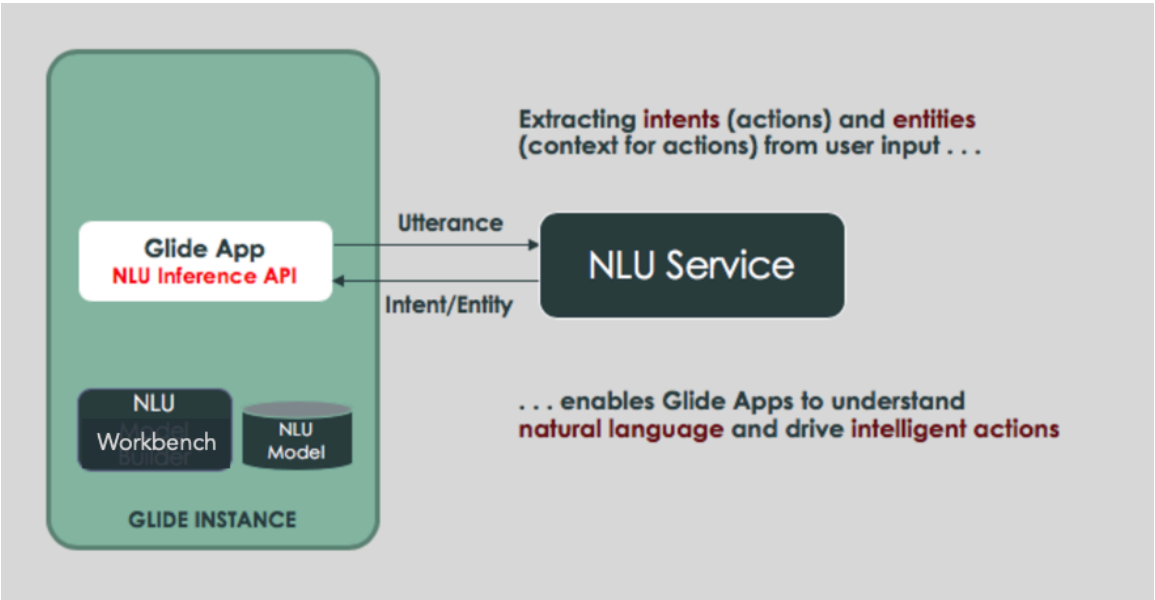
NLU Service d'inférence

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

Traduction automatique

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

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

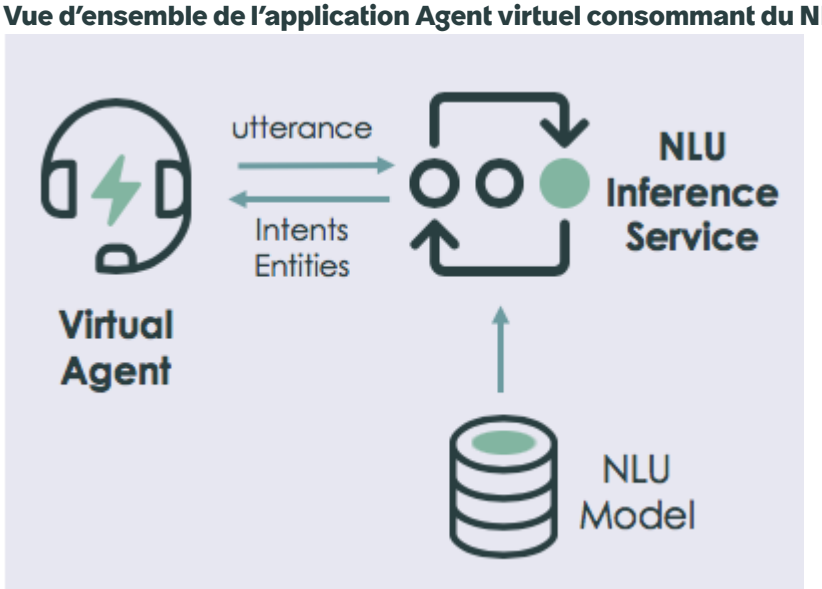


Ici, le système utilise une API d'inférence pour entraîner NLU les algorithmes à l'aide d'exemples de données d'enregistrement afin d'identifier les intentions et les entités qui sont de bons candidats pour une prédiction précise.

Consommation du modèle NLU

D'autres applications consomment la sortie du ServiceNow® modèle, telles que Agent virtuel.NLU

Vue d'ensemble de l'application Agent virtuel consommant du NLU



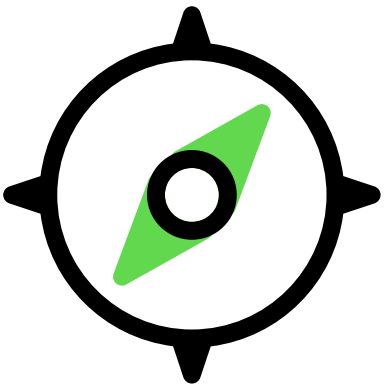
Par exemple, Agent virtuel les administrateurs peuvent configurer un Concepteur d'agent virtuel flux de conversation pour utiliser des modèles NLU afin que les chatbots d'agent puissent mieux comprendre les déclarations de l'utilisateur dans la conversation. Pour en savoir plus sur la façon dont Agent virtuel les modèles NLU sont utilisés, consultez la rubrique Compréhension du langage naturel (NLU) dans l'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.

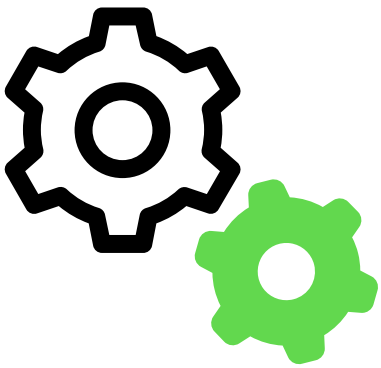
Premiers pas

Explorer



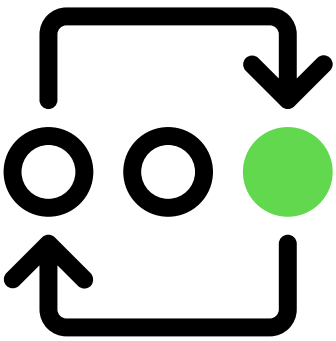
En savoir plus sur NLU les concepts et les fonctionnalités.

Utiliser



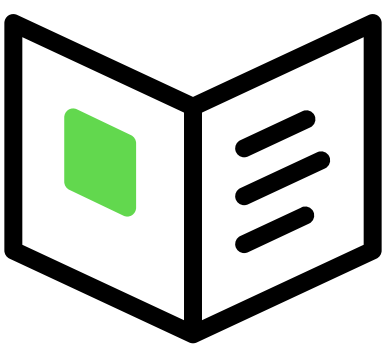
Créez, testez, traduisez et publiez vos modèles NLU.

Intégrer



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

Référence



Découvrir l’utilisation de modèles dans différentes langues pour une utilisation dans d’autres applications

Dépannage et demande d'aide

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

Traduction automatique

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

Explorer Compréhension du langage naturel

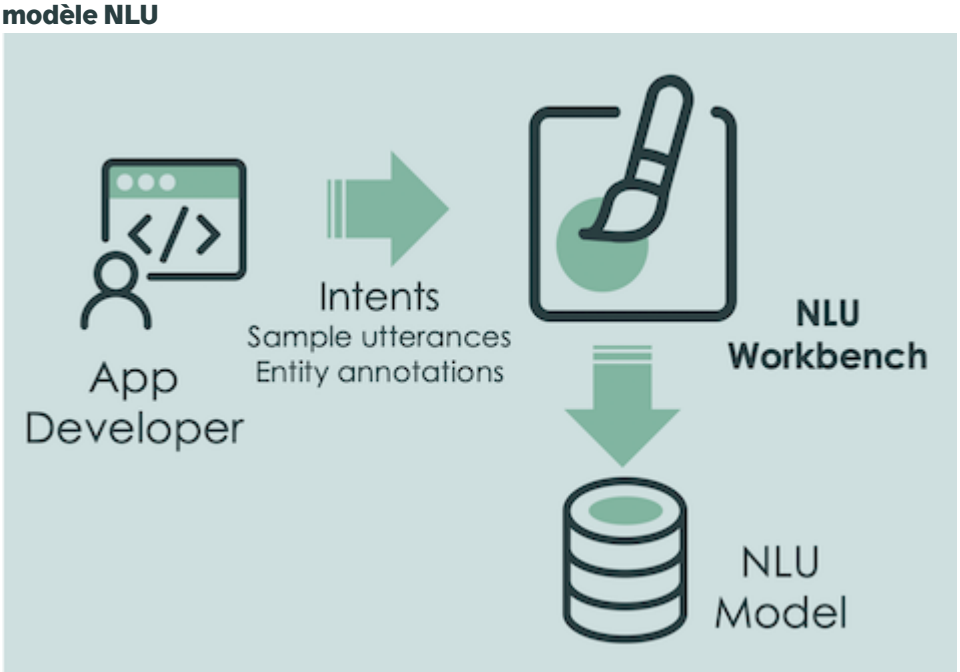
ServiceNow® Compréhension du langage naturel (NLU) fournit un Console NLU et un service d'inférence NLU que vous pouvez utiliser pour permettre au système d'apprendre et de répondre aux intentions exprimées par les humains. En saisissant des exemples de langage naturel dans le système, vous l'aidez à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

Vue d'ensemble de Compréhension du langage naturel

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

Workflow Compréhension du langage naturel

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



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

Compréhension du langage naturel avantages

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

Traduction automatique

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

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

Activez l'option Console NLU

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

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

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

Traduction automatique

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

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

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

Module d'extension	Description
Détection d'intention sn_nlu_discovery	Fournit la fonctionnalité, qui identifie les intentions de l'utilisateur en analysant les Détection d'intention données d'incident/de ticket. Utilisez cette application pour vous aider à identifier les intentions à modéliser et à générer pour que les conversations d'Agent virtuel atteignent une déviation maximale. Pour plus d'informations, consultez Installer Détection d'intention.
Console NLU : fonctionnalités avancées sn_nlu_workbench	Fournit les fonctionnalités Performance du modèle, Test par lots multi-modèles, Examen des conflits inter-modèles et Boucle de rétroaction d'experts. Pour plus d'informations, consultez Installer Console NLU - Fonctionnalités avancées.

Procédure

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

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :
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.

NLU Rôles de console

Console NLU est installé avec ces rôles.

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

NLU Utilisateur [nlu_user]

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

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

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

Ce rôle est installé avec Console NLU : Core.

NLU éditeur [nlu_editor]

Utilisateurs autorisés à 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.

Traduction automatique

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

Considérations particulières

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.

Considérations particulières

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

Ce rôle est installé avec Console NLU : Core.

NLU Administrateur de commentaires [sn_nlu_workbench.nlu_feedback_admin]

Étiquetage des données (NLU commentaires) Rôle administrateur : permet de gérer l'étiquetage des données dans les modèles et 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.

Traduction automatique

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

Considérations particulières

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 Réglage de la résolution automatique des problèmes dans NLU.

Propriétés du Console NLU

Consultez 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 administrateur ou nlu_admin et le chemin d'accès suivant dans le navigateur d'application : **Tout** > **Console NLU** > **Paramètres**.

Paramètres de 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 un modèle bien équilibré en termes de taille d'intention. **Remarque :** La valeur doit être supérieure à 5 et inférieure ou égale à 300.
Nombre maximum d'enregistrements dans une source de vocabulaire de table `glide.platform_ml.api.max_nlu_lookupsource_records`	100,000	Console NLU	Conservez la valeur en dessous de 100 000.
Nombre maximal de valeurs dans une source de vocabulaire de liste `glide.nlu.static_lookup.value_limit`	1,000	Console NLU	Conservez la valeur en dessous de 1 000.
Activer le vocabulaire préintégré pour les noms de logiciels `glide.mlpredictor.option.nlu.@LookupSources:software`	activé	Console NLU	Activez le vocabulaire prédéfini afin que le système puisse reconnaître les noms de logiciels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de modèle (suite)

Étiquette et nom	Valeur par défaut	Module d'extension	Usage recommandé
Activer le vocabulaire préintégré pour les noms de matériel *glide.mlpredictor.option.nlu.@LookupSources:hardware*	activé	Console NLU	Activez le vocabulaire prédéfini 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	Conservez un nombre d'enregistrements inférieur à 500 000.
Nombre minimum d'enregistrements pour Détection d'intention la classification *sn_nlu_discovery.intent_discovery_min_classification_limit*	10,000	Détection d'intention	Utilisez au moins 10 000 enregistrements pour obtenir des résultats de haute qualité.
Nombre minimum d'enregistrements pour l'analyse des performances de la NLU *sn_nlu_workbench.glide.nlu.performance.min_clustering_records*	5,000	Console NLU : fonctionnalités avancées	Utilisez au moins 5 000 enregistrements pour obtenir des résultats de haute qualité.
Détection de conflit NLU - Seuil modéré *sn_nlu_workbench.glide.nlu.conflict.moderate_threshold*	.85	Console NLU : fonctionnalités avancées	Doit être une décimale comprise entre 0 et 1. Maintenir ce seuil en dessous du 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 supérieur au seuil modéré.
Nombre maximal de lignes dans un fichier d'importation de test par lots *sn_nlu_workbench.glide.nlu.batch_test.max_import_rows*	10,000	Console NLU : fonctionnalités avancées	Assurez-vous que votre fichier d'importation de test par lots ne comporte pas plus de 10 000 lignes.
Le nombre maximal d'énoncés à afficher pour les commentaires dans la boucle de rétroaction d'experts *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_response_size*	300	Console NLU : fonctionnalités avancées	Ne tirez pas plus de 300 énoncés des journaux de messagerie instantanée de vos utilisateurs Agent Virtuel pour les afficher pour obtenir des commentaires dans l'application Boucle de rétroaction d'experts. Nombre minimal d'énoncés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
			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 Agent virtuel afin de pouvoir exécuter la fonctionnalité Tune Model dans l'application Boucle de rétroaction d'experts.
Nombre maximal d'enregistrements à extraire des journaux de la Agent virtuel messagerie instantanée *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.va_chat_logs.max_row_limit - 3000*	3,000	Console NLU : fonctionnalités avancées	En cas d'utilisation élevée de NLU, l'augmentation de la valeur par défaut à un maximum de 50 000 enregistrements augmente le nombre de données disponibles pour la tâche d'apprentissage actif à filtrer et à afficher dans l'application Boucle de commentaire d'experts pour fournir des commentaires.
Limite de taille sur la table de candidats à l'étiquetage (utilisée pour élaguer la table) *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_data_size - 10000*	10,000	Console NLU : fonctionnalités avancées	L'utilisation recommandée pour cette propriété est la même que la propriété ci-dessus.
Limite de taille dans 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 la propriété ci-dessus.
Activez cette propriété pour débloquer votre instance pendant la formation du modèle NLU. La formation sera programmée à une heure creuse, et nous vous informerons lorsqu'elle sera terminée. *glide.mlpredictor.scheduled.nlu.model.training*	Faux	Console NLU - Fonctionnalités avancées	Faux

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

NLU Prise en charge de la langue

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

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

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

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

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

Les énoncés pour toutes les langues ne sont pas sensibles à la casse pendant la prédiction 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.

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

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 des services

Reportez-vous à cette documentation afin d'être au courant des modifications apportées au NLU service.

Résumé de la mise à jour du service

Le NLU service aide le système à comprendre le langage naturel et à conduire des actions intelligentes. Ce service forme et prédit 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 qu'aucune action ne soit requise de votre part. Ces mises à jour sont effectuées tous les deux mois (une fois tous les deux mois) pour améliorer la qualité de l'entraînement des modèles et des NLU prédictions. Les mises à jour majeures sont alignées sur les versions familiales telles que Rome, San Diego, Tokyo, etc. Les mises à jour mineures sont automatiquement mises à jour afin que vous utilisiez la dernière version lorsque vous reformez un modèle NLU. Bien que la plupart de ces mises à jour n'aient pas d'impact sur votre utilisation actuelle de NLU, vous devez peut-être être conscient de certains changements.

Mise à jour du service NLU de mai 2023

- Les actions de dialogue ont été introduites pour activer le milieu naturel de la conversation dans Agent virtuel (VA) et améliorer la fluidité de la conversation. Les actions de dialogue Affirmer, Annuler et Modifier sont prises en charge en anglais et activées par défaut pour toutes les nouvelles rubriques VA.

Traduction automatique

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

- Migration de toutes les langues pour utiliser de nouveaux modèles de langage, ce qui a permis d'améliorer la qualité moyenne des prédictions d'intention de 10 % dans toutes les langues.
- Permet aux clients de gérer et de modifier les énoncés non pertinents pour leurs modèles afin d'améliorer la détection de non-pertinence.
- Suppression de l'exigence pour un modèle d'avoir 2 intentions ou plus dans le modèle, ce qui facilite le test des rubriques de bout en bout dans VA.

Mise à jour du service NLU de mars 2023

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

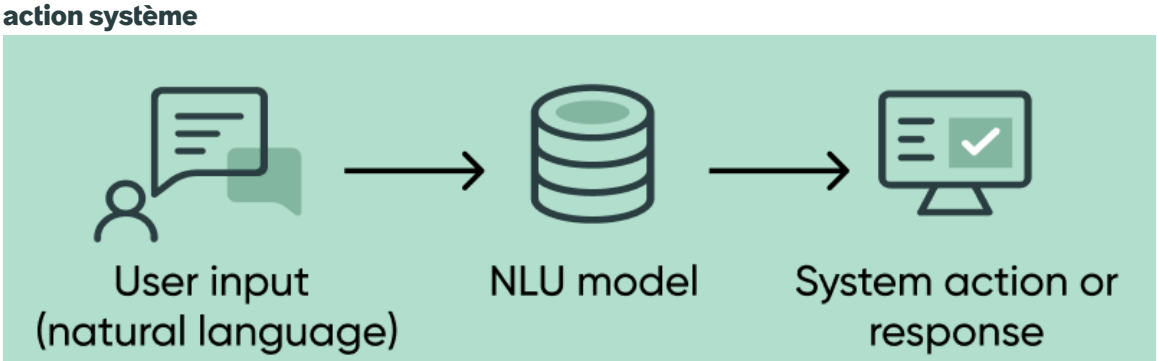
Mise à jour du service NLU de janvier 2023

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

Modèles NLU

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

Vue d'ensemble de la façon dont l'entrée de l'utilisateur est transformée en une action 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.

Un *modèle* est un ensemble 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 prend l'entrée en langage naturel de vos utilisateurs et l'associe aux actions à effectuer par le système.

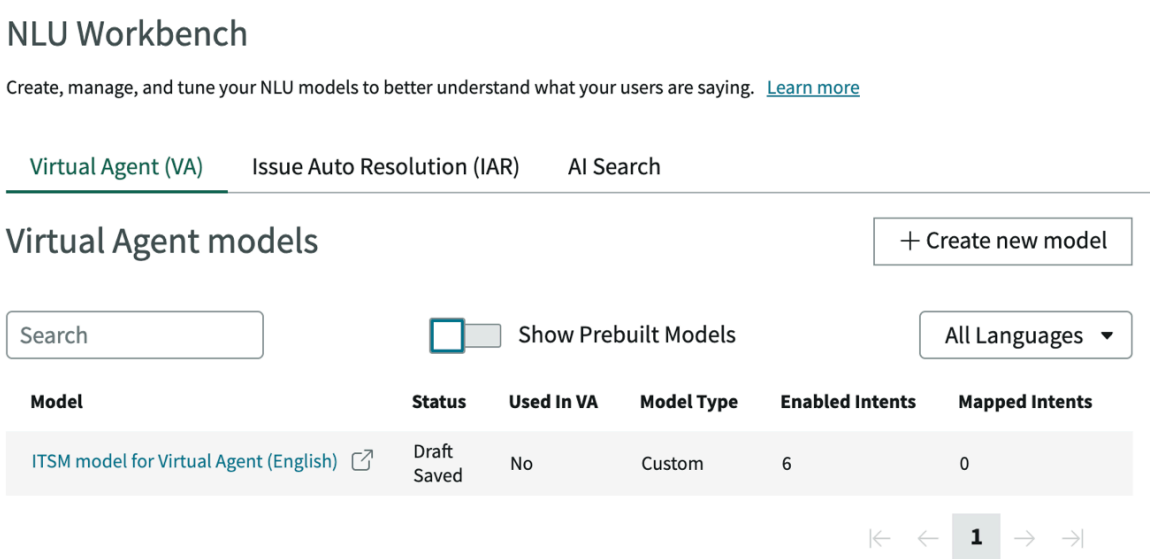
Les énoncés dans vos données de modèle sont des exemples de ce que vos utilisateurs peuvent demander. Ces exemples sont utilisés pour entraîner votre modèle à reconnaître les actions système à effectuer en réponse. Ces actions système sont appelées intentions.

Utilisation, rôles et navigation

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

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

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 correspondant à votre application.



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

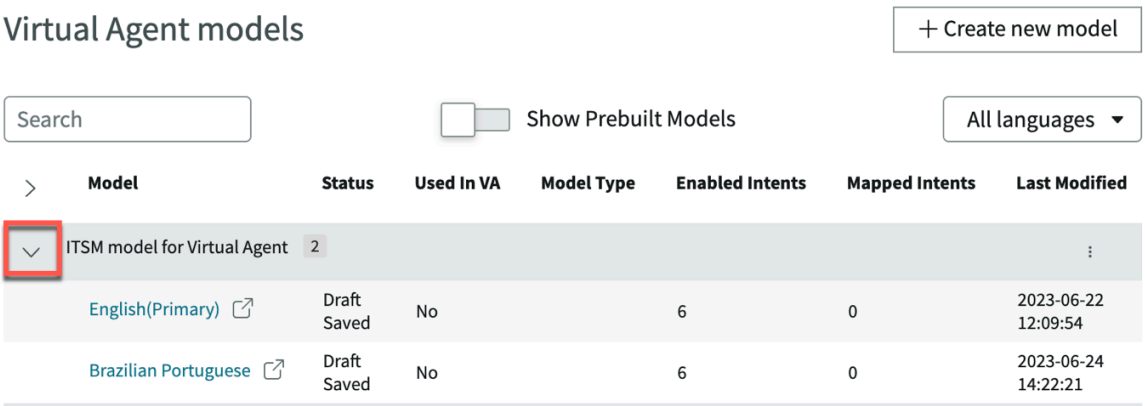
Le paramètre par défaut du filtre **Toutes les langues** affiche tous les modèles, quelle que soit leur langue. Vous pouvez filtrer les modèles par langue à l'aide de la liste **dans Toutes les langues**. Pour en savoir plus sur les langues disponibles, reportez-vous à la section NLU Prise en charge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

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

Traduction automatique

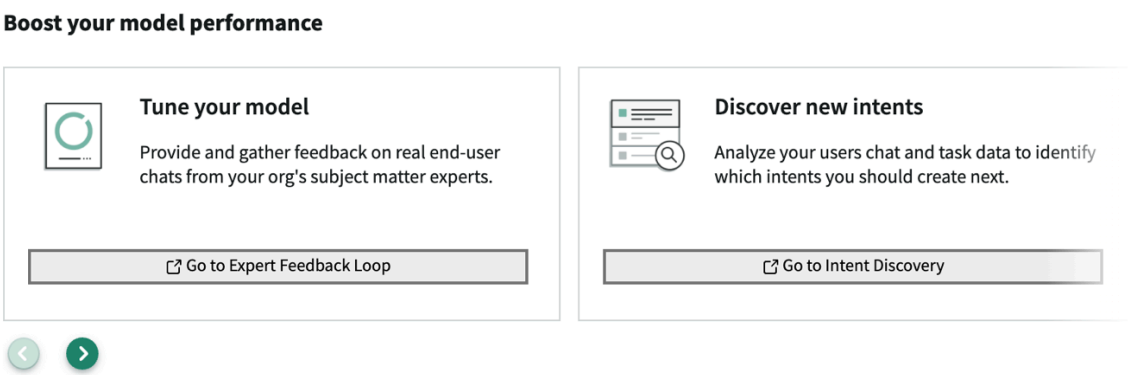
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

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



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

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



Applications de modèles

La sortie de vos NLU modèles peut être consommée par les ServiceNow applications Agent virtuel, Résolution automatique des problèmes, et Recherche IA. La Console NLU page d'accueil organise les modèles de chaque application par onglet. Dans la liste des modèles, différentes colonnes 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 pour 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 préconstruits** est désactivée par défaut. Activez ce bouton pour afficher les modèles en lecture seule qui peuvent être copiés et utilisés comme base pour vos modèles personnalisés.
- La section **Boostez les performances de votre modèle** affiche un total de 5 cartes pour les fonctions disponibles pour Agent virtuel.

Traduction automatique

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

NLU Modèles pour IAR

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

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

Pour en savoir plus sur la IARconfiguration, 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 préconstruits** est activée par défaut.
- Le bouton **Créer un nouveau modèle** est disponible.
- La section **Boostez 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 en savoir plus, consultez la page de AI Search destination.

Ce que vous pouvez faire ensuite

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

Gestion des modèles

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'apport 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 l'option Console NLU
- Installer Console NLU - Fonctionnalités avancées
- Installer Détection d'intention

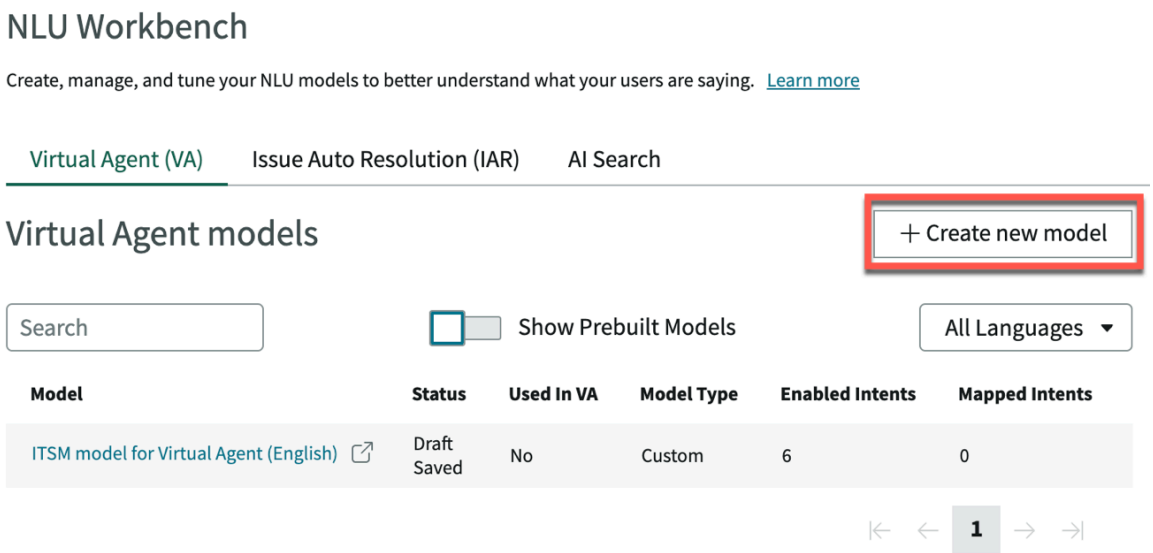
Remarque :
Console NLU - Fonctionnalités avancées et Détection d'intention sont disponibles à partir ServiceNow Storedu . NLU Les tests de modèles et la surveillance des performances nécessitent Console NLU - Fonctionnalités avancées.

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 façons de créer un modèle :

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

Pour commencer, reportez-vous à la section Création de modèles.

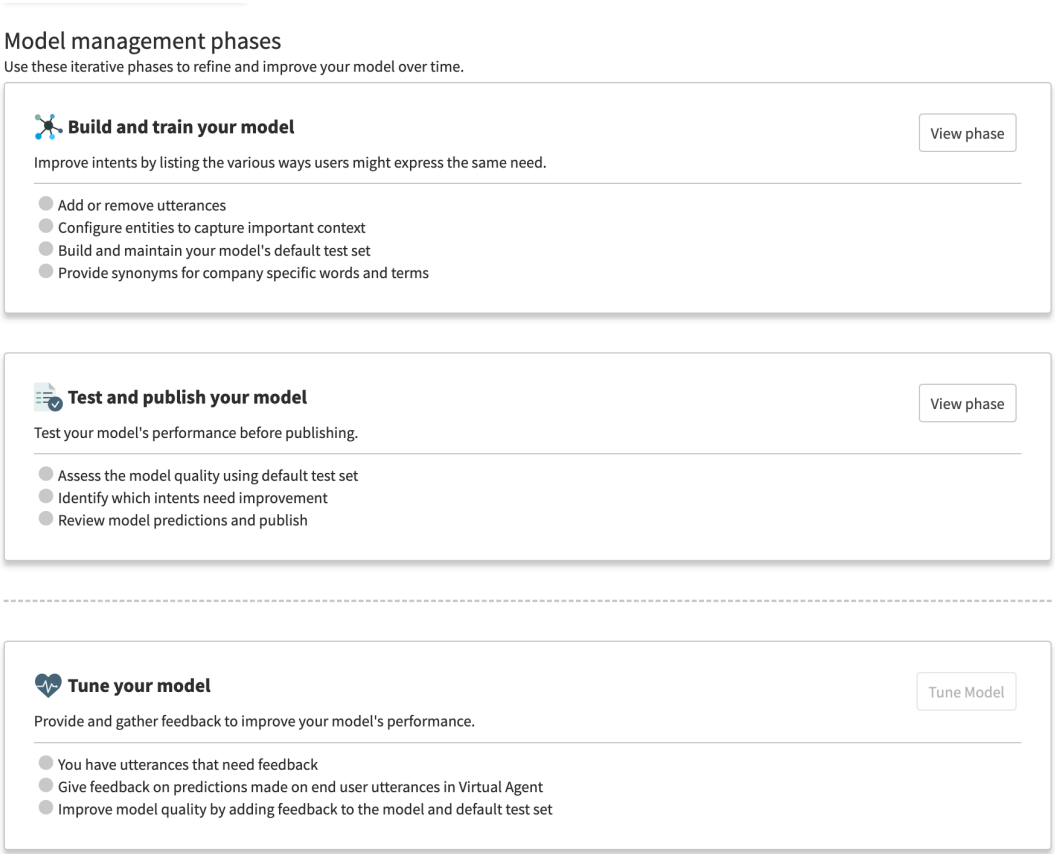
Phases de gestion des modèles

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

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

Traduction automatique

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



Créer et former votre modèle

Créez le modèle en ajoutant et en gérant le contenu :

- Intentions : ajoutez d'autres intentions pour élargir la gamme de demandes utilisateur que votre modèle peut comprendre.
- Entités : ajoutez d'autres entités afin que votre modèle puisse extraire plus de détails contextuels des demandes de vos utilisateurs.
- Vocabulaire : ajoutez du vocabulaire pour permettre au modèle de mieux comprendre les mots et expressions spécifiques à votre entreprise, tels que les termes du secteur et les acronymes.
- Jeu de tests : ajoutez des énoncés de 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 d'énoncés que le modèle est susceptible de rencontrer de la part de vos utilisateurs. Pour en savoir plus, consultez Former et essayer votre modèle NLU.

Tester et publier votre modèle

Testez votre modèle pour évaluer les performances et identifier les domaines à améliorer.

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

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

Traduction automatique

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

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

Ajuster votre modèle

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

Pour plus d'informations, consultez Ajuster votre modèle.

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

Paramètres de modèle

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

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

Création de modèles

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

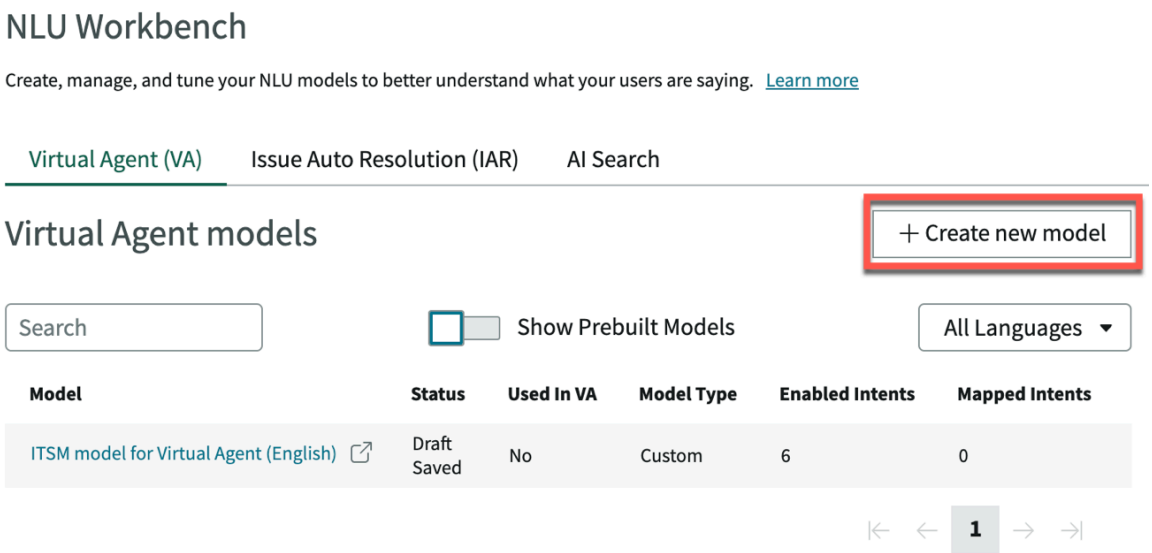
Vous créez des modèles qui sont NLU consommés par les applications Agent virtuel ou Recherche IA.ServiceNow

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

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

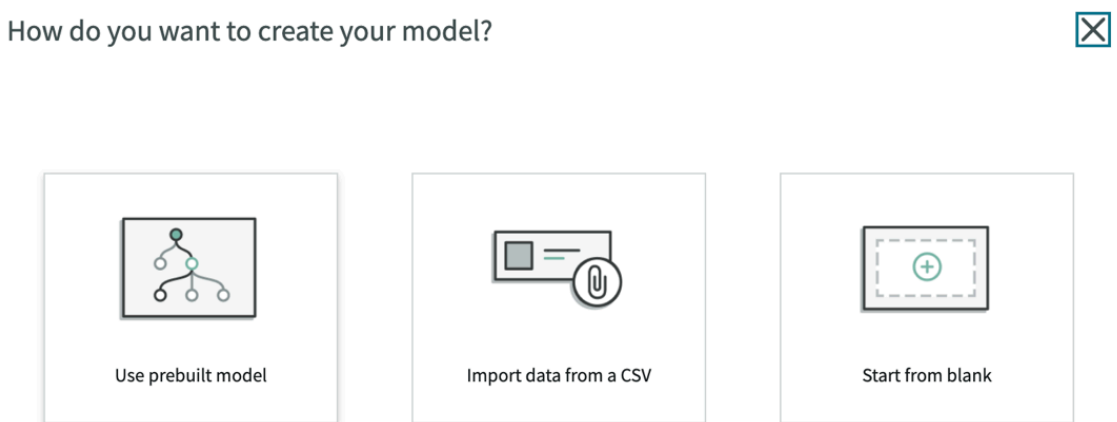
Traduction automatique

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



Création d'un nouveau modèle

Lorsque vous sélectionnez le bouton **Créer un nouveau modèle** , un modal 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: charger un fichier CSV contenant une liste d'intentions et d'énoncés correspondants.
- Créer un modèle à partir d'une NLU ébauche: créez un modèle à partir de zéro et ajoutez des intentions et des énoncés au fur et à mesure.

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

Duplication, exportation et mise à jour

Après avoir créé un modèle, vous pouvez l'utiliser dans d'autres modèles et instances. Avec 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 les intentions associés. Partagez le modèle ou utilisez-le pour en créer un.
- Ajouter un modèle NLU à un ensemble de mises à jour: ajouter 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'une NLU ébauche

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

Avant de commencer

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

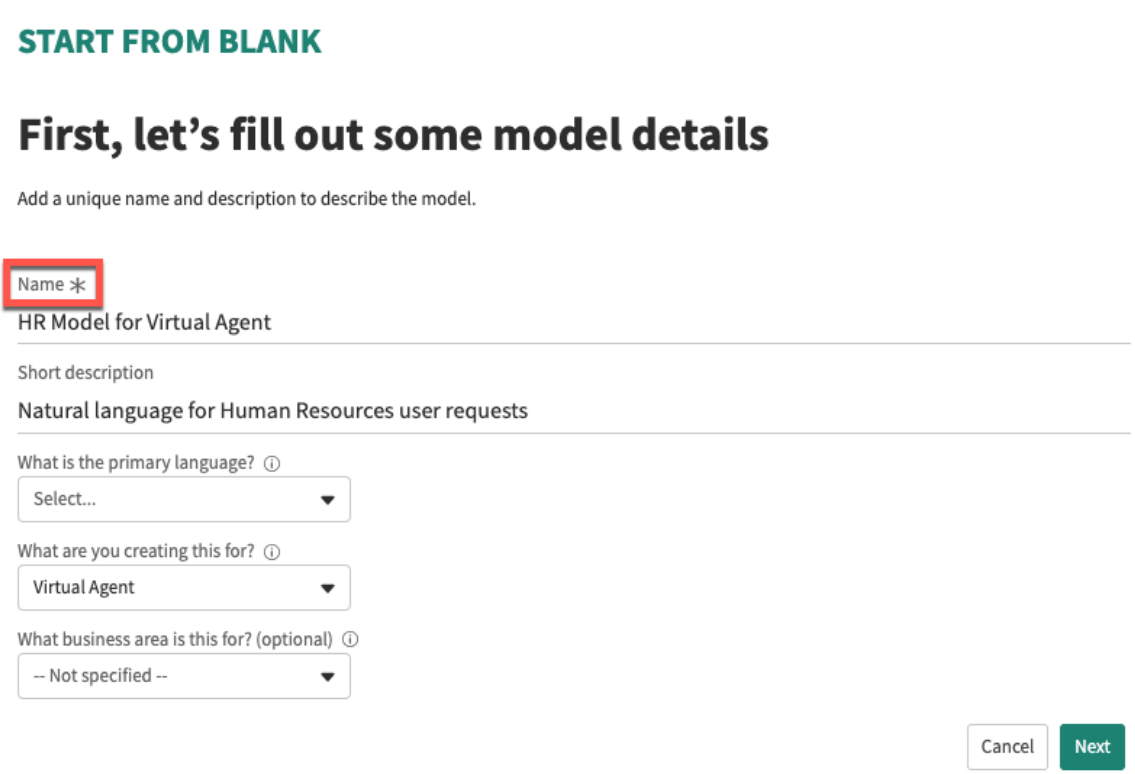
Dans cet exemple de procédure, vous créez un NLU modèle pour aider à Agent virtuel comprendre l'intention exprimée par les humains concernant les ressources humaines.

Procédure

1. Définissez votre périmètre sur le périmètre de l'application que vous souhaitez pour votre modèle.
2. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
3. Sélectionnez l'onglet correspondant au type de modèle que vous souhaitez créer, tel que Recherche IA.
4. Sélectionnez le bouton **Créer un nouveau modèle** .
5. Dans la fenêtre **Add some details (Ajouter quelques détails**), sélectionnez le bouton **Démarrer à partir de zéro** .
6. Dans la page Définir les détails, entrez un **nom** unique et une **brève description**.

Traduction automatique

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



Dans cet exemple de scénario, vous entrez Modèle RH pour Agent virtuel pour le nom et Langage naturel pour les demandes utilisateur Ressources humaines pour la description.

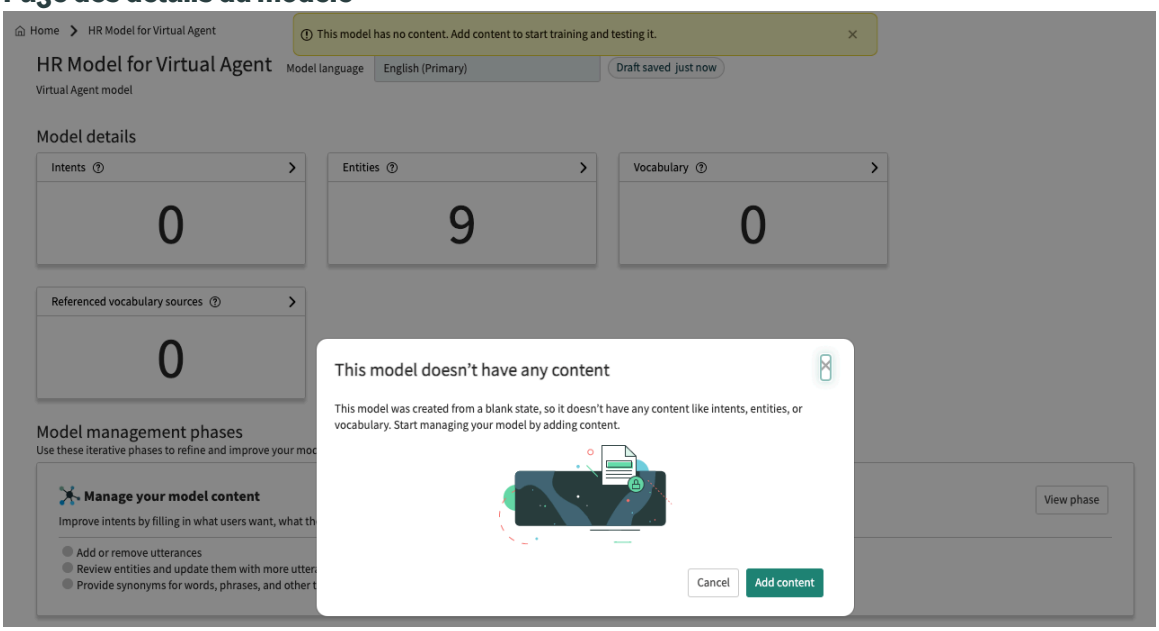
7. Sélectionnez la langue et l'objectif dans les listes déroulantes.
   Dans cet exemple de scénario, sélectionnez Anglais et Agent virtuel.
8. **Facultatif :** Sélectionnez un domaine d'activité pour votre modèle.
9. Sélectionnez **Suivant**.
   Votre modèle commence à se générer. Lorsque vous avez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

Traduction automatique

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

Que faire ensuite

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

Créer un NLU modèle à partir d'un fichier CSV

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

Avant de commencer

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

Notez les points suivants pour la création NLU de modèles par importation CSV :

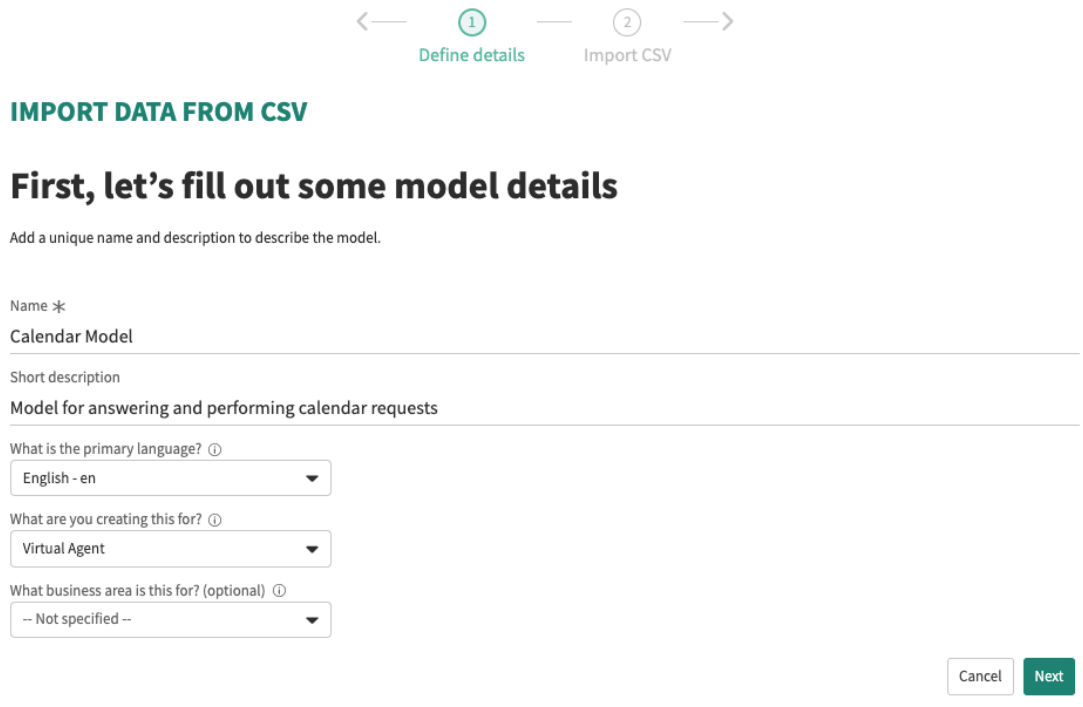
- Un modèle a besoin d'au moins 1 intention avec un minimum de 5 énoncés de formation dans chaque intention. Pour des performances optimales, essayez d'avoir 15 énoncés d'entraînement par intention.
- Les énoncés ne doivent pas contenir de virgule.
- L'importation avec un fichier CSV ne préserve pas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

Procédure

1. Définissez votre périmètre sur le périmètre de l'application que vous souhaitez pour votre nouveau modèle.
2. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
3. Sélectionnez l'onglet correspondant au 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 fichier CSV**.
6. Dans la fenêtre **Ajouter des détails** , ajoutez le **nom** et la **description brève** du modèle.

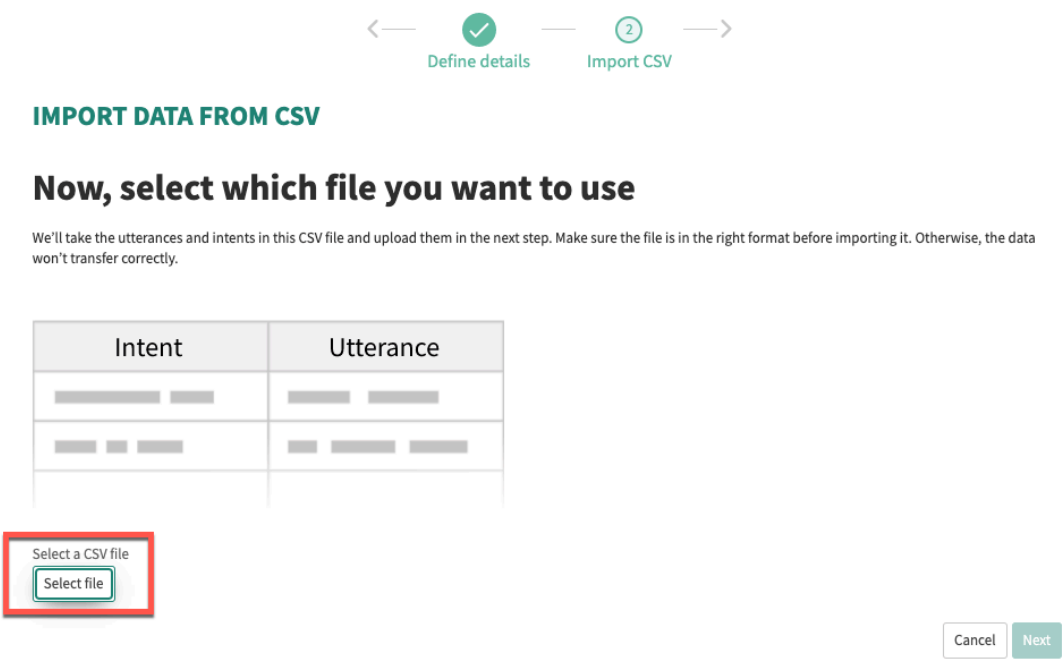
Traduction automatique

© 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 de scénario, vous entrez le modèle de calendrier pour le nom et le modèle pour répondre et effectuer des demandes de calendrier pour la brève description.

7. Sélectionnez la langue et l'objectif dans les listes déroulantes.
   Dans cet exemple de scénario, 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 (classeur Excel) dans la fenêtre contextuelle.

Traduction automatique

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

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

Que faire ensuite

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

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

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

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

Avant de commencer

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

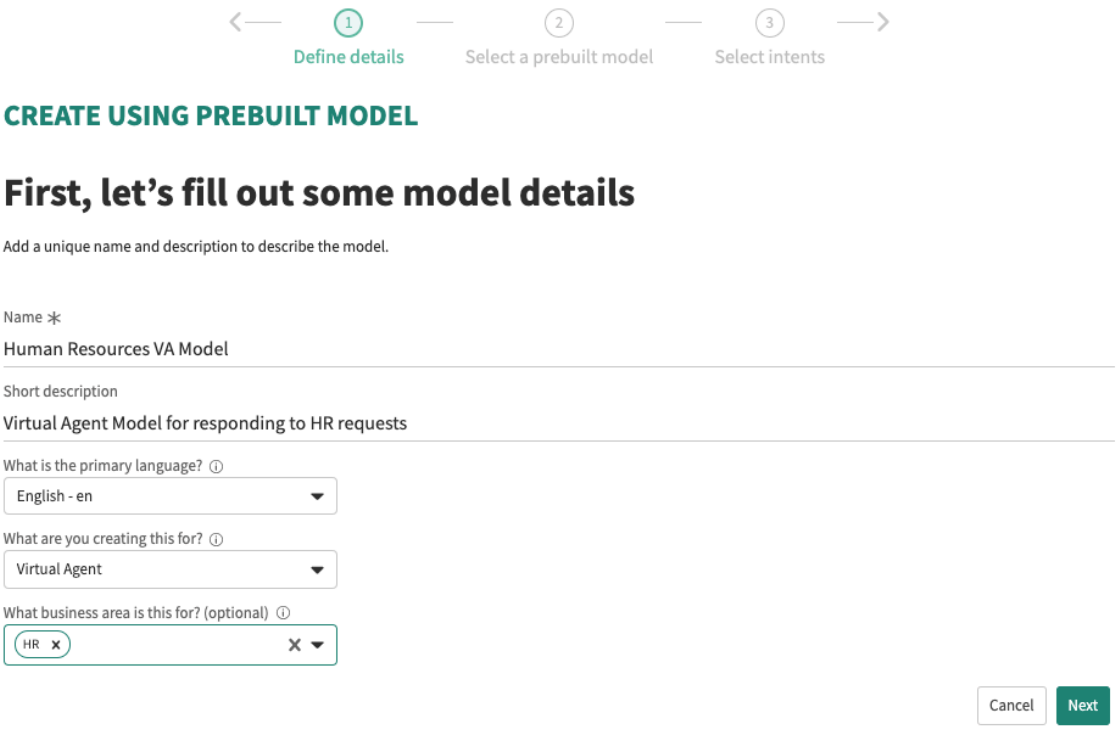
Votre nouveau modèle contient des intentions, des entités et du vocabulaire provenant du modèle prédéfini. Le nouveau modèle contient également un jeu de tests par défaut vide, prêt à être rempli avec des énoncés de test.

Procédure

1. Définissez votre périmètre sur le périmètre de l'application que vous souhaitez pour votre nouveau modèle.
2. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
3. Sélectionnez l'onglet correspondant au 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 unmodèle préconstruit**.
6. Dans la fenêtre **Ajouter des détails** , renseignez le **nom** et la **description brève** du modèle.

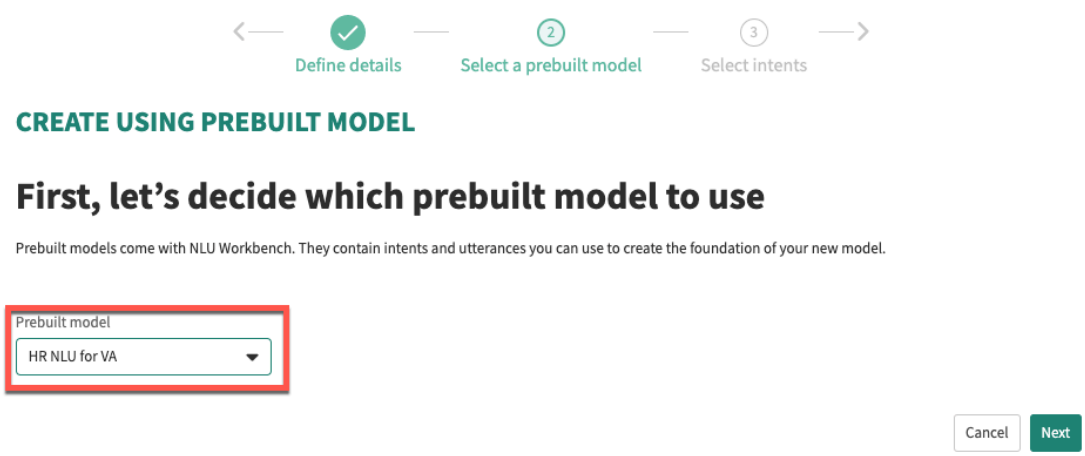
Traduction automatique

© 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 le modèle VA des ressources humaines pour le nom et le modèle d'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 de scénario, vous sélectionnez Anglais et Agent virtuel.
8. **Facultatif :** Sélectionnez la zone commerciale du modèle.
   Dans cet exemple de scénario, vous sélectionnez RH.
9. Cliquez sur **Suivant**.
10. Sélectionnez le modèle préconstruit dans la liste déroulante.

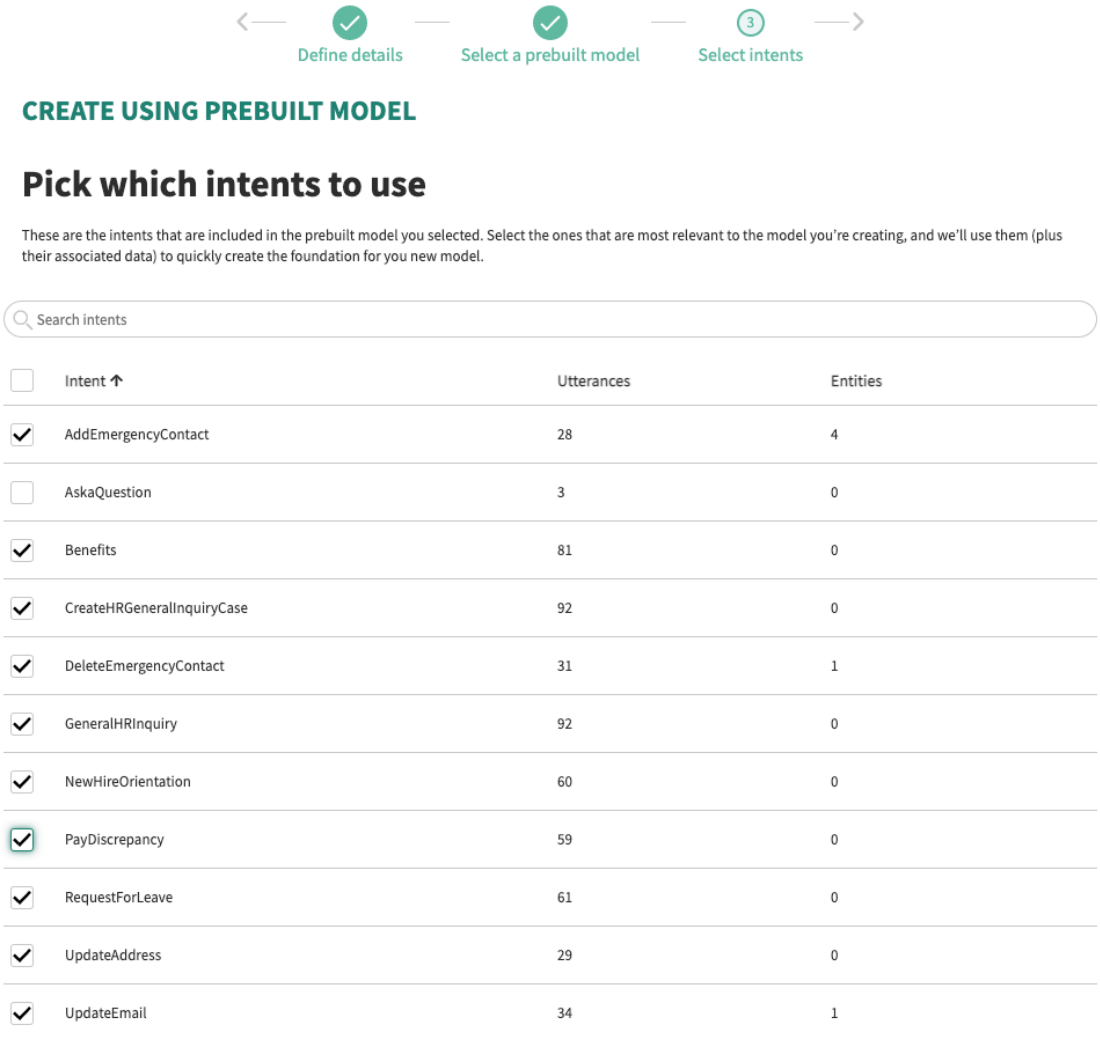


Dans cet exemple de scénario, vous sélectionnez HR NLU pour VA.

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

Traduction automatique

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



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

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

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

Que faire ensuite

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

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

Dupliquer un modèle NLU

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

Traduction automatique

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

Avant de commencer

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

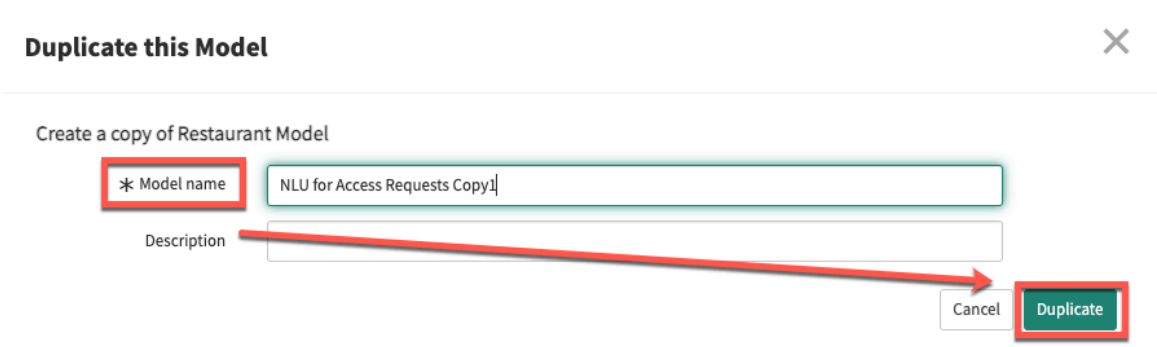
Dans cet exemple de procédure, vous avez déjà créé un modèle intitulé *NLU pour les demandes d'accès*. Vous souhaitez le personnaliser pour un autre département. Vous dupliquez le modèle pour créer un nouveau modèle distinct. Pour personnaliser le nouveau modèle, vous pouvez ensuite ajouter du contenu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

Procédure

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



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



Dans cet exemple de scénario, vous entrez NLU pour les demandes d'accès Copy1 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 **des détails du modèle** se charge pour votre nouveau modèle.

Que faire ensuite

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

Pour dupliquer un groupe de modèles entier ou l'un des modèles d'un groupe, reportez-vous à la section Gestion de 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 module d'extension Console NLU sont tous installés et activés sur votre instance.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet de l'application de votre modèle, puis 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 au fonctionnement de votre modèle sur l'instance cible.

Avant de commencer

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

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 du modèle ML
- Solution et définition ML (trois dernières exécutions, à condition que l'une d'entre elles ait réussi)

Pour plus d'informations sur les ensembles de mises à jour, consultez Jeux 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 autre ensemble de mises à jour, vous devez définir cet ensemble de mises à jour comme étant 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 l'ensemble de mises à jour actuel par défaut. Cette erreur contient un lien permettant de créer manuellement un nouvel ensemble de mises à jour.

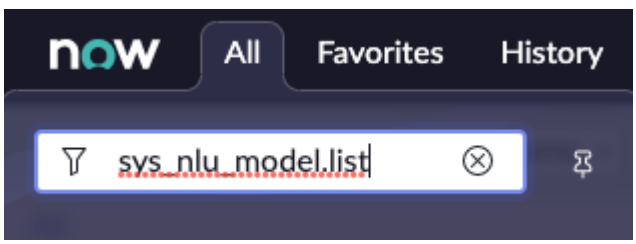
Si le modèle contient des enregistrements de plusieurs champs d'application, tels que des tables de vocabulaire, son ensemble de mises à jour doit avoir une structure *parent-enfant* (batch). Suivez la procédure de l'étape 5 pour créer un ensemble de mises à jour parent-enfant.

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

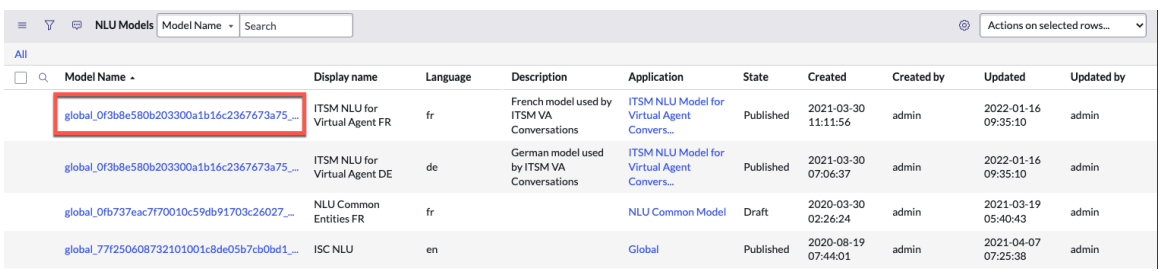
Pour en savoir plus sur les ensembles de mises à jour parent-enfant, reportez-vous à la section Update set batching . La vidéo suivante fournit une démonstration de ce processus. Une vidéo de présentation de la migration des modèles NLU par ensembles de mises à jour dans la version Vancouver.

Procédure

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

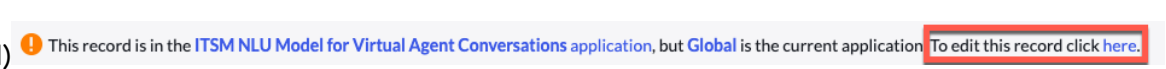


2. Sélectionnez le **nom** du modèle.



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

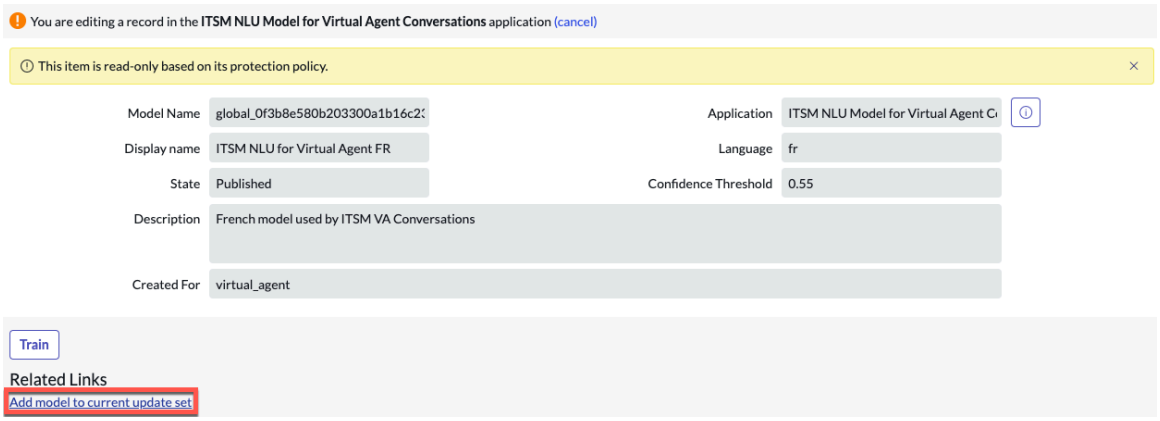
3. **Facultatif :** Si Global est votre application actuelle, suivez l'invite en haut pour modifier l'enregistrement.

(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.

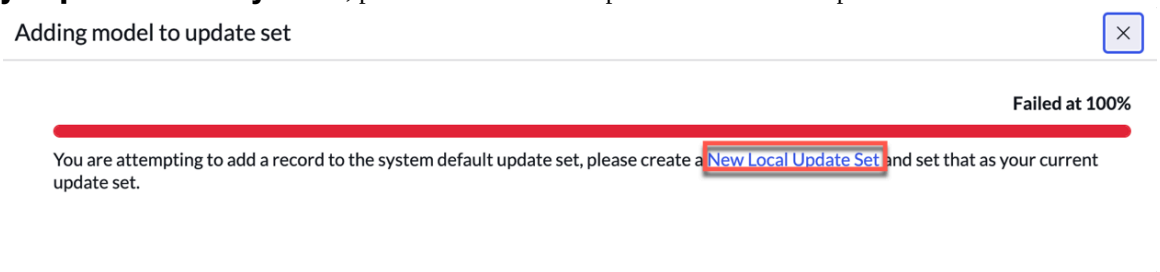
4. Dans la section **Liens connexes** , cliquez sur **Ajouter un modèle à l'ensemble de mises à jour actuel.**



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

Toutefois, le système affiche une erreur si l'étendue désignée est l'étendue 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 nouvel 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 périmètre 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, fournissez un nom, examinez 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.

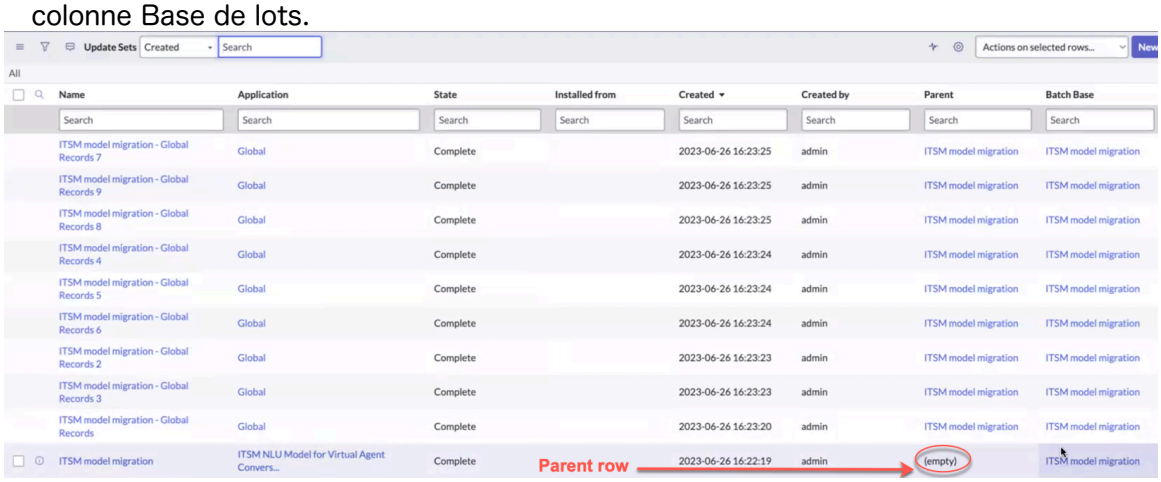
Traduction automatique

© 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 étendues, cette étape crée des ensembles de mises à jour enfants ayant une portée globale.

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

8. Si le modèle se trouve dans un champ d'application non global : dans la table Ensembles de mises à jour sys_update_set, recherchez l'ensemble de mises à jour parent et ses ensembles de mises à jour enfants (actualisez la page si nécessaire).
   - L'ensemble de mises à jour parent a la valeur **(vide)** dans la colonne Parent.
   - Les ensembles de mises à jour enfants ont 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 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 les ensembles de mises à jour parents et tous les ensembles de mises à jour enfants sur Terminé.

10. Pour migrer le fichier de l'ensemble de mises **à jour, sélectionnez Exporter le lot d'ensembles de mises à jour au format XML** dans l'enregistrement du parent dans sys_update_set.
    Les ensembles de mises à jour parents et enfants sont empaquetés ensemble et exportés.

Que faire ensuite

Dans l'instance cible, accédez à **Ensembles de mises à jour récupérés** et sélectionnez **Importer des ensembles de mises à jour à partir du code XML**. Lorsqu'ils ne sont pas emballés, le parent et tous les enfants sont répertoriés dans la table Ensembles de mises à jour récupérés. Ouvrez le parent et sélectionnez **Prévisualiser le 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 valider l'ensemble de mises à jour **à distance sur Accepter la mise à jour distante** 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.

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

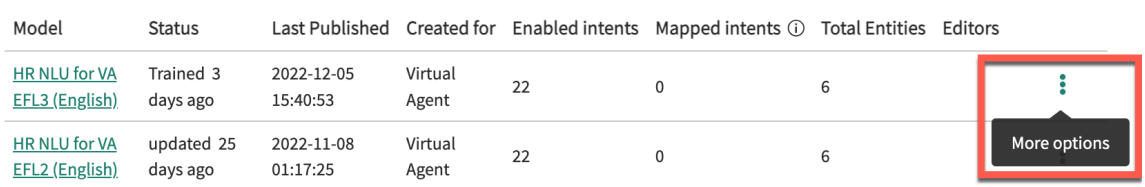
La suppression d'un modèle NLU supprime le modèle et son contenu, y compris son jeu de tests par défaut, du système. Vous ne pouvez pas supprimer un modèle s'il répond à l'un des critères suivants :

- Le modèle est prédéfini
- Le modèle contient au moins une intention mappée à une rubrique Virtual Agent

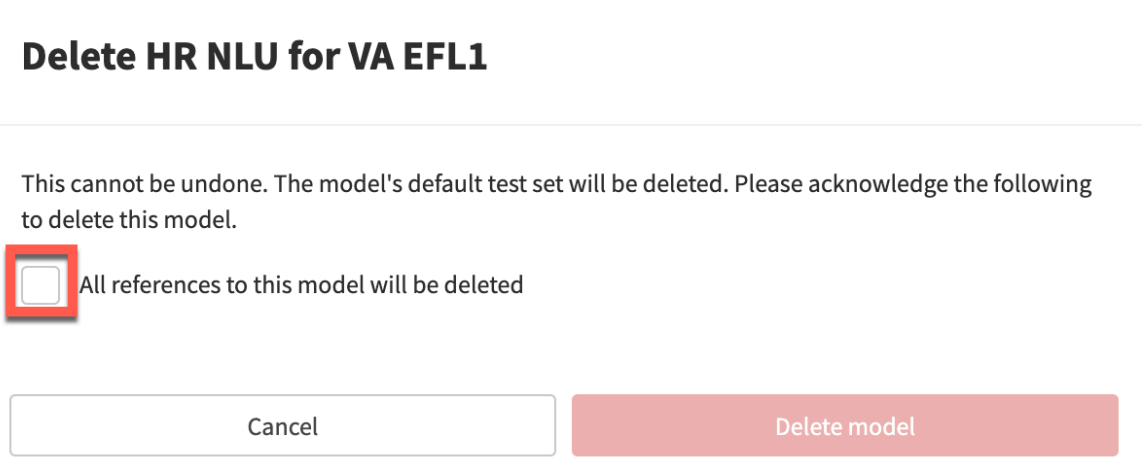
⚠ Avertissement :
La suppression d'un modèle ne peut pas être annulée.

Procédure

1. Définissez votre champ d'application sur le champ d'application du modèle que vous souhaitez supprimer.
2. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
3. Dans la colonne la plus à droite de la liste des modèles, sélectionnez le menu **Plus d'options** pour le modèle que vous souhaitez supprimer.



4. Sélectionnez l'option **Supprimer ce modèle**.
5. Cochez la case pour confirmer la suppression de toutes les références à ce modèle.



6. Sélectionnez **Supprimer le modèle**.
   Le système supprime votre modèle et recharge la page.

Traduction automatique

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

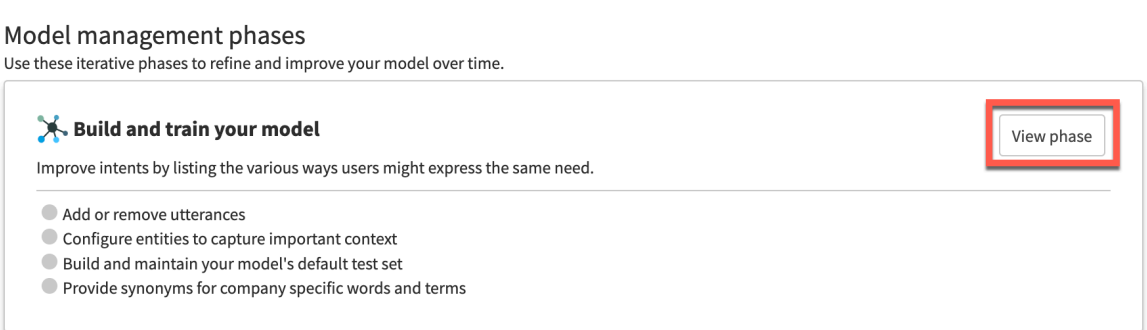
Créer et former votre modèle

Après la création d'un modèle, créez le contenu du modèle en ajoutant des intentions, des entités, du vocabulaire et des énoncés de jeu de tests. Le contenu de votre NLU modèle détermine la façon dont le modèle répond aux entrées de l'utilisateur.

Les modèles sont constitués des contenus suivants :

- Intentions : action que l'utilisateur veut effectuer ou souhaite que l'application fasse.
- 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 voir prédites 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 **des détails du modèle** . Dans la carte **Créer et former votre modèle** , sélectionnez **Afficher la phase**.



Intentions

Lorsque votre modèle reçoit une entrée de l'utilisateur, il utilise une *intention* pour effectuer une action système. Par exemple, un utilisateur saisit J'ai un problème critique avec un ordinateur portable lent. Le modèle fait correspondre l'entrée d'énoncé à la *#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 susceptibles de déclencher l'action système. Fournissez des énoncés réalistes que le modèle peut rencontrer de la part de vos utilisateurs. La qualité des énoncés de formation affecte la précision de votre modèle.

Pour plus d'informations, consultez Intentions NLU.

Entités

Vos intentions utilisent des *entités* pour fournir un contexte supplémentaire au modèle lors de la réception d'entrées. Dans l'exemple de l'ordinateur, l'ordinateur portable est l'entité ou l'objet de l'action.

Les entités NLU se répartissent en deux catégories : *définies par le système* et *définies par l'utilisateur*. Les entités système telles que DATE, TIME et LOCATION sont disponibles par défaut dans votre instance. Vous pouvez créer vos propres entités définies 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.

pour fournir des associations et une signification supplémentaires aux besoins de votre entreprise.

Toutes les entités sont réutilisables dans d'autres modèles NLU. Toutefois, vous devez les ajouter à un énoncé de formation pour que chaque modèle les utilise.

Pour plus d'informations, consultez Entités NLU.

Vocabulaire

L'entrée de vos utilisateurs peut contenir une grande variété de mots et d'expressions. En outre, votre modèle peut ne pas comprendre certains termes utilisés dans des domaines spécialisés ou des domaines d'activité.

Pour améliorer la capacité de votre modèle à comprendre un large éventail d'entrées utilisateur, vous pouvez définir des synonymes en créant des éléments de vocabulaire.

Par exemple, votre modèle inclut une entité pour le terme *ordinateur*. Lorsqu'un utilisateur saisit J'ai besoin d'un nouvel ordinateur, le modèle sait comment répondre. Toutefois, si un utilisateur saisit un *ordinateur portable* ou une station de travail, le modèle peut ne pas prédire l'intention. Vous pouvez ajouter du vocabulaire au modèle pour l'entraîner à comprendre les synonymes et les variations.

Vous pouvez également utiliser des tables et des listes comme sources de vocabulaire. Vos modèles peuvent rechercher les sources de vocabulaire lors de la prédiction des intentions.

Pour plus d'informations, consultez Vocabulaire NLU.

Jeu de tests

Votre modèle contient un jeu de tests par défaut que vous pouvez utiliser pour évaluer les performances du modèle. Initialement, le jeu de tests est vide, prêt à être rempli avec votre contenu. Ajoutez des énoncés de test et leurs intentions attendues pour créer le jeu de tests.

Pour plus d'informations, consultez Création et gestion de jeux de tests.

Panneau de test

Accédez au panneau de test en cliquant sur **Former le modèle** ou **Essayer le modèle** dans la phase **Générer 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.

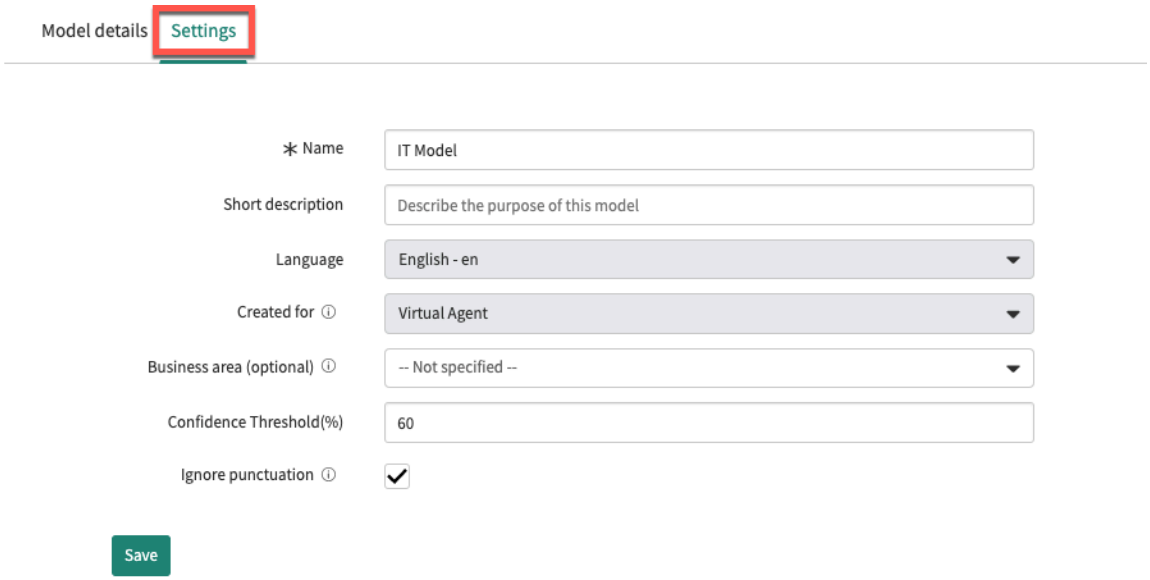
Vous pouvez également utiliser le panneau de test pour fournir des commentaires sur les prédictions de votre modèle. Vos commentaires contribuent à améliorer la prédiction d'intention. Consultez Commentaire du panneau de test.

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 ni l'objectif du modèle.

Traduction automatique

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



Pour en savoir plus sur le seuil de confiance, reportez-vous à Tester et publier votre modèle.
Pour en savoir plus sur les paramètres, reportez-vous à la section Paramètres du modèle NLU.

Intentions NLU

Les intentions pilotent les réponses de vos modèles en faisant correspondre une action système aux entrées de l'utilisateur. Les modèles avec de bonnes intentions aident Agent virtuel et recherchent répondent à vos utilisateurs avec précision.

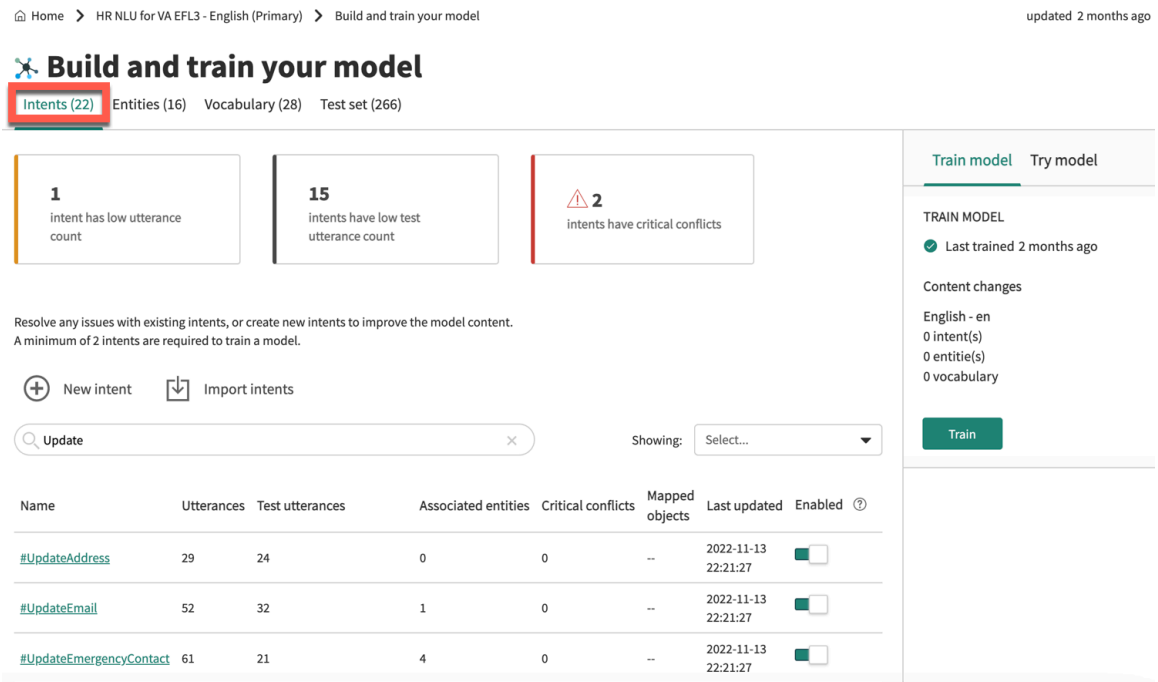
Considérez les intentions comme le noyau qui conduit à la compréhension du langage naturel. Les intentions aident les modèles à traduire les énoncés de vos utilisateurs en actions que le système peut effectuer. Les intentions sont plus performantes si vos énoncés, entités et vocabulaires s'associent pour prendre en charge votre modèle. L'utilisation d'exemples de vocabulaire et d'énoncés réalistes peut aider le système à être plus précis lors de la prédiction des intentions.

Lors de la création de votre Compréhension du langage naturel modèle (NLU), vous ajoutez des intentions pour faire correspondre les entrées de l'utilisateur aux actions système. Plus un modèle a d'intentions, plus il peut effectuer d'actions lorsqu'il reçoit des énoncés de vos utilisateurs. Les intentions de modèle peuvent effectuer diverses actions, allant 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 **de création et de formation de votre modèle** , sélectionnez **la phase d'affichage**. 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, tester et publier.

Remarque :
Lorsque vous créez des intentions, gardez à l'esprit qu'elles peuvent parfois s'influencer les unes 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 le test approprié.

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 publiée de Virtual Agent :

- Vous ne pouvez pas désactiver l'intention.
- Vous ne pouvez pas supprimer l'intention.

Après avoir changé l'état **Activé** d'une intention, reformez le modèle.

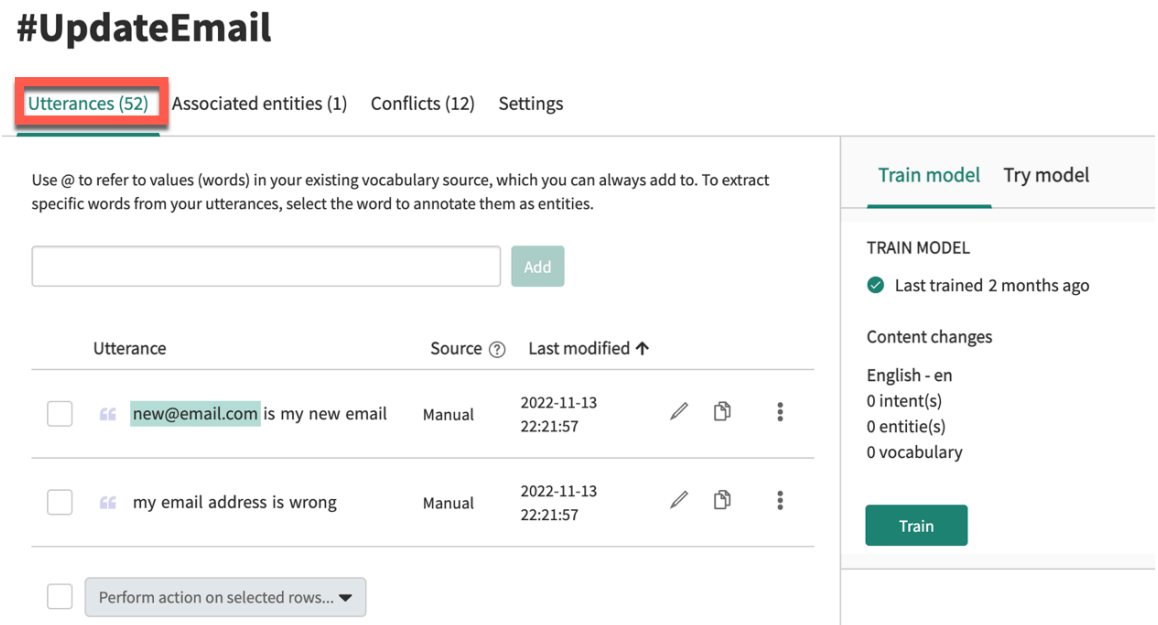
Énoncés

Les intentions contiennent des énoncés de formation, qui sont des exemples d'entrées que le modèle peut voir de la part de vos utilisateurs. Chaque intention d'un modèle a ses propres énoncés. Une fois formé, le modèle apprend à reconnaître les énoncés similaires de vos utilisateurs, puis à répondre avec l'intention correspondante.

Sélectionnez une intention pour accéder à la page des détails de l'intention. L'onglet **Énoncés** répertorie tous les énoncés actuellement dans l'intention.

Traduction automatique

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



Après avoir ajouté des énoncés, vous pouvez modifier, copier, déplacer ou supprimer des énoncés à l'aide des icônes de la colonne de droite. Vous pouvez déplacer ou supprimer plusieurs énoncés en sélectionnant d'abord la case à gauche et en utilisant le bouton **Effectuer l'action sur les lignes sélectionnées** .

Voici quelques éléments à prendre en compte lors de l'ajout d'énoncés 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 comportant jusqu'à 25 mots ou 200 caractères. Les énoncés qui dépassent cette limite ne parviennent pas à renvoyer une prédiction d'intention.
- Le système prend actuellement en charge jusqu'à 20 000 énoncés dans un seul modèle.
- La formation, le test et la publication des modèles avec plus de 4 500 énoncés prennent plus de temps.

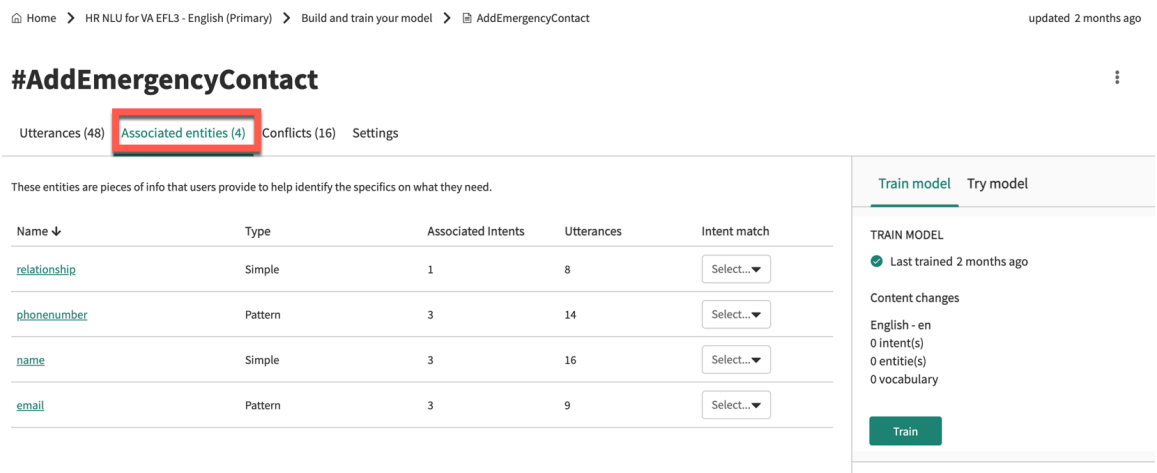
Fournissez du vocabulaire pour tous les mots ou expressions pertinents pour votre organisation ou votre domaine lors de l'ajout d'énoncés à votre modèle. Le vocabulaire aide à prédire l'intention pour les mots et les phrases que vos utilisateurs sont susceptibles d'utiliser. Vous pouvez utiliser le symbole @ lors de l'ajout d'un énoncé pour appeler une source de vocabulaire. Pour plus de contexte et d'exemples, reportez-vous à Vocabulaire NLU.

Entités associées

Votre modèle utilise des entités pour fournir un contexte et une signification supplémentaires lors de la prédiction des entrées utilisateur. Vous ajoutez des entités aux énoncés de formation de votre intention pour fournir au système plus d'informations afin d'effectuer l'action prévue.

Traduction automatique

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

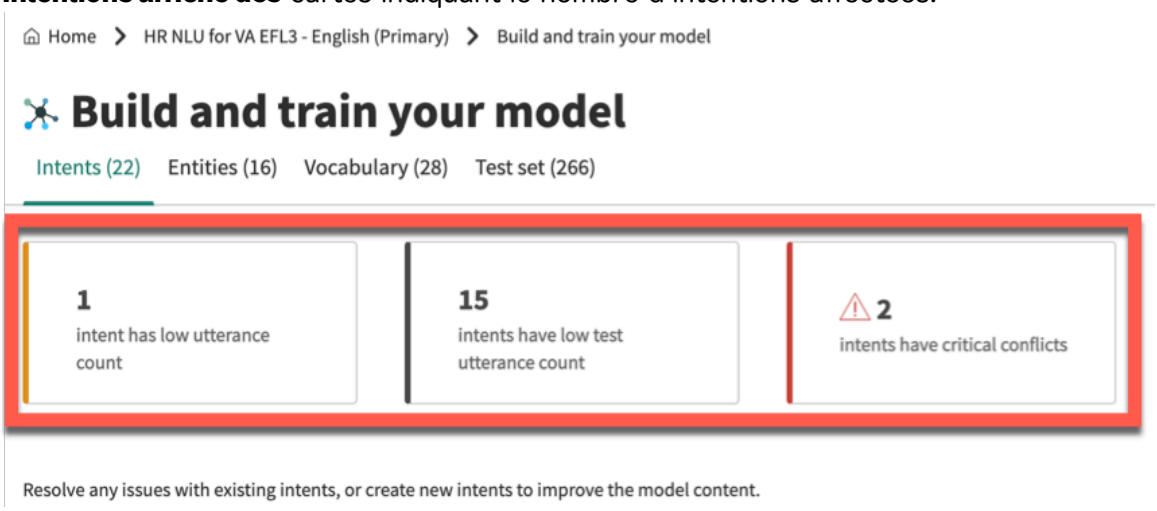


Pour plus d'informations, consultez Entités NLU.

Problèmes d'intention

La construction 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 d'une intention peuvent être identiques à ceux d'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 des intentions concernant ce problème. La résolution des problèmes garantit que vos intentions répondent aux exigences et fonctionnent comme prévu.

Pour plus d'informations, consultez Résoudre les problèmes d'intention.

Créer une intention NLU

Créez une intention pour votre Compréhension du langage naturel modèle (NLU). Les intentions fournissent à votre modèle une action système à effectuer lorsqu'il reçoit une entrée de l'utilisateur.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

- Assurez-vous que les modules d'extension, les modules d'extension Core, Console NLUConsole NLU les modules d'extension Fonctionnalités avancées, NLU le module d'extension Console NLU Common Model et Intelligence prédictive le module d'extension sont tous installés et activés sur votre instance.
- Assurez-vous que vous êtes 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 des intentions provenant 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 de leurs énoncés d'entraînement.

- Intention : #AddMembersToDistributionList
- Énoncé A : « Merci d'ajouter Carlos Santana à la liste uxinfodev »
- Énoncé B : « J'ai été retiré par erreur du groupe arlo-drury-directreports »
- Résultat : le système ne reconnaît pas *uxinfodev* ni *arlo-drury-directreports* et ne peut pas utiliser ces mots pour prédire l'intention.
- Solution : ajoutez *uxinfodev* et *arlo-drury-directreports* comme éléments de vocabulaire et ajoutez-y des synonymes. Les synonymes que vous fournissez contribuent à ajouter plus de contexte à l'énoncé et à l'intention dans lesquels ils résident. Votre fiabilité de prédiction d'intention peut être encore plus élevée si vous les marquez également en tant qu'entités.

Remarque :
Les énoncés de formation et les énoncés de vos utilisateurs sont limités à 25 mots ou 200 caractères. Les énoncés qui dépassent cette limite ne parviennent pas à renvoyer une prédiction d'intention.

N'incluez pas de termes irréalistes tels que « OrderLaptop » ou « sfsdfasdfas » dans les énoncés de formation. Les énoncés doivent être des exemples corrects et naturels dans le langage du modèle.

Dans l'exemple de procédure suivant, vous créez une intention et ajoutez des énoncés que les utilisateurs peuvent 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.

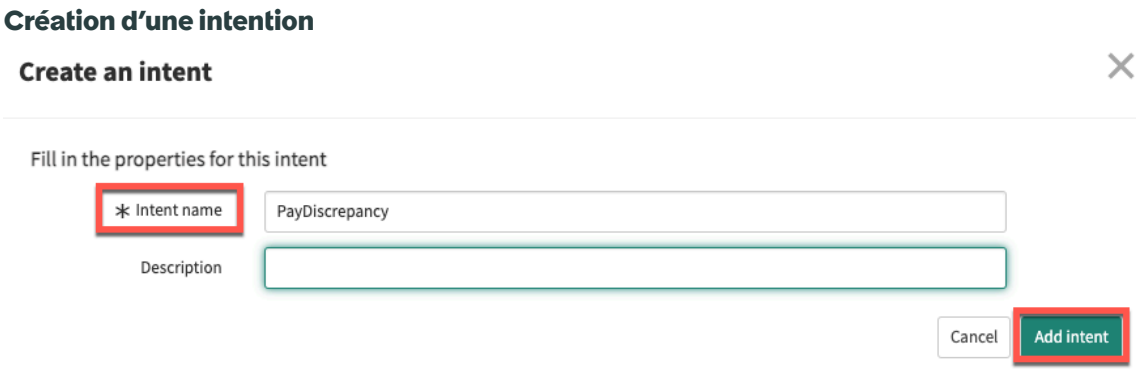
Procédure

1. Définissez le périmètre de votre application sur le périmètre de votre modèle.
2. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
3. Sélectionnez l'onglet correspondant à l'application de votre modèle, puis sélectionnez le nom du modèle auquel vous souhaitez ajouter une intention.
   Dans cet exemple de modèle, vous sélectionnez votre *modèle RH pour le modèle Agent virtuel* .

Traduction automatique

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

4. Dans la carte **Créer et former votre modèle** , sélectionnez **Afficher la phase**.
5. Sélectionnez **Intentions**.
6. Sélectionnez **Nouvelle intention**.
7. Dans la fenêtre **Créer une intention** , ajoutez un nom et une description pour l'intention.



Dans cet exemple de scénario, vous entrez `PayEcperancy` pour le nom. Vous pouvez également ajouter une description.

Remarque :
Lorsque vous créez une intention, le système ajoute un hashtag au nom de l'intention.

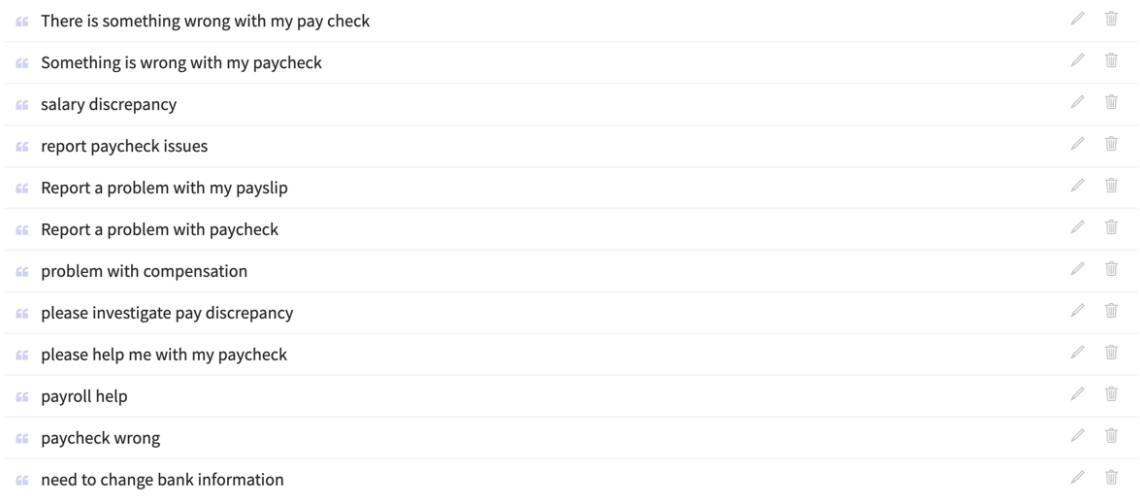
8. Sélectionnez **Ajouter une intention**.
L'écran *d'intention #PayDiscrepancy* s'affiche, y compris les sections pour ses énoncés, les entités associées et les paramètres. L'état du brouillon d'intention est également affiché dans le coin supérieur droit de l'écran d'intention.
9. Dans l'onglet **Énoncés** , entrez des exemples d'énoncés de formation pertinents pour l'intention.

Remarque :
Les exemples d'énoncés que vous fournissez doivent être uniques et contenir moins de 25 mots ou 200 caractères. Essayez d'ajouter au moins 15 énoncés avec autant de variété que possible. 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 un contexte. Consultez Entités NLU.

La fonctionnalité disponible Détection d'intention peut vous aider à identifier les intentions qu'il serait 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 de la langue nécessaire pour les flux de conversation de chatbot dans les rubriques ITSM, CSM et RH. Dans ces modèles, chaque NLU intention est mappée à un seul Agent virtuel sujet de conversation créé en Concepteur d'agent virtuel conséquence.

Les modèles prédéfinis sont en lecture seule, mais contiennent des intentions validées que vous pouvez réutiliser dans vos NLU modèles. Par exemple, le modèle RH prédéfini pour Agent virtuel contient plusieurs intentions concernant les demandes RH. L'ajout des intentions à l'un de vos modèles permet à ce modèle de répondre aux entrées des utilisateurs en matière de RH.

Contenu du modèle prédéfini Agent virtuel

Chacun des modèles prédéfinis Agent virtuel utilise un langage pertinent pour son unité commerciale (BU) respective. Le NLU processus de traitement de cette langue, construit à partir d'un corpus de mots de 3 millions de mots, est sensible au contexte des modèles linguistiques généraux et ServiceNow des vocabulaires définis par l'utilisateur.

Traduction automatique

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

General Patterns	ServiceNow Vocabulary	User Defined Vocabulary

• Date
• Time
• Duration
• Location
• Phone number
• Phone extension
• Email
• Email domain
• Website address
• Computer drive
• Executable file
• IP address
• Bytes
• Proper Names
	• Task number
	• Incident number
	• Change number
	• Case number
	• KB article number
	• Problem number
		• Standard phrases
		• List – ServiceNow Table: Field Examples
		  • Change request: Type
		  • Task: Impact
		  • Task: Urgency
		• List – user defined
		• Regular expressions

Les modèles prédéfinis correspondent à des sujets de conversation courants utilisés par Agent virtuel les chatbots dans chacune des trois BU. Ces rubriques correspondent aux intentions qui effectuent des actions spécifiques à la BU.

EMPLOYEE EXPERIENCE PORTAL			CUSTOMER SERVICE PORTAL
ITSM		**HR**	**CSM**
1. Check IT ticket status 2. Open IT ticket 3. Order an item 4. Search Knowledge Base 5. Process approval 6. My Assigned Equipment 7. Reset password 8. Update assigned task 9. Create change request 10. Escalate Ticket 11. Resolve Incident 12. Create Problem 13. Update Change Request 14. Identify Next Change Window 15. Identify Scheduled Changes	16. Guest Wifi Access 17. Reset RSA Token 18. Local Admin Access 19. Repository Access 20. VPN connectivity 21. Slow Computer 22. Walk-up Support 23. Manage Distribution List 24. Meeting Room Issues 25. Printer Issues 26. Email Setup 27. Email Issues 28. Get Password Reset link 29. Service Disruptions	1. General HR Inquiry 2. Request for Leave 3. Pay Discrepancy 4. Update Address 5. Update Email 6. Update Phone Number 7. Add Emergency Contact 8. Delete Emergency Contact 9. Update Emergency Contact	1. Check Case Status 2. Get Help with Product 3. Get Help with Order
VA Common Topics	• Greetings • End Conversations • What can you do • Live agent • Feedback		

Pour plus NLU d'informations, Agent virtuel consultez la documentation produit suivante :

- Pour le contexte ITSM, consultez Agent virtuel ITSM .
- Pour le contexte RH, consultez Agent virtuel pour Prestation de services RH .
- Pour le contexte CSM, consultez Conversations de l'Agent virtuel du Service clientèle .

Agent virtuel modules d'extension NLU et rôles

Pour accéder aux modèles préconstruits Agent virtuel dans le Console NLU, vous devez installer et activer ces modules d'extension à 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 CSM Agent virtuel [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 d'Agent virtuel, des blocs de rubriques et des modèles NLU ServiceNow 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 module d'extension Console NLU (com.snc.nlu_studio).

Création NLU de modèles qui réutilisent des intentions prédéfinies Agent virtuel

Les modèles préconstruits Agent virtuel sont définis sur lecture seule et ne peuvent pas être modifiés. Toutefois, les intentions de ces modèles peuvent être importées dans votre nouveau modèle, en même temps que 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 prédéfini 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 d'application. Le périmètre ne peut pas être modifié 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 module d'extension Console NLU sont tous installés et activés sur votre instance.
- Vous pouvez importer des intentions pour Agent virtuel les modèles Recherche IA.
- Vérifiez que le périmètre de l'application de votre modèle source et de votre modèle cible est le même.
- Rôle requis : admin ou nlu_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous importez une intention, les éléments associés suivants sont également importés :

- énoncés de formation, avec leurs annotations d'entité
- entités

Traduction automatique

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

Les éléments suivants ne sont pas inclus lors de l'importation d'une intention :

- énoncés de test dans le jeu de tests par défaut
- vocabulaire régulier et de modèle

Remarque :

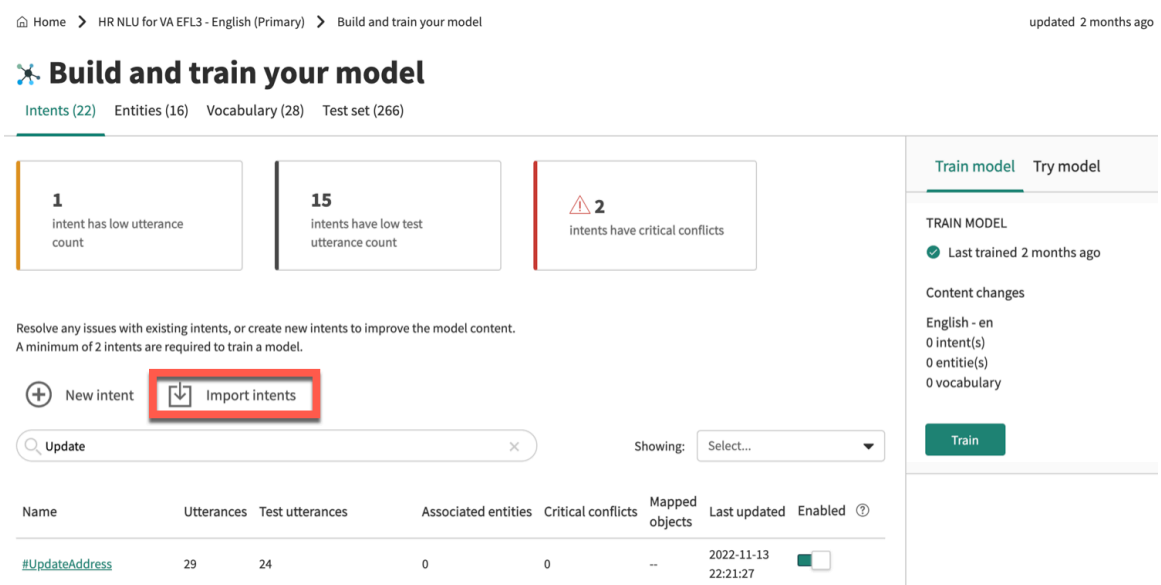
Vous ne pouvez pas importer d'intentions dans les situations suivantes :

- Lorsque le modèle a déjà une intention portant le même nom que l'intention que vous essayez d'importer.
- Lorsque le modèle a déjà une entité portant le même nom, mais avec des attributs différents de ceux que vous essayez d'importer.

Dans cet exemple de scénario, vous créez le contenu de votre NLU modèle et vous souhaitez améliorer le modèle en réutilisant les intentions d'un autre modèle.

Procédure

1. Assurez-vous d'être dans le périmètre de l'application cible et accédez à **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet de l'application de votre modèle, puis sélectionnez le nom du modèle auquel vous souhaitez ajouter une intention.
3. Sur la page de vue d'ensemble du modèle, recherchez la phase **Créer et former votre modèle** et sélectionnez **la phase Afficher**.
4. Dans l'onglet **Intentions** , sélectionnez **Importer des intentions**.

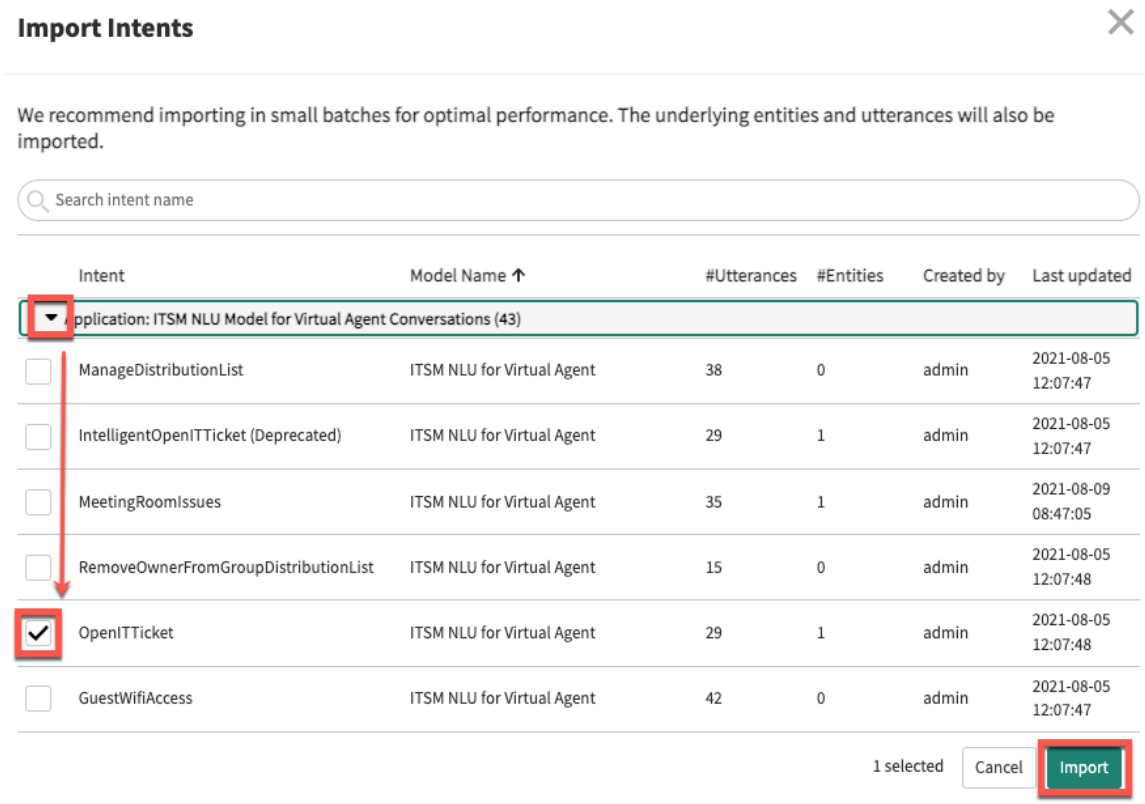


L'écran **Import intents (Importer des intentions**) s'affiche et affiche une liste de NLU modèles à partir desquels vous pouvez sélectionner des intentions à importer.

5. Localisez les intentions que vous souhaitez importer et cochez les cases correspondantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 ITSM NLU pour Conversations d'agent virtuel* .

6. Sélectionnez **Importer**.

   Résultat:L'intention #OpenITTticket apparaît dans la liste d'intentions de votre modèle cible. En important cette intention particulière, vous avez ajouté 29 énoncés de formation supplémentaires à votre modèle.

Que faire ensuite

Passez en revue 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 secondaires 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 préconstruits Agent virtuel à partir desquels vous pouvez importer, reportez-vous à la section Réutilisation des intentions à partir de modèles prédéfinis NLU.

Résoudre les problèmes d'intention

Utilisez les cartes de problèmes pour identifier les intentions qui ont des conflits, qui doivent être examinées ou qui nécessitent plus d'énoncés. La résolution des problèmes d'intention garantit le bon fonctionnement des intentions dans vos Compréhension du langage naturel modèles (NLU).

Traduction automatique

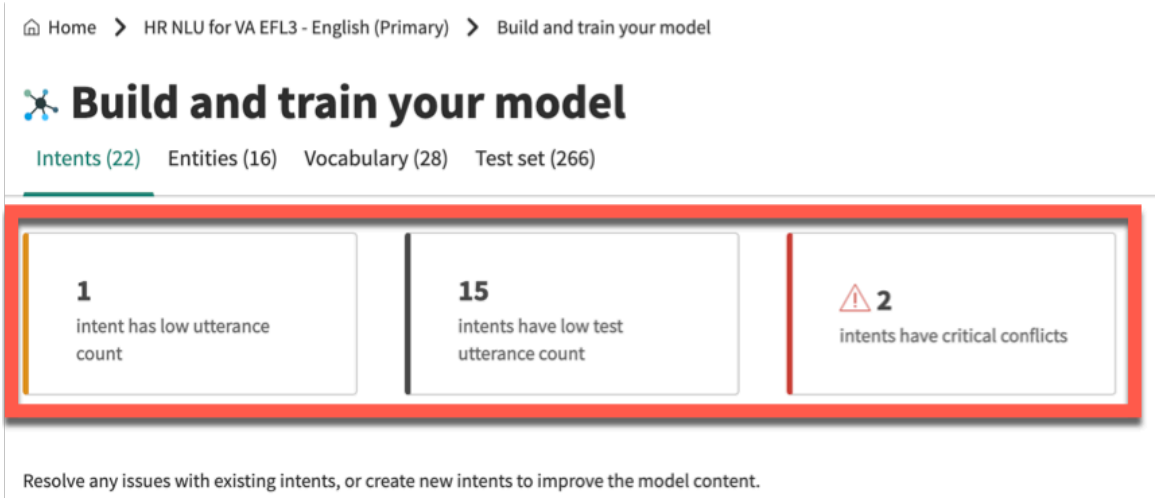
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Avant de commencer

- Assurez-vous que les modules d'extension, les modules d'extension Core, Console NLUConsole NLU les modules d'extension Fonctionnalités avancées et Intelligence prédictive le module d'extension Console NLU sont tous installés et activés sur votre instance.
- Vous pouvez résoudre les conflits pour Agent virtuel les Recherche IA modèles.
- Rôle requis : nlu_admin ou admin. Lorsqu'elle est affectée à un modèle, la nlu_editor peut résoudre les problèmes d'intention pour ce modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un modèle formé contient des intentions avec des problèmes, les cartes de problèmes s'affichent dans l'onglet Intentions de la page **Créer et former votre modèle** . Sélectionnez chaque carte pour filtrer la liste des intentions pour ce problème.



Les cartes affichent différents problèmes :

- **les intentions ont un nombre d'énoncés faible** : l'intention ne contient pas le minimum requis de 5 énoncés de formation. Cette carte s'affiche également lorsque l'intention contient moins de 15 énoncés que le nombre recommandé.
- **les intentions ont un nombre d'énoncés de test faible** : l'ensemble de tests par défaut ne dispose pas de suffisamment 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 les énoncés d'une autre intention.

> **Remarque :**
> Les énoncés marqués comme non pertinentspeuvent également entrer en conflit avec les énoncés affectés aux intentions. Pour plus d'informations, consultez Détection de non-pertinence dans NLU.

- **intentions doivent être révisées** : l'intention a été traduite, mais doit être révisée par un nlu_admin ou un nlu_editor.

Les cartes d'émission sont masquées dans les circonstances suivantes :

- Le modèle est un modèle prédéfini
- Le modèle est à l'état de brouillon et n'a pas été 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.

- Il n’existe pas de rapport de conflit réussi 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 au jeu de tests par défaut du modèle. Le nombre recommandé est d’au moins 15.
les intentions ont des conflits critiques	Supprimez ou modifiez des énoncés afin que chaque énoncé s’applique à une seule intention.
intentions doivent être examinées	Demandez à un nlu_admin ou à un nlu_editor d’examiner l’intention. Pour plus d'informations, consultez Activer ou désactiver une intention de modèle secondaire.

Dans cet exemple de procédure, vous résolvez des conflits critiques dans l’une de vos intentions. Vous avez créé un Agent virtuel modèle pour la gestion des demandes RH, mais deux de vos intentions, *GeneralHRInquiry* et *CreateHRGeneralInquiryCase* comprenaient des énoncés similaires.

Procédure

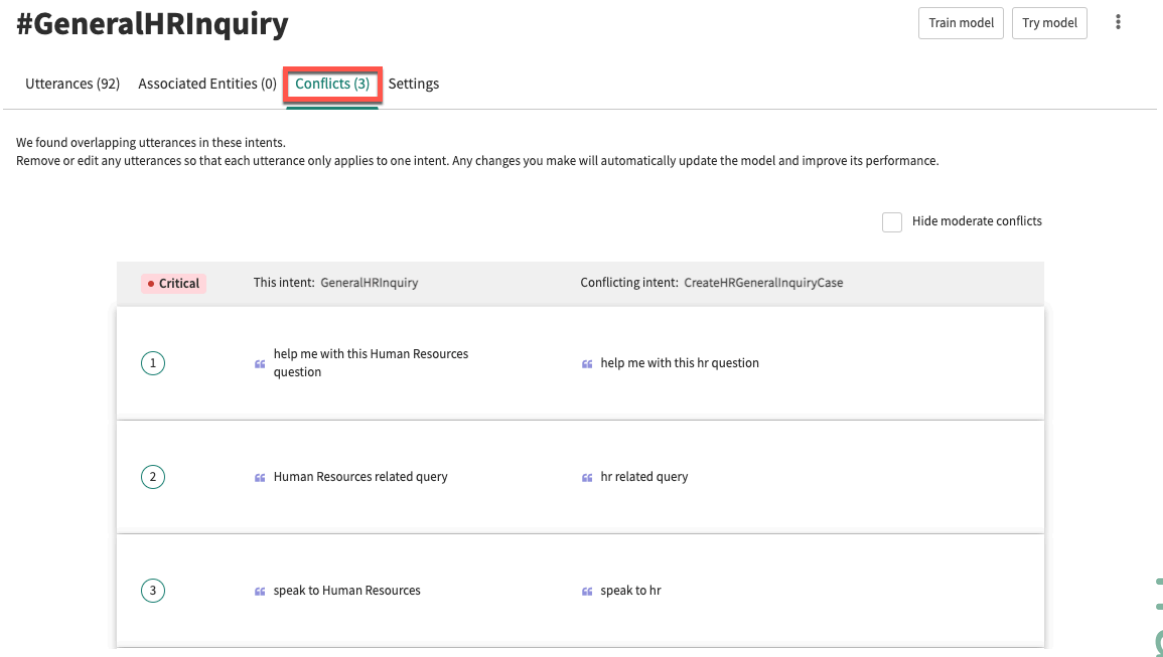
1. Assurez-vous d’être dans le même périmètre de l’application que votre modèle et accédez à **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L’onglet Agent virtuel s’ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l’onglet correspondant à l’application de votre modèle, puis sélectionnez le nom de votre modèle.
3. Dans la carte **Créer et former votre modèle** , cliquez sur **Phase d’affichage**.
4. Dans l’onglet Intentions, cliquez sur la carte **Les intentions ont des conflits critiques** .
   La liste des intentions filtre et affiche les intentions présentant des conflits critiques.
5. Cliquez sur le nom de l’intention que vous souhaitez résoudre.
   Dans cet exemple, vous cliquez sur l’intention *GeneralHRInquiry* .
6. Cliquez sur l’onglet **Conflits**.

   L’onglet Conflits s’affiche et répertorie les énoncés conflictuels. Les énoncés de l’intention actuelle s’affichent sur la gauche. Les énoncés contradictoires pour l’autre intention apparaissent sur la droite.

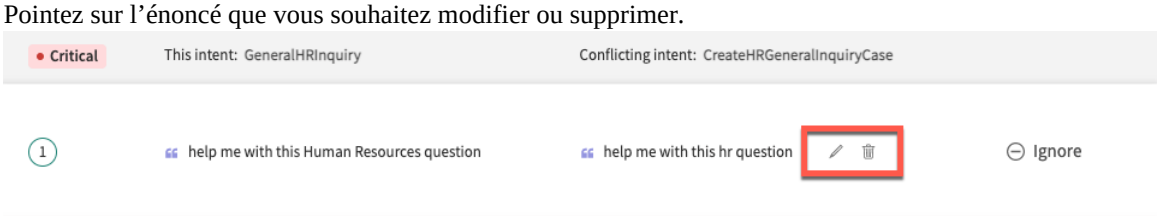
Remarque :
Vous pouvez masquer les conflits modérés pour vous concentrer sur les conflits critiques. Vous pouvez également ignorer les conflits. Cependant, assurez-vous de résoudre tous les conflits pour obtenir les meilleures performances.

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 la corbeille pour supprimer l'énoncé de l'intention *CreateHRGeneralInquiryCase* .

L'énoncé est supprimé de l'intention.

Remarque :
Toutes les modifications que vous apportez sont automatiquement enregistrées.

Que faire ensuite

Les énoncés désignés comme non pertinents ou non pertinentspeuvent également entrer en conflit avec les énoncés de formation. Les énoncés non pertinents sont affichés comme s'ils étaient dans leur propre intention nommés **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).

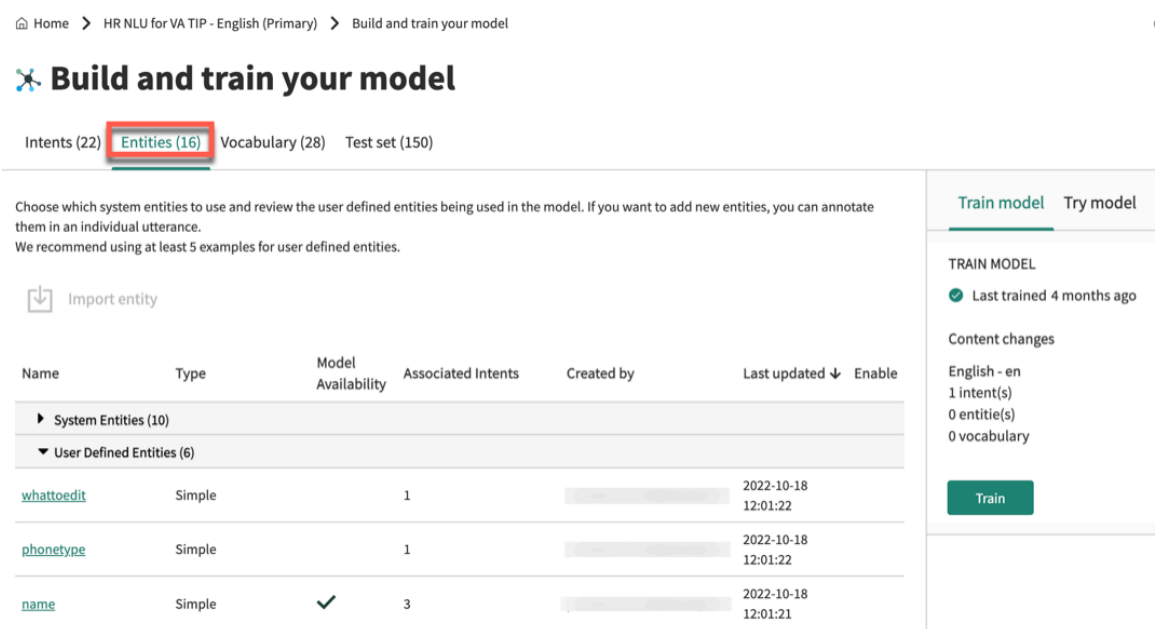
Traduction automatique

© 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 saisit `J'ai un problème critique avec un ordinateur portable lent`, le système prédit une correspondance avec l'intention #TroubleshootSlowComputer. À partir de cet énoncé, le modèle identifie également les entités suivantes :

- MATÉRIEL (entité) : *ordinateur portable* (valeur)
- urgence (entité) : *élevée* (valeur)



NLU Les entités se répartissent en deux catégories : les entités définies par *le système* et les entités *définies par l'utilisateur*. Les entités système telles que DATE, TIME et LOCATION 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 des énoncés pour fournir des exemples afin d'aider votre modèle à apprendre. En annotant des entités, vous fournissez à votre modèle des associations linguistiques et un contexte significatif pour le vocabulaire du système. Les annotations renforcent la pertinence des entités et aident votre modèle à effectuer l'action correcte en réponse aux entrées de vos utilisateurs.

Vous ajoutez des entités à vos énoncés lorsque vous créez les intentions. Les entités sont ensuite associées à cette intention, ce qui vous donne le numéro **d'intentions associées** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 modèles qui améliorent la capacité de ce modèle 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.

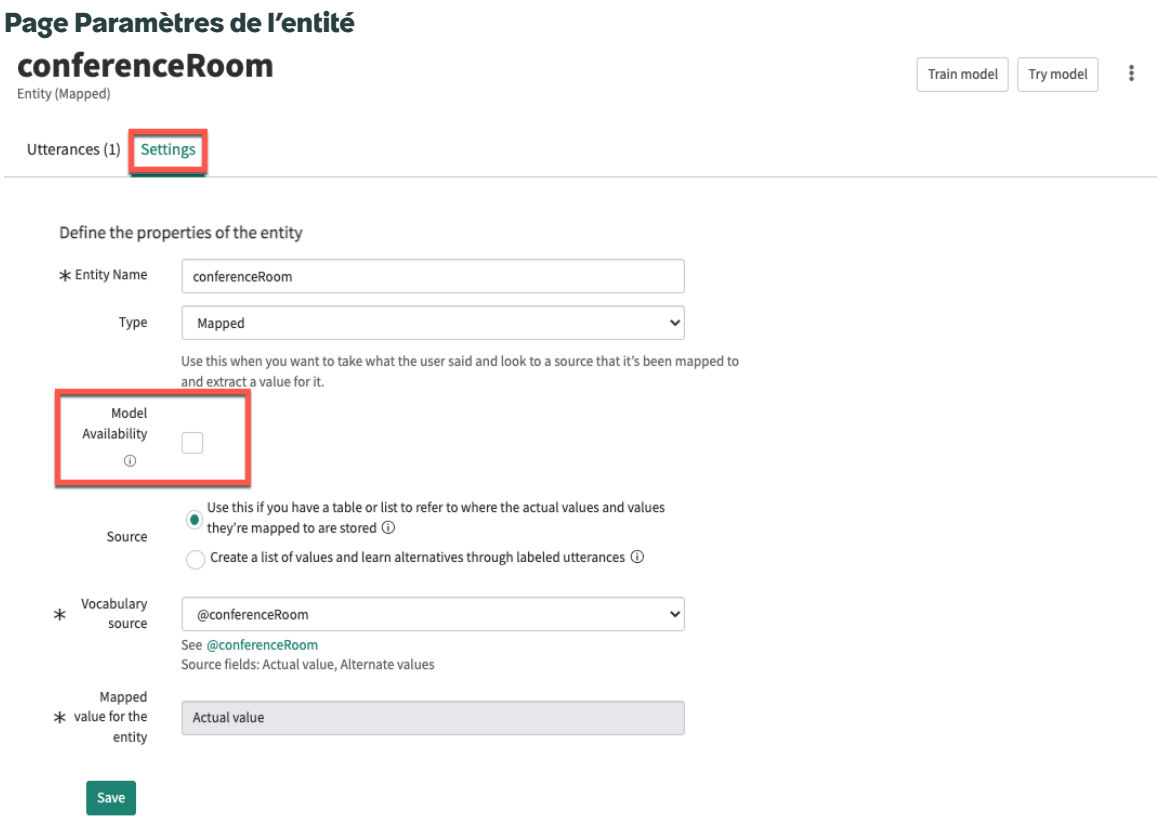
Pour en savoir plus, consultez Utilisation d'expressions régulières dans les entités.

Disponibilité du modèle

Lorsque vous créez une entité, vous pouvez choisir de rendre l'entité disponible pour réutilisation par d'autres intentions dans le modèle. Si vous n'avez pas coché la case **Disponibilité du modèle** lors de la création de l'entité, vous pouvez 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 Paramètres de l'entité



Créer une entité simple

Créez une ou plusieurs entités simples à partir de mots dans vos exemples d'énoncés. Une entité est l'objet ou le contexte d'une action.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension Core, NLU le module d'extension Common Model et Intelligence prédictive le module d'extension Console NLU sont tous installés et activés sur votre instance.
- Créez ou utilisez un modèle existant NLU pour Agent virtuel Recherche IA ou Recherche IA.

Traduction automatique

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

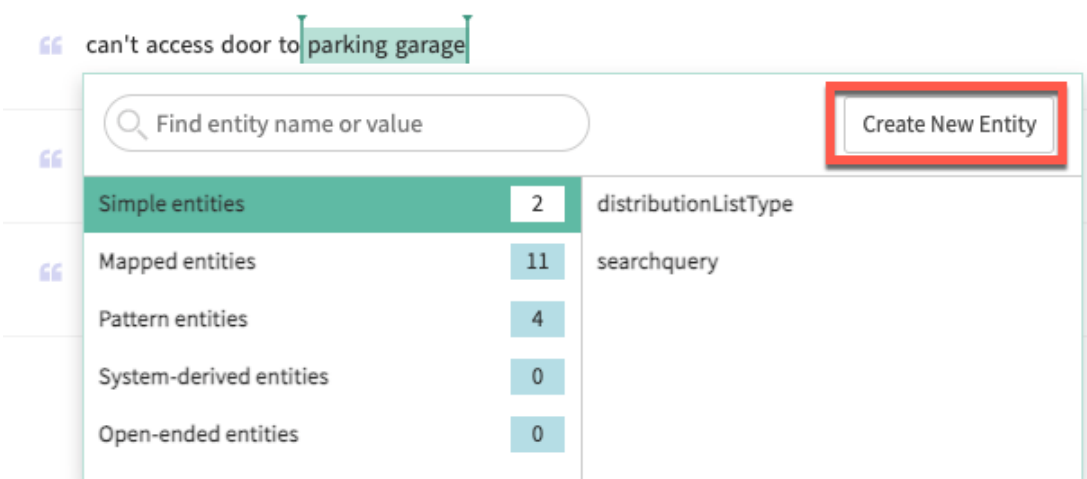
- Créez ou utilisez une intention existante.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou admin. Le nlu_editor doit être affecté au modèle.

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 demandé par l'utilisateur.

Procédure

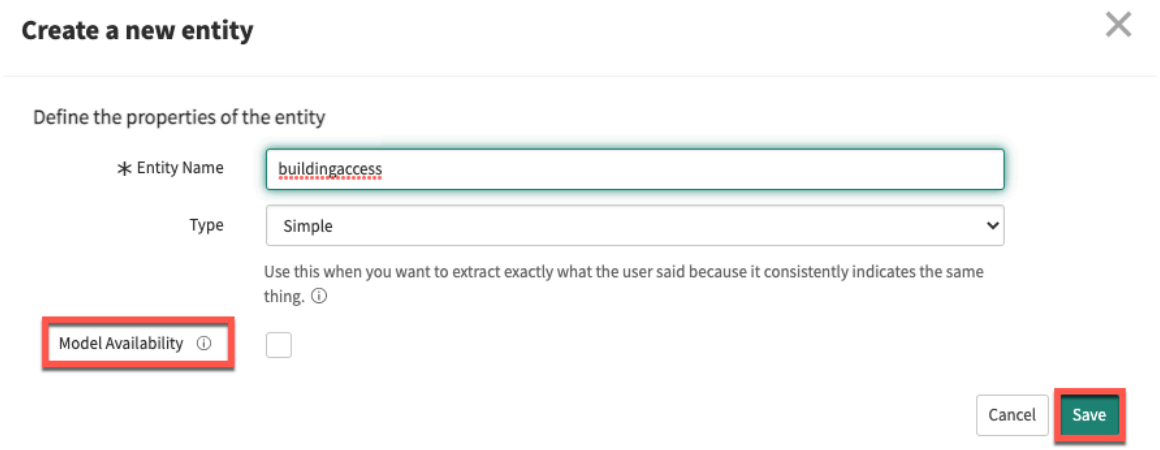
1. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet correspondant à l'application de votre modèle, puis le nom du modèle auquel vous souhaitez ajouter une entité.
   Pour cet exemple, vous choisissez le *NLU pour le modèle de demandes d'accès* .
3. Dans la carte **Créer et former votre modèle** , cliquez sur **Phase d'affichage**.
4. Dans l'onglet Intentions, cliquez sur le nom de l'intention.
   Pour cet exemple, cliquez sur *SubmitAccessRequest*.
5. Cliquez sur un mot dans l'un des énoncés pour afficher la fenêtre de l'entité.
   Pour cet exemple, cliquez sur le mot *parking garage*.



6. Cliquez sur **Create New Entity (Créer une entité)**.
7. Dans l'écran *Create a new entity (Créer une entité*), saisissez un nom et sélectionnez le type d'entité **simple** .
   Dans 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.

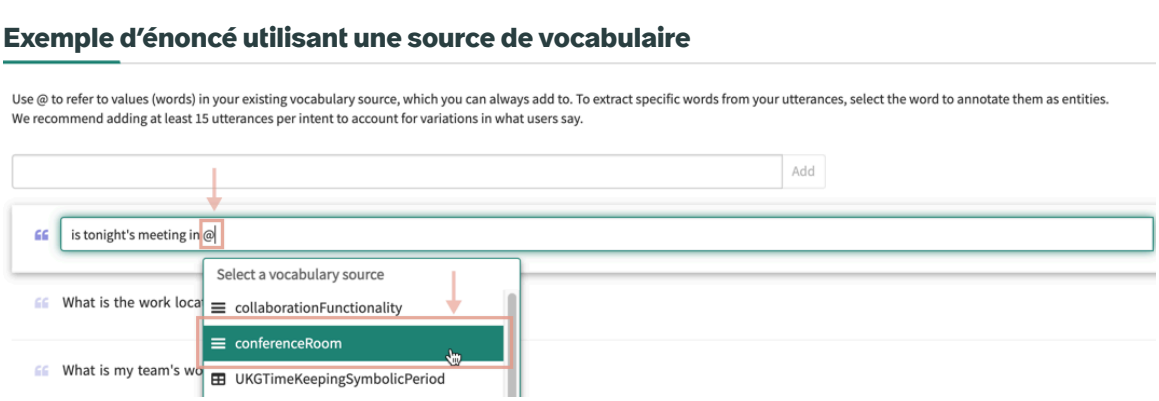


Remarque :
Sélectionnez **Disponibilité du modèle** pour rendre l'entité disponible à toutes les intentions dans le modèle. Si vous cochez la case, l'entité s'affiche dans l'onglet **Entités associées** .

8. Cliquez sur **Enregistrer**.
   L'entité enregistre et les mots de l'énoncé restent mis en surbrillance.

Que faire ensuite

Vos énoncés peuvent faire référence à une source de vocabulaire à l'aide de la poignée @. Si vous avez une liste de valeurs qui sont définies dans une source de vocabulaire, vous pouvez annoter le handle @ 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 Core, NLU le module d'extension Common Model et Intelligence prédictive le module d'extension Console NLU sont tous installés et activés sur votre instance.
- Créez ou utilisez un modèle existant NLU pour Agent virtuel Recherche IA ou Recherche IA.

Traduction automatique

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

- Créez ou utilisez une intention existante.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou admin. Le nlu_editor doit être affecté au modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les entités mappées prennent les mots de l'énoncé et en extraient la valeur en fonction d'une source désignée. Le modèle utilise la source pour prédire 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 *priority* et la mapper au mot *urgent* dans un énoncé, puis créer manuellement une liste avec des valeurs élevées, moyennes et faibles.
- Source de vocabulaire de table : utilisez cette option si vous avez une ServiceNow table qui contient les valeurs que vous recherchez. Le mappage d'une entité à une source de vocabulaire de table permet à l'entité de référencer plusieurs valeurs à partir de la table. Par exemple, utilisez une source de vocabulaire @Location, où @Location a des valeurs pour les villes et les pays.
- Source de vocabulaire de liste : utilisez cette option si vous ne disposez pas d'une ServiceNow table contenant les valeurs que vous recherchez. Par exemple, utilisez une source de vocabulaire @mouse, où @mouse contient des valeurs pour différents modèles d'ordinateurs de poche.

Dans cet exemple de procédure, vous créez une entité mappée pour l'urgence.

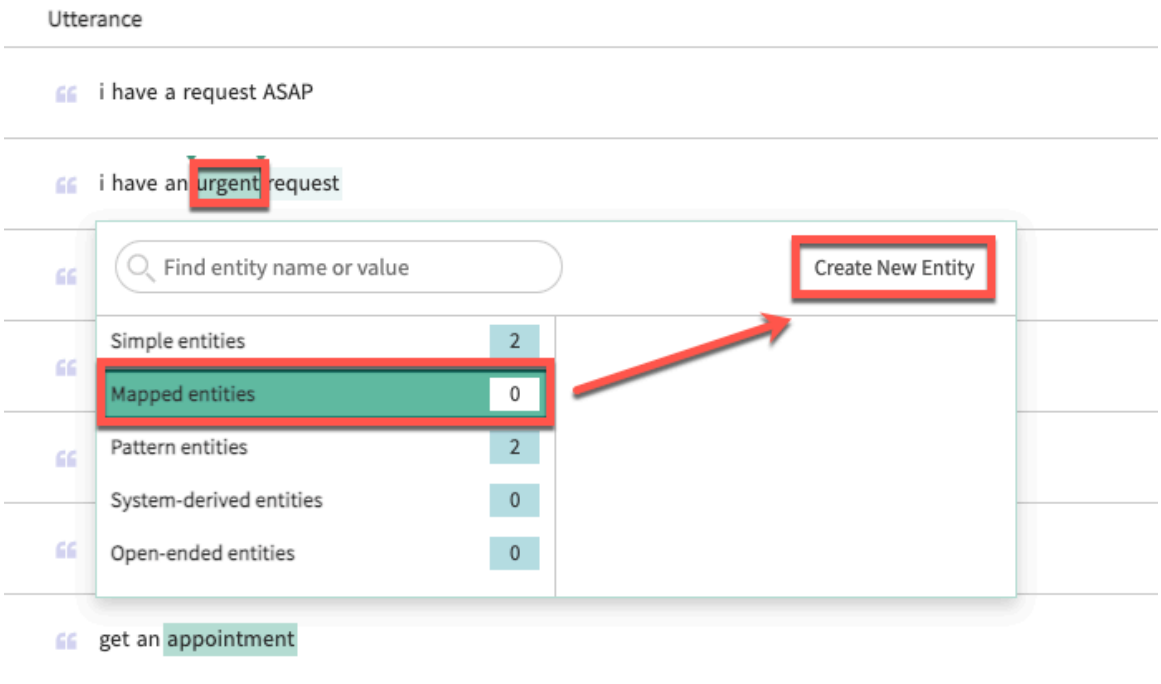
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet de l'application de votre modèle, puis le nom de votre modèle.
3. Sur la page des détails du modèle, sélectionnez l'onglet **Intentions** .
4. Dans la section Intentions du modèle, sélectionnez le nom d'une intention.
   Pour cet exemple de procédure, vous sélectionnez **#SubmitRequest**.
5. Dans l'onglet Énoncés, sélectionnez un mot dans un énoncé

   Dans ce scénario, vous sélectionnez le mot *urgent* dans l'énoncé *J'ai une demande urgente*.
6. Sélectionnez **Entités mappées**.
7. Sélectionnez **Créer une nouvelle entité.**

Traduction automatique

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



8. Sur le formulaire, configurez les champs.

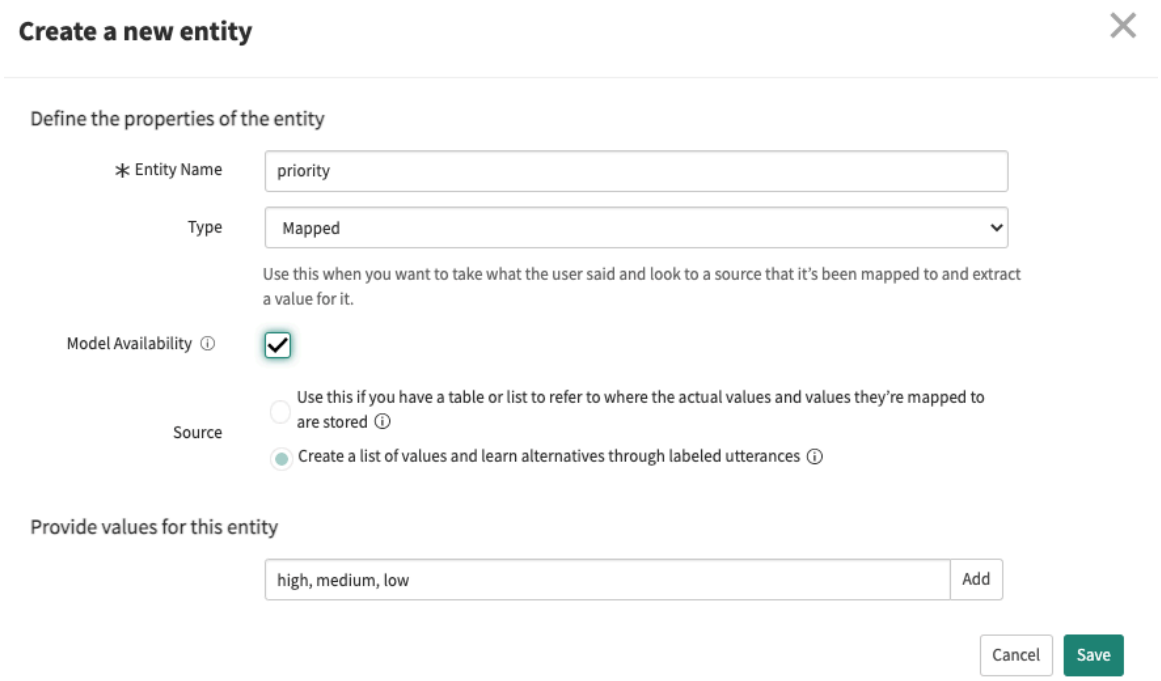
Champ	Description
Nom de l'entité	Nom de l'entité.
Type	Type d'entité.
Disponibilité du modèle	Sélectionnez cette option si vous souhaitez que cette entité soit incluse dans toutes les intentions de votre modèle.
Source	Source des valeurs d'entité.
Fournir des valeurs pour cette entité	Valeurs utilisées pour fournir un contexte pour le modèle.

Pour cet exemple de procédure, utilisez les configurations suivantes :

- **Nom de l'entité** : priorité
- **Type** : mappé
- **Disponibilité du modèle** : cochez la case
- **Source : utilisez cette option si vous avez une table ou une liste à laquelle vous référez qui stocke les valeurs réelles et les valeurs auxquelles elles sont mappées**.
- **Valeur mappée pour l'entité** : élevée, moyenne, faible.

Traduction automatique

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



9. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultat: Votre entité mappée enregistre. L'entité apparaît dans l'onglet **Entités associées** . Le modèle peut maintenant tirer parti de l'apprentissage machine et utiliser les valeurs fournies pour identifier les valeurs possibles.



Que faire ensuite

Vous pouvez créer une entité mappée à l'aide d'une source de vocabulaire pour utiliser les valeurs de la source en tant qu'entité mappée.

Information associée

Créer une source de vocabulaire de table

Créer une source de vocabulaire de liste

Créer une entité de modèle

Créez une entité de modèle à partir d'un mot ou d'une phrase avec des modèles répétables, 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 Core, NLU le module d'extension Common Model et Intelligence prédictive le module d'extension Console NLU sont tous installés et activés sur votre instance.
- Créez ou utilisez un modèle existant NLU pour Agent virtuel Recherche IA ou Recherche IA.
- Créez ou utilisez une intention existante.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou admin. Le nlu_editor doit être affecté 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 variations de ces entrées.

Remarque :
Les entités de modèle utilisent des expressions régulières (regex). La valeur du champ regex est une expression régulière Java. Pour plus d'informations sur l'utilisation de regex, consultez Utilisation d'expressions régulières dans les entités.

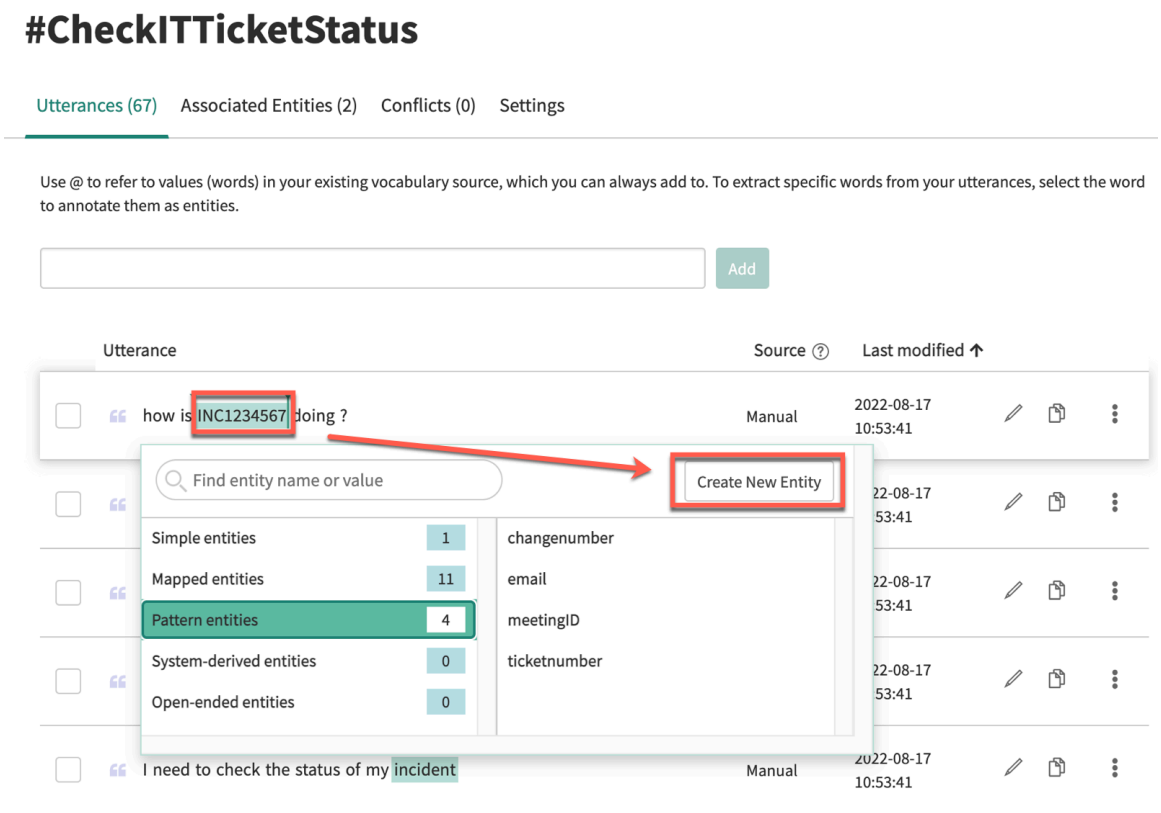
Dans cet exemple de scénario, vous avez créé une intention intitulée *#CheckITTicketStatus*. Dans cet exemple de procédure, vous créez une entité de modèle pour les numéros d'enregistrement d'incident.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet de l'application de votre modèle, puis le nom du modèle.
3. Sur la page des détails du modèle, sélectionnez **Intentions**.
4. Sélectionnez le nom d'une intention.
   Dans cet exemple de scénario, vous sélectionnez ***#CheckITTicketStatus***.
5. Sélectionnez l'un des mots d'un énoncé.
   Dans ce scénario, cliquez sur **INC1234567**.

Traduction automatique

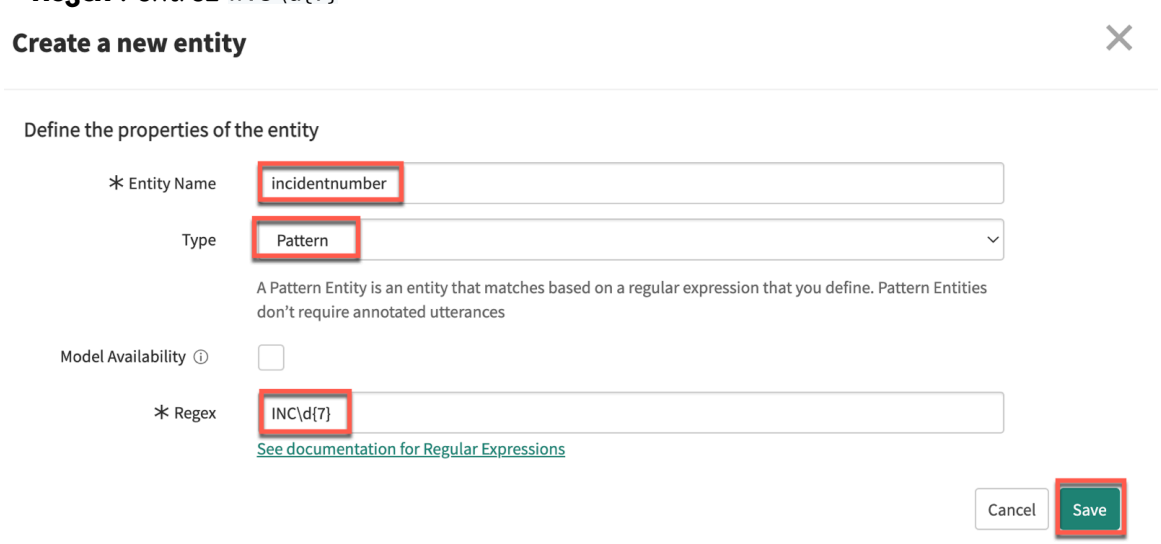
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



6. Sélectionnez **Créer une nouvelle entité**.
7. Dans la fenêtre Create a new entity (Créer une entité), configurez les champs.

   Pour cet exemple de procédure, utilisez les configurations suivantes :

   - **Nom de l'entité** : Entrez `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 du modèle pour interpréter les variations de l’énoncé annoté. Par exemple, le modèle peut correspondre à l’intention *#CheckITTicketStatus* si un utilisateur saisit un numéro d’enregistrement d’incident.

Créer une entité dérivée du système

Créez une entité personnalisée dérivée d’une entité système par défaut telle que la date, l’heure, la durée ou l’emplacement.

Avant de commencer

- Assurez-vous que l’option Console NLU module d’extension, Console NLU - Plugin de base, 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 ou Recherche IA.
- Créez ou utilisez une intention existante.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou admin. Le nlu_editor doit être affecté au modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les entités système sont prédéfinies par défaut dans votre ServiceNow instance et s’affichent dans la section Entités de l’écran Modèle. Ces entités, telles que *DATE,TIME* 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 pour réserver des vols, des voitures, des hôtels et des événements. Vous souhaitez que votre *intention #FlightBooking* interpréter les énoncés avec les demandes de vol de vos utilisateurs. Votre modèle contient l’entité système *LOCATION,* mais les plans de vol impliquent généralement deux emplacements.

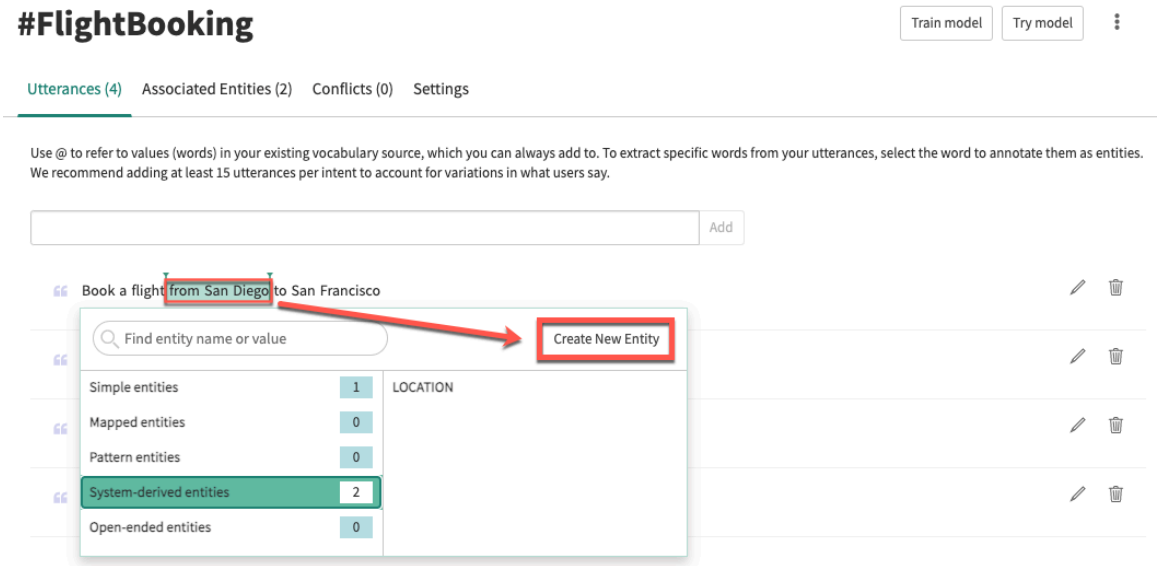
Dans cet exemple de procédure, vous créez deux entités dérivées du système pour rassembler les lieux de départ et d’arrivée du vol.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L’onglet Agent virtuel s’ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l’onglet de l’application de votre modèle, puis le nom de votre modèle.
3. Dans la page des détails du modèle, sélectionnez **Intentions**.
4. Sélectionnez le nom de l’intention.
   Pour cet exemple, vous sélectionnez l’intention **#FlightBooking** .
5. Dans l’onglet **Énoncés** , sélectionnez un mot ou une expression dans l’un des énoncés.
   Dans cet exemple de scénario, vous avez un exemple d’énoncés : réserver un vol de San Diego à San Francisco. Pour cette étape, cliquez sur **San Diego**.

Traduction automatique

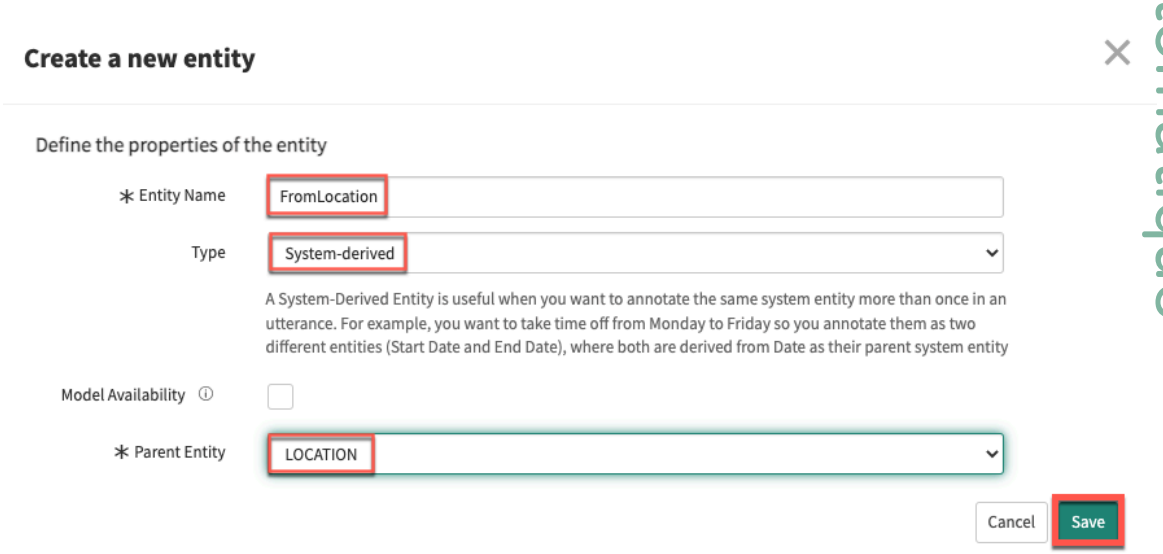
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



6. Sélectionnez **Créer une nouvelle entité**.
7. Dans l'écran Créer une entité, configurez les champs.

   Pour cet exemple, utilisez les configurations suivantes.

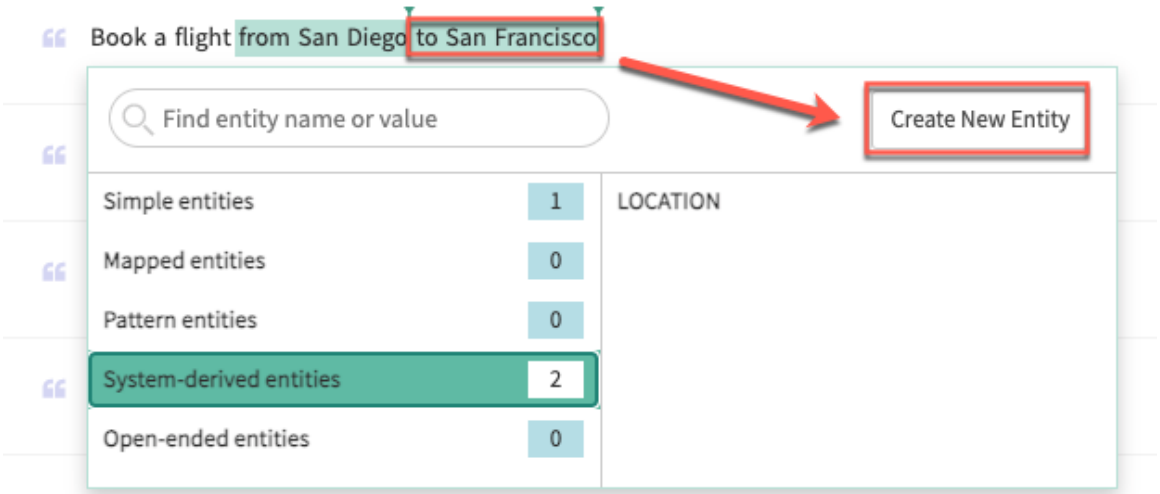
   - **Nom de l'entité** : Entrer l'emplacement de l'expéditeur
   - **Type** : sélectionnez **Dérivé du système**
   - **Disponibilité du modèle** : cochez cette case si vous souhaitez que cette entité soit incluse dans toutes les intentions de votre modèle
   - Entité parente : Sélectionner **un EMPLACEMENT**



8. Sélectionnez **Enregistrer**.
9. Sur le même énoncé, sélectionnez un autre mot ou une autre phrase.
   Dans cet exemple de scénario, vous cliquez **sur San Francisco**.

Traduction automatique

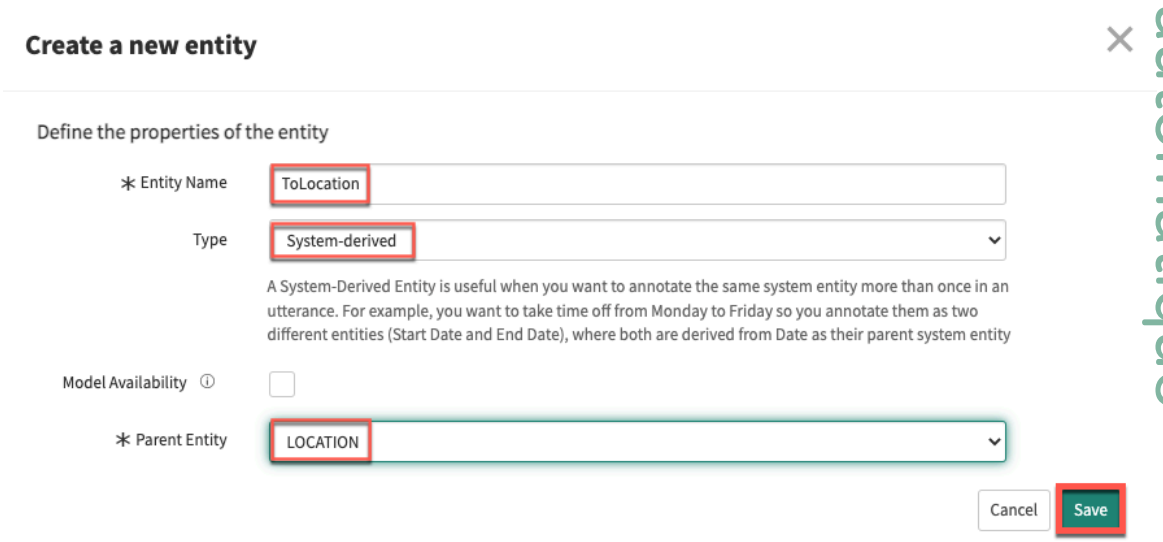
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



10. Sélectionnez **Créer une nouvelle entité**.

Pour cet exemple, utilisez les configurations suivantes.

- **Nom de l'entité** : Entrer `ToLocation`
- **Type** : sélectionnez **Dérivé du système**
- **Disponibilité du modèle** : cochez cette case si vous souhaitez que cette entité soit incluse dans toutes les intentions de votre modèle
- **Entité parente** : Sélectionner **un 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.

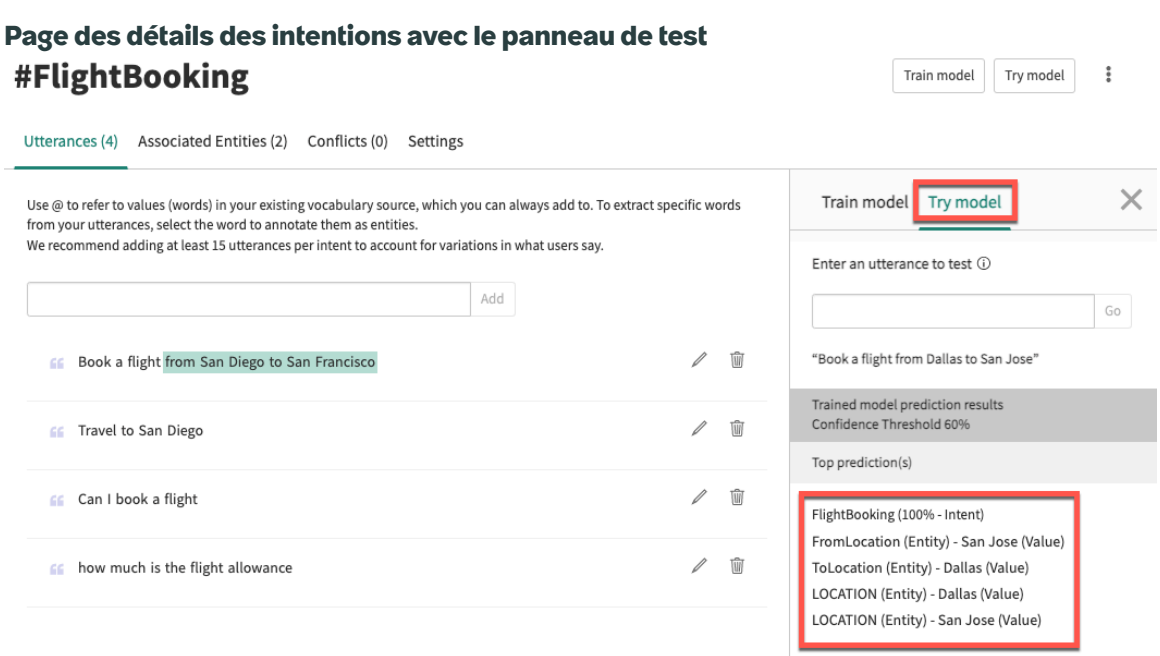


Que faire ensuite

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. Saisissez la réservation d'un vol de Dallas à San Jose.
3. Sélectionnez **Aller**.



Le modèle prédit l'intention en affichant les entités qu'il a utilisées pour déterminer les valeurs. Notez qu'il utilise à la fois l'entité système et l'entité dérivée du système lors de la prédiction.

Créer une entité ouverte

Utilisez une entité ouverte lorsque vous souhaitez améliorer la précision de la 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 Core, NLU le module d'extension Common Model et Intelligence prédictive le module d'extension Console NLU sont tous installés et activés sur votre instance.
- Créez ou utilisez un modèle existant NLU pour Agent virtuel Recherche IA ou Recherche IA.
- Créez ou utilisez une intention existante.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou admin. Le nlu_editor doit être affecté 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, en prédisant que l'utilisateur veut commander quelque chose. Étant donné qu'il y a de nombreuses choses que l'utilisateur pourrait vouloir commander, les nommer toutes serait une tâche insupportable pour l'auteur du modèle.

L'utilisation d'une entité ouverte au lieu d'une entité simple 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 pour lesquelles vous ne devez pas que le système ignore 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 commander @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 de vos utilisateurs de commander des marchandises de société.

Dans l'exemple de procédure suivant, vous créez une entité à partir de l'un de vos énoncés afin que le système puisse le reconnaître comme ouvert et réutilisable dans d'autres NLU modèles de votre instance.

Remarque :
Vous ne pouvez utiliser qu'une seule entité ouverte par intention.

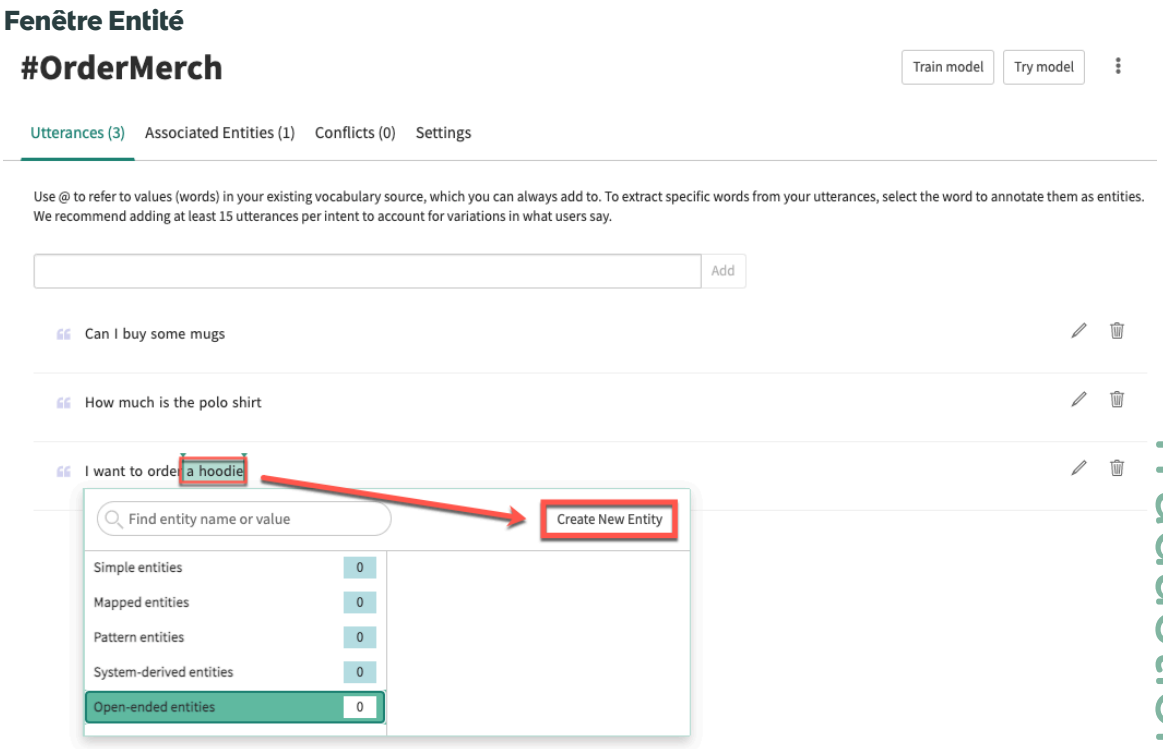
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet de l'application de votre modèle, puis sélectionnez son nom.
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.

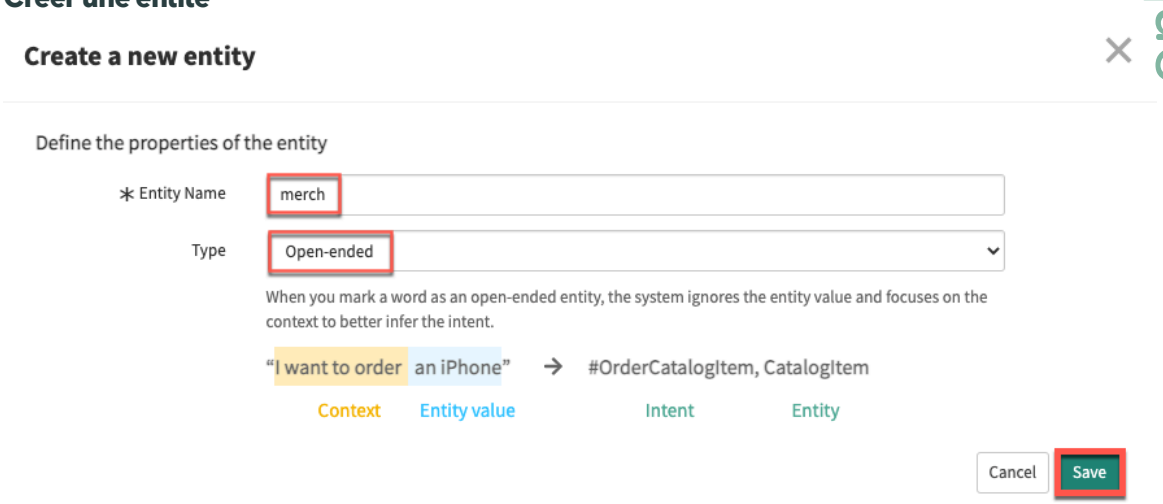
5. Dans l'onglet Énoncés, sélectionnez un mot ou une expression de l'un des énoncés pour afficher la fenêtre des entités.
   Pour cet exemple, vous sélectionnez *un sweat à capuche*.



6. **Sélectionner Créer une nouvelle entité**
7. Sur l'écran Créer une entité, configurez les champs.

   Pour cet exemple, utilisez les configurations suivantes :

   - **Nom de l'entité** : merch
   - **Type** : sélectionnez **ouvert**

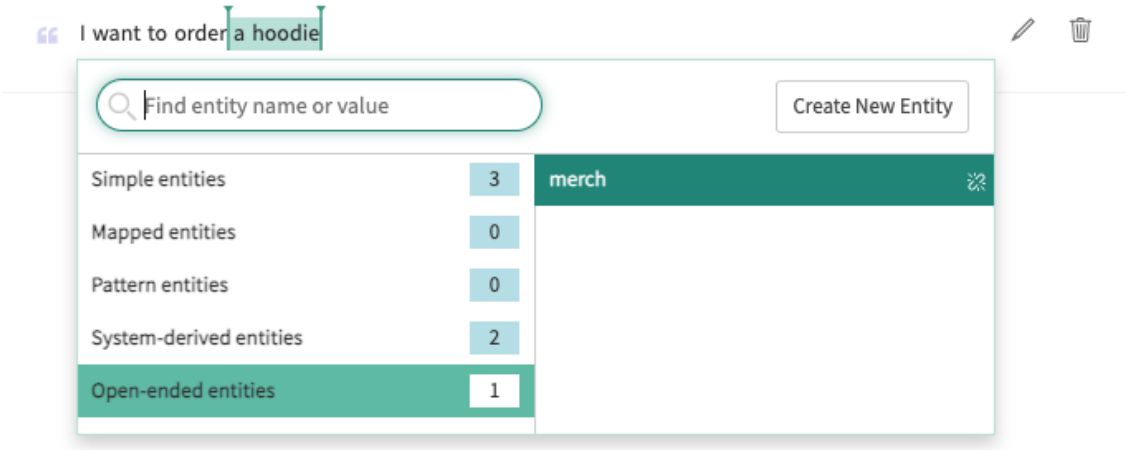


8. Sélectionnez **Enregistrer**.

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.

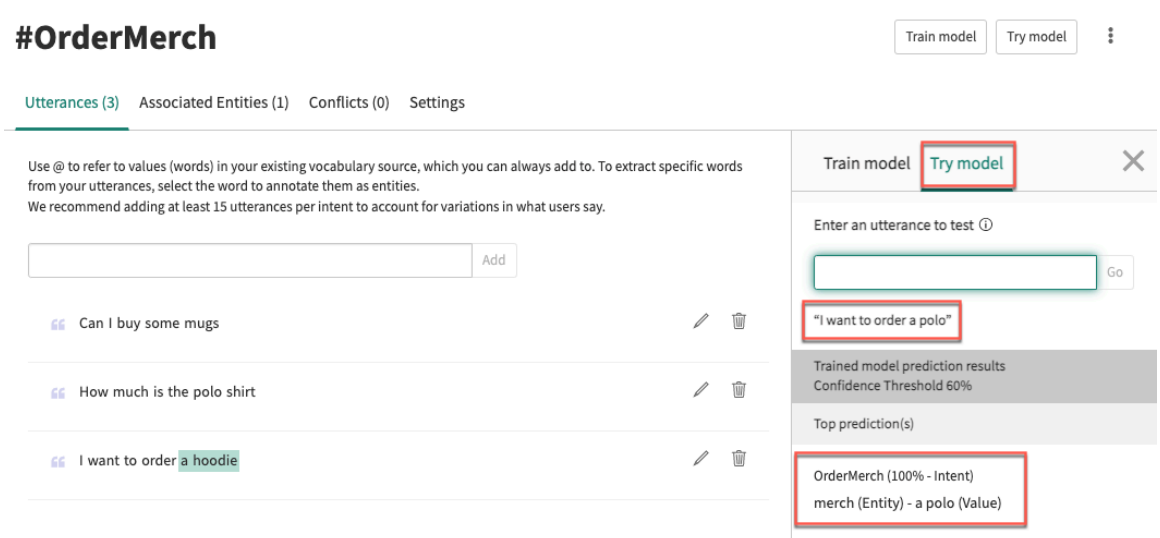
L'entité ouverte de *marchandisation* est annotée dans la section Énoncés de l'écran Intention de votre modèle. Lorsque vous pointez sur son nom, vous pouvez voir qu'il persiste en tant que nouvelle entité dans les détails de l'annotation. Cette entité est réutilisable dans tous les autres NLU modèles 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 marchandisation* 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 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, Console NLU le module d'extension Core, NLU le module d'extension Common Model et Intelligence prédictive le module d'extension Console NLU 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 admin. Le nlu_editor doit être affecté au modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

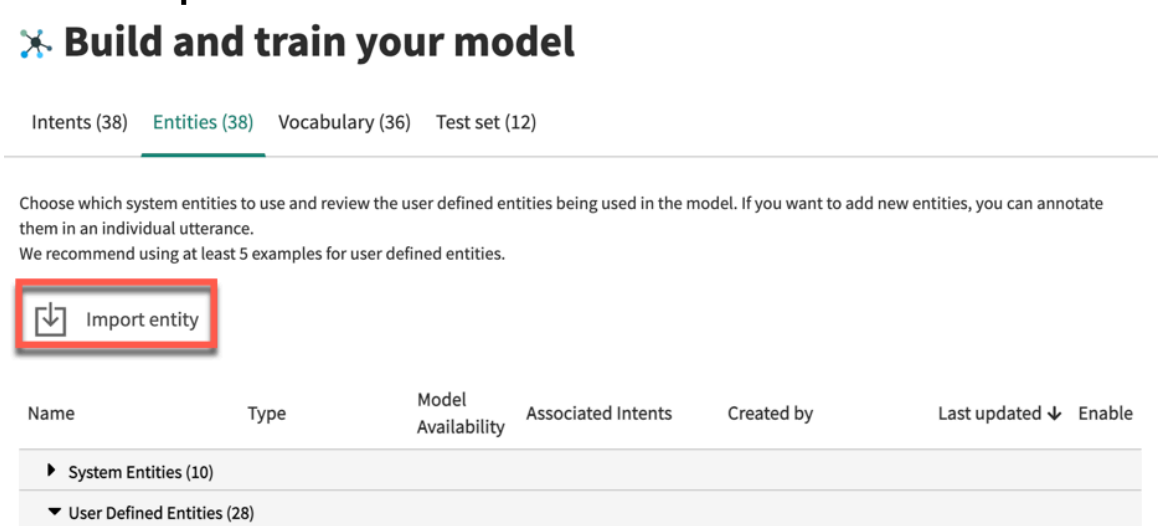
Les nouvelles entités sont généralement créées à l'intérieur d'une intention individuelle. Pour gagner du temps et améliorer vos intentions, vous pouvez également réutiliser les entités de vos autres modèles en les important. Après avoir importé des entités dans un modèle, annotez les énoncés du modèle à l'aide des nouvelles entités.

Remarque :
Tous les modèles incluent plusieurs entités système par défaut.

Dans cet exemple de procédure, vous importez plusieurs entités dans un nouveau modèle.

Procédure

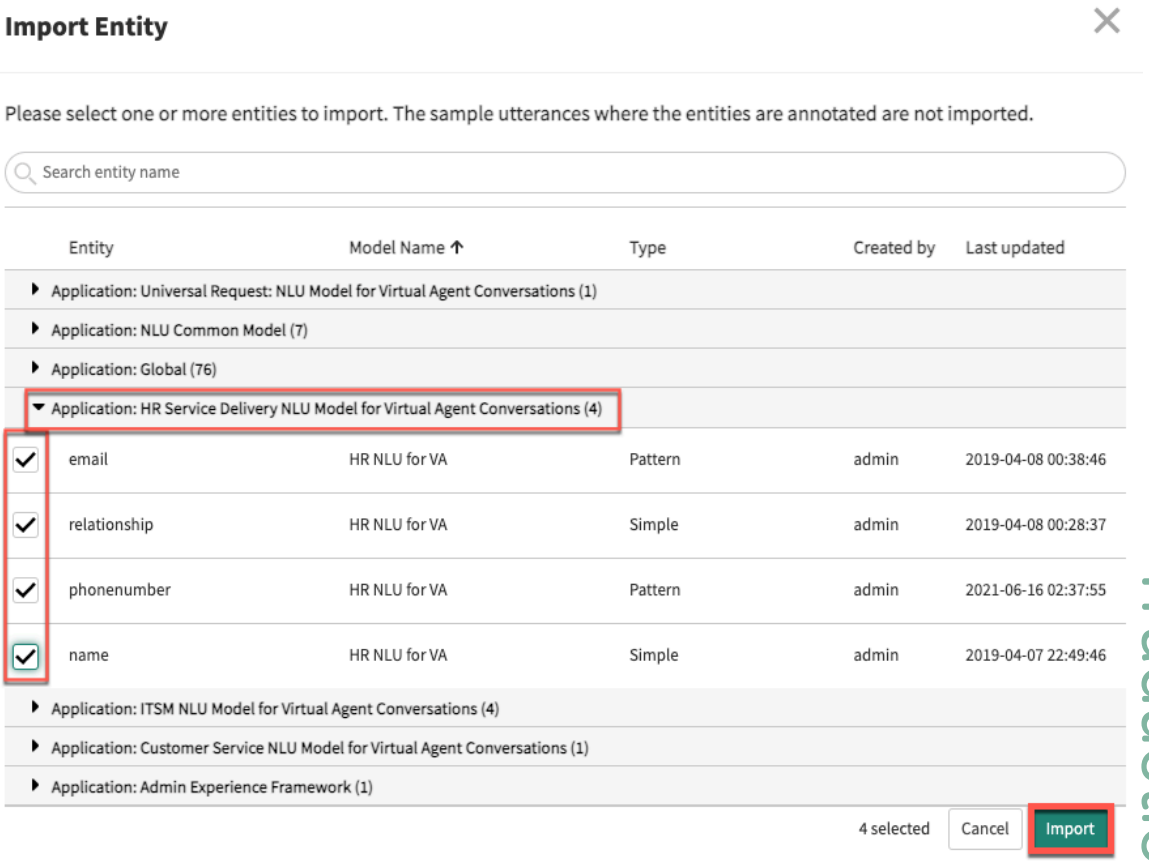
1. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet correspondant à l'application de votre modèle, puis sélectionnez le nom du modèle auquel vous souhaitez ajouter des entités.
3. Dans la phase **Générer et former votre modèle** , sélectionnez l'onglet **Entités** .
4. Sélectionnez **Importer l'entité**.



5. Dans la fenêtre Importer une entité, sélectionnez les entités que vous souhaitez importer.
   Dans cet exemple, vous cliquez sur la flèche de la liste déroulante pour *Application : modèle NLU HR Service Delivery pour Conversations d'agent virtuel*. Sélectionnez les quatre entités.

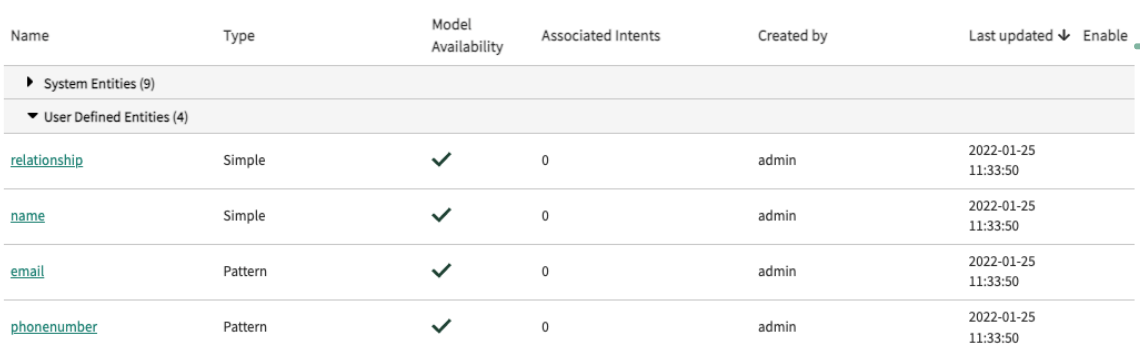
Traduction automatique

© 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 sont importées dans le modèle. Les entités apparaissent sous **Entités définies par l'utilisateur** dans l'onglet Entités. Par défaut, la **disponibilité du modèle** est activée afin que toutes les intentions du modèle puissent utiliser l'entité.



Que faire ensuite

Utilisez les entités importées pour annoter les énoncés du modèle. Formez votre modèle pour enregistrer vos changements.

Information associée

Importer une NLU intention

Traduction automatique

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

Utilisation d'expressions régulières dans les entités

Apprenez à utiliser des expressions régulières dans vos NLU entités pour établir des modèles qui aident le système à localiser, mettre en correspondance et 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 la regex Java et non d'autres options de fournisseur, telles que la regex Perl.

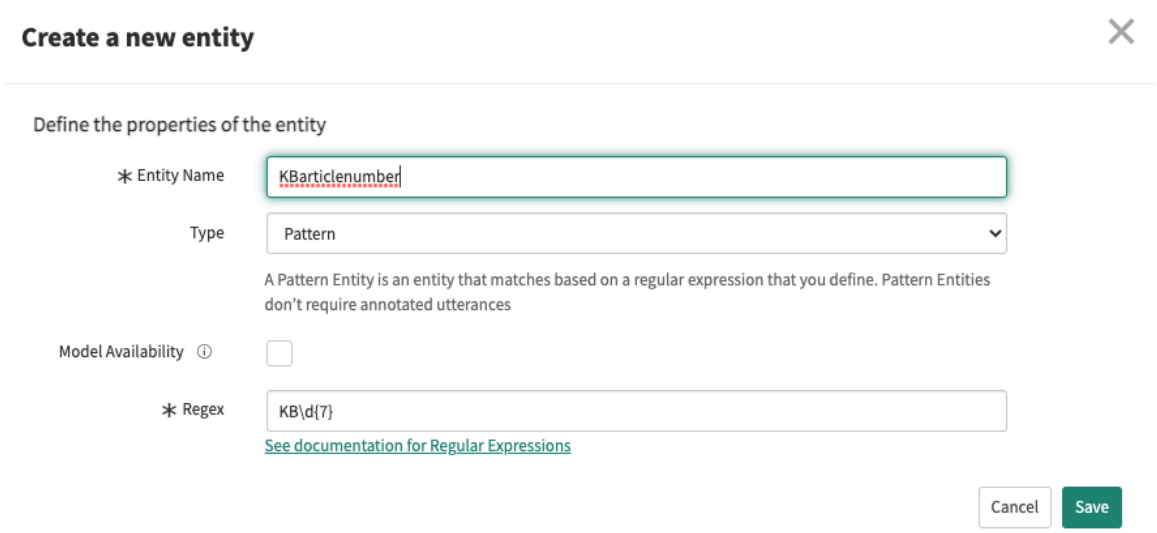
Exemples regex

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.

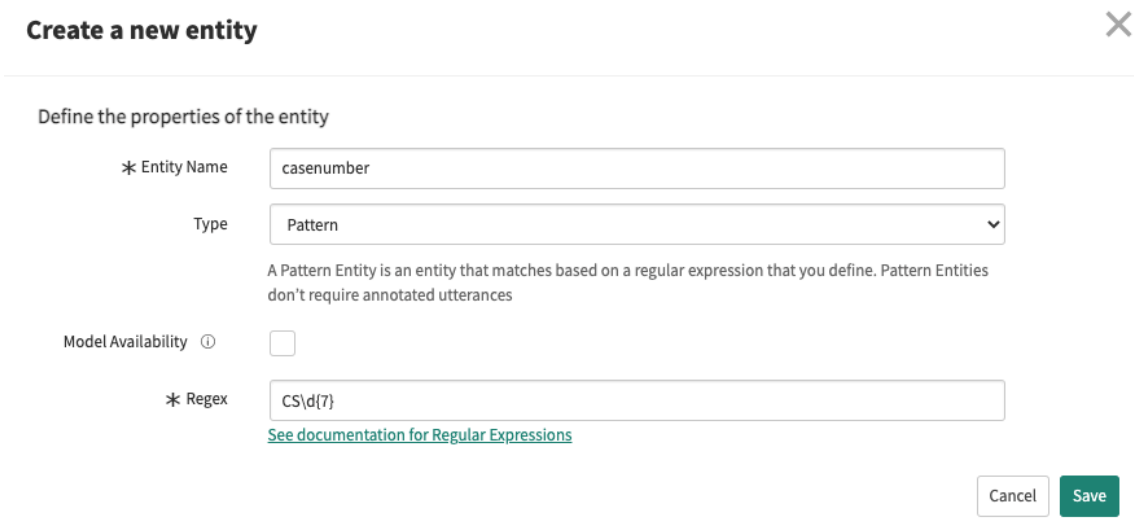


Numéro du ticket

Les tâches de ticket utilisent le format *CS1234567*. Le code regex est *CS\d{7}* où *CS* = enregistrement de ticket et *d{7}* = 7 chiffres.

Traduction automatique

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



Adresse e-mail

Les adresses e-mail utilisent le format *name@servicenow.com*. Le code regex est *\b[a-zA-Z0-9&*/_.+-]+@[a-zA-Z0-9-]+\.[a-zA-Z0-9-.] +\b*, qui prend en charge les formats *suivants : name@servicenow.com* et *name@servicenow.co.in*.

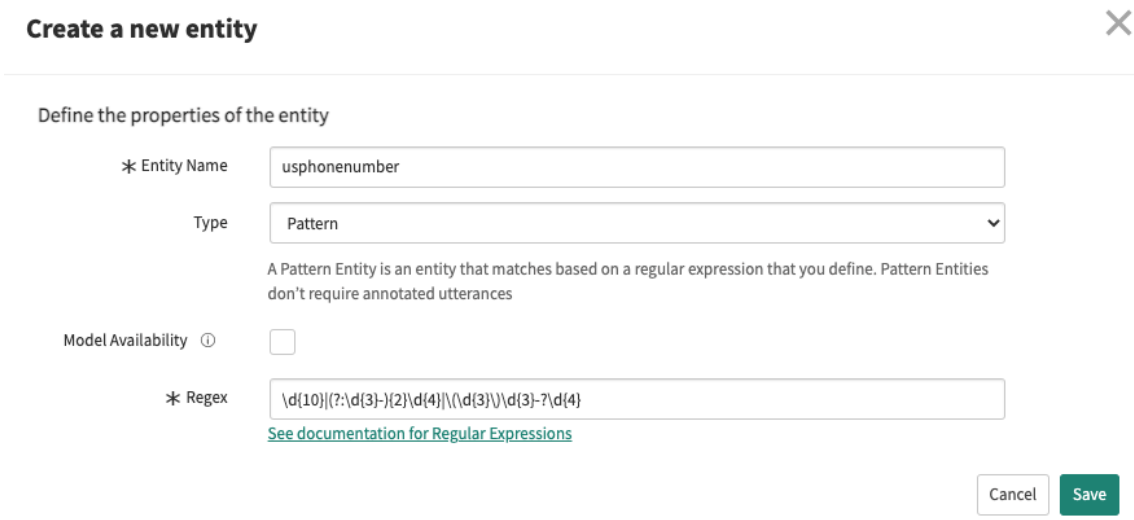


Numéro de téléphone

Les numéros de téléphone des *États-Unis utilisent le format 555-123-4567*. Le code regex est *\d{10}|(?:\d{3}-){2}\d{4}|\(\d{3}\)\d{3}- ?\d{4}*, qui prend en charge les formats suivants : *5108882062,510-888-2062* et *(510)888-2062*.

Traduction automatique

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



Ressources regex

Pour plus d'informations sur les expressions régulières, consultez les liens externes suivants.

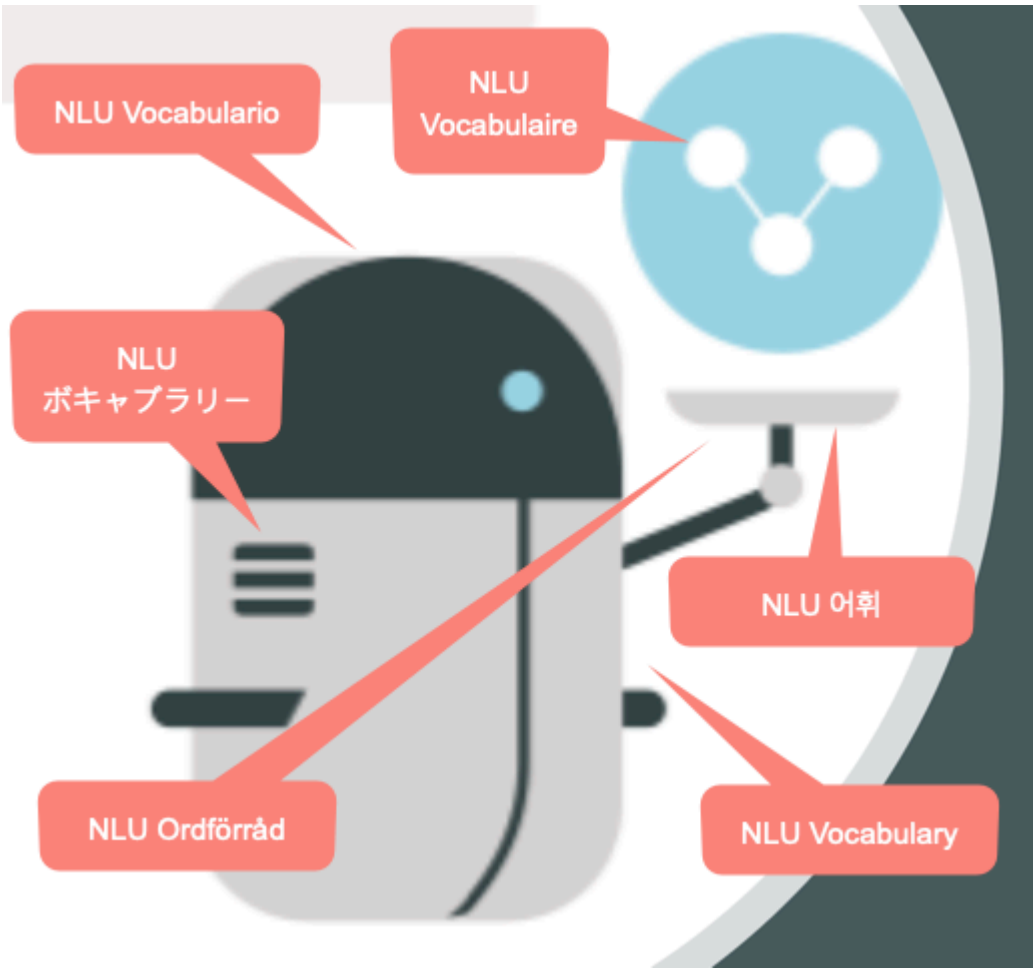
- Expressions régulières Java
- Testeur d'expression régulière Java
- Modèle (Java Platform SE7)
- Abréviations des correspondances regex Java

Vocabulaire NLU

Utilisez NLU des éléments de vocabulaire pour aider le système à reconnaître les différentes façons dont vos utilisateurs expriment leurs demandes. Utilisez les 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.

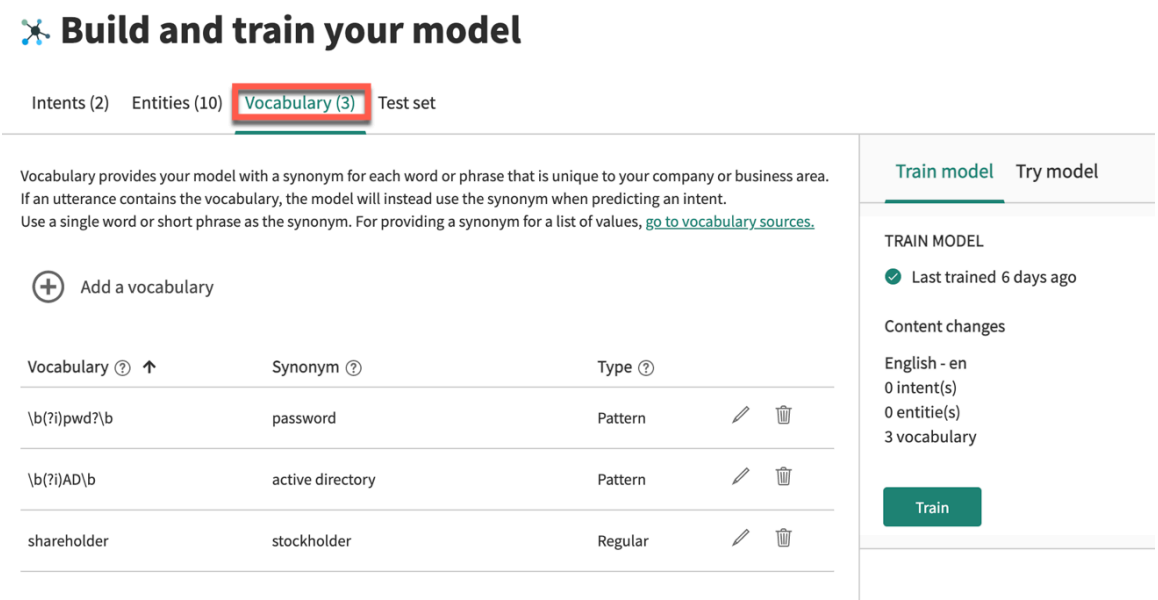


Utilisation du vocabulaire et contexte

Le vocabulaire aide votre modèle avec les différents mots et expressions qu'il peut rencontrer de la part de vos utilisateurs. Étant donné que les humains ne sont pas des ordinateurs, ils peuvent trouver différentes façons de dire la même chose. Par exemple, si un utilisateur saisit un acronyme plutôt que la phrase complète, le système peut être en mesure de prédire l'intention correcte en utilisant le contexte dans l'énoncé. Toutefois, en définissant l'acronyme avec un élément de vocabulaire, vous augmentez le niveau de fiabilité 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 phrases 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 identifier 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	Un mot ou une expression qui n'est pas communément connu, tel qu'un terme ou un acronyme spécifique à une entreprise ou à un secteur. Le vocabulaire régulier n'est pas sensible à la casse, de sorte que toutes les variations de casse seront capturées par le vocabulaire que vous créez. Consultez Créer un élément de vocabulaire régulier.
Modèle	Expression régulière (regex) qui peut capturer des formats spécifiques tels que les adresses e-mail et les numéros de téléphone. Consultez Créer un élément de vocabulaire de modèle.

Sources de vocabulaire

Vous pouvez également utiliser des sources de vocabulaire pour couvrir divers objets que vos utilisateurs peuvent demander. Les éléments de vocabulaire et les sources de vocabulaire diffèrent dans leur utilisation :

Traduction automatique

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

- Utilisez un élément de vocabulaire pour un mot, une phrase ou un modèle individuel qui peut facilement être mappé à un 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 les énoncés utilisateur font référence à des objets d'un ensemble. Les sources peuvent être référencées à partir d'une liste de valeurs provenant d'une ServiceNow table ou d'une liste statique que vous définissez, 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 de 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 Créer une source de vocabulaire de table vocabulaire, consultez 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* en tant qu'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 *installation* 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 que l'intention *OrderSoftware* soit prédite. **Remarque :** Pour extraire le nom de 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 seul mot ou une courte phrase comme synonyme pour de meilleurs résultats. Vous pouvez mapper plusieurs éléments de vocabulaire à un synonyme. Ne mappez pas un élément de vocabulaire à plusieurs synonymes.

Pour plus de contexte et d'exemples, reportez-vous à Créer une intention NLU.

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 *technologies de l'information*.

Les éléments de vocabulaire normaux 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 courant *it*. Vous décidez donc d'utiliser un élément de vocabulaire de modèle.

Le modèle regex que vous pouvez utiliser est `\bIT\b`. Le `\b` est un marqueur de limite de mots. Cela garantit que le modèle ne correspondra pas à *ITSM* ou *JAT*, par exemple. La sensibilité à la casse par défaut des éléments de vocabulaire de modèle signifie que `\bIT\b` ne correspond pas au mot courant *it*.

Détails regex : vous pouvez désactiver la sensibilité à la casse dans un modèle à l'aide de `(?i)`. Vous pouvez mettre fin à ce mode à l'aide d'un signe moins comme dans `(?-i)`. Par exemple, `(?i)te(?-i)st` doit correspondre à la fois *test* et *TEst*, mais pas *teST* ou *TEST*.

Pour plus d'informations, consultez Utilisation d'expressions régulières dans les entités.

Information associée

Créer une intention NLU

Créer un élément de vocabulaire régulier

Ajoutez un mot ou une phrase que vos utilisateurs peuvent utiliser et faites correspondre cet élément de vocabulaire à un synonyme. Votre modèle utilise le synonyme pendant la prédiction d'intention.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension Core, NLU le module d'extension Common Model et Intelligence prédictive le module d'extension Console NLU sont tous installés et activés sur votre instance.
- Créez ou utilisez un modèle existant NLU pour Agent virtuel Recherche IA ou Recherche IA.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou admin. L'éditeur doit être affecté au modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments de vocabulaire réguliers fournissent au modèle un synonyme pour les mots ou les expressions que vos utilisateurs peuvent utiliser dans un énoncé. Le modèle utilise le synonyme pour remplacer le vocabulaire lors de la prédiction de l'intention. Utilisez un seul mot pour le synonyme lorsque cela est possible.

Les éléments de vocabulaire normaux 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.

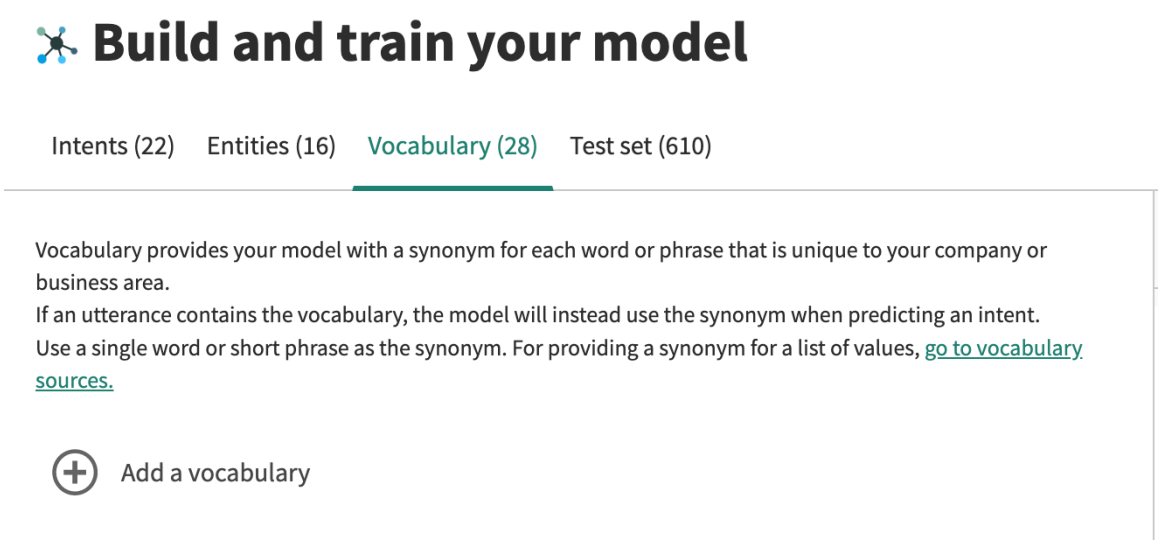
Traduction automatique

© 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 utilisent *les informations d'identification* pour se référer à leur *mot de passe*. En créant un élément de vocabulaire, vous pouvez vous assurer que le système prédit correctement l'intention d'un énoncé tel que *réinitialiser mes informations d'identification*.

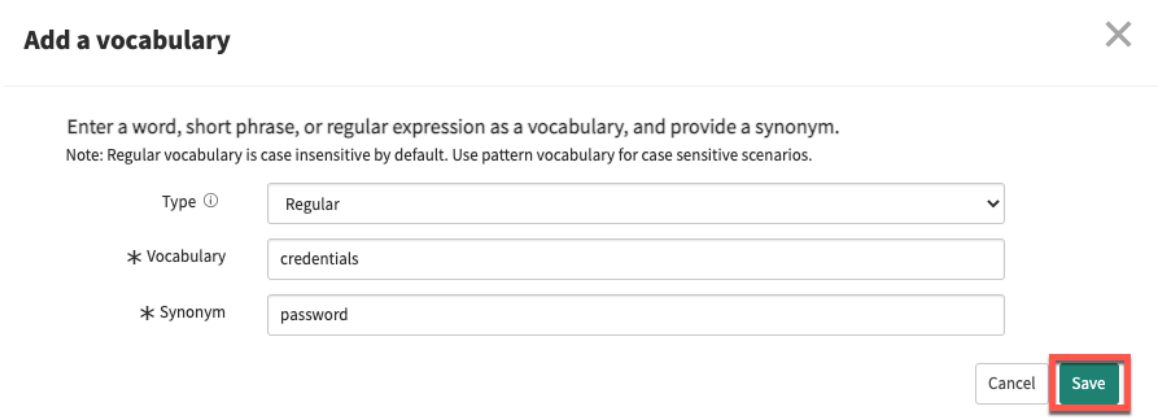
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet correspondant à l'application de votre modèle, puis sélectionnez le nom de votre modèle.
3. Dans l'onglet Détails du modèle de la vue d'ensemble du modèle, sélectionnez la carte **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 phrase de vocabulaire que vos utilisateurs peuvent utiliser, puis ajoutez le synonyme que le modèle doit utiliser pour la prédiction d'intention.

   Dans cet exemple de procédure, ajoutez *les informations d'identification* comme vocabulaire et le *mot de passe* comme synonyme.



7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

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

Que faire ensuite

Pour déployer votre nouvel élément de vocabulaire, formez et publiez à nouveau votre modèle.

Ajoutez d'autres éléments de vocabulaire pour améliorer la couverture et la précision du modèle.

Créer un élément de vocabulaire de modèle

Utilisez le codage d'expression régulière (regex) pour établir un format de modèle pour les éléments de vocabulaire tels que les adresses e-mail, les numéros de téléphone et les conventions de dénomination des enregistrements. Vous pouvez créer vos propres modèles pour les données de vocabulaire de votre instance.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension Core, NLU le module d'extension Common Model et Intelligence prédictive le module d'extension Console NLU sont tous installés et activés sur votre instance.
- Créez ou utilisez un modèle existant NLU pour Agent virtuel Recherche IA ou Recherche IA.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou admin. L'éditeur doit être affecté au modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments de vocabulaire de modèle utilisent des expressions régulières (regex) pour rechercher des variantes de mots et de phrases dans les énoncés de vos utilisateurs. Le modèle mappe ensuite ces variations au synonyme que vous fournissez. Le synonyme est utilisé pendant la prédiction d'intention.

Dans cet exemple de scénario, vous avez créé un modèle pour les NLU Agent virtuel demandes liées à l'authentification. Pour faire référence à l'authentification multifacteur, vos utilisateurs utilisent souvent « MFA », « mfa » ou « authentification mfa ». Vous pouvez fournir un modèle pour couvrir ces variations. Ils sont remplacés par *l'authentification multifacteur* synonyme correspondant lors de la prédiction d'une intention.

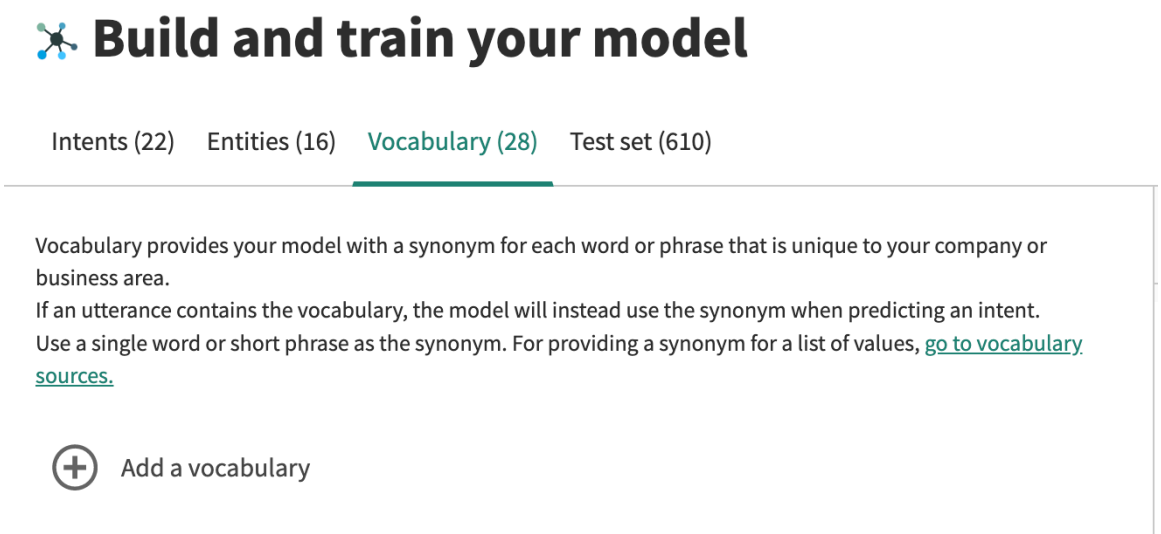
Voir Utilisation d'expressions régulières dans les entités pour plus de détails sur les expressions régulières.

Procédure

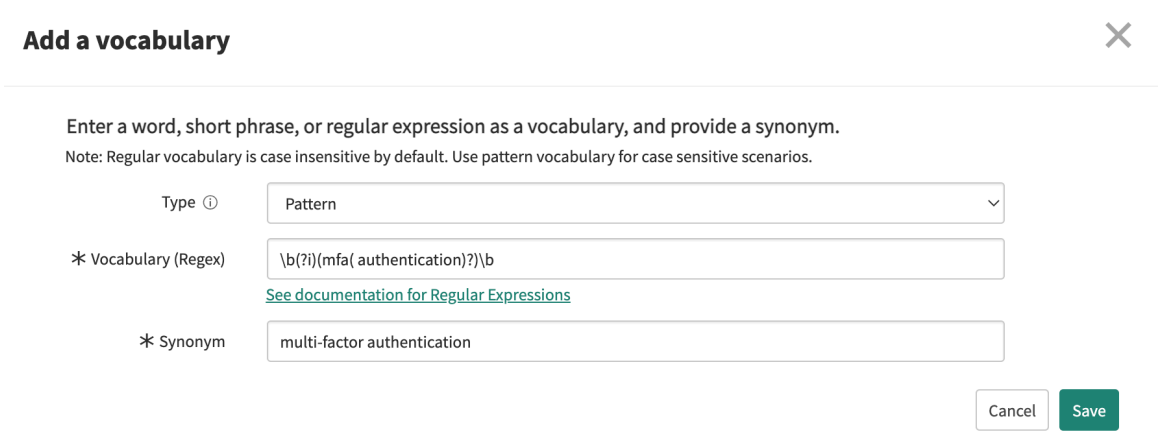
1. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet correspondant à l'application de votre modèle, puis sélectionnez le nom de votre modèle.
3. Dans l'onglet Détails du modèle, sélectionnez la carte **Vocabulaire** .
4. Cliquez sur **Ajouter un vocabulaire**.

Traduction automatique

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



5. Dans le champ **Type** de la fenêtre **Ajouter un vocabulaire** , sélectionnez **Modèle**.
6. Ajoutez une expression régulière qui couvre les mots ou les phrases dans les énoncés de vos utilisateurs, ainsi qu'un synonyme que le modèle utilise pour prédire l'intention.
   Dans cet exemple, l'expression régulière recouvre plusieurs variantes de « l'authentification mfa ».



7. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Résultat: L'élément de vocabulaire de votre modèle s'affiche dans la section Vocabulaire de l'écran de votre modèle. Chaque fois que l'énoncé d'un utilisateur contient l'une des variantes orthographiques, le système reconnaît la signification comme 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 serviront de source de vocabulaire. Les valeurs de la source de liste sont remplacées par le synonyme si elles sont détectées dans un énoncé 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, NLU le module d'extension Common Model et Intelligence prédictive le module d'extension Console NLU sont tous installés et activés sur votre instance.
- Rôle requis : admin ou nlu_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

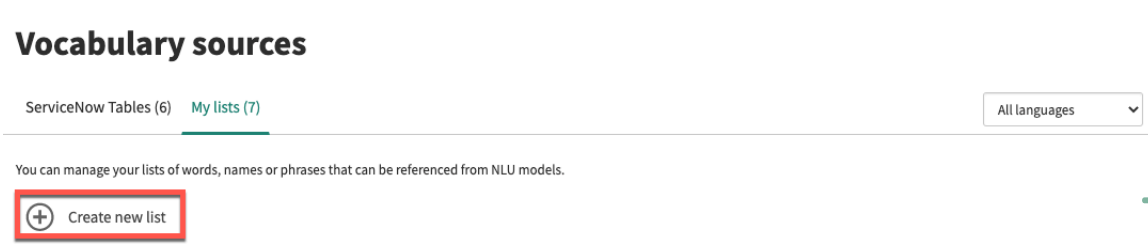
La création d'une source de vocabulaire de liste permet à vos modèles d'interpréter toutes les valeurs alternatives et réelles de la liste si elles apparaissent dans un énoncé utilisateur. Le modèle interprète ces valeurs comme le synonyme que vous fournissez lors de la prédiction d'une intention.

Remarque :
Pendant la prédiction d'intention, le synonyme que vous fournissez remplace la valeur. Au cours 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 société. 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 saisi par l'utilisateur en tant qu'entité (par exemple, Everest).

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Sources de vocabulaire**.
2. Cliquez sur l'onglet **Mes listes** .
3. Cliquez sur **Créer une liste**.



4. Dans la fenêtre **Créer une liste à laquelle se référer** , configurez les champs.

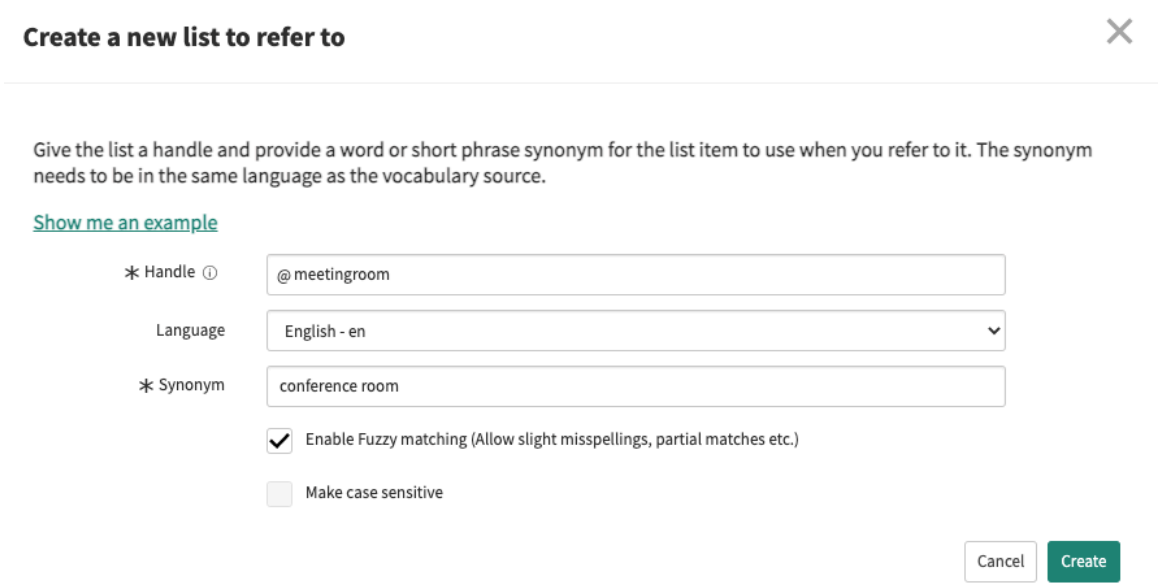
Champ	Description
Pseudo	Nom de la source de vocabulaire. Utilisé pour faire référence dans un énoncé.
Langue	Langue de la source de vocabulaire. Le synonyme doit être dans la même langue.
Synonyme	Mot ou expression que le modèle utilise pendant la prédiction d'intention. Choisissez un mot courant dans 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 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 de la casse incorrecte ne correspondront pas.

Traduction automatique

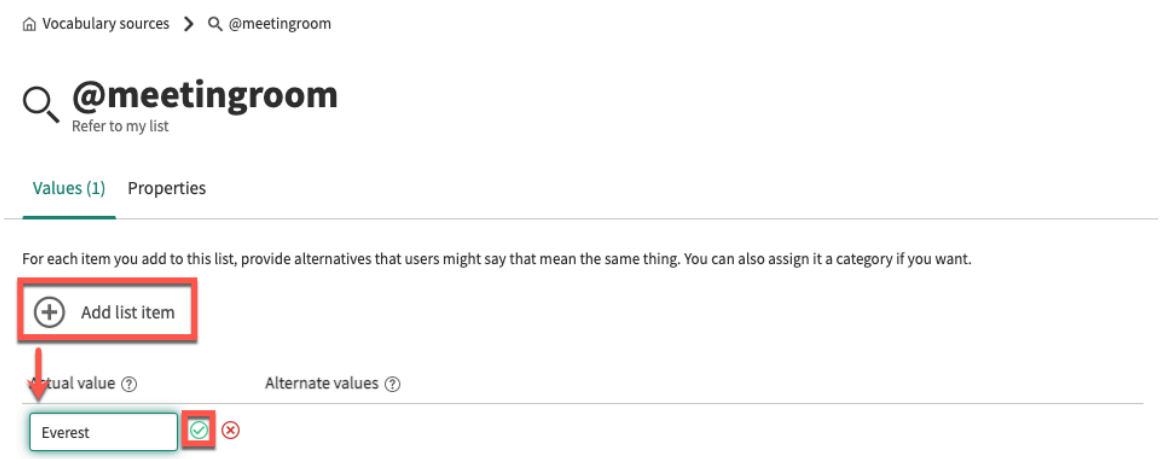
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés 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.
- **Rendre sensible** à la casse : laissez la boîte dégagée.



5. Cliquez sur **Créer**.
   Le brouillon de votre source de vocabulaire de liste s'affiche dans la section *Mes listes* de *l'écran Sources de vocabulaire* .
6. Cliquez sur le nom de la source de vocabulaire de la liste.
7. Cliquez sur **Ajouter un élément de liste**.
8. Entrez une valeur pour la liste et cliquez sur la coche verte.



Dans cet exemple, vous entrez Everest.

9. Double-cliquez sur la zone sous **Autres valeurs** pour ajouter des alternatives séparées par une virgule.

Traduction automatique

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



10. Formez le modèle pour rendre la source de vocabulaire de liste disponible.

Que faire ensuite

Ajoutez le reste des noms et des alternatives de la salle de pause.

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 la liste lors de l'annotation d'un énoncé de formation. Utilisez le symbole @ avec la poignée pour faire référence à cette source de vocabulaire.

Créer une source de vocabulaire de table

Utilisez les valeurs d'une ServiceNow table comme source de vocabulaire. Vos Compréhension du langage naturel modèles (NLU) utilisent votre synonyme fourni pour interpréter les énoncés qui contiennent des valeurs provenant des champs sources choisis de la table.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension Core, NLU le module d'extension Common Model et Intelligence prédictive le module d'extension Console NLU 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 NLU service, consultez Mises à 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 provoquerait une confusion dans le modèle et interférerait avec la qualité de prédiction.

Dans cet exemple de procédure, vous souhaitez que vos modèles soient en mesure d'interpréter les énoncés avec les emplacements. La table d'emplacement ServiceNow (cmn_location) contient déjà des informations sur les emplacements importants. Vous configurez la table d'emplacement à utiliser comme source de vocabulaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Sources de vocabulaire**.
2. Cliquez sur **Tables ServiceNow**.

Traduction automatique

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

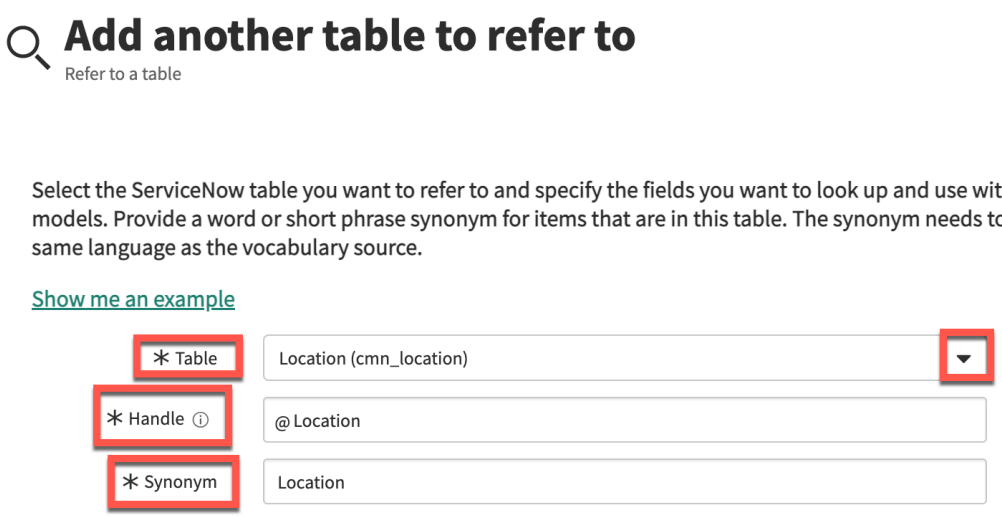
3. Cliquez sur **Ajouter une autre table**.
4. Sur la page Ajouter une autre table à laquelle se référer, configurez les champs.

   a. Sélectionnez la table, le handle et le synonyme de la table.

   Dans cet exemple, utilisez les configurations suivantes :

   - **Table** : sélectionnez **l'emplacement (cmn_location).**
   - **Descripteur** : utilisez le descripteur généré par le *système, @Location*.
   - **Synonyme** : utilisez le synonyme généré par le système, *Location*. Vous pouvez mettre à jour cette valeur pour vous assurer qu'il s'agit d'un synonyme pour chaque élément individuel de la source de vocabulaire.

   Remarque :
   Choisissez un synonyme qui est un mot courant dans la même langue que votre source de vocabulaire.



   b. Sélectionnez les champs auxquels vous voulez vous référer à partir de la table source.

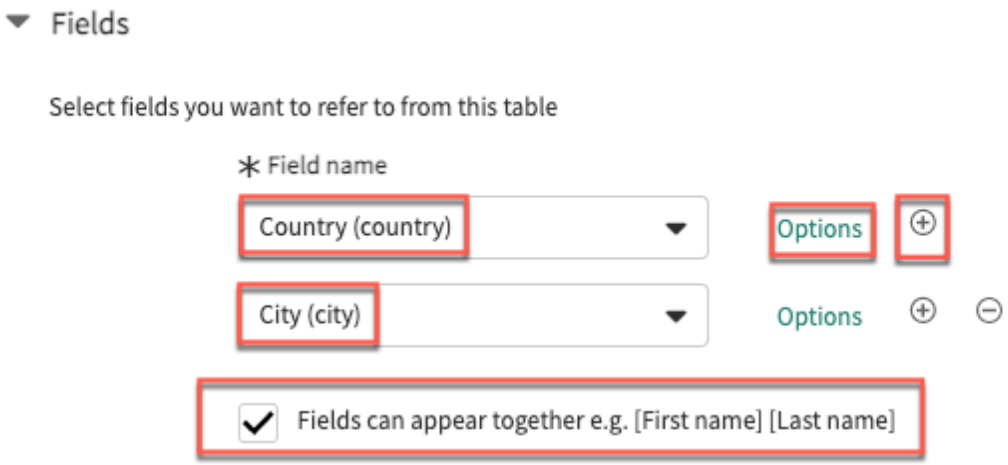
   Remarque :
   Pour ajouter plusieurs champs, sélectionnez l'icône plus.

   Dans cet exemple, utilisez les configurations suivantes :

   - **Nom de champ** : sélectionnez les champs **Pays (pays)** et **Ville (ville**).
   - **Options** : cliquez sur **Options**, puis cochez la case **Utiliser ce champ pour rechercher des valeurs** pour les deux valeurs du **nom de champ** . En cochant la case, un nom de pays ou un nom de ville peut être utilisé dans un énoncé pour trouver un enregistrement dans la source de vocabulaire. Vous pouvez également utiliser plusieurs valeurs séparées par des virgules dans ce champ, par exemple, si votre colonne de ville comporte plusieurs noms, tels que NYC, New York et New York City.
   - **Les champs peuvent s'afficher ensemble** : Laissez la case vide. Ce champ est généralement utilisé dans un modèle de NLU recherche, où les utilisateurs peuvent entrer des mots les uns à côté des autres dans un énoncé pour trouver un enregistrement. Par exemple, vous pouvez saisir Pierre Développement tout en recherchant un employé nommé Pierre qui travaille dans l'équipe de développement, où **Nom** et **Équipe** sont deux champs dans la table.

Traduction automatique

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



c. Configurez les options avancées.

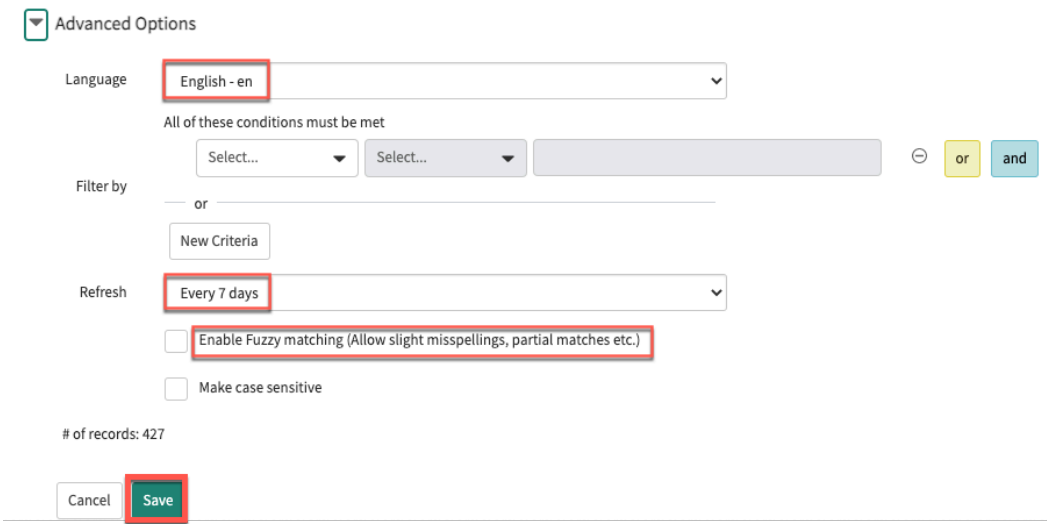
Dans cet exemple, utilisez les configurations suivantes :

- **Langue** : Select **English - en**.
- **Filtrer par** : vous pouvez utiliser le générateur de conditions pour filtrer les valeurs de la table source de la source de vocabulaire. Laissez vide pour ce scénario.
- **Actualiser** : sélectionnez **Tous les 7 jours**. En sélectionnant cette option, vous configurez le système pour obtenir de nouvelles valeurs de la table tous les sept jours. Il existe différentes options d'actualisation que vous pouvez choisir en fonction de la fréquence de mise à jour de la table source.
- **Activer la correspondance approximative** : en cochant cette case, un enregistrement peut être mis en correspondance même si un énoncé contient un mot ou une partie de mot légèrement mal orthographié. Par exemple, lors de la recherche d'une ville telle que Kansas City, vous pouvez entrer Kansas City ou simplement Kansas, et le système sera toujours en mesure de correspondre à l'enregistrement d'emplacement correct. La correspondance approximative peut renvoyer de fausses correspondances dans certains cas. Utilisez la correspondance approximative 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 rendre les valeurs de la table source sensibles à la casse. Si un énoncé n'utilise pas les bons tickets, le modèle ne prédit pas l'intention.



5. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Résultat: 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 Core, NLU le module d'extension Common Model et Intelligence prédictive le module d'extension Console NLU sont tous installés et activés sur votre instance.
- Rôle requis : admin ou nlu_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous faites référence à une source de vocabulaire dans un énoncé, il extrait les valeurs au moment où le modèle est formé. Toutefois, si les valeurs de table changent au fil du temps, le modèle référence toujours les valeurs de la dernière session de formation.

Traduction automatique

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

Vous pouvez sélectionner un calendrier pour actualiser automatiquement les valeurs de vocabulaire utilisées par NLU. Ce calendrier peut être modifié ultérieurement. Pour plus d'informations, consultez Créer une source de vocabulaire de table.

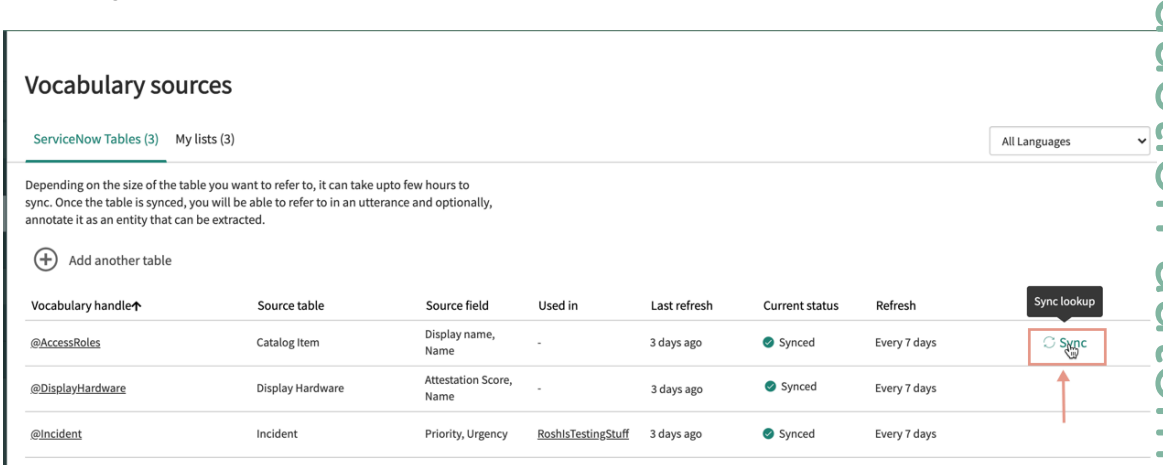
Vous pouvez également synchroniser manuellement une source de vocabulaire de table, par exemple avant la formation du modèle.

Remarque :
Si un énoncé fait référence à une source de vocabulaire de table qui n'a jamais été synchronisée, la formation du modèle échoue. Vérifiez l'état actuel de la source de vocabulaire et **synchronisez-la manuellement si elle n'est jamais synchronisée**.

Dans l'exemple de scénario suivant, vous synchronisez manuellement la source de vocabulaire *@AccessRoles* avec la table Élément de catalogue.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Sources de vocabulaire**.
2. Dans l'onglet ServiceNow Tables, pointez juste à droite de la colonne **Actualiser** pour appeler **l'icône de recherche de synchronisation** .



3. Sélectionnez **Synchroniser**.
   La source de vocabulaire démarre la synchronisation.

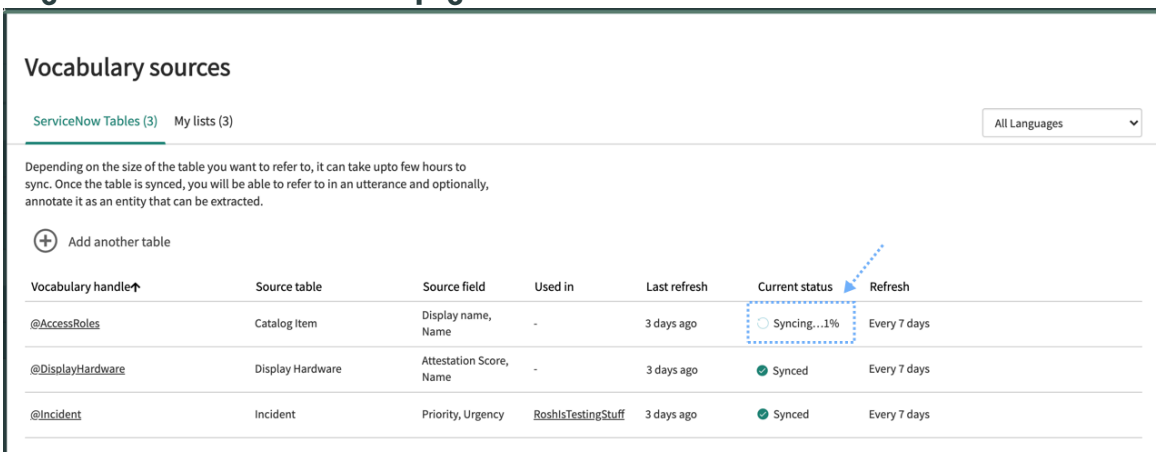
Que faire ensuite

L'opération de synchronisation peut prendre un certain temps, en fonction de la taille de la table source.

Traduction automatique

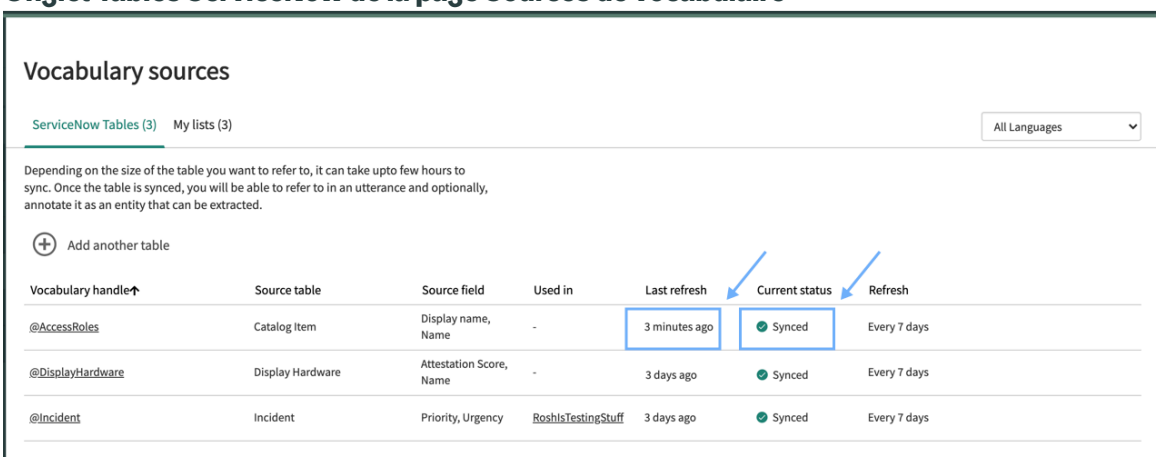
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Onglet Tables ServiceNow de la page Sources de vocabulaire



Les valeurs des colonnes *Dernière actualisation* et *État actuel* reflètent l'état actuel de la source de vocabulaire.

Onglet Tables ServiceNow de la page Sources de vocabulaire



Procédez à la formation de votre modèle. Pour en savoir plus sur la formation des modèles, reportez-vous à la section Former et essayer votre modèle NLU.

Information associée

Créer une source de vocabulaire de table

Vocabulaire prédéfini

Utilisez ServiceNow® un vocabulaire prédéfini pour les termes logiciels et matériels afin que le système reconnaisse leurs multiples variations d'énoncés.

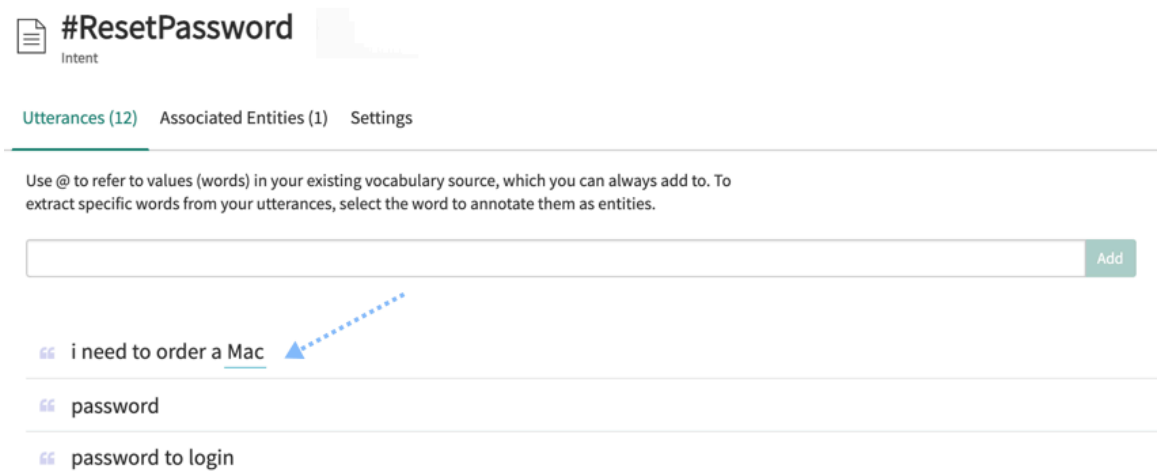
Vos Compréhension du langage naturel modèles contiennent des paramètres de vocabulaire prédéfinis que vous pouvez utiliser lors de l'ajout d'un exemple d'énoncé. Le vocabulaire fournit des définitions pour les termes logiciels et matériels, qu'ils soient exprimés en argot ou à usage professionnel. Le vocabulaire peut également reconnaître les fautes d'orthographe des produits.

Par exemple, pour l'un de vos exemples d'énoncés, vous saisissez `Je dois commander un Mac`. Lorsque le système reconnaît un élément de vocabulaire prédéfini, le terme est entouré d'une ligne bleue.

Traduction automatique

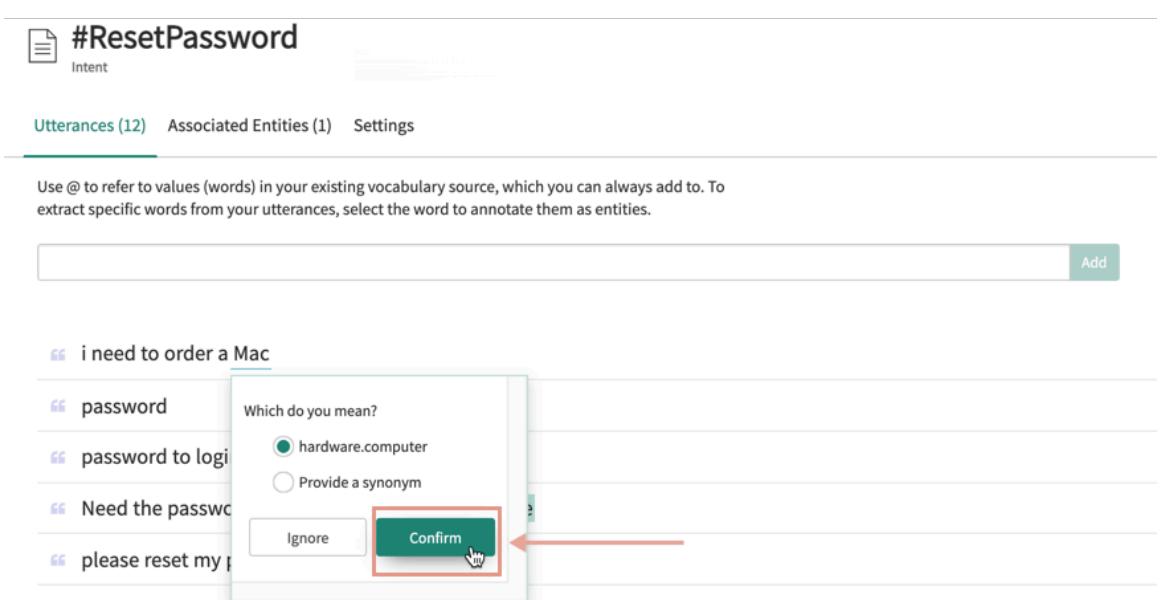
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Onglet Énoncé de la page des détails de l'intention



Lorsque vous cliquez sur le mot, une fenêtre apparaît avec deux options permettant de choisir le mot :

- Une définition prédéfinie et suggérée pour le mot
- Option permettant d'ajouter un synonyme



Si vous sélectionnez la première option et cliquez sur **Confirmer**, le système utilise la définition suggérée prédéfinie et la ligne bleue disparaît.

Si vous sélectionnez la deuxième option, saisissez un synonyme pour le mot, puis cliquez sur **Confirmer**, le mot et le synonyme sont ajoutés au vocabulaire du modèle.

Si vous sélectionnez l'une des deux options et cliquez sur **Ignorer**, la ligne bleue disparaît et le mot reste tel qu'il était 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 dans le temps en générant ou en mettant à jour son contenu dans le Console NLUfichier .

Vidéo intégrée : Gestion des jeux de tests dans Console NLU

Traduction automatique

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

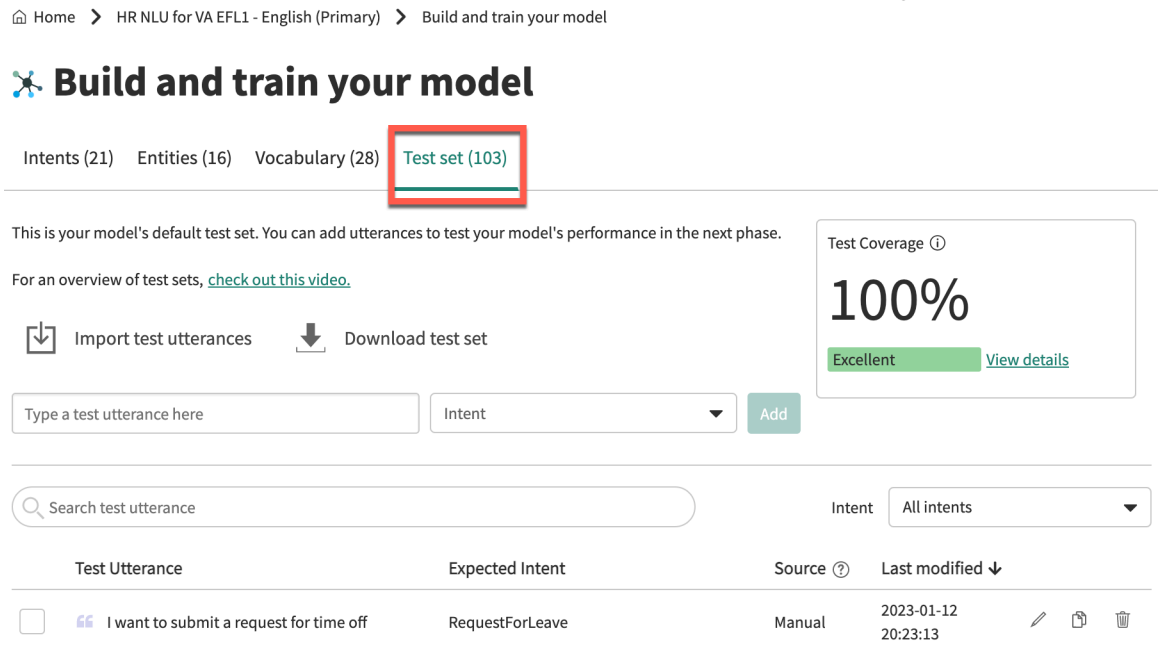
Remarque :
Pour tester votre modèle, installez l'application ServiceNow® StoreConsole NLU - Fonctionnalités avancées. Pour plus d'informations, consultez Installer Console NLU - Fonctionnalités avancées.

Lorsque vous créez un NLU modèle pour Agent virtuel ou Recherche IA, un jeu de tests par défaut est créé et associé au modèle. Vous pouvez utiliser le jeu de tests par défaut pour évaluer les performances du modèle. Initialement, le jeu de tests est vide, prêt à être rempli avec votre contenu.

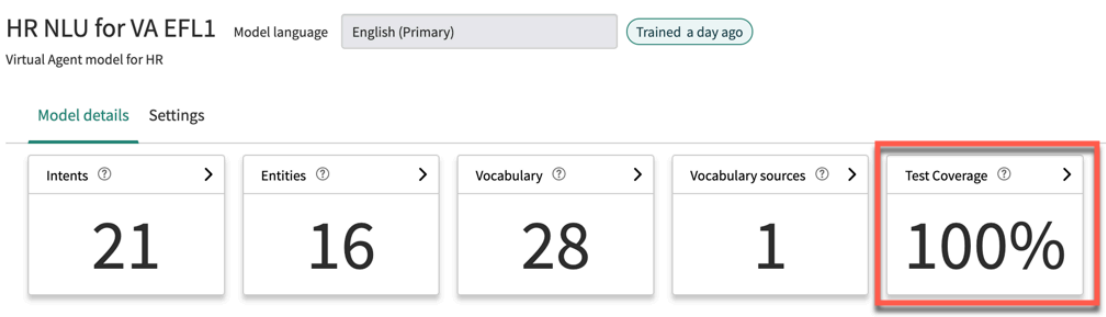
Accéder à votre jeu de tests par défaut

Accédez à votre jeu de tests par défaut avec l'une des méthodes suivantes.

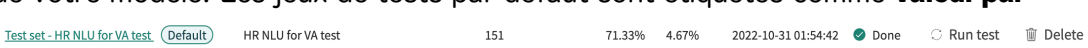
- Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**. Sélectionnez l'onglet de l'application de votre modèle, puis le nom de votre modèle dans la liste. Sur la page de vue d'ensemble du modèle, recherchez la carte **Créer et former votre modèle** et sélectionnez son bouton **Afficher la phase** . Sélectionnez ensuite l'onglet **Jeu de tests** .



- Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**. Sélectionnez l'onglet de l'application de votre modèle, puis le nom de votre modèle dans la liste. Sur la page de vue d'ensemble du modèle, sélectionnez la vignette **Couverture du test** .



- Accédez à la **Tout** > **Test de lot pour modèles multiples** > **Jeux de tests** onglet. Recherchez le nom de votre modèle. Les jeux de tests par défaut sont étiquetés comme **valeur 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. À partir de la page de vue d'ensemble du modèle, accédez à **Créer et former votre modèle** > **Jeu de tests** onglet. Saisissez votre entrée dans le champ *Saisissez un énoncé de test ici* , sélectionnez une intention appropriée, puis sélectionnez le bouton **Ajouter** .

  Une *source manuelle* est affectée à ces énoncés de test.

- 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 se voient affecter une source *Manuel*.

- La fonctionnalité Boucle de rétroaction d'experts vous permet d'ajouter des énoncés utilisateur réels des journaux de messagerie instantanée à l'ensemble de Agent virtuel tests.

  Ces énoncés de test sont affectés à une source de *commentaires d'experts*. Pour plus d'informations, consultez NLU Boucle de rétroaction d'experts.

Couverture du test

Le score de couverture de 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 que la couverture est d'au moins 60 %. Plus le score de couverture de test est élevé, plus les résultats des tests de performances sont précis.

Votre couverture de test doit être d'au moins 60 %, avec au moins 5 énoncés de test par intention, pour que le système fournisse un seuil de confiance optimal pendant le test par lots. Pour en savoir plus sur le seuil de confiance, reportez-vous à Paramètres du modèle NLU.

Essayez d'avoir environ 10 % des énoncés de test d'un modèle marqués comme « non pertinents », ce qui signifie qu'il n'y a pas d'intention associée. Cela permet d'évaluer la façon dont le modèle gère les énoncés non pertinents dont aucune intention ne devrait avoir été prévue. 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 l'option 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 de l'ensemble de tests ne doivent pas être identiques à ceux de l'ensemble de formations.

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 les modèles OR Recherche IA .

Téléchargement ou déplacement de jeux de tests par défaut

Les jeux de tests par défaut peuvent être téléchargés ou déplacés comme suit.

- Les jeux de tests par défaut peuvent être téléchargés séparément au format CSV. Pour télécharger le jeu de tests, à partir de la page de vue d'ensemble du modèle, accédez à **Créer et former votre modèle** > **Jeu de tests** onglet. Sélectionnez **Télécharger le jeu de tests**.

  Remarque :
  Les jeux de tests qui sont téléchargés à partir du **jeu de tests Télécharger** contiennent des énoncés de test et leurs intentions attendues, mais pas les sources.

- Les ensembles de tests par défaut peuvent être déplacés avec des ensembles de mises à jour. Lorsque vous ajoutez un NLU modèle à un ensemble de mises à jour, son jeu de tests par défaut est ajouté, y compris les énoncés de test, les intentions attendues et les sources. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un modèle NLU à un ensemble de mises à jour.
- Lors de l'utilisation de la fonction **Exporter le modèle en tant que CSV** dans la table **Tous les modèles existants** , le jeu de tests par défaut n'est pas inclus. Pour plus d'informations, consultez Exporter un modèle NLU.

Former et essayer votre modèle NLU

Formez et essayez votre modèle de manière itérative afin que ses intentions et ses entités soient validées, compilées et enregistrées dans votre modèle.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension - Core, Console NLU le module d'extension et Intelligence prédictive le module d'extension Console NLU sont tous installés et activés.
- Créez un NLU modèle. Pour plus d'informations, consultez Création de modèles.
- Créez une ou plusieurs NLU intentions et leurs entités associées pour votre modèle. Pour plus d'informations, consultez Intentions NLU.
- Si un énoncé fait référence à une source de vocabulaire de table, assurez-vous que la source a été synchronisée afin que ses valeurs soient disponibles pour votre modèle. Pour en savoir plus, voir Synchroniser une source de vocabulaire de table.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou admin. L'éditeur NLU doit être affecté au modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La formation de votre modèle enregistre toutes les modifications que vous avez apportées au contenu et vérifie les conflits ou les erreurs. La formation permet également de publier 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.

Après la formation, vous pouvez essayer votre modèle en saisissant manuellement des énoncés individuels pour voir quelles intentions sont prévues.

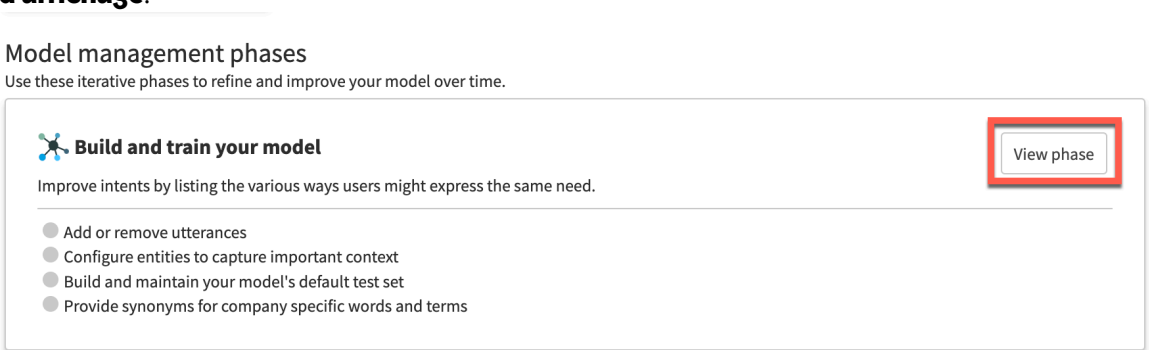
Remarque :
Pour exécuter un test de votre modèle par rapport à une liste d'énoncés de test, reportez-vous à la section Tester et publier votre modèle.

Les réponses en cours de conversation des actes de dialogue ne peuvent pas être essayées ou testées dans Console NLU.

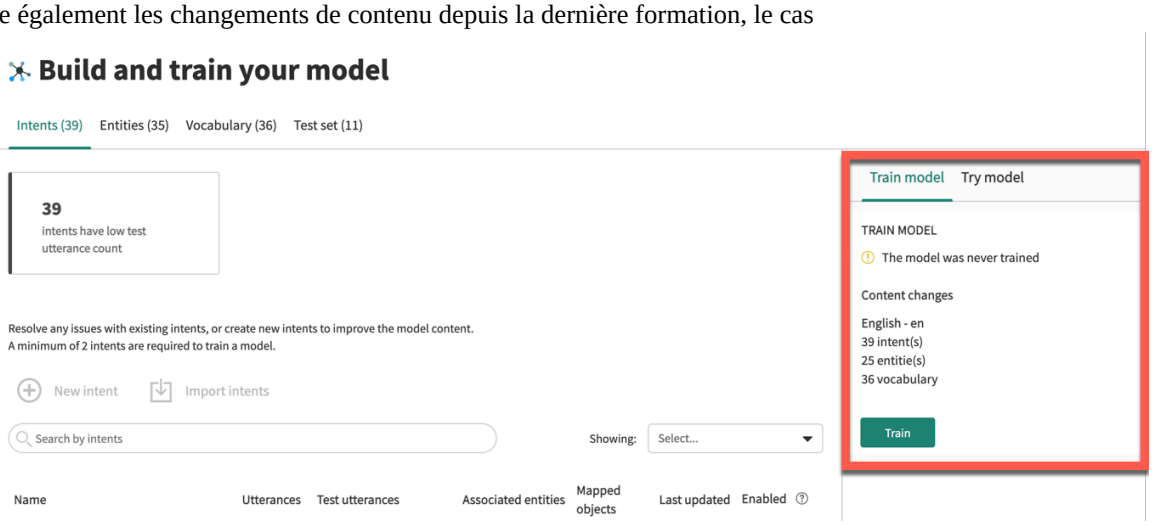
Dans cet exemple de scénario, vous avez déjà créé suffisamment de contenu de modèle en ajoutant des intentions, des énoncés, des entités et leurs annotations associées. En suivant l'exemple de procédure, vous commencez par former votre NLU modèle. Ensuite, vous essayez votre modèle en saisissant manuellement des énoncés afin de pouvoir vérifier les résultats de prédiction et les scores de confiance.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet de l'application de votre modèle, puis sélectionnez son nom.
3. Dans l'onglet **Détails du modèle** de la vue d'ensemble du modèle, assurez-vous qu'il y a suffisamment de contenu dans les intentions, les entités et le vocabulaire.
4. Sur la carte **Créer et former votre modèle** sur la vue d'ensemble du modèle, sélectionnez **Phase d'affichage**.



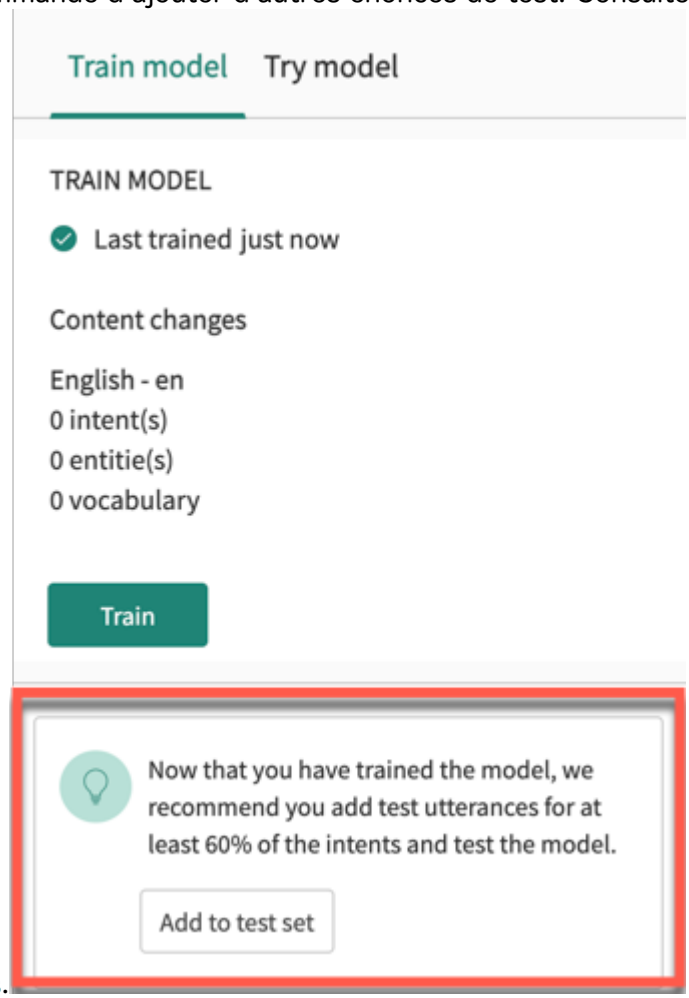
5. Lorsque la phase **Créer et former votre modèle** s'ouvre, assurez-vous que l'onglet **Former le modèle** est sélectionné.
   Résultat: L'onglet **Former le modèle** affiche la dernière fois que le modèle a été formé et résume également les changements de contenu depuis la dernière formation, le cas échéant.



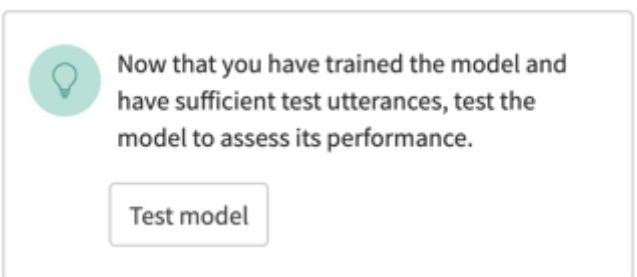
Traduction automatique

© 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. Cliquez sur le bouton **Former** .
   Résultat: Le système affiche une barre de progression pendant l'entraînement. 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.

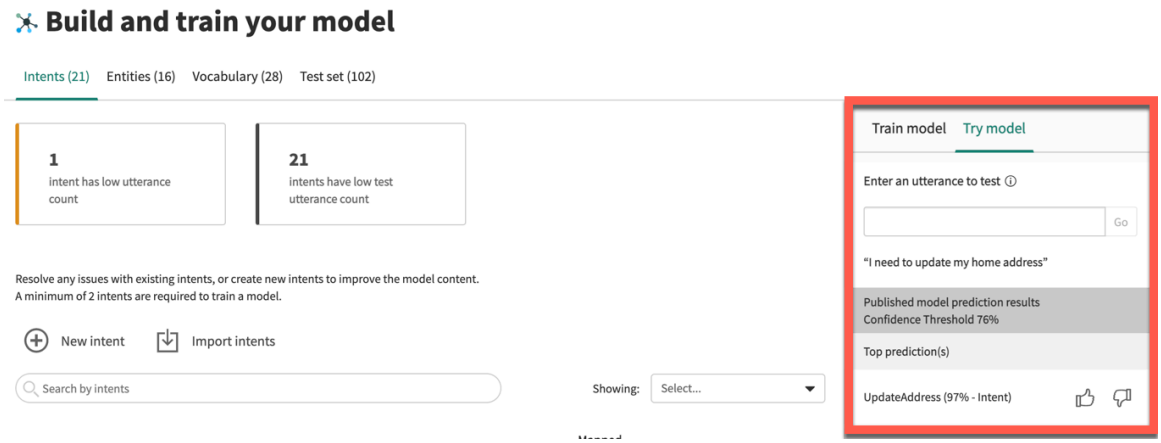


7. Pour essayer manuellement des énoncés individuels, sélectionnez l'onglet **Essayer le modèle** .

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 **Entrez un énoncé à tester**, tapez un énoncé et sélectionnez **OK**.



Résultats

Dans cet exemple, vous avez saisi `Je dois mettre à jour mon adresse personnelle` comme énoncé pour essayer.

1. Le système affiche le seuil de confiance du modèle, qui est de 76 % dans cet exemple.
2. Sous **Prédiction(s) supérieure(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 d'essai** 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 Commentaire 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 Comparer les versions brouillon et publiée de votre modèle NLU.
- Pour tester votre modèle par rapport à une liste d'énoncés de test, utilisez son jeu de tests par défaut dans la Tester et publier votre modèle phase ou accédez à Test de lot pour modèles multiples.
- Pour ajuster le seuil de confiance du modèle, utilisez l'onglet **Paramètres** 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.

Commentaire 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 évaluation d'approbation vers le haut ou vers le bas sur l'intention prédite 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 attribuez aident le système à faire correspondre une intention à un énoncé. Ces évaluations sont essentielles pour permettre au système d'apprendre, d'évoluer et d'améliorer en permanence la précision des prédictions d'intention en fonction des entrées des utilisateurs. Ils vous permettent également de notifier le système si la prédiction d'intention est correcte ou non.

Les scénarios ci-dessous montrent des exemples de façon d'interagir avec votre panneau de test de modèle et de fournir des commentaires de prédiction au système. Dans tous les scénarios, vous utilisez ces quatre étapes :

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 **Entrez 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 **vers le bas** .

   Si vous voulez que le système sache qu'il a prédit l'intention correcte pour votre énoncé, sélectionnez l'icône **Pouce vers le haut** .

   Dans tous les autres cas, sélectionnez l'icône **Pouce vers le bas** , qui ouvre la section **Fournir des commentaires pour améliorer cette prédiction** . Ici, vous pouvez choisir une intention autre que l'intention prédite principale.

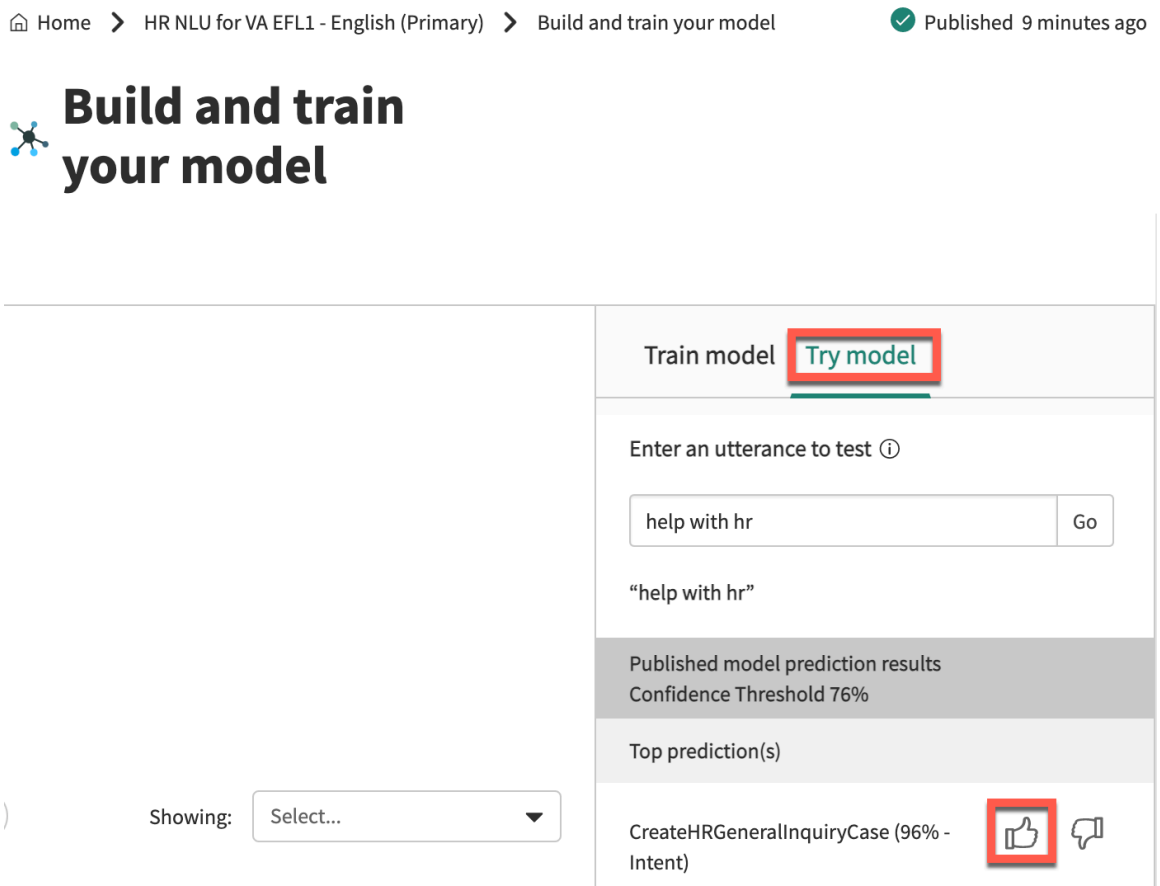
Scénario 1 : dans la section Essayer le modèle du panneau de test, vous saisissez de l'aide avec hr comme énoncé. Lorsque les meilleurs résultats de prédiction s'affichent, vous êtes sûr que l'intention prévue correspond correctement à votre énoncé. Donc, dans ce cas, vous cliquez sur l'icône **Pouce vers le haut** .

Résultats :

- Le système a prédit l'intention correcte, qui dans ce cas est **#CreateHRGeneralInquiryCase**.
- Vos commentaires notifient le système qu'il a fait correspondre l'intention correcte à votre énoncé de test.

Traduction automatique

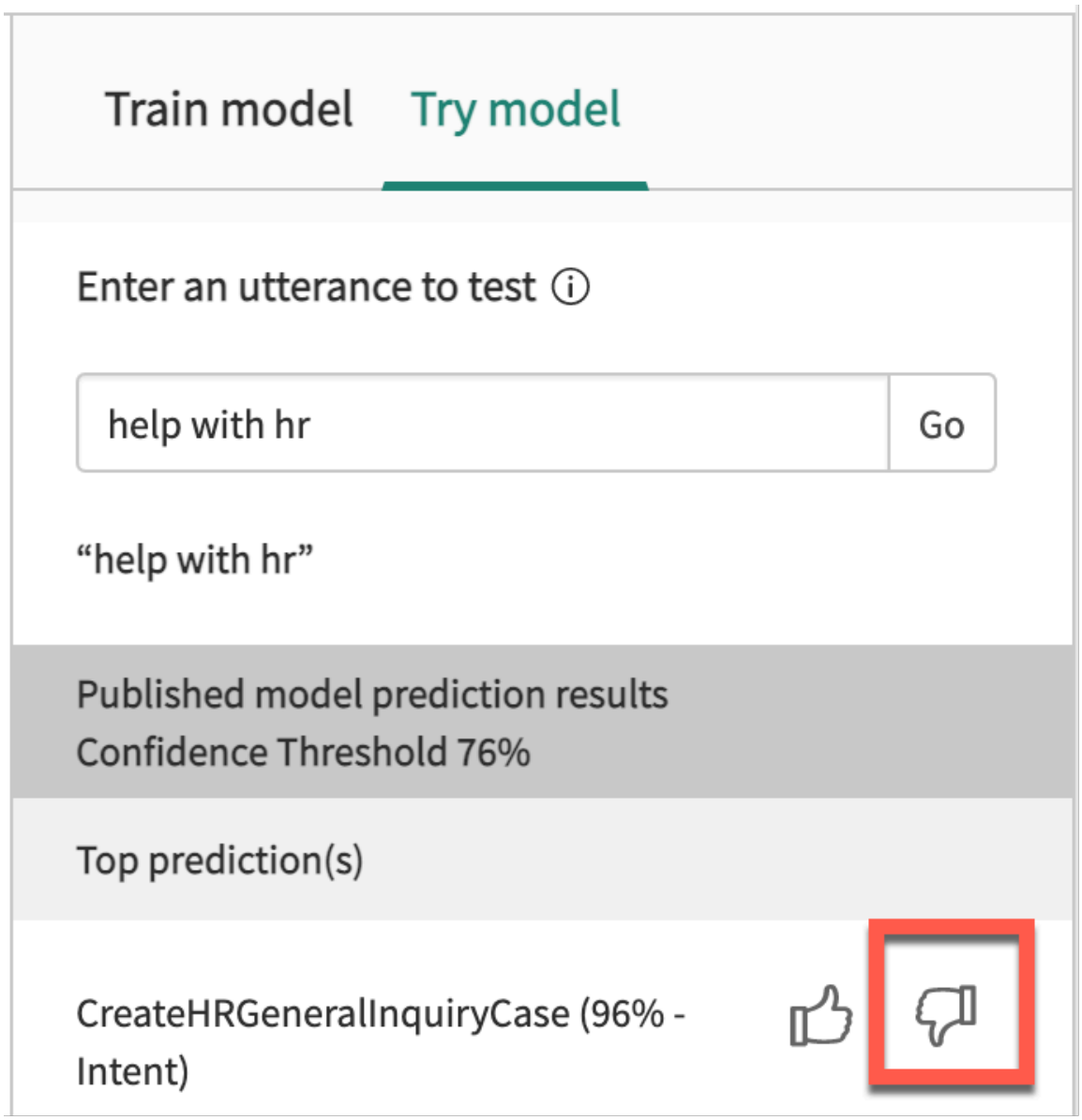
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Scénario 2 : dans un modèle distinct sur une instance distincte, un utilisateur différent entre la même aide avec l’énoncé rh. Le système répond avec les meilleurs résultats de prédiction pour l’intention, mais l’utilisateur n’est pas sûr qu’il s’agisse de l’intention correcte ou non. Cet utilisateur clique donc sur l’icône **Pouce vers le bas** , comme indiqué dans l’image ci-dessous.

Traduction automatique

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



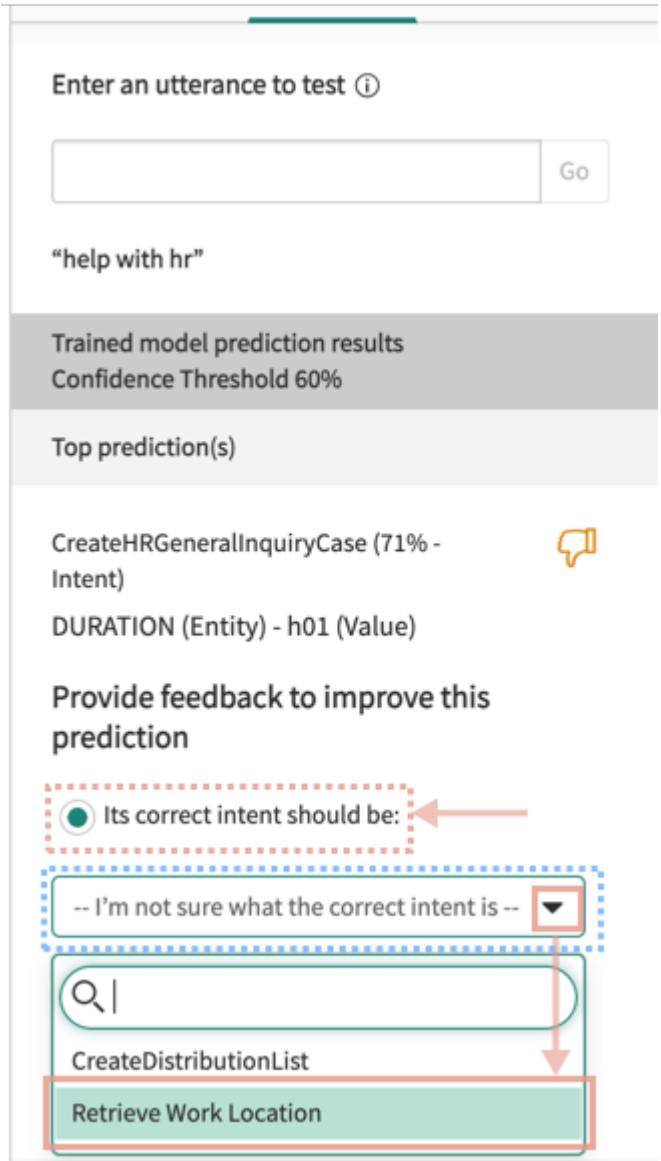
Résultat : le panneau s’agrandit pour afficher la section **Fournir des commentaires pour améliorer cette prédiction** dans laquelle les utilisateurs peuvent soumettre des commentaires qui peuvent aider à améliorer la prédiction d’intention.

Deux options s’offrent à vous :

- Si les utilisateurs cliquent sur **le bouton Son intention correcte doit être :** , une liste s’affiche, dans laquelle ils peuvent choisir une intention plus appropriée pour l’énoncé de test. Dans cet exemple de scénario, un utilisateur sélectionne l’intention **Récupérer l’emplacement de travail** , comme illustré dans l’image ci-dessous.

Traduction automatique

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

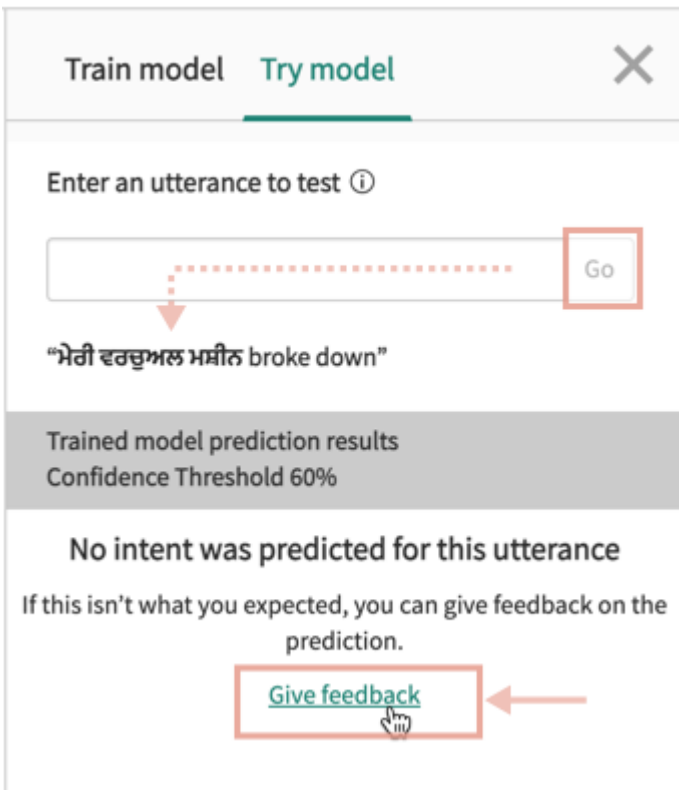


- Si vous cliquez sur **l'invite Je ne suis pas sûr de savoir quelle est l'intention correcte** , au lieu de renvoyer une prédiction principale, le système affiche les meilleures prédictions d'intention disponibles suivantes.

Scénario 3 : dans un modèle distinct sur une instance distincte, un autre utilisateur soumet un énoncé qui utilise du charabia ou utilise une langue différente de celle utilisée par le modèle. Par exemple, un utilisateur soumet par erreur un énoncé composé à la fois de langues autres que l'anglais et l'anglais, comme illustré dans l'image ci-dessous.

Traduction automatique

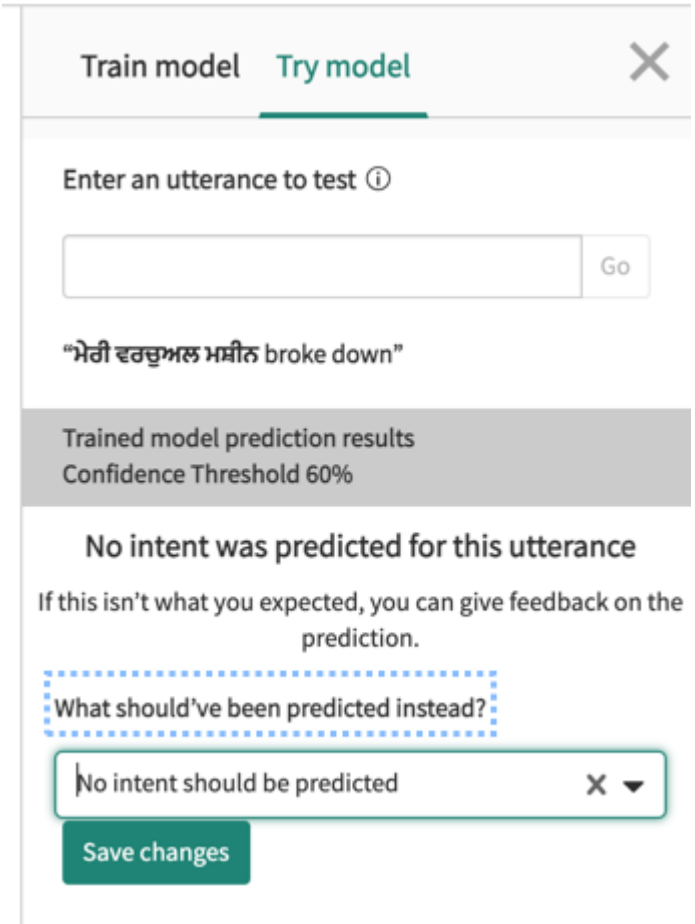
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés 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 prévue, l’utilisateur clique sur l’option **Fournir un commentaire** , ce qui agrandit la section Essayer le modèle pour afficher d’autres alternatives d’intention.

Traduction automatique

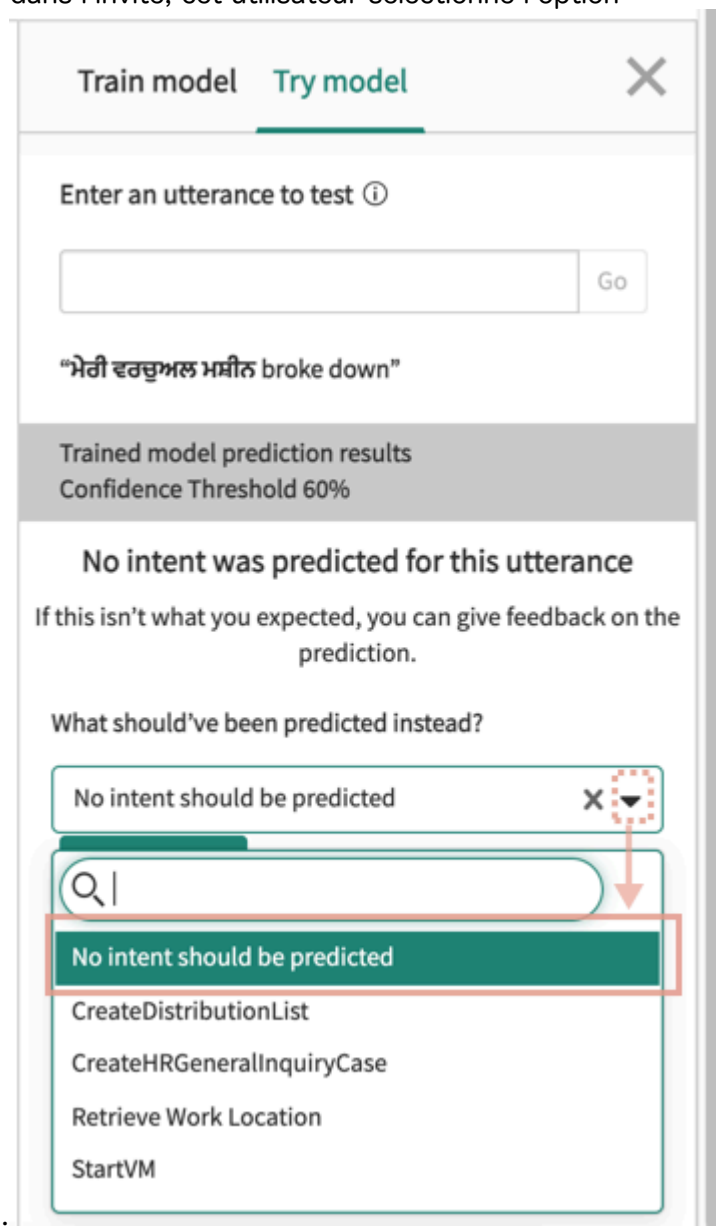
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

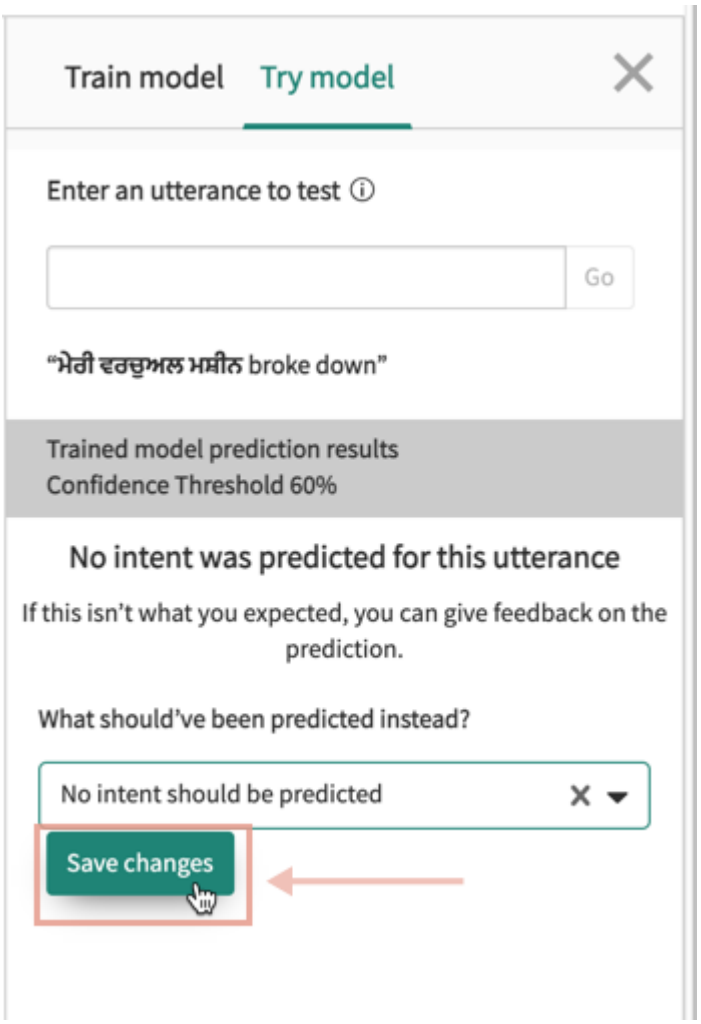


Remarque :
Lorsque vous choisissez et enregistrez **Aucune intention ne doit être prévue**, l'énoncé est supprimé de toutes les intentions dont il fait partie.

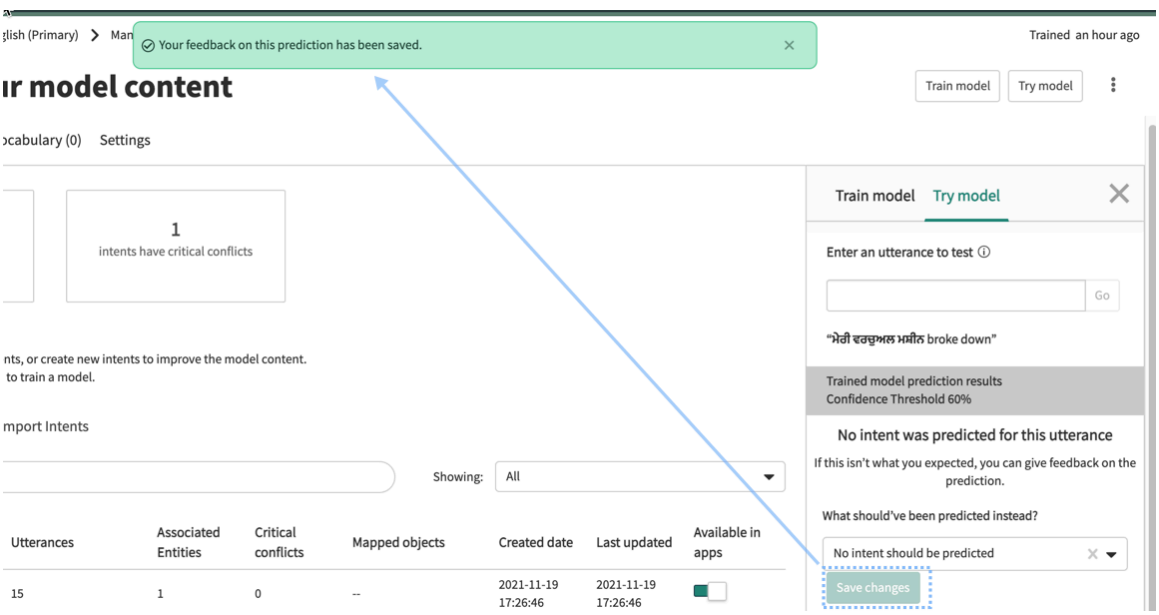
Scénario 4 : en plus de choisir parmi une liste les intentions de votre modèle pour une prédiction, vous pouvez également notifier directement le système que l'énoncé n'est pas pertinent pour le modèle. Pour ce faire, cliquez sur le bouton **Exclure les prédictions de ce modèle pour cet énoncé** , puis cliquez sur **Enregistrer les changements**.

Traduction automatique

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



Résultat : une bannière apparaît en haut de l'écran confirmant que les commentaires des utilisateurs pour la prédiction sont enregistrés, comme le montre l'image ci-dessous.



Traduction automatique

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

Accéder à vos enregistrements de commentaires

Vos données de commentaires sont stockées dans la table **ml_labeled_data** , qui est également utilisée par d'autres ServiceNow produits. Cette table peut également contenir plusieurs sources, telles que Agent virtuel des journaux de messagerie instantanée, qui peuvent être utilisées pour les prédictions futures.

Tester et publier votre modèle

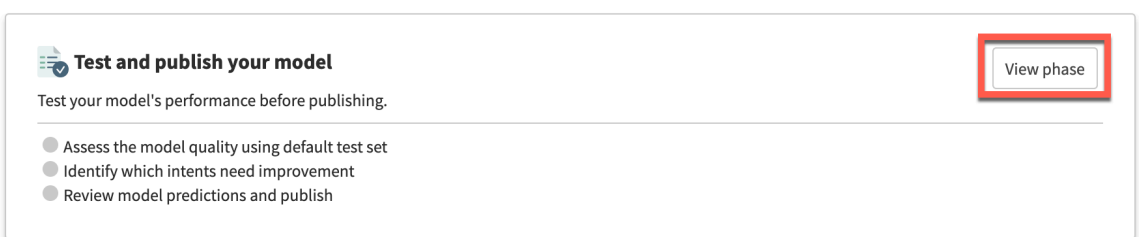
Évaluez les performances de votre NLU modèle afin d'identifier les domaines à améliorer. Publiez ensuite votre modèle pour le rendre disponible à d'autres applications telles que Agent virtuel.

Utilisation du résumé

Testez votre Agent virtuel modèle OR Recherche IA par rapport à son jeu de tests par défaut pour voir comment le modèle réagit. Les résultats des tests fournissent des informations que vous pouvez utiliser pour améliorer votre modèle.

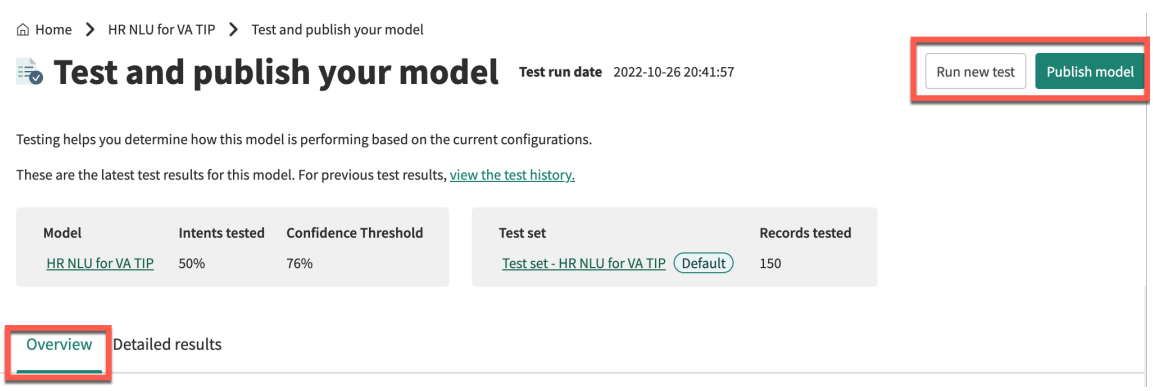
Remarque :
Le test de votre modèle nécessite la fonctionnalité de test par lots pour modèles multiples, disponible avec l'application Console NLU - Fonctionnalités avancées à partir de ServiceNow® Store. Pour plus d'informations, consultez Installer Console NLU - Fonctionnalités avancées.

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 **Phase d'affichage.**



Vue d'ensemble

La phase **Tester et publier votre modèle** s'ouvre par défaut dans la page **Vue d'ensemble** . Les boutons **Exécuter un nouveau test** et **Publier le modèle** se trouvent ici.

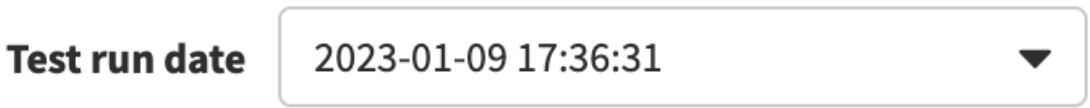


La vue d'ensemble fournit des informations sur une exécution de test précédente, avec des histogrammes résumant les résultats du test.

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.

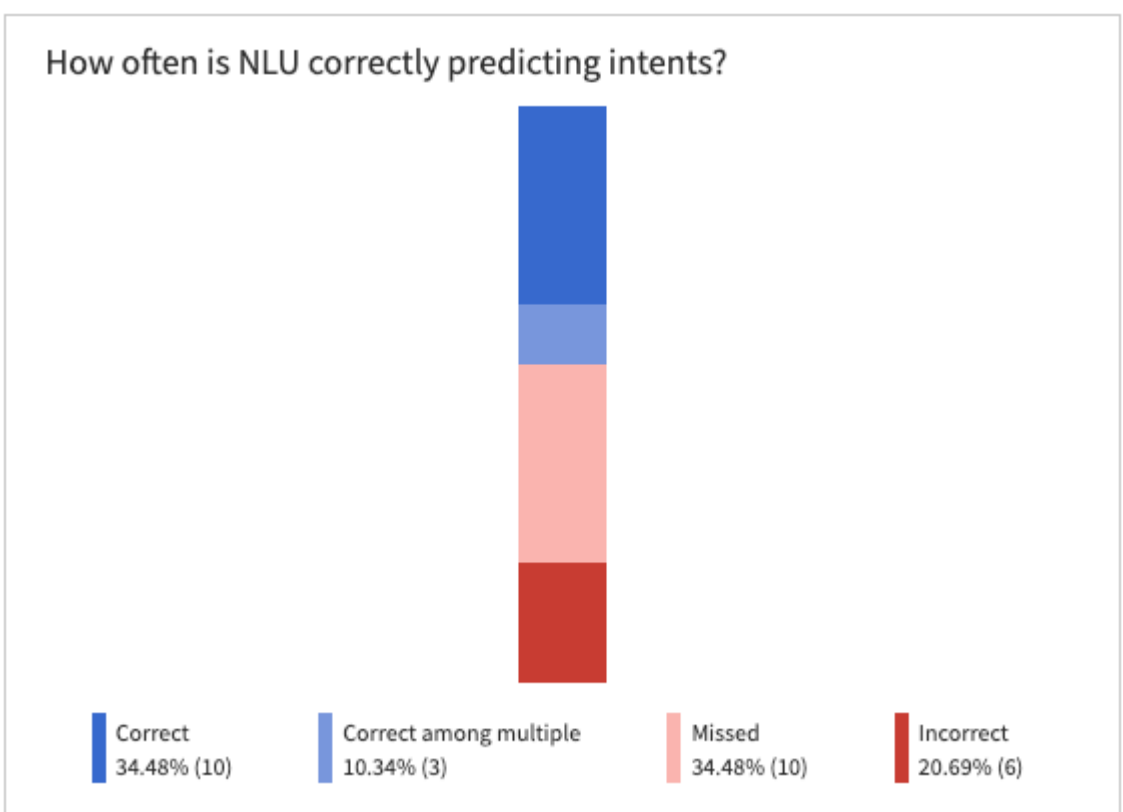
Si vous avez des exécutions de test antérieures, vous pouvez les afficher en les sélectionnant dans la liste **Date d'exécution du test** .



Pour explorer la table des résultats des tests, sélectionnez l'onglet **Résultats détaillés** . Chaque énoncé de test est répertorié dans **Résultats détaillés**, avec sa prédiction.

Comprendre les résultats des tests

Les résultats du test montrent comment votre modèle a répondu aux énoncés du jeu de tests.



L'histogramme affiche les pourcentages de prédiction pour correct, correct parmi multiples, manqués et incorrects :

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 pour lesquels plusieurs intentions avaient été prédites. Pourcentage d'énoncés pour lesquels le modèle a correctement prédit l'intention ou les intentions, mais également des intentions 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 confiance qu'un modèle doit avoir pour prédire une intention pour un énoncé. Pour en savoir plus sur les seuils de confiance, reportez-vous à Paramètres du modèle NLU.

Pour en savoir plus sur les énoncés dont aucune intention ne doit avoir été prédite, reportez-vous à la section Détection de non-pertinence dans NLU.

Publier le modèle

Le bouton **Publier le modèle** met la version actuelle du modèle à la disposition d'autres applications telles que Agent virtuel.

Remarque :
Si le modèle n'a pas été formé, le bouton **Publier le modèle** n'est pas disponible. Revenez à la phase **Générer et former votre modèle** pour former le modèle avant sa publication.

Pour en savoir plus 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 effectuer des tests par rapport à d'autres jeux de tests, tester plusieurs modèles à la fois et consulter les résultats de vos 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 plus d'informations sur les jeux de tests, voir :

- 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 NLU Model Builder - Core, NLU Model Builder Console NLU et Intelligence prédictive - Advanced Features sont tous installés et activés.
- Disposer d'un modèle formé pour Agent virtuel 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.

- Disposer d’un jeu de tests pour tester les modèles. Pour plus d'informations, consultez Création et gestion de jeux de tests.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou admin. L’éditeur doit être affecté au modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Exécutez un test de votre modèle à l’aide de son jeu de tests par défaut, qui contient les énoncés de test et leurs intentions attendues.

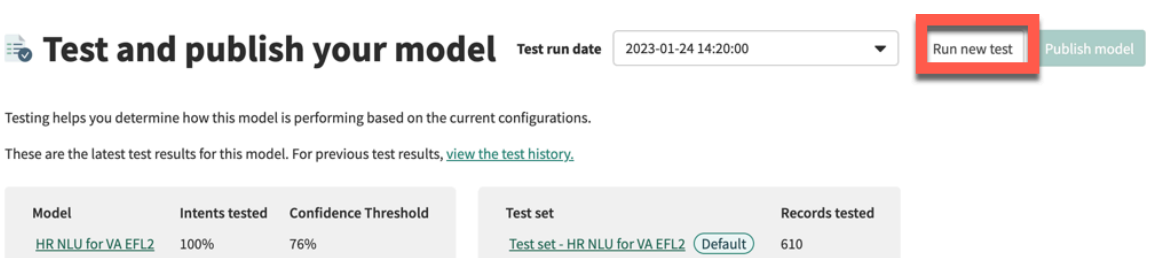
- Si une intention attendue dans votre jeu de tests ne correspond à aucune intention dans le modèle, les énoncés avec ces intentions ne sont pas utilisés pour le test. Ils ne sont pas inclus dans les résultats des tests.
- Les réponses en cours de conversation des actes de dialogue ne peuvent pas être essayées ou testées dans Console NLU.
- Lorsque le modèle ne renvoie aucune prédiction pour les énoncés marqués comme non pertinents, ce résultat est considéré comme **correct**.
- Si votre jeu de tests ne couvre pas au moins 60 % des intentions dans le modèle, le système ne recommandera pas de seuil de confiance. Toutefois, vous pouvez toujours exécuter le test.

Dans cet exemple de scénario, vous avez formé votre modèle et souhaitez évaluer ses performances.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L’onglet Agent virtuel s’ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l’onglet de l’application de votre modèle, puis le nom du modèle que vous souhaitez tester.
3. Dans l’onglet **Détails du modèle** de la vue d’ensemble du modèle, recherchez la carte de **la phase Tester et publiez votre** modèle, puis cliquez sur **Phase d’affichage**.
4. Sélectionnez **Exécuter un nouveau test**.

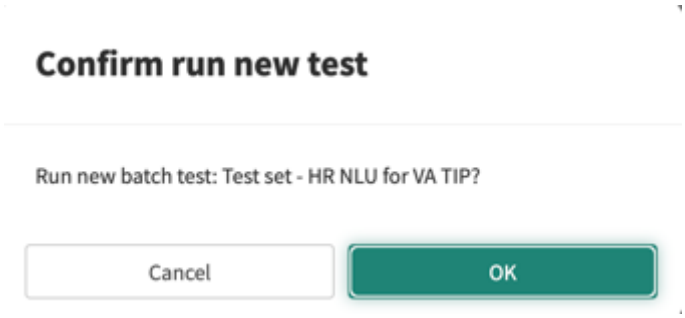
   Remarque :
   D’autres phases ne sont pas disponibles lors d’un test.



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 afficher les résultats des tests précédents en cliquant sur **Afficher l'historique des tests** sur **Tester et publier votre modèle**, ou en naviguant vers **Test par lots** > **Résultats des tests**.

Que faire ensuite

Utilisez les résultats pour modifier et améliorer le contenu de votre modèle. Lorsque vous êtes satisfait des résultats, publiez votre modèle pour le rendre disponible aux applications consommatrices telles que Agent virtuel.

Publier votre NLU modèle

Publiez votre Compréhension du langage naturel modèle (NLU) pour l'activer et le rendre disponible pour une utilisation dans d'autres applications qui consomment NLU.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension - Console NLU - Core, Console NLU le module d'extension et Intelligence prédictive le module d'extension sont tous installés et activés.
- Disposer d'un modèle formé et testé NLU .
- Rôle requis : admin ou nlu_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour cette procédure, vous avez déjà formé, testé et affiné votre NLU modèle et vous êtes satisfait des résultats.

Si votre modèle est déjà publié, vous pouvez le publier à nouveau. Toutefois, vous devez former à nouveau le modèle avant de le republier.

Procédure

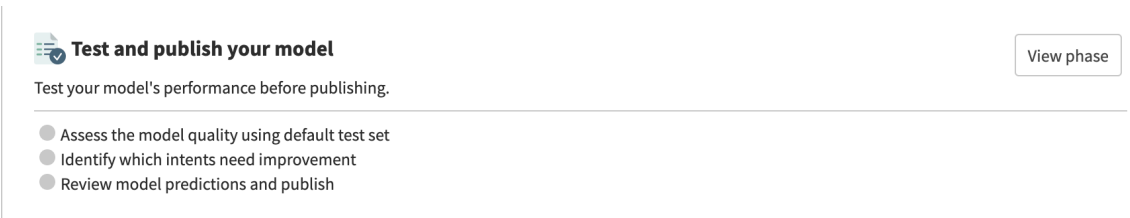
1. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet correspondant à l'application de votre modèle, puis sélectionnez le nom de votre modèle.

Traduction automatique

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

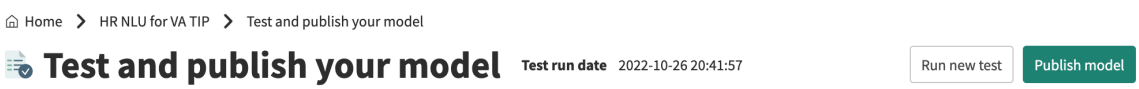
3. Sur la page Vue d'ensemble du **modèle, localisez Tester et publier votre modèle**, puis sélectionnez **Phase d'affichage**.

   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 en savoir plus sur le test, 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 **l'état Générer et formez votre modèle pour qu'il** s'entraîne à nouveau.

Résultat: La version la plus récente de votre NLU modèle est publiée. Le modèle est actif et 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.

Comparer les versions brouillon et publiée de votre modèle NLU

Comparer un brouillon de modèle formé Compréhension du langage naturel (NLU) à sa version publiée la plus récente. Testez et examinez les changements pour vous assurer que votre modèle brouillon aura des performances accrues.

Avant de commencer

- Assurez-vous que les modules d'extension, CoreConsole NLU, Console NLUConsole NLU Advanced Features et Predictive Intelligence sont installés et activés.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou admin. L'éditeur doit être affecté au modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans cet exemple de scénario, vous entraînez et essayez un modèle publié NLU dans l'itérativement Console NLU dans le but d'améliorer ses scores de confiance de prédiction.

Lorsque vous essayez d'utiliser 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 du modèle publié.
- Si vous avez apporté des modifications à un modèle publié et que vous l'avez formé, le panneau Modèle de test affiche à la fois les résultats du modèle formé et les résultats du modèle publié à des fins de comparaison.

Dans cet exemple de procédure, vous avez cloné le modèle à partir d'un modèle RH prédéfini en lecture seule. Vous avez cloné le modèle pour en créer votre propre version propre à l'entreprise, tout en exploitant les intentions existantes du modèle prédéfini.

Procédure

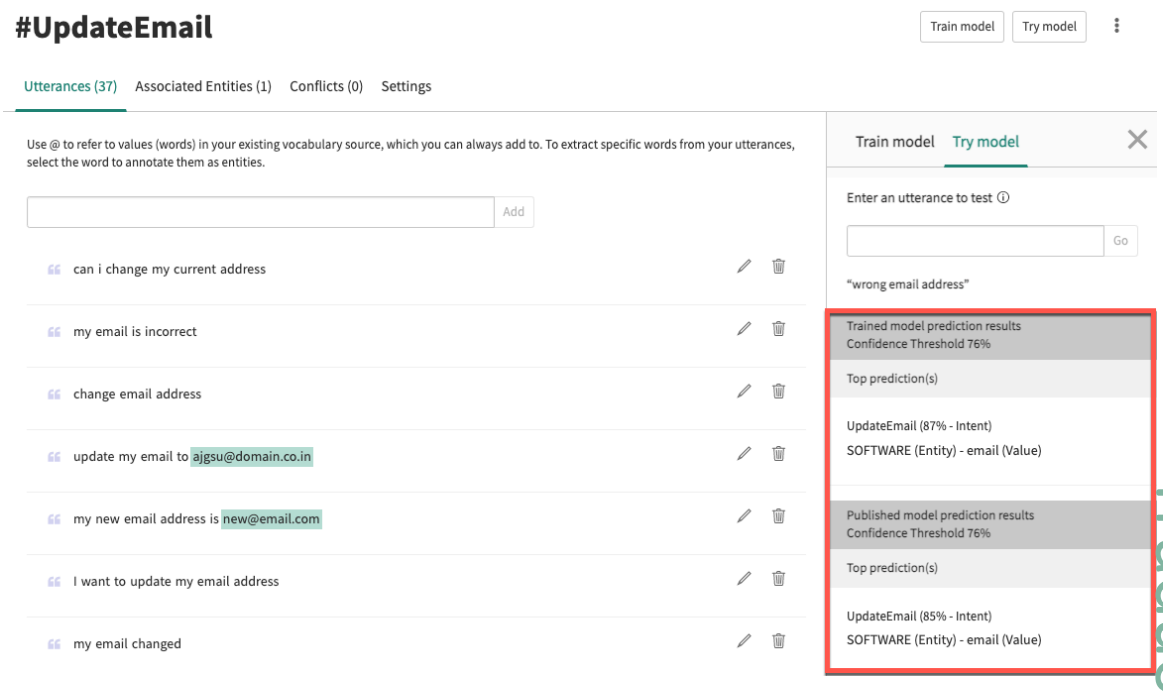
1. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet correspondant à l'application de votre modèle, puis sélectionnez le nom de votre modèle publié.
3. Sur la page de vue d'ensemble du modèle, localisez la carte **Créer et former votre modèle** et 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 que vous puissiez voir ses scores de prédiction par rapport aux scores de la version publiée.
   a. Dans l'onglet **Train model** , cliquez sur le bouton **Train** .
   b. Lorsque la formation est terminée, le système *affiche Le modèle a été formé avec succès*.
   c. Dans l'onglet **Essayer le modèle** , saisissez cet énoncé : `Adresse e-mail incorrecte`.
   d. Cliquez sur **Valider**.

   Le panneau affiche les résultats de prédictions pour le modèle publié et le modèle formé. Comparez les résultats des deux versions du modèle, avant et après vos modifications. Dans cet exemple, le score de confiance a légèrement augmenté. En apportant des

Traduction automatique

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

modifications significatives au contenu du modèle, le score de confiance ou même les prédictions d'intention peuvent changer.



Que faire ensuite

Utilisez les informations du panneau de test pour voir si les modifications que vous apportez amélioreront les performances du modèle. Une fois que vous êtes satisfait de vos changements, testez votre modèle avant de le publier. Publiez ensuite 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 s'appliquer à aucune intention et ne doivent donc pas obtenir de 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 prévue.

La table de détection de non-pertinence est l'endroit où vous pouvez gérer les énoncés marqués comme Non pertinents.

Rôles, utilisation et navigation

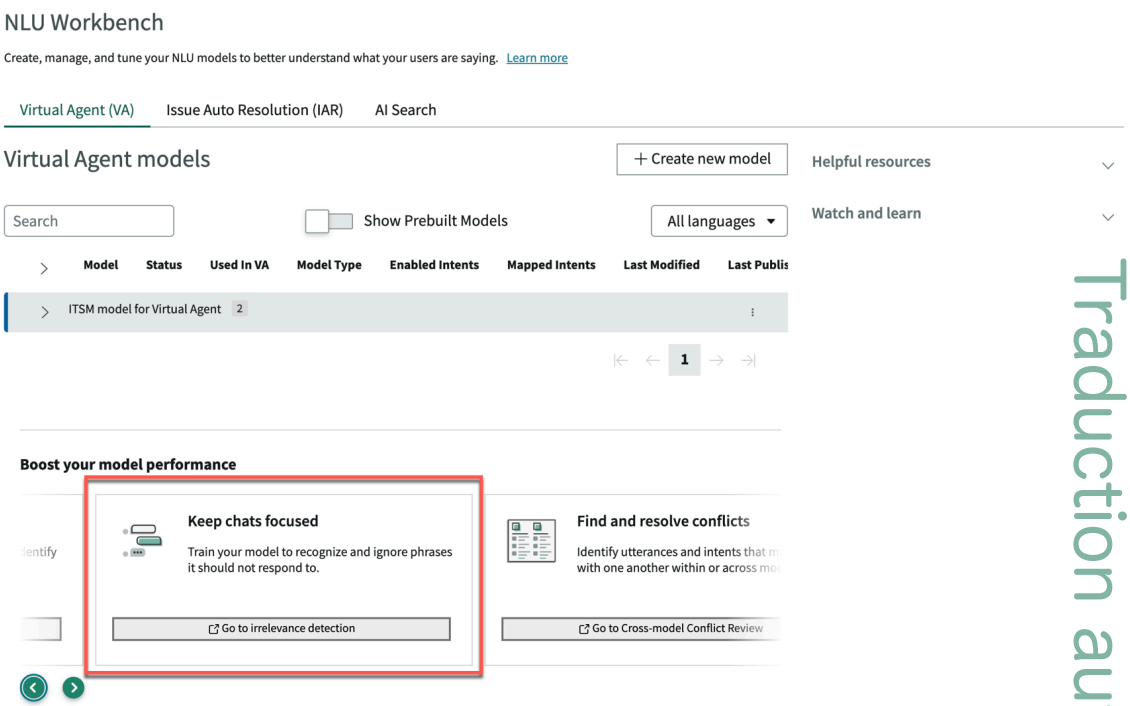
Utilisez le rôle *nlu_admin* ou *admin* pour accéder à la détection de non-pertinence. Le rôle *nlu_editor* peut également accéder à la détection de non-pertinence, mais doit être affecté à un modèle pour modifier le contenu de ce modèle.

Traduction automatique

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

La détection de non-pertinence n'est disponible que pour les Agent virtuel modèles.

1. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**. L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Faites défiler la liste des modèles jusqu'à la section **Boostez 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 de Agent virtuel 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 se 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 sous forme **de NO_INTENT** dans la boucle de rétroaction d'experts.

  Pour plus d'informations sur la boucle de rétroaction d'experts dans , reportez-vous à NLUla section NLU Boucle de rétroaction d'experts.

  Ces énoncés ont une source de journaux de **messagerie instantanée VA** dans la table de détection de non-pertinence.

- Saisie manuelle : dans Détection de non-pertinence, tapez votre énoncé dans le champ **Saisir des énoncés ici** , puis sélectionnez **Ajouter**. Le système se demandera s'il ne doit pas être pertinent pour un modèle particulier ou pour tous les modèles.

Traduction automatique

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

Ces énoncés ont une **source manuelle** dans la table de détection de non-pertinence.

- Importation : lorsque vous utilisez un fichier CSV ou XLSX (classeur Excel) pour importer des énoncés de formation et leurs intentions, vous pouvez indiquer les énoncés non pertinents en laissant la colonne Intention vide. Ces énoncés peuvent s'afficher en tant que **NO_INTENT** dans des domaines tels que la boucle de rétroaction d'experts et l'examen des conflits.

  Pour en savoir plus 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 manuelle** dans la table de détection de non-pertinence.

Comportement des énoncés non pertinents

Il existe deux types d'énoncés non pertinents : ceux associés à un modèle spécifique ou ceux qui ne sont pas pertinents pour un modèle. Un modèle peut avoir un maximum de 200 énoncés non pertinents qui lui sont associés.

Vous trouverez ci-dessous des détails sur la façon dont ces deux types et le nombre maximal de 200 interagissent.

Lorsqu'un modèle est soumis à une formation, il contient au maximum 200 énoncés non pertinents. Tout d'abord, les énoncés non pertinents directement associés à ce modèle sont soumis. Ensuite, les énoncés qui sont désignés comme n'étant 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 aucun modèle).

Un modèle ne peut pas avoir plus d'énoncés non pertinents que d'énoncés de formation normaux.

Revues de conflit

Si un énoncé est marqué comme non pertinent et qu'il y a 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 les énoncés de formation.

Il existe deux emplacements où les conflits avec des énoncés non pertinents sont mis en évidence :

- Le module Revue de conflit inter-modèles. Pour en savoir plus sur ce module, reportez-vous à la section Revue de conflit inter-modèles.

  Remarque :
  Le module d'examen des conflits inter-modèles est disponible avec l'application Fonctionnalités avancées à l'adresse Console NLU .ServiceNow® Store Pour plus d'informations, consultez Console NLU : fonctionnalités avancées.

- Onglet Conflits d'une intention. Pour en savoir plus sur les conflits dans une intention, reportez-vous à Résoudre les problèmes d'intention.

Traduction automatique

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

Dans le but d'examiner les conflits, les énoncés non pertinents sont affichés comme s'ils étaient dans leur propre intention, nommés **NO_INTENT**.

Notez que les énoncés non pertinents ne peuvent pas être modifiés ou supprimés sur la page de conflit. Copiez l'énoncé non pertinent de la page de conflit vers la page de détection de non-pertinence pour modifier ou supprimer l'énoncé.

En savoir plus

- Dans les ensembles de tests, essayez d'inclure environ 10 % des énoncés de test comme non pertinents. Cela permet d'évaluer la façon dont votre modèle gère les énoncés qui ne doivent pas avoir d'intention prévue. Lorsque vous importez des énoncés de formation ou de test à partir d'un fichier CSV ou XLSX (classeur Excel), vous pouvez indiquer qu'un énoncé n'est pas pertinent en laissant la colonne Intention vide.
- Lors du test des modèles par rapport 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.

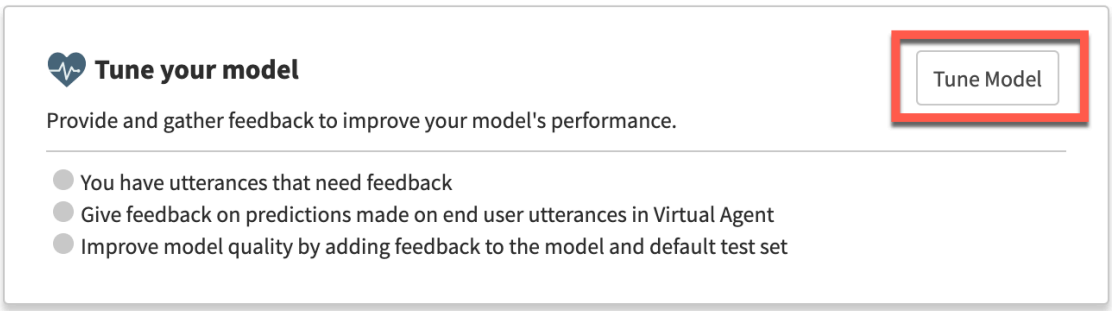
  Pour réaffecter un énoncé dans la détection de non-pertinence, développez la liste dans la colonne **Intention corrigée** et sélectionnez l'intention appropriée. Assurez-vous de sélectionner le bouton **Enregistrer les commentaires** après la réaffectation. Assurez-vous également de reformer le modèle pour intégrer ces mises à jour dans le modèle.
- Les énoncés non pertinents ne sont pas associés à des intentions particulières dans un modèle. Elles sont soit associées à un modèle, soit marquées comme non pertinentes 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, celles-ci s'appliquent à tous les modèles.
- La formation du modèle est nécessaire pour intégrer des énoncés non pertinents. La formation de n'importe quel modèle ajoute les énoncés nouvellement marqués à tous les modèles.
- Les énoncés peuvent être supprimés ou modifiés dans la table de détection de non-pertinence.
- Les énoncés non pertinents doivent avoir un contenu différent des énoncés associés à une intention.

Ajuster votre modèle

Sur la vue d'ensemble de votre modèle dans 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 dirige vers la fonctionnalité Boucle de rétroaction d'experts NLU , qui collecte des données des journaux de Agent virtuel messagerie instantanée et vous les fournit pour obtenir des commentaires.

Remarque :
L'application ServiceNow® StoreConsole NLU Fonctionnalités avancées doit être installée pour afficher **Ajuster votre modèle**. Le module d'extension Agent virtuel est également requis.

Lorsque la boucle de rétroaction d'experts a des commentaires en attente de votre révision, **Vous avez des énoncés qui nécessitent des commentaires** sont mis en surbrillance sur la carte.

Pour plus d'informations, voir NLU Boucle de rétroaction d'experts

Paramètres du modèle NLU

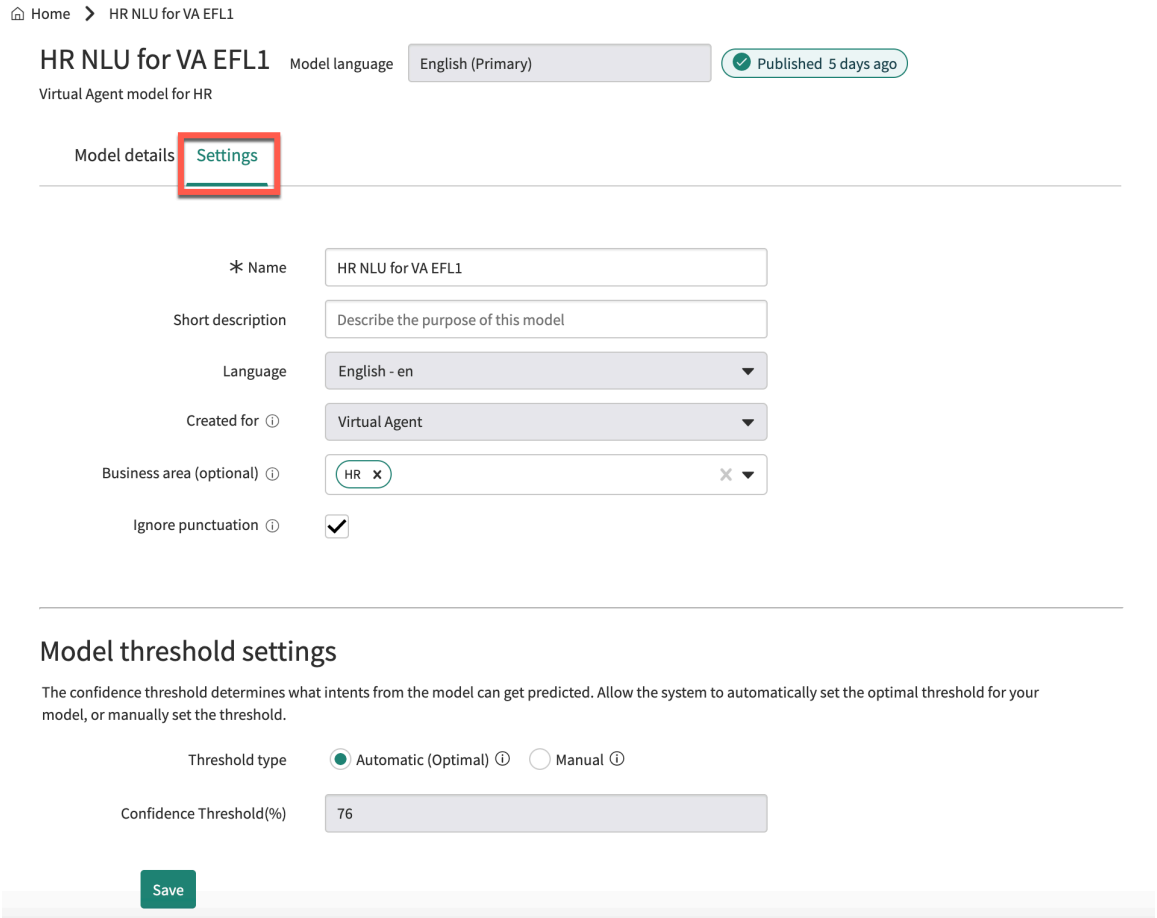
Modifiez le nom, la description ou le seuil de confiance de votre NLU modèle sur la page **Paramètres** de la vue d'ensemble du modèle.

Accédez aux paramètres du modèle en naviguant vers **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**. Sélectionnez l'onglet correspondant à l'application de votre modèle, puis le nom de 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.

modèle. 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, la description brève et la zone commerciale du modèle. Vous ne pouvez pas modifier la langue, l'objectif ou le périmètre du modèle. Pour créer un modèle avec une langue, un objectif ou un périmètre différent, reportez-vous à la section Création de modèles.

Par défaut, la case à cocher **Ignorer la ponctuation** est active. Si vous ignorez la ponctuation, il y a moins de variance entre les intentions prévues et les scores de confiance pour les énoncés avec une ponctuation légèrement différente. Pour de meilleurs résultats, maintenez la case à cocher active.

Paramètres du seuil du modèle

Ici, vous pouvez ajuster le fonctionnement du seuil de confiance dans votre modèle.

Un seuil est un score de confiance représenté par un pourcentage. Le seuil de confiance d'un modèle détermine les intentions de ce modèle qui seront prévues pour un énoncé donné. Par exemple, si le seuil du modèle est de 65 %, une intention est prévue pour un énoncé uniquement si l'intention a un score de confiance d'au moins 65 %. La définition d'un seuil trop bas peut augmenter les faux positifs en prédisant des intentions qui ne devraient pas correspondre à un énoncé. D'autre part, un seuil de modèle trop élevé peut filtrer les intentions que vous souhaitez prédire. Trouver le seuil idéal améliore la capacité de votre modèle à prédire correctement les intentions.

Il existe deux types de paramètres de seuil de modèle :

Traduction automatique

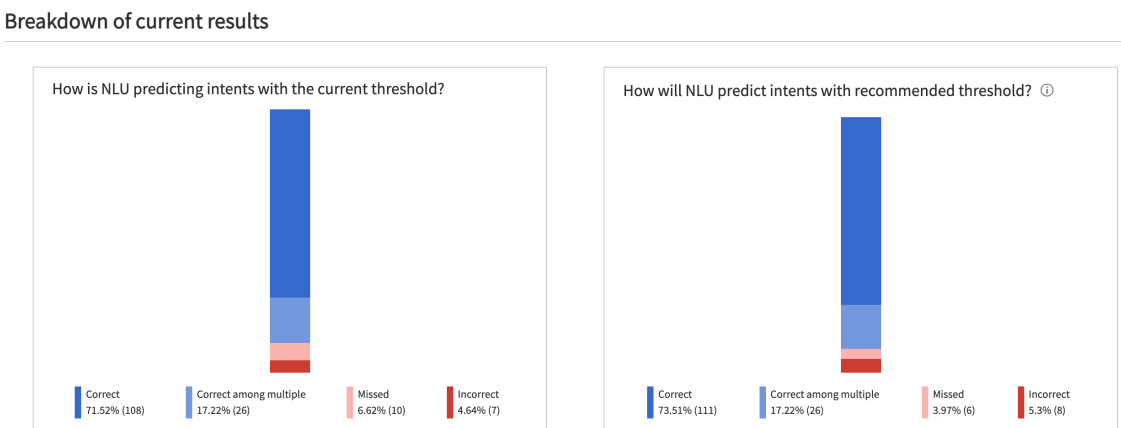
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- **Automatique** : autorisez le système à choisir le seuil de confiance optimal pour votre modèle. La valeur est mise à jour dynamiquement en fonction des résultats des tests. Cela se produit dans la phase **Tester et publier votre modèle** , où le jeu de tests par défaut de votre modèle est utilisé.
- **Manuel** : vous pouvez définir manuellement le seuil de confiance. Le système peut également recommander un meilleur seuil pour le modèle pendant le test. Vous pouvez choisir d'accepter les recommandations.

Les modèles préfabriqués sont livrés avec un seuil ajusté. Le seuil de confiance sur les modèles préfabriqués 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 :

- L'ensemble 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 comporte au moins 100 énoncés.
- Il ne s'agit pas d'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 reformera automatiquement le modèle, et les résultats des tests afficheront les pourcentages de prédiction avec le nouveau seuil.

Gestion de modèles multilingues

Utilisez des modèles multilingues Compréhension du langage naturel (NLU) pour que le système comprenne les entrées utilisateur dans plusieurs langues. Le Console NLU vous aide à gérer et à maintenir une structure cohérente pour le contenu dans toutes les langues afin de fournir une expérience unifiée.

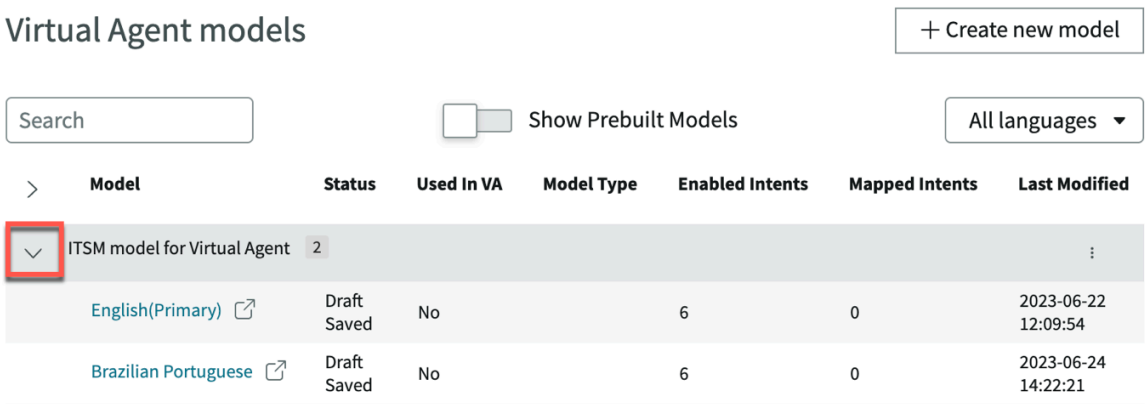
Traduction automatique

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

Langues primaires et secondaires

Une langue primaire est la langue source que vous choisissez lors de la création d'un modèle. Ces modèles sont considérés comme *des modèles primaires*. Les modèles primaires peuvent ensuite être traduits dans différentes langues. Ces modèles traduits sont appelés *modèles secondaires*. Les langues dans lesquelles ils sont traduits sont appelées langues secondaires.

La page d'accueil Console NLU affiche les modèles linguistiques primaires et secondaires imbriqués sous le nom du modèle. Sélectionnez la flèche à gauche du nom du modèle pour développer le groupe de langues.



La gestion des modèles multilingues vous permet de regrouper, de superviser et de mettre à jour vos NLU modèles. La désignation du langage du modèle fonctionne comme suit :

- Les modèles primaires ont une langue que vous leur attribuez lors de la création du modèle et sont répertoriés comme *l'anglais (primaire)*. La langue du modèle primaire est la langue source des traductions qui suivent plus loin 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 le même langage.

Pour plus d'informations sur les langues disponibles dans , reportez-vous NLU Prise en charge de la langueà NLU.

Implémentation du regroupement de langues

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 des modèles sont regroupés :

- Vous pouvez ajouter une langue à un modèle primaire dans le menu Autres options du modèle, qui crée automatiquement un modèle de langue secondaire avec des options de traduction. Pour plus d'informations sur l'ajout et la traduction d'une langue, reportez-vous à la section Traduire un modèle multilingue.

Traduction automatique

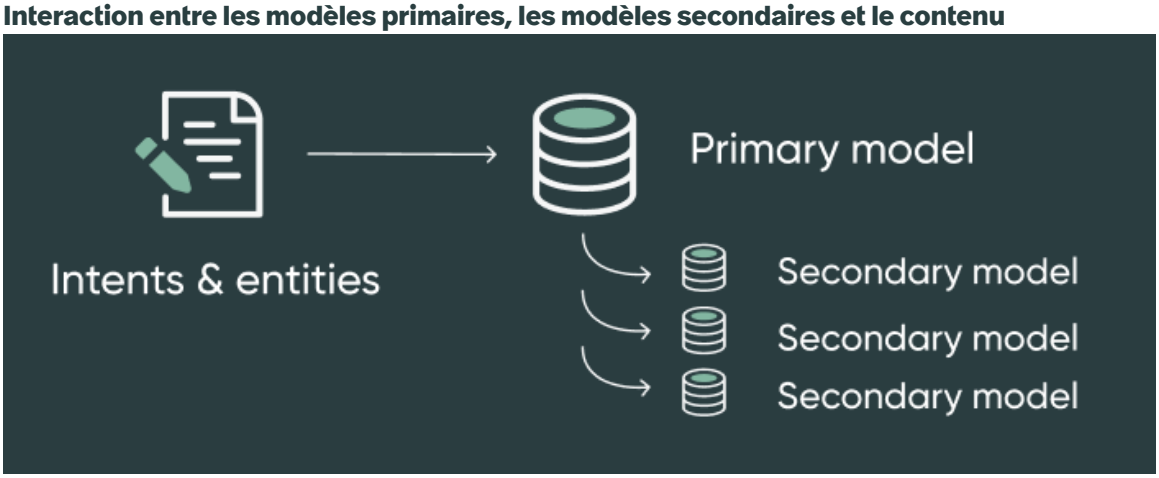
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- Vous pouvez accéder directement à la page de migration de modèle d'instance en visitant <instance_name>.service-now.com/$nlu-studio.do#/model-migration. Pour plus d'informations sur le regroupement des langues à l'aide de cette méthode, reportez-vous à la section Regroupement des langues du modèle.

Interactions des modèles primaire et secondaire

Pour assurer 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 le contenu dans le modèle primaire. Les nouvelles intentions ne peuvent être créées que dans un modèle primaire. La création d'une intention dans un modèle primaire ajoute l'intention à tous les modèles secondaires du groupe de modèles, mais sans aucun énoncé dans ceux-ci. Les nouvelles intentions sont désactivées par défaut. De nouvelles entités peuvent également être créées dans des modèles secondaires pour les langues qui prennent en charge les entités. L'ajout d'une entité dans un modèle primaire la crée dans tous les modèles secondaires du groupe de modèles, si elle est valide.

Interaction entre les modèles primaires, les modèles secondaires et le contenu



Lorsque vous ajoutez une intention à un modèle primaire, l'intention est ajoutée à tous ses modèles secondaires. Chaque intention dans un modèle secondaire est mappée à son intention correspondante dans le modèle primaire. Le mappage des intentions garantit que toute application qui utilise ces intentions peut accéder à toutes les intentions secondaires via leurs intentions primaires correspondantes.

Lorsque vous supprimez une intention ou une entité dans un modèle primaire, ses intentions et entités correspondantes sont également supprimées dans ses modèles secondaires. Par conséquent, les modèles secondaires doivent toujours suivre l'état du contenu du modèle primaire. Bien que vous ne puissiez pas supprimer d'intentions dans les modèles secondaires, vous pouvez les désactiver.

Pour en savoir plus 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 **la mention Requiert une revue** doivent être examinés manuellement avant d'être publiés.

Traduction automatique

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

Affichage des modèles secondaires à examiner

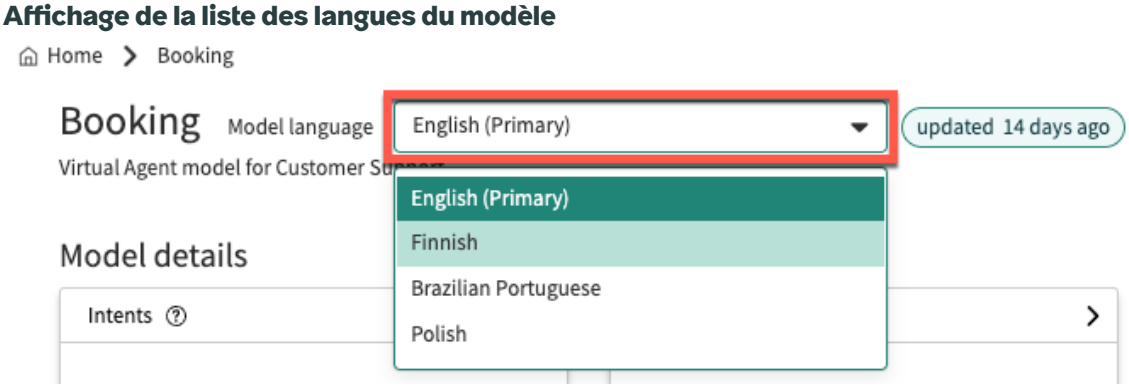


Si toutes les intentions d'un modèle secondaire sont désactivées, les boutons **Former** et **Essayer** sont également désactivés dans le modèle. Toutefois, même si une seule intention est activée dans le modèle, vous pouvez former et tester le modèle. Assurez-vous que certaines intentions sont activées dans vos modèles secondaires pour les traduire.

Remarque :
Lors de la formation et des tests, les scores de prédiction pour des énoncés similaires dans les modèles primaires et secondaires peuvent être différents. Le contexte varie d'une langue à l'autre en raison des variations structurelles inhérentes.

Lorsque vous examinez un modèle, vous pouvez naviguer entre les langues du groupe de modèles. Sur la page des détails du modèle, utilisez la liste déroulante **Langue du modèle** pour accéder à d'autres modèles.

Affichage de la liste des langues du modèle



Duplication de modèles groupés et de groupes de modèles

Le rôle nlu_admin vous permet de dupliquer des modèles primaires, des modèles secondaires et des groupes de modèles entiers. Vous pouvez dupliquer uniquement le modèle principal ou un ensemble de modèles secondaires dans le groupe de modèles.

Vous trouverez ci-dessous une liste des comportements système que vous pouvez rencontrer lorsque vous dupliquez ces modèles.

- Si vous dupliquez un modèle secondaire qui se trouve dans un groupe de modèles, la version dupliquée devient un modèle principal distinct qui se trouve en dehors de ce groupe de modèles.
- Toutes les intentions sont dupliquées. L'intention dupliquée conserve le même état **Activé** que l'intention d'origine.
- Lorsque vous dupliquez 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 principal 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 d'un groupe de modèles existant comme nouveau modèle primaire tout en dupliquant le groupe, toutes les entités désactivées sont activées pour la version dupliquée du modèle secondaire. Le modèle secondaire devient le modèle principal dans le nouveau groupe de modèles dupliqués.
- Si vous dupliquez un modèle 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 modèles multilingues Compréhension du langage naturel (NLU). Vous pouvez passer en revue les groupes de langues existants et désigner de nouveaux groupes de langues.

Regroupement des langues

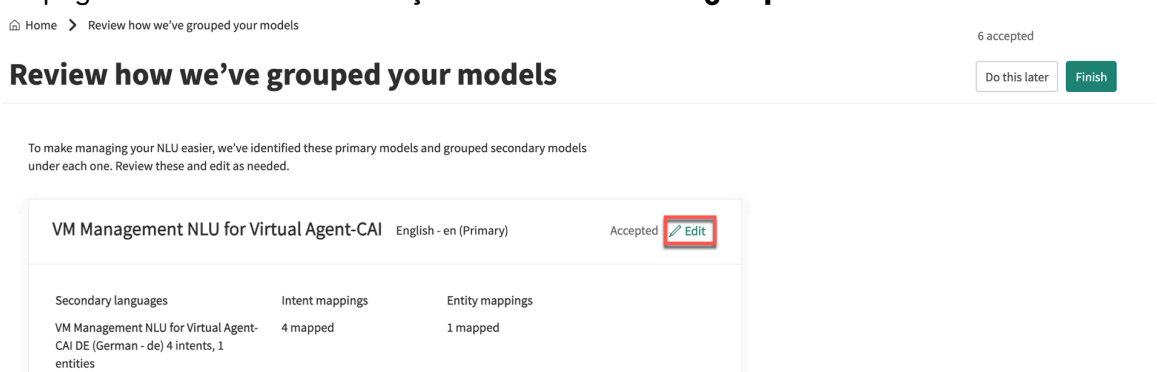
Le regroupement de langues organise vos NLU modèles en modèles primaires et secondaires, et indique la langue principale et le modèle primaire pour le groupe.

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

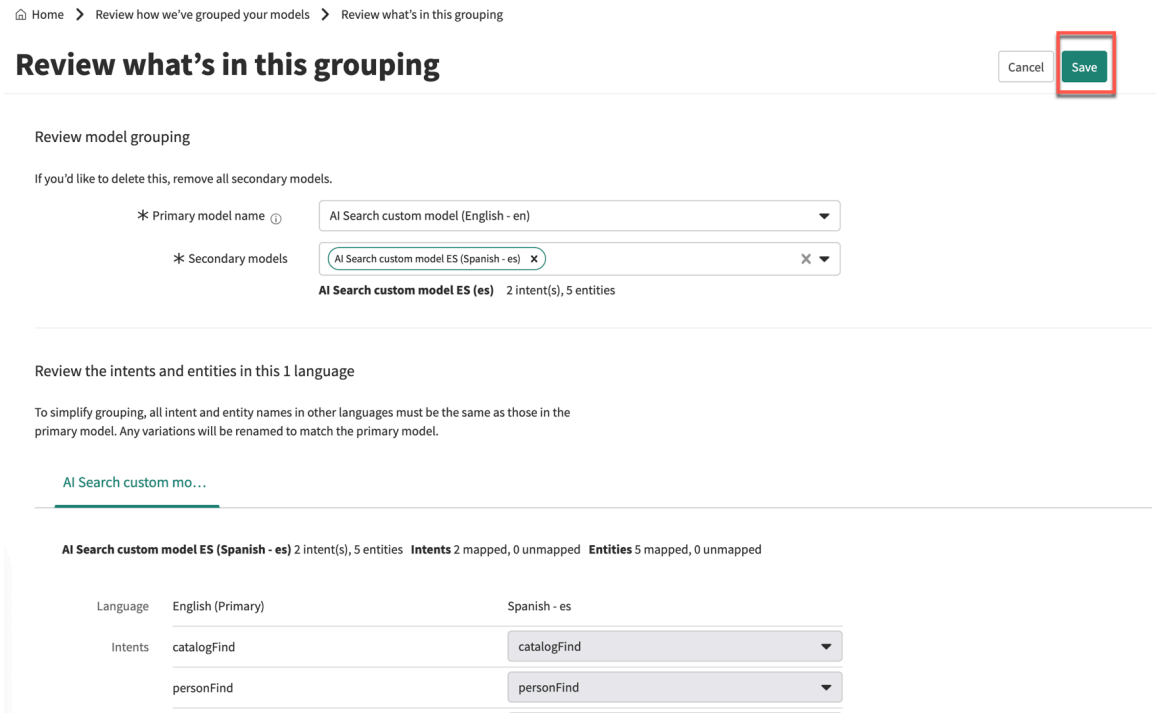
Il y a deux choses que vous pouvez faire sur **l'écran Examiner la façon dont nous avons regroupé votre modèle lorsque vous** utilisez le rôle nlu_admin.

- Vous pouvez examiner et modifier les groupes de langues du modèle actuel dans la section supérieure. Pour les groupes de langues existants, tous les mappages d'intentions et d'entités de Agent virtuel (VA) sont affichés. Pour mettre à jour les mappages VA ou pour faire de l'une des langues secondaires la langue principale du groupe, sélectionnez le bouton **Modifier** . La page intitulée **Examiner le contenu de ce regroupement s'ouvre** .

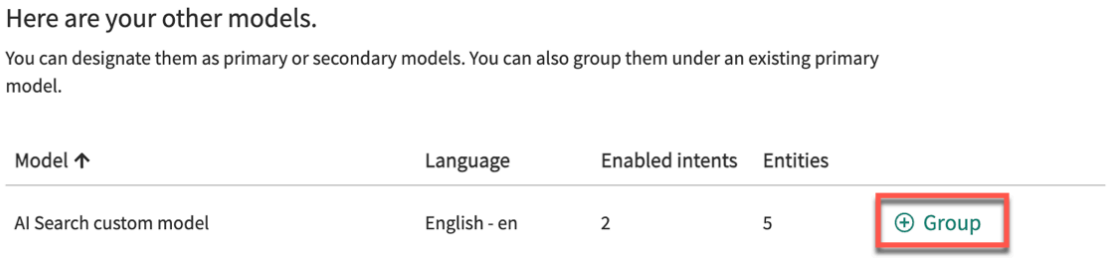
Traduction automatique

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

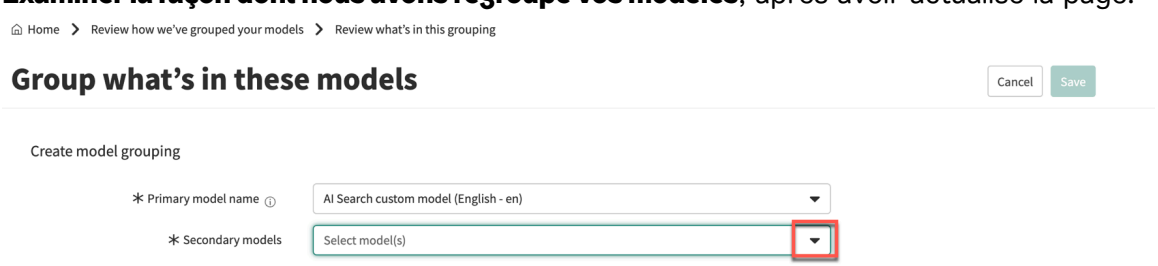
Lorsque vous avez terminé vos modifications, sélectionnez le bouton **Enregistrer** .



- Vous pouvez regrouper manuellement des modèles dans la section **Voici vos autres modèles** de l'écran. Faites défiler la page vers le bas pour afficher cette section, si nécessaire. Pour configurer un groupe de langues pour un modèle, développez son bouton **Groupe** .



La fonction **Groupe** ouvre la page intitulée **Regrouper ce qu'il y a dans ces modèles**. Vous pouvez développer la liste des modèles secondaires possibles, puis sélectionner le bouton **Enregistrer** . Tous les nouveaux groupes sont affichés dans la section supérieure de **Examiner la façon dont nous avons regroupé vos modèles**, après avoir actualisé 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 nombreuses options de traduction pour ajouter un modèle secondaire dans une langue prise en charge.

Avant de commencer

- Activez le module d'extension Localization Framework (com.glide.localization_framework.installer). Reportez-vous à la section Infrastructure de localisation .
- Dans le périmètre de 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 admin.

Remarque :
Le rôle nlu_editor ne peut pas initier une traduction de 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 que vous choisissez, dans le même périmètre d'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 révisées avant la publication du modèle secondaire.

Pour traduire un modèle primaire et créer un modèle secondaire, vous devez choisir un mode de traduction. Les modes apparaissent dans l'interface utilisateur sous la forme de cartes individuelles que vous 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 démarre la traduction.

Le mode *Aucune traduction* est actif par défaut et disponible pour toutes les langues. Toutefois, les modes *Utiliser l'IA* et *Utiliser un tiers* ne sont activés que lorsque les paramètres de Localization Framework (LF) pour la langue secondaire sont en place.

Remarque :
Avant d'ajouter un nouveau modèle dans une langue secondaire, vous devez vous assurer que les Infrastructure de localisation paramètres (LF) pour la langue secondaire sont complets.

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, consultez Traduction dynamique . Pour activer le mode *Utiliser l'IA* , Localization Framework 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 traduction professionnelle. Lorsque vous sélectionnez ce mode, une tâche LF est créée selon les paramètres du groupe de langues LF pour la langue secondaire. Lorsque les traductions sont terminées, le modèle traduit est créé et prêt à être révisé. Pour plus d'informations, consultez Infrastructure de localisation et Modes de traduction .
Aucune traduction	Faire défaut. Traduisez manuellement votre langue principale en une langue secondaire. La sélection de ce mode crée une ébauche de modèle secondaire dont le nom d'intention est identique à celui du modèle principal. Ces intentions sont désactivées par défaut et vous devez entrer vos énoncés manuellement. Les noms des intentions et les noms des entités importées à partir du modèle primaire ne sont pas modifiables. Les noms des entités que vous créez directement dans le modèle secondaire sont modifiables. Ce mode est également utile si vous souhaitez d'abord rédiger et enregistrer le modèle primaire, puis traduire vos énoncés ultérieurement.

Les modèles multilingues sont pris en charge dans 17 langues.

Remarque :
Certains de ces langages ne prennent en charge que les intentions, pas les entités. Si la langue est intentionnelle uniquement, vos entités de modèle primaires ne seront ni traduites ni copiées. Pour plus d'informations, consultez NLU Prise en charge de la langue.

Dans cet exemple de scénario, votre modèle primaire utilise la langue anglaise et vous ajoutez une version en français, sans traduire les énoncés.

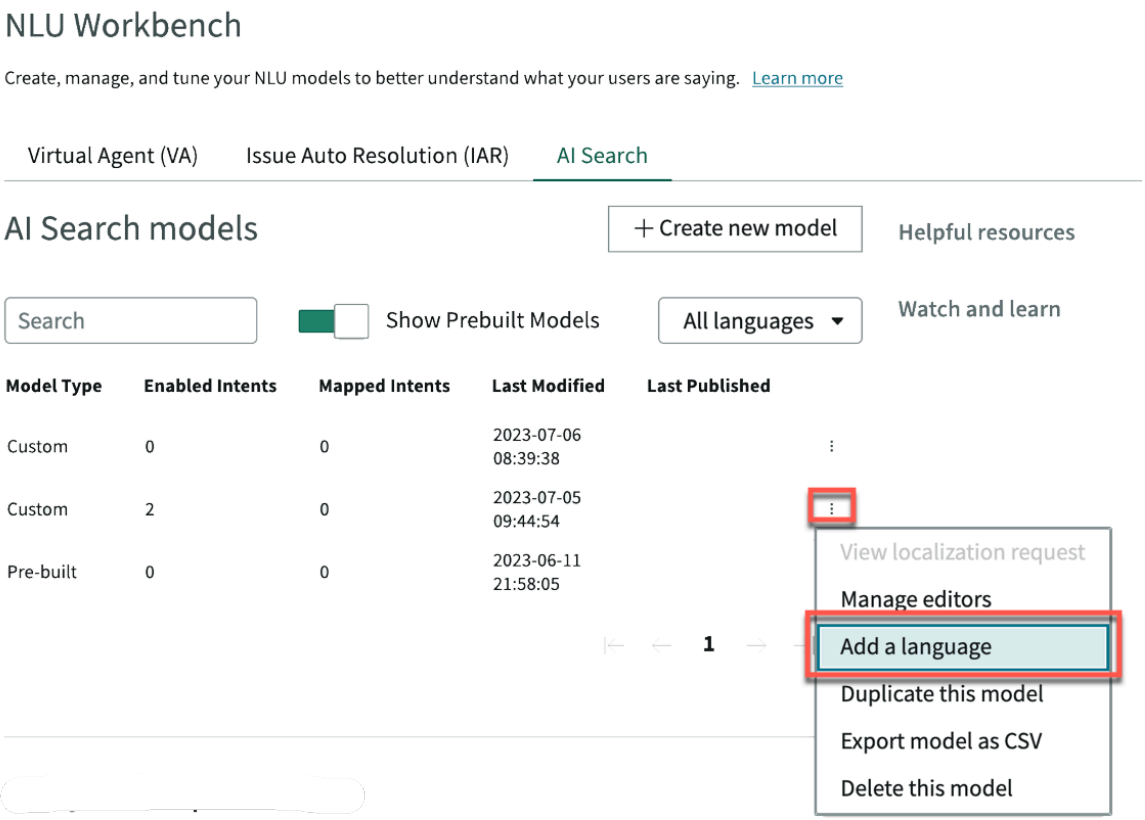
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut. Le cas échéant, sélectionnez l'onglet Recherche IA .
2. Identifiez un modèle primaire auquel vous souhaitez affecter une langue secondaire.
3. Dans la ligne du modèle principal, sélectionnez le menu Autres options, puis sélectionnez **Ajouter une langue**.

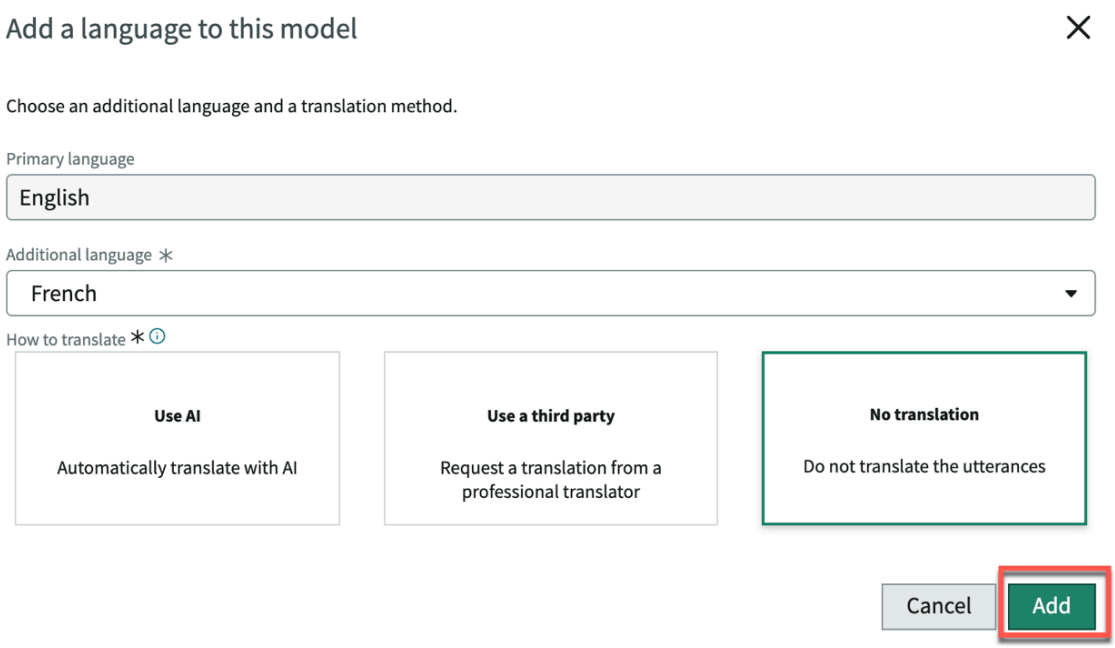
   Remarque :
   Vous devrez peut-être faire défiler vers la droite pour trouver le menu Plus d'options.

Traduction automatique

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



4. Dans la fenêtre **Ajouter une langue à ce modèle** , choisissez la langue souhaitée pour le modèle secondaire et la méthode de traduction.



5. Cliquez sur 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 réviser les traductions avant de pouvoir continuer à travailler sur le modèle.

La saisie d'énoncés de formation et l'examen de modèles secondaires peuvent être délégués aux utilisateurs qui ont le rôle nlu_editor. Pour plus d'informations, consultez Affecter un NLU éditeur à un modèle et Résoudre les problèmes d'intention.

Activer ou désactiver une intention de modèle secondaire

Activez et désactivez les intentions dans vos Compréhension du langage naturel modèles (NLU) pour les rendre actifs ou inactifs. Désactiver les intentions pendant que les éditeurs ou les administrateurs modifient, examinent 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 possible d'y accéder par une ServiceNow application utilisant le modèle, telle 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 ne sont pas activées, dans leurs modèles secondaires (importation en attente).
- La désactivation d'une intention dans le modèle primaire désactive l'intention correspondante dans tous les modèles secondaires.
- Si une intention est désactivée dans le modèle primaire, elle ne peut pas être réactivée dans un modèle secondaire.
- L'activation d'une intention désactivée dans le modèle primaire n'active pas les intentions correspondantes dans les modèles secondaires.
- La désactivation des intentions dans les modèles secondaires n'a aucun effet sur le modèle primaire ou sur d'autres modèles secondaires.
- Les intentions de modèles secondaires marquées avec *la mention Requiert une revue* sont désactivées par défaut.
- Si vous désactivez une intention du modèle primaire mappée sur une Agent virtuel rubrique (VA), un message de confirmation s'affiche.
- Si vous désactivez une intention de modèle secondaire mappée sur une rubrique VA, un message de confirmation s'affiche.

Traduction automatique

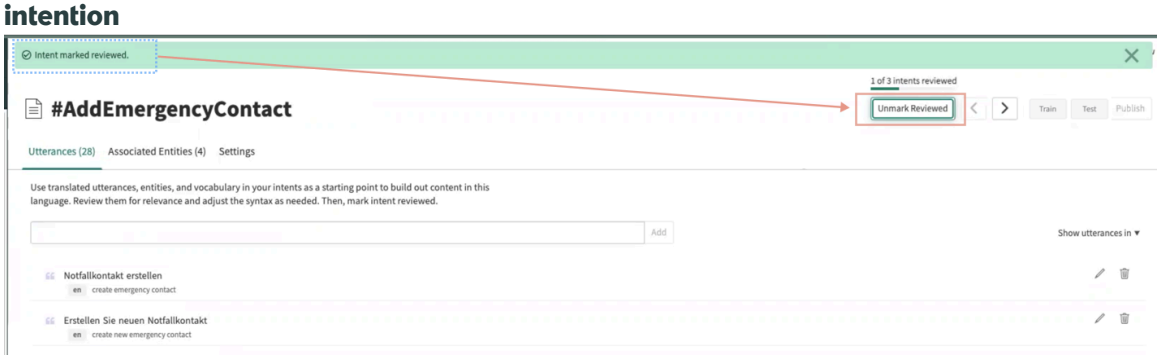
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- Les administrateurs NLU peuvent activer et désactiver les intentions dans n'importe quel modèle.
- Les éditeurs NLU peuvent activer et désactiver les intentions uniquement pour les modèles auxquels ils sont affectés.

La désactivation des intentions donne aux éditeurs le temps d'examiner les traductions d'intention et de les mettre à jour si nécessaire. Lorsque vous êtes satisfait du contenu, activez l'intention pour le rendre accessible à d'autres NLU modèles et ServiceNow applications.

Dans cet exemple de 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, cliquez sur *Marquer comme révisé*. 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 revue éditoriale comprend également la section Vocabulaire de l'écran du modèle, où le vocabulaire qui a été traduit du modèle primaire au modèle secondaire est marqué d'un point orange et de l'état *Requiert une revue* . Vous pouvez modifier ou supprimer des 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 les marquer toutes 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 du modèle.

Remarque :
Les boutons **Former** et **Essayer** de l'écran du modèle sont désactivés jusqu'à ce que le vocabulaire soit révisé et que les intentions à l'état *Requiert une revue* soient révisées ou désactivées.

Éléments qui nécessitent une révision



Traduction automatique

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

Dans cet exemple de scénario, vous avez appliqué le mode de traduction *Utiliser le 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 dans l'état *Requiert une revue* , il ne peut pas être formé, testé ou publié. Lorsqu'il sort de l'état *Requiert une revue* , vous pouvez former et tester le modèle.

Remarque :
Un NLU éditeur ne peut pas créer ni publier de modèle. Seul l'administrateur a l'autorisation NLU de le faire.

Dans cet exemple de procédure, vous examinez les intentions d'un modèle une par une.

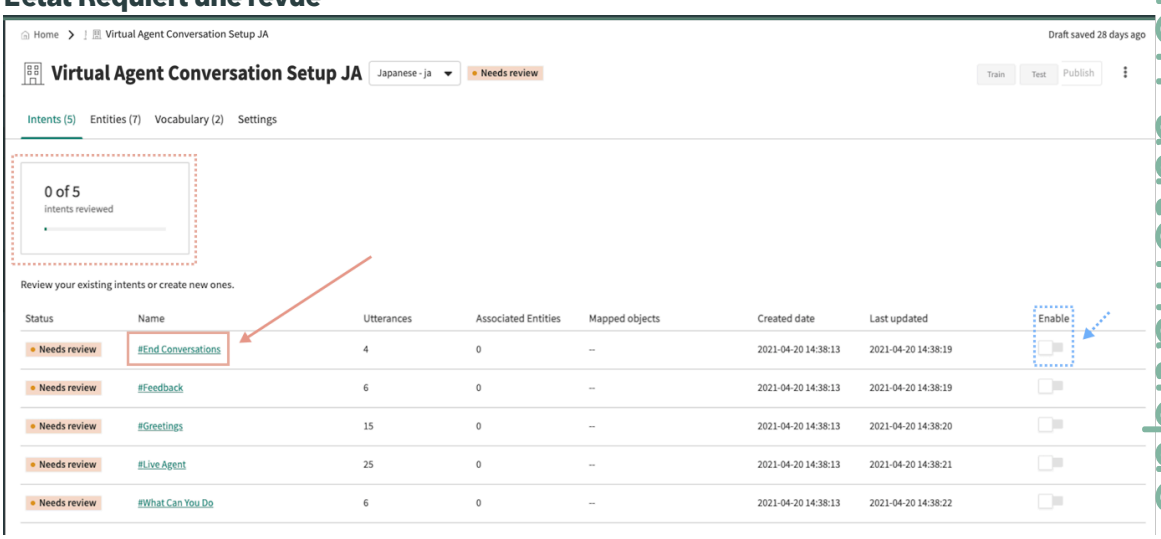
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
2. Localisez l'un de vos modèles secondaires qui a déjà été traduit.

   Dans cet exemple de scénario, vous localisez le modèle *JA de configuration de la conversation d'Agent virtuel* , comme illustré dans l'image ci-dessous.

   Dans la section Intentions du modèle, il existe une liste de cinq intentions marquées avec l'état *Requiert une revue* . Au-dessus de la liste des intentions, il y a aussi une zone qui affiche un nombre courant des intentions qui doivent être examinées.

   L'état Requiert une revue



3. Cliquez sur le nom d'une intention afin d'accéder au contenu de l'intention.
   Dans ce scénario, cliquez sur le nom de l'intention **#End Conversations** .
4. Vérifiez les traductions en langues secondaires des énoncés, des entités et du vocabulaire du modèle, puis mettez à jour le contenu si nécessaire.
   Lorsque vous avez terminé votre révision de l'intention, le bouton *Marquer comme révisé* s'affiche.
5. Cliquez sur **Marquer comme révisé.**
   Résultat : le système met à jour l'intention **#End Conversations** de l'état *Marquer comme révisé* à l'état *Révisé* . En outre, le nombre d'intentions passées en revue passe de *0 sur 5* à *1 sur 5*.
6. Si vous êtes satisfait de votre vérification de l'intention, cliquez sur le bouton **Activer** pour que l'intention soit disponible et accessible par n'importe quelle application, telle que Agent virtuel (VA) ou Recherche.

Traduction automatique

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

Que faire ensuite

Répétez les étapes 1 à 6 pour les quatre intentions restantes dans la liste. Au fur et à mesure que chaque examen d'intention est terminé et marqué de l'état *Revu* , le nombre en cours dans la zone Intentions examinées augmente vers *5 sur 5*.

Affecter un NLU éditeur à un modèle

Désignez un éditeur pour examiner vos traductions de modèle (NLU) et modifier le Compréhension du langage naturel contenu du modèle. Déléguez la maintenance, 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 de modèles multilingues.
- Affectez le rôle nlu_editor aux utilisateurs. Reportez-vous à la section 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 du modèle à un nlu_editor. Désignez des spécialistes de la langue en tant qu'éditeurs pour examiner la cohérence entre les modèles primaires et secondaires (traduits), ou 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 les actions suivantes lorsqu'il est affecté à un modèle :

- Formez et testez le modèle.
- Exporter un modèle NLU au format CSV.
- Lorsqu'un modèle ou une intention est dans 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**.
- Révisez, modifiez et approuvez les énoncés traduits.
- Ajoutez, modifiez et supprimez des énoncés de formation.
- Annotez les énoncés de formation (ajoutez des références à Vocabulaire NLU et Entités NLU).
- Mettez à jour les propriétés de l'entité (à l'exception du nom de l'entité dans un modèle secondaire).
- Ajoutez, modifiez ou supprimez le vocabulaire du modèle.
- Affichez le module **Sources de vocabulaire** (lecture seule).
- Ajoutez, activez et désactivez Intentions NLU dans les modèles primaires et secondaires.
- Résoudre les intentions conflictuelles ; 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.

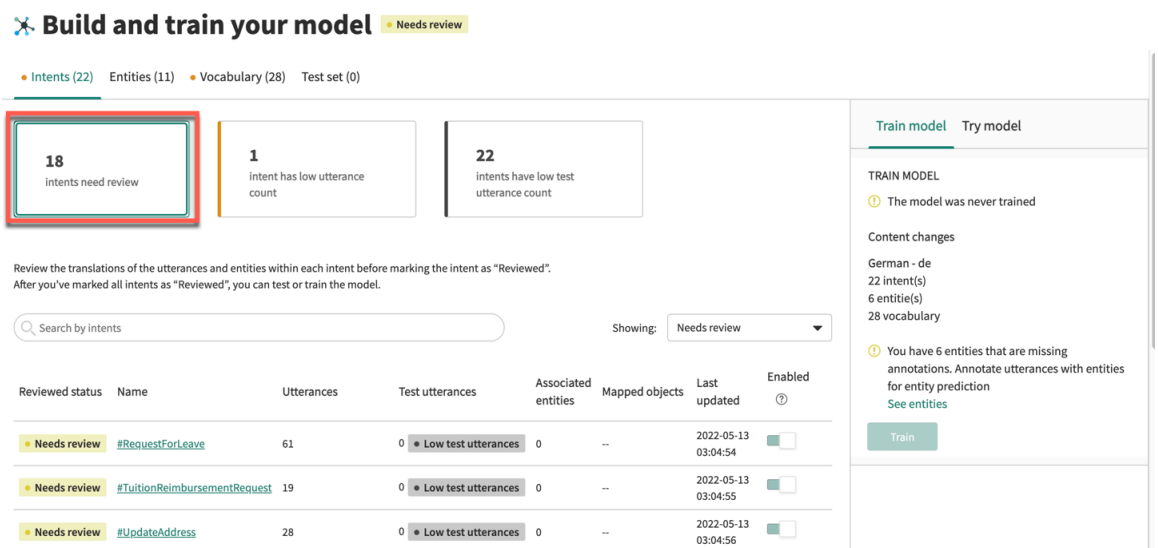
Traduction automatique

© 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 :
Sauf indication contraire, l'éditeur doit être affecté à un modèle et se trouver dans le périmètre de l'application du modèle pour effectuer ces actions.

Le nlu_editor ne peut pas effectuer les opérations suivantes :

- 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 de chaque modèle. Vous ne pouvez pas affecter un éditeur au niveau du groupe de modèles.

Les modèles suivants ne peuvent pas être affectés à un éditeur :

- Modèles préconstruits
- Modèles dont la traduction est en cours

Dans cet exemple de procédure, vous ajoutez un NLU éditeur à un modèle secondaire qui doit être examiné.

Procédure

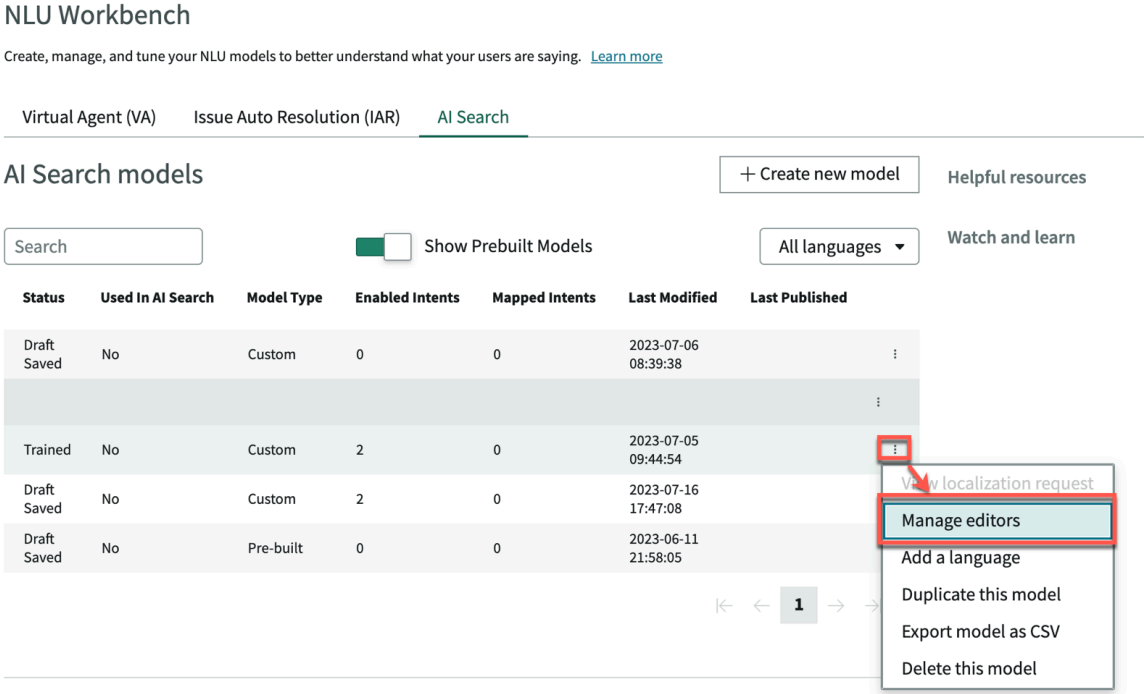
1. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut. Sélectionnez l'onglet approprié pour votre modèle.
2. Localisez le nom de votre NLU modèle et faites défiler jusqu'à l'extrémité droite de sa ligne.

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

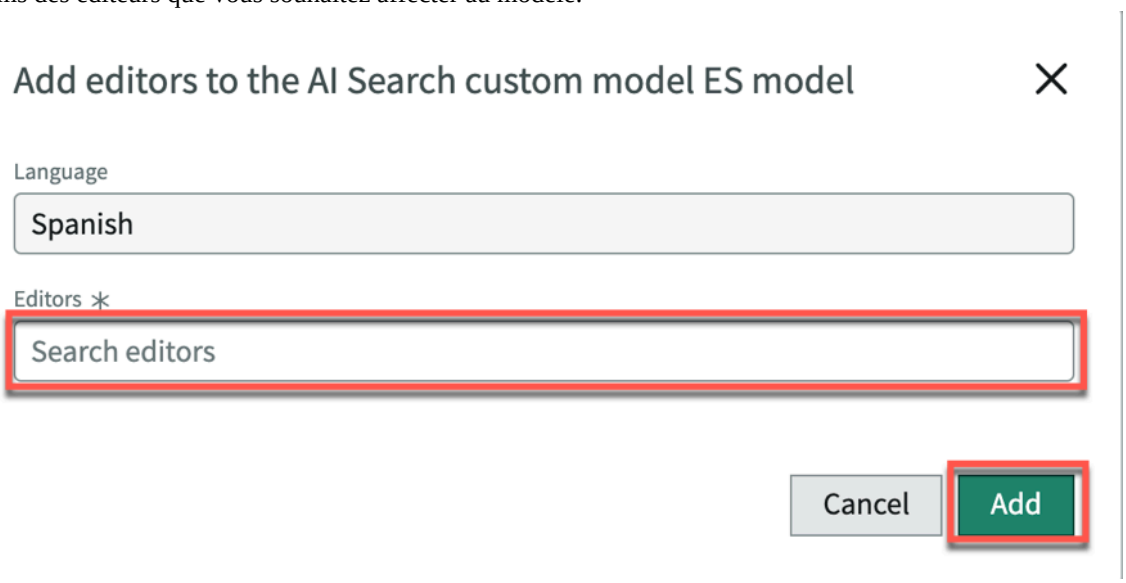
Traduction automatique

Si votre modèle fait partie d'un groupe multilingue, développez le groupe pour trouver le modèle individuel. Les éditeurs ne peuvent pas être affectés à des groupes.

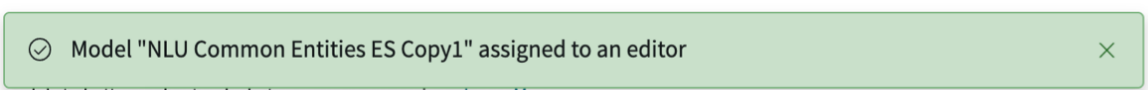
3. Sélectionnez le menu **Autres options** du modèle, puis sélectionnez **Gérer les éditeurs** dans la liste.



4. Dans la fenêtre **Ajouter des éditeurs** , utilisez la liste déroulante et la barre de recherche pour ajouter les noms des éditeurs que vous souhaitez affecter au modèle.



5. Sélectionnez **Ajouter**.
L'éditeur est affecté au modèle. Une confirmation de bannière s'affiche en haut de l'écran. Pour ajouter d'autres éditeurs ou supprimer des éditeurs, répétez cette procédure.



Que faire ensuite

Affectez d'autres éditeurs au modèle, si nécessaire. Vous pouvez affecter jusqu'à quatre éditeurs à un modèle à la fois. Pour ajouter d'autres éditeurs, ou supprimer des éditeurs, répétez la procédure ci-dessus.

Traduction automatique

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

En tant qu'administrateur NLU , assurez-vous que vos éditeurs disposent de ce dont ils ont besoin pour examiner et modifier correctement les modèles.

Importer le contenu du modèle primaire dans un modèle secondaire

Lorsque le contenu de votre modèle 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 Localization Framework (com.glide.localization_framework.installer). Reportez-vous à la section Infrastructure de localisation .
- Pour Agent virtuel les modèles ou les modèles Recherche IA, créez ou utilisez un modèle primaire existant qui a au moins un modèle secondaire.
- Rôle requis : nlu_admin ou admin.

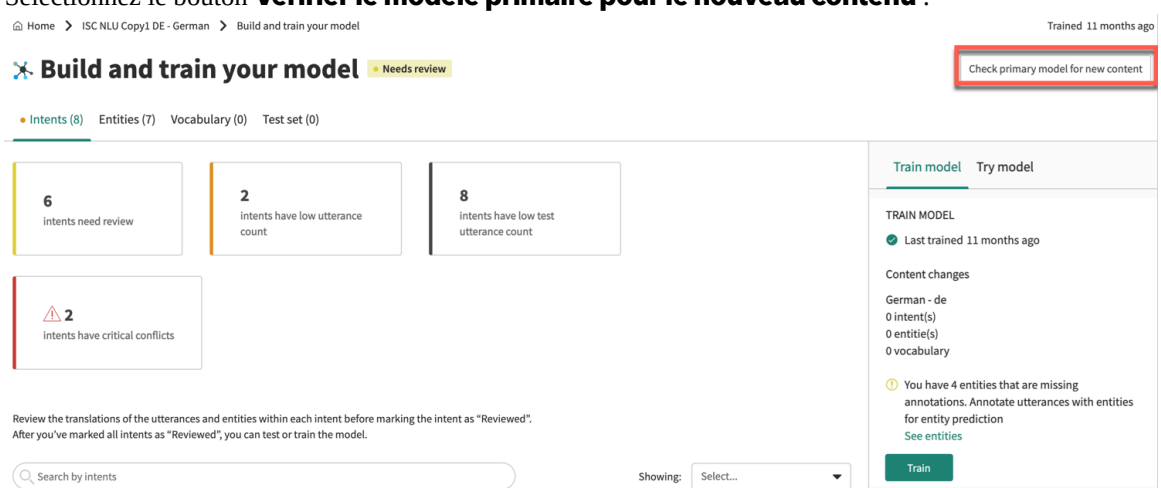
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez importer du contenu d'un modèle primaire vers un modèle secondaire après la traduction initiale. Si vous modifiez le modèle primaire, ces modifications peuvent être importées dans vos modèles secondaires sans qu'il soit nécessaire de traduire à nouveau l'ensemble du modèle primaire.

Vous ne pouvez importer le contenu du modèle principal que dans un seul modèle secondaire à la fois.

Procédure

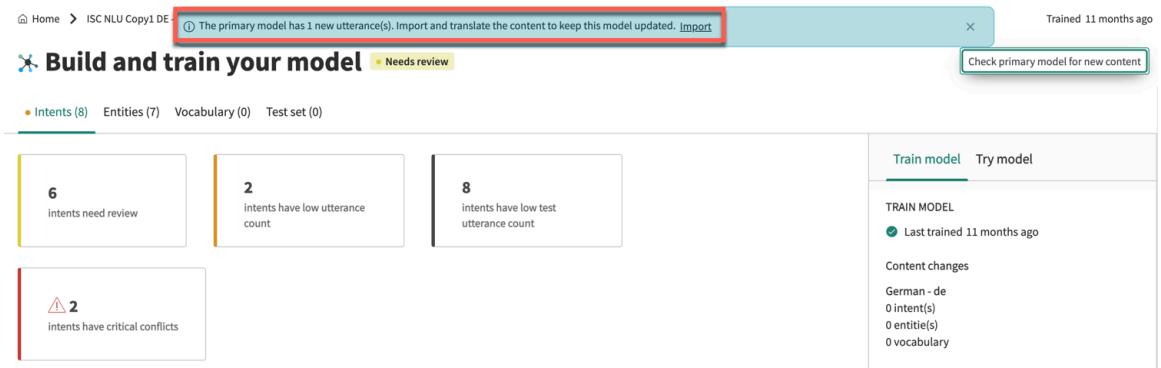
1. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut. Sélectionnez l'onglet approprié pour votre modèle.
2. Accédez à un modèle secondaire qui a été traduit sous le modèle primaire, et dans **Version et formation de votre modèle**, sélectionnez **Afficher la phase**.
   Par défaut, vous êtes redirigé vers l'onglet **Intentions** .
3. Sélectionnez le bouton **Vérifier le modèle primaire pour le nouveau contenu** .



Traduction automatique

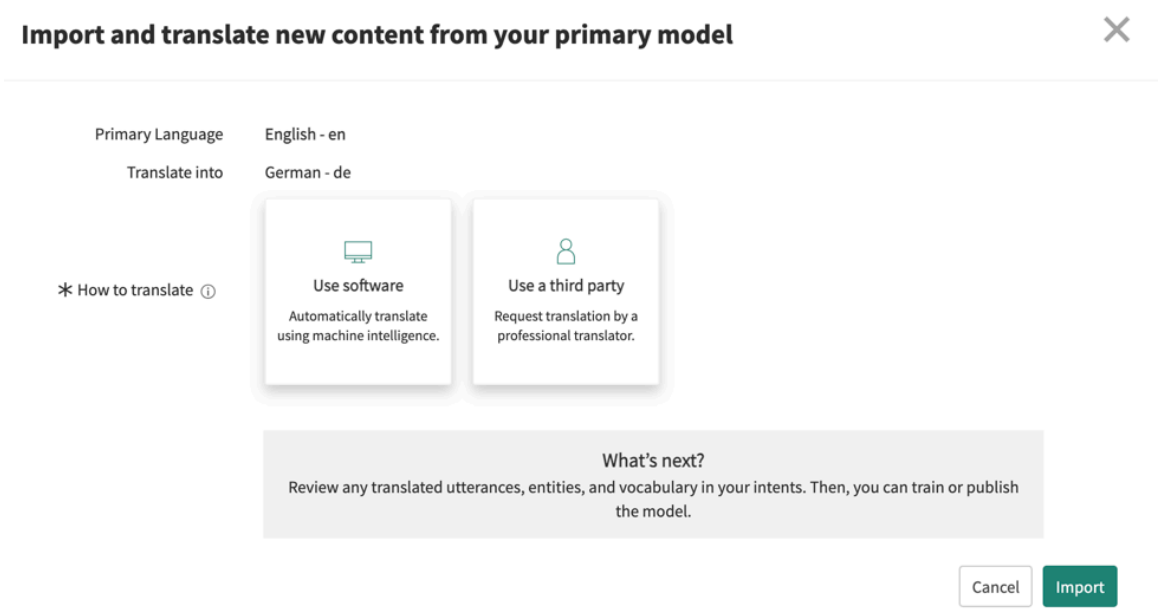
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

La bannière *Importer et traduire le contenu pour tenir ce modèle à jour* s'affiche en haut de l'écran, ainsi qu'un résumé des mises à jour dans le modèle principal.



Remarque :
Par défaut, les intentions nouvellement importées sont désactivées dans les modèles secondaires. Activer manuellement toutes les intentions importées.

4. Dans la bannière, sélectionnez **Importer**.
5. Dans la fenêtre **Importer et traduire un nouveau contenu à partir de votre modèle primaire** , choisissez une méthode de traduction et sélectionnez **Importer**.



Le nouveau contenu commence à être traduit. Lorsque vous avez terminé, le contenu traduit doit être vérifié.

Que faire ensuite

Assurez-vous que chacun de vos modèles secondaires reçoive le nouveau contenu du modèle principal. Passez en revue tout le nouveau contenu traduit avant de publier les modèles secondaires.

Agent virtuel et Console NLU l'intégration

Agent virtuel Les administrateurs peuvent accéder à leurs NLU modèles et les mettre à jour à partir de l'interface Concepteur d'agent virtuel utilisateur.

Traduction automatique

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



Remarque :
Si vous disposez de Now AssistAgent 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 de .Concepteur d'agent virtuel Pour en savoir plus sur la migration des rubriques, reportez-vous à Migrate NLU topics to LLM topics .

Tâches, rôles et détails de configuration de l'intégration

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 NLUfichier . Cette action nécessite qu'ils utilisent le rôle et Console NLU administrateur ou nlu_admin.

De plus, 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 NLU d'entité.

En option, les administrateurs peuvent activer les actions de boîte de dialogue pour permettre Agent virtuel aux utilisateurs de répondre de manière flexible lorsque ceux-ci effectuent une modification au milieu d'une conversation. Les types de réponses actuellement disponibles sont Modifier, Affirmer et Annuler, basés sur les 5 derniers échanges de la conversation. Les actes de boîte de dialogue peuvent être configurés pour

Traduction automatique

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

l'anglais uniquement, dans les propriétés de la rubrique. Pour en savoir plus, voir Dialog Acts for Virtual Agent .

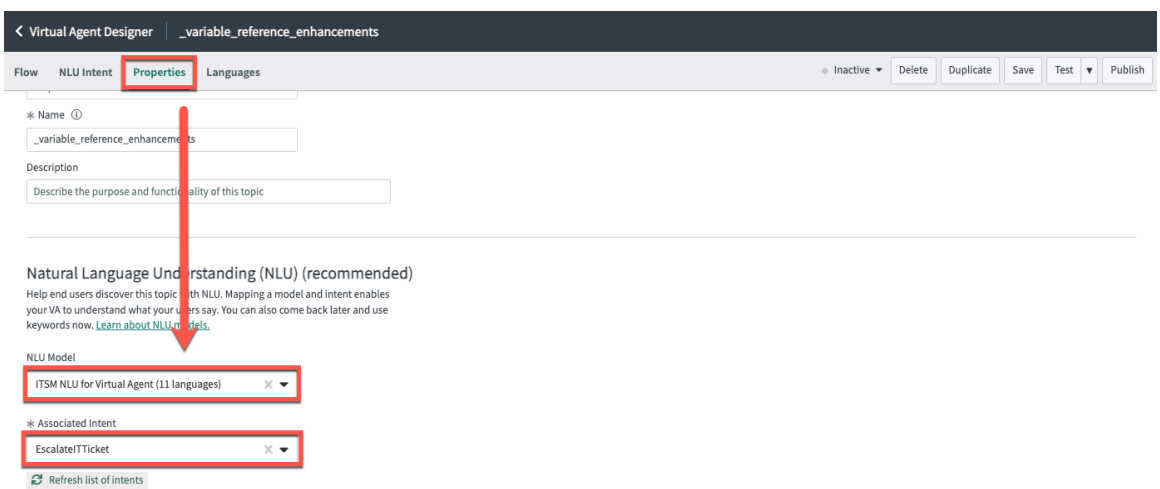
Une fois le modèle terminé et associé à une Agent virtuel rubrique de conversation, les NLU administrateurs disposant du rôle virtual_agent_admin ou admin peuvent effectuer les actions suivantes à partir de l'interface Concepteur d'agent virtuel utilisateur.

- Mettre à jour NLU les énoncés d'intention.
- Formez, testez et publiez le NLU modèle.

Pour plus d'informations, consultez la rubrique Compréhension du langage naturel (NLU) dans l'Agent virtuel .

Publication de rubriques à partir de Virtual Agent

Lorsque votre modèle est publié dans , Console NLUil est prêt à l'emploi dans Concepteur d'agent virtuel. Lors de la modification d'une rubrique, cliquez sur l'onglet **Propriétés** pour sélectionner le modèle et l'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 dans ou entre les modèles pour améliorer les performances du modèle.
- NLU Performance du modèle: utilisez NLU les performances du modèle pour déterminer dans quelle mesure vos modèles ont prédit les intentions en Agent virtuel fonction de la confirmation de l'utilisateur final.
- NLU Boucle de rétroaction d'experts pour VA : fournissez des commentaires sur Agent virtuel les énoncés du journal de messagerie instantanée pour aider le système à apprendre en permanence et à mieux prédire les entrées utilisateur.
- Détection de non-pertinence dans NLU: formez vos Agent virtuel modèles pour ignorer les énoncés qui ne sont pas pertinents.
- Réglage de la résolution automatique des problèmes dans NLU (Boucle de rétroaction d'experts pour IAR) : fournissez des commentaires à votre modèle ITSM Résolution automatique des problèmes pour améliorer ses prédictions.

Une fois l'application installée et activée, les performances du modèle, la boucle de commentaire d'experts pour VA et la boucle de commentaire d'experts pour IAR apparaissent sous **Tout** > **Console NLU**. Les tests par lots multi-modèles et l'examen des conflits inter-modèles apparaissent sous **Tout** > **Console NLU** > **Fonctionnalités avancées NLU**.

Installation

Console NLU - Les fonctionnalités avancées sont disponibles à partir du ServiceNow Storefichier . 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 associées

Installer Console NLU - Fonctionnalités avancées

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Console NLU - Fonctionnalités avancées (com.snc.nlu.workbench.advanced).

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow .
- Consultez la liste des applications Console NLU - Fonctionnalités avancées dans le pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la ServiceNow Store compatibilité des versions.
- Console NLU : fonctionnalités avancées nécessite les modules d'extension suivants. Assurez-vous que ces modules d'extension sont activés avant d'installer Console NLU - Fonctionnalités avancées.

Modules d'extension ServiceNow requis

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 (com.glide.platform_ml)

Active diverses options d'intelligence prédictive et d'apprentissage machine pour la formation des modèles. Consultez Intelligence prédictive.

Console NLU - Noyau (com.glide.nlu)

Ajoute des options de modèle NLU. Reportez-vous à la rubrique Activez l'option Console NLU.

Console NLU (com.snc.nlu_studio)

Créez et formez des modèles NLU. Reportez-vous à Activez l'option Console NLU.

Rôle requis : administrateur

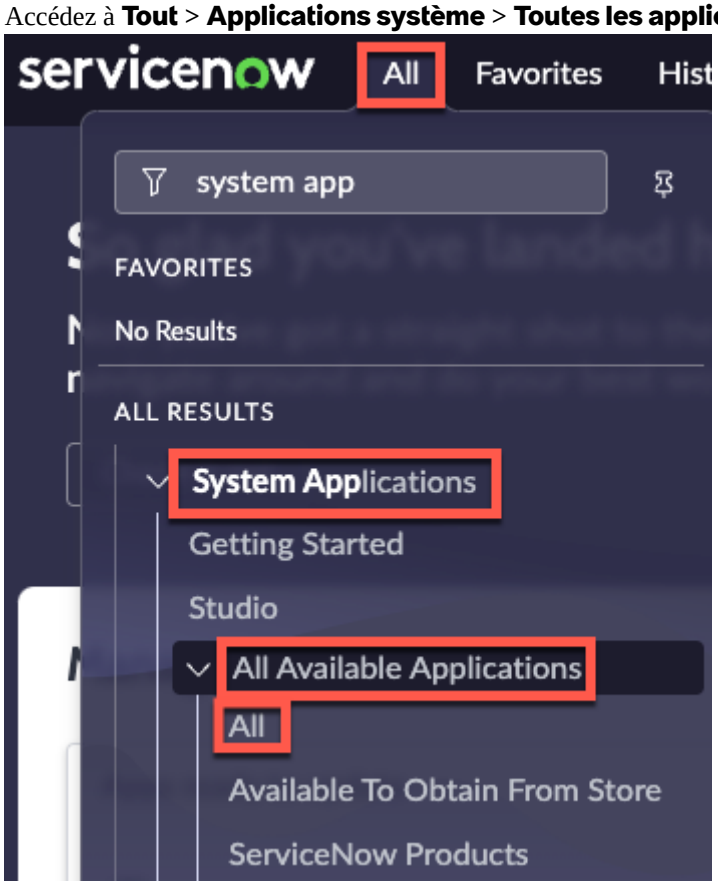
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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 **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. Si des modules d'extension ou des applications doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Console NLU - Fonctionnalités avancées.

4. Sélectionnez **Installer**.

Que faire ensuite

L'application disponible ServiceNow Store suivante est installée séparément de Console NLU - Fonctionnalités avancées :

Détection d'intention

Découvrez les intentions des utilisateurs à partir de demandes, d'incidents ou de tickets pour aider à maximiser la déviation avec Agent virtuel et NLU. Pour plus d'informations, consultez Installer Détection d'intention.

Composants installés avec Console NLU - Fonctionnalités avancées

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension com.snc.nlu.workbench.advanced , y compris les tables.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Tables installées

Table	Description
Clusters ignorés des performances NLU [nlu_performance_ignored_clusters]	Contient des informations sur la grappe ignorée. Renseigné lorsque l'utilisateur clique sur **Ignorer**.
Résultat du test par lot NLU [nlu_batch_test_result]	Contient les résultats analysés d'un test par lots, y compris chaque énoncé et intention prédite.
Exécution du conflit NLU [nlu_conflict_execution]	Stocke les informations relatives à chaque exécution d'une exécution d'analyse des conflits 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Énoncé du test par lots NLU [nlu_batch_test_utterance]	Contient les énoncés utilisés pour un jeu de tests. Renseigné par le jeu d'importation.
Jeu du test par lot NLU [nlu_batch_test_set]	Inclut les informations pour le test par lots. Référencé par l'enregistrement d'énoncé et la définition d'exécution.
Trace de l'énoncé de performances NLU [nlu_performance_utterance_trace]	Contient les informations sur les énoncés ajoutés à une intention.
Définition du conflit NLU [nlu_conflict_definition]	Contient les détails du modèle NLU ou de la paire de modèles utilisés pour le conflit.
Définition de l'analyse du modèle NLU [nlu_analysis_definition]	Prise en charge IAR du réglage du modèle dans Console NLU.
Exécution de l'analyse du modèle NLU [nlu_analysis_execution]	Stocke les enregistrements de chaque instance de réglage du IAR modèle dans Console NLU.
Commentaire utilisateur étiquette ML [ml_label_user_feedback]	Stocke les énoncés marqués *comme Requiert une revue*.

Rôle installé

Console NLU - Fonctionnalités avancées

Rôle	Description
Administrateur des commentaires NLU [nlu_feedback_admin]	Étiquetage des données (commentaire NLU) Rôle administrateur : permet également de gérer l'étiquetage des données dans les modèles et d'optimiser les modèles

Test de lot pour modèles multiples

Testez plusieurs Compréhension du langage naturel modèles (NLU) par rapport à un grand nombre d'énoncés pour évaluer les performances des modèles. Ajoutez des jeux de tests, testez plusieurs modèles et affichez les résultats des tests.

Utilisation du résumé

Utilisez le test par lots pour modèles multiples pour créer et charger des jeux de tests composés d'énoncés et de leurs intentions attendues. Vous pouvez ensuite exécuter des tests sur vos modèles NLU.

Le test par lots pour modèles multiples fonctionne avec des modèles pour toutes les langues NLU prises en charge. Consultez NLU Prise en charge de la langue.

Traduction automatique

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

Installation

Le test par lots pour modèles multiples 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 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 qui ne devraient pas avoir d'intention prévue.

En incluant ces types d'énoncés, le test évalue mieux la capacité du modèle à percevoir les intentions et à répondre à vos utilisateurs. Si votre jeu de tests ne couvre pas au moins 60 % des intentions des modèles, vous pouvez toujours exécuter le test, mais le seuil recommandé peut ne pas être optimal.

Remarque :
Certains énoncés de test sont ignorés pendant le test si leur intention attendue ne correspond à aucune intention dans les modèles.

Pour créer un jeu de tests, reportez-vous à Créer un jeu de tests.

Une fois que vous disposez d'un jeu de tests, vous pouvez tester les modèles NLU formés. Pour commencer les tests, reportez-vous à la section Exécuter un test par lots multi-modèles.

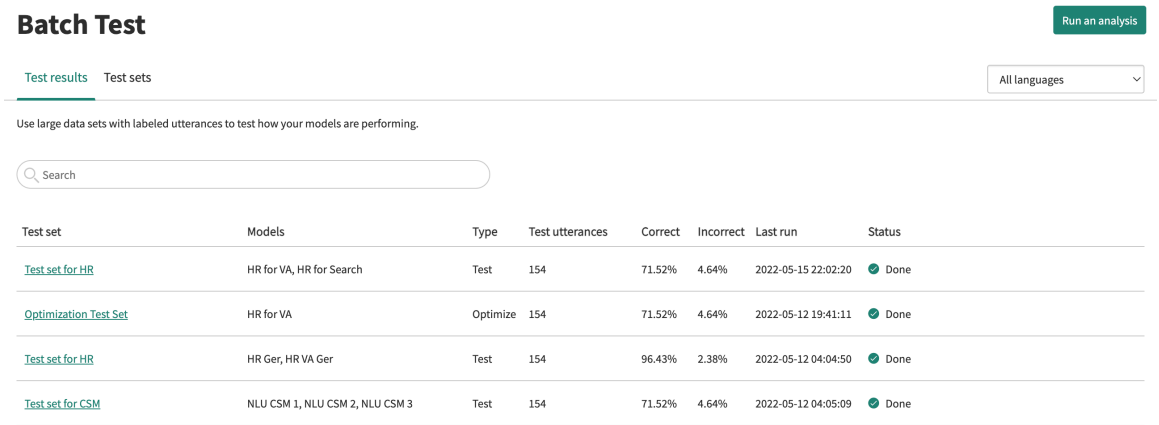
Après avoir exécuté un test, vos résultats apparaissent sur la page **Résultats des tests** .

Résultats des tests

La page **Résultats des tests** répertorie vos tests terminés et en cours. En un coup d'œil, la page de résultats affiche les modèles testés, le nombre d'énoncés et les pourcentages de prédiction.

Traduction automatique

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



Pour afficher les détails d'un résultat de test, cliquez sur le nom du jeu de tests.

La page **Vue d'ensemble** affiche des informations récapitulatives sur les résultats et comprend un graphique avec une répartition des prédictions.

Les **intentions qui nécessitent de l'attention (modèle actuel)** affichent les 5 premières intentions manquées et incorrectes. Cliquez sur le nom de l'intention pour explorer les énoncés de test qui ont été mal prévus. Utilisez ces informations pour améliorer le modèle.

L'onglet **Résultats détaillés** répertorie des informations sur chaque énoncé qui a été testé. À partir d'ici, vous pouvez voir le résultat de prédiction et la fiabilité par modèle pour chaque énoncé. Filtrez les résultats à l'aide de la barre de recherche ou interagissez 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 des tests, reportez-vous à la section Tester et publier votre modèle.

Créer un jeu de tests

Pour créer ou compléter un NLU jeu de tests, vous pouvez charger un fichier d'énoncés de test correspondant à des intentions correctes. Utilisez le jeu de tests pour évaluer les performances de votre modèle.

Avant de commencer

- Assurez-vous que les modules d'extension Console NLUConsole NLU - Core, plug-in, Console NLU - Advanced Features et Intelligence prédictive plug-in 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 admin. L'éditeur doit être affecté au modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Votre fichier CSV ou XLSX (classeur Excel) doit contenir une table qui associe vos énoncés de test aux intentions que vous attendez d'eux. Votre fichier peut contenir jusqu'à 10 000 énoncés. Assurez-vous que le fichier comporte des colonnes intitulées « Énoncé » et « Intention attendue ».

Traduction automatique

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

Remarque :
Pour les jeux de tests dans d'autres langues que l'anglais, vous devez ajouter la propriété système glide.import.csv.charset avec la valeur UTF-8. Reportez-vous à la section Propriétés des jeux d'importation .

Pour obtenir les résultats de test les plus précis, incluez les énoncés que le modèle est susceptible de rencontrer de la part de vos utilisateurs. Assurez-vous que vous disposez d'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 avoir aucune intention prévue.

Remarque :
Pour indiquer qu'un énoncé de test dans votre fichier n'a aucune intention attendue, la valeur « Intention attendue » doit être vide.

Exemple de table de jeu de tests

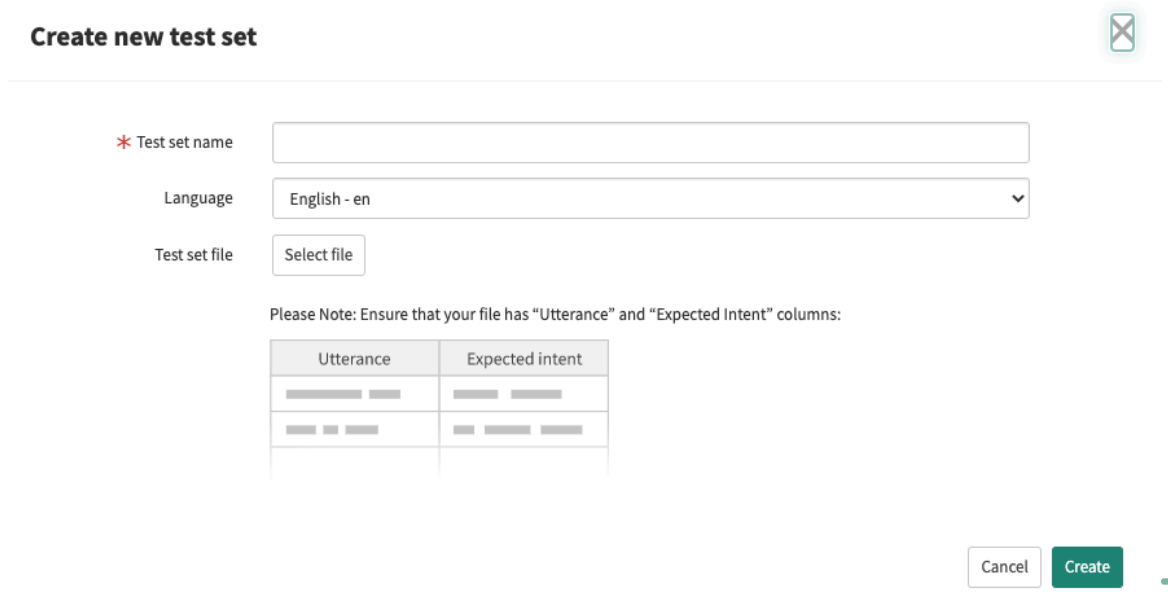
Énoncé	Intention attendue
Laisse-moi manger un hamburger	Ordre
Je veux payer	Paiement
Apporte-moi quelque chose de sucré	Ordre
Le restaurant est-il ouvert ?	
Un problème avec mon paiement	Commande, Paiement
Coût total	Paiement

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Fonctionnalités avancées NLU** > **Test de lot pour modèles multiples**.
2. Cliquer sur **Jeux de tests**
3. Cliquez sur **Créer un jeu de tests**.

Traduction automatique

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



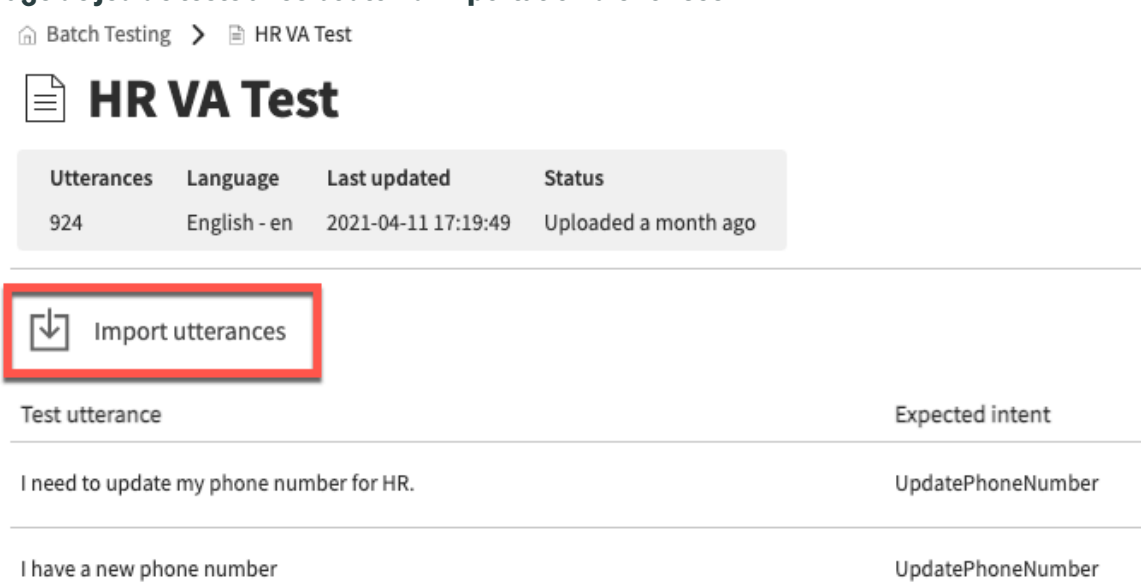
4. Choisissez un nom pour le jeu de tests.
5. Choisissez une langue.
6. Cliquez sur **Sélectionner un fichier** et choisissez un fichier CSV ou XLSX (classeur Excel).
7. Cliquez sur **Créer**.
   Votre jeu de tests apparaît dans la liste.

Que faire ensuite

Utilisez le jeu de tests pour exécuter un test sur vos modèles. Pour en savoir plus, consultez Tester votre modèle ou Exécuter un test par lots multi-modèles.

Une fois que vous avez créé un jeu de tests, vous pouvez y ajouter d’autres énoncés. Lors de l’affichage d’un jeu de tests, cliquez sur **Importer les énoncés**.

Page de jeu de tests avec bouton d’importation d’énoncés

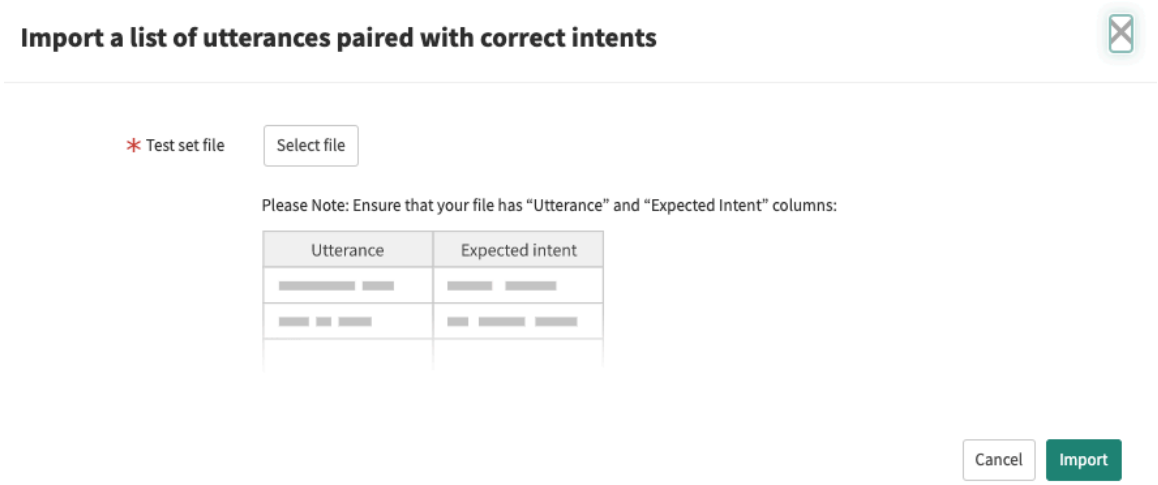


Traduction automatique

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

Sélectionnez un fichier CSV ou XLSX (classeur Excel) contenant vos énoncés supplémentaires à importer.

Fenêtre Importer des énoncés



Cliquez sur **Importer**. Le système ajoute vos énoncés au jeu de tests. Après l’importation, réexécutez tous les tests qui utilisent le jeu de tests.

Exécuter un test par lots multi-modèles

Tester plusieurs Compréhension du langage naturel modèles (NLU) par rapport à un jeu de tests. Évaluez la qualité de vos modèles et affinez-les pour améliorer la prédiction d’intention.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d’extension - Core, Console NLUConsole NLU le module d’extension - Advanced Features et Intelligence prédictive le module d’extension Console NLU sont tous installés et activés.
- Disposer d’un ou de plusieurs modèles formés pour Agent virtuel ou Recherche IA.
- Disposer d’un jeu de tests contenant des énoncés de test avec les intentions attendues. Voir Créer un jeu de tests ou Création et gestion de jeux de tests.
- Rôle requis : nlu_admin ou admin. Lorsqu’il est affecté à un modèle, le rôle nlu_editor peut exécuter des tests et modifier les énoncés de test pour ce modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans le **test 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 multimodèles**. 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 dans vos modèles, cette intention attendue et ses énoncés de test sont ignorés. Ils ne sont pas comptés ni affichés dans les résultats des tests.

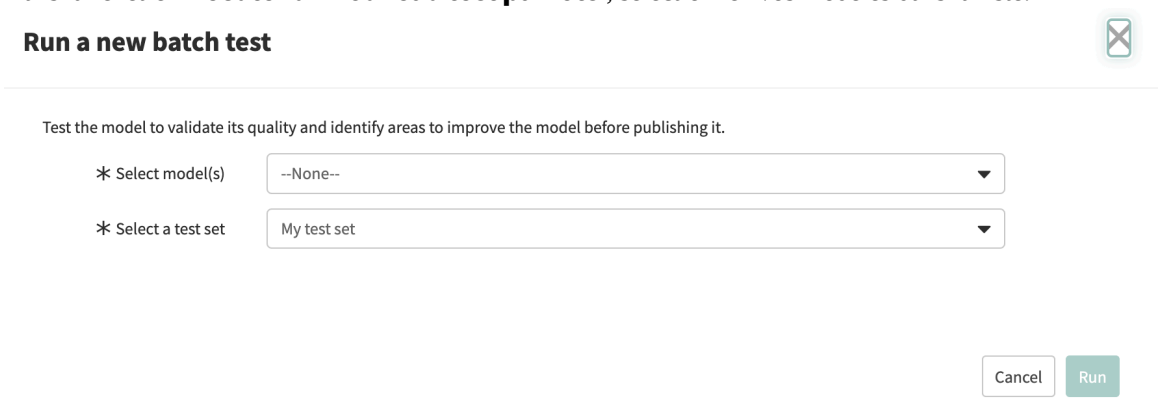
Traduction automatique

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

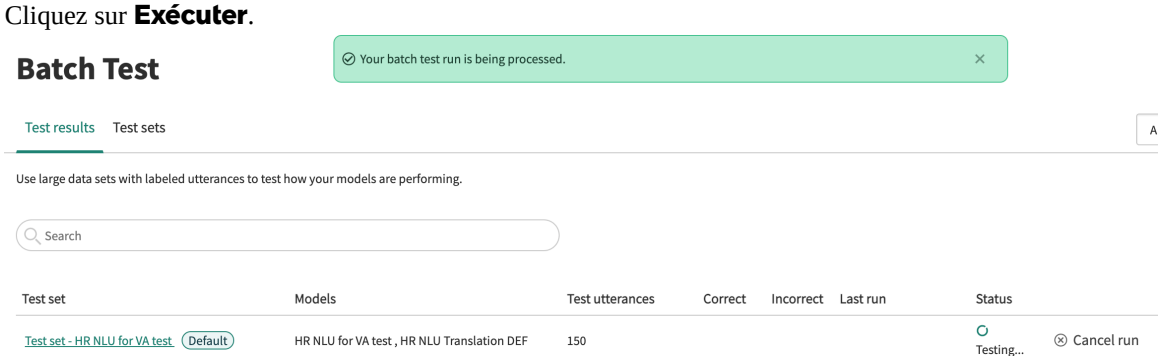
Pour tester un modèle unique par rapport à son jeu de tests par défaut, utilisez la phase **Tester et publier votre modèle** sur la page de vue d'ensemble du modèle. Pour plus d'informations, consultez Tester et publier votre modèle.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Fonctionnalités avancées NLU** > **Test de lot pour modèles multiples**.
2. Cliquez sur **Exécuter un test**.
3. Dans la fenêtre **Exécuter un nouveau test par lots** , sélectionnez vos modèles dans la liste.



4. Sélectionnez un jeu de tests dans la liste.
5. Cliquez sur **Exécuter**.



Votre nouveau test apparaît 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.

Les tests par lots peuvent affecter les recommandations de seuil de confiance. Pour plus d'informations, consultez Paramètres du modèle NLU.

Revue de conflit inter-modèles

Identifiez les intentions conflictuelles dans ou entre les modèles afin de pouvoir prendre des mesures correctives, résoudre ces conflits et améliorer les performances de votre NLU modèle.

Traduction automatique

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

Utilisation du résumé

À mesure que le nombre d'intentions dans un modèle augmente, le périmètre de deux intentions peut se chevaucher. Cela peut se produire lorsque les énoncés de formation d'une intention sont presque identiques aux énoncés d'une autre intention. Il peut également y avoir des intentions contradictoires entre les modèles et même les applications.

Les énoncés peuvent également être marqués comme non pertinents, ce qui signifie qu'aucune intention ne doit être prévue. Lorsque ces énoncés non pertinents sont trop similaires aux énoncés affectés à une intention, ils sont affichés dans la revue de conflit. 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

L'examen des conflits inter-modèles fait partie de l'application Console NLU - Fonctionnalités avancées, disponible sur .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 Console NLU.

Rôles

Pour accéder à l'examen des conflits inter-modèles, utilisez le rôle nlu_admin ou admin. Lorsqu'elle est affectée à un modèle, la 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'une révision est terminée, elle est ajoutée à une liste d'examens en cours d'exécution. Dans cet exemple de scénario, vous créez la première révision dans votre instance, de sorte que lorsqu'elle est terminée, elle s'affiche dans le décompte comme 1 révision sur 1. Au fur et à mesure que d'autres conflits surviennent au fil du temps, vous verrez plusieurs avis dans la liste.

Les revues de conflit sont analysées sur un ou deux NLU modèles. Lorsque vous exécutez une analyse sur un seul modèle, le système affiche les intentions et les énoncés qui ne figurent 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'elles analysent.

Il existe deux types d'examens de conflits : *critiques* et *modérés*. L'approche standard consiste à commencer par les critiques.

Lorsqu'un conflit est détecté, vous pouvez utiliser l'une des actions suivantes pour le résoudre :

Traduction automatique

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

- Ignorer le conflit
- Supprimer un énoncé identique ou presque identique de l'une des intentions
- Modifiez les énoncés pour les rendre plus distincts les uns des autres

Dans cet exemple de scénario, vous résolvez un conflit dans lequel deux intentions différentes contiennent exactement le même énoncé.

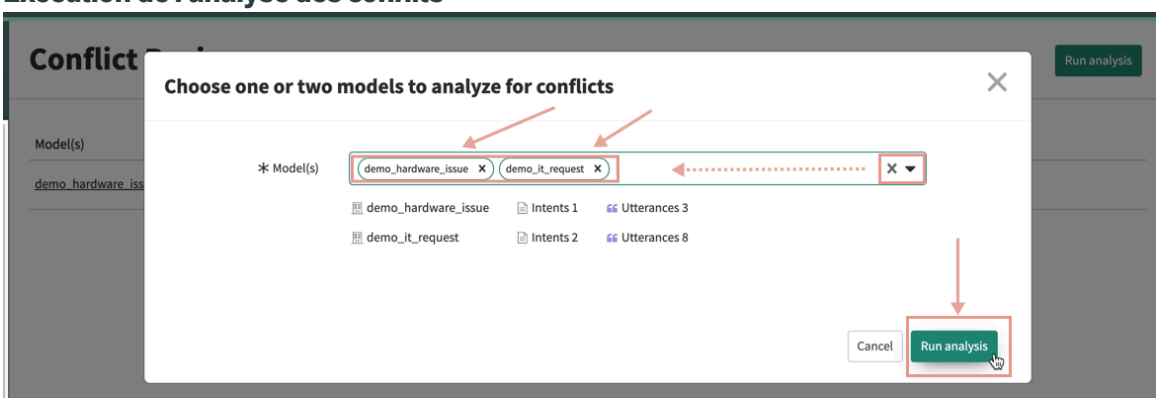
1. Accéder à **Tout** > **Console NLU** > **Fonctionnalités avancées NLU** > **Revue de conflit inter-modèles**.

2. Sélectionnez **Exécuter l'analyse**.

3. Dans le champ **Modèle(s)** de l'écran *Choisir un ou deux modèles à analyser pour les conflits* , sélectionnez deux NLU modèles pour l'analyse. Dans cet exemple de scénario, vous choisissez les modèles *demo_hardware_issue* et *demo_it_request* .

4. Sélectionnez **Exécuter l'analyse**.

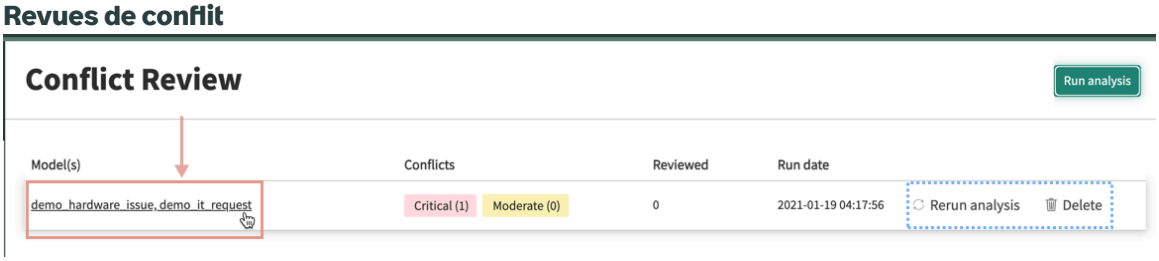
Exécution de l'analyse des conflits



L'écran Revues de conflits s'actualise pour afficher l'analyse, y compris les deux modèles que vous avez sélectionnés pour l'analyse, le nombre de conflits critiques et modérés en cours de révision, le nombre de révisions terminées et la date d'exécution de l'analyse. Si vous pointez sur la colonne la plus à droite de l'écran, vous verrez des options pour réexécuter l'analyse ou la supprimer et tout recommencer.

5. Dans la colonne **Modèle(s),** sélectionnez vos deux modèles appariés afin de pouvoir explorer l'examen.

Revues de conflit



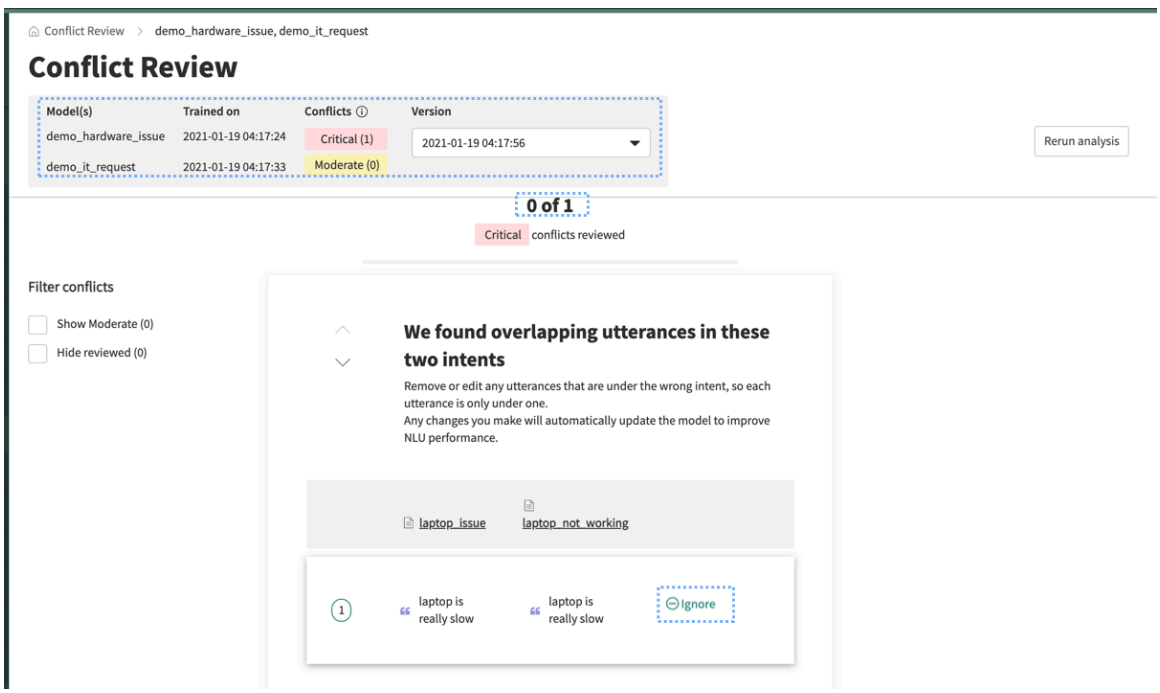
L'écran est actualisé pour afficher les détails de la revue de conflit. Notez le résumé des deux modèles que vous avez choisis pour l'analyse, leurs dernières dates de formation, les types de conflits qu'ils contiennent et l'horodatage de version de l'analyse. Notez également le décompte *0 sur 1* , qui indique qu'il s'agit de la première revue de conflit créée dans cette instance. Au fur et à mesure que le système détecte d'autres conflits au fil du temps et que ces conflits sont examinés, le nombre augmente.

Traduction automatique

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

Si vous déterminez que les énoncés de l'image ci-dessous sont corrects tels quels, vous devez cliquer sur **Ignorer**. Si vous cliquez sur Ignorer, vous indiquez au système que vous avez terminé votre révision, afin qu'il la marque comme révisée et passe à la revue de conflit suivante. Toutefois, dans ce scénario, vous n'ignorez pas le conflit, car les intentions qui partagent le même énoncé constituent un conflit qui mérite d'être examiné.

Examen des détails du conflit



Pour déterminer comment vous allez résoudre ce conflit, 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 l'énoncé vraiment lent* . Si vous comparez de près les 2 noms d'intention, vous vous rendrez peut-être compte qu'un ordinateur portable très lent n'est pas le même 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 de creuser plus profondément dans les intentions pour analyser le contexte de leurs autres énoncés.

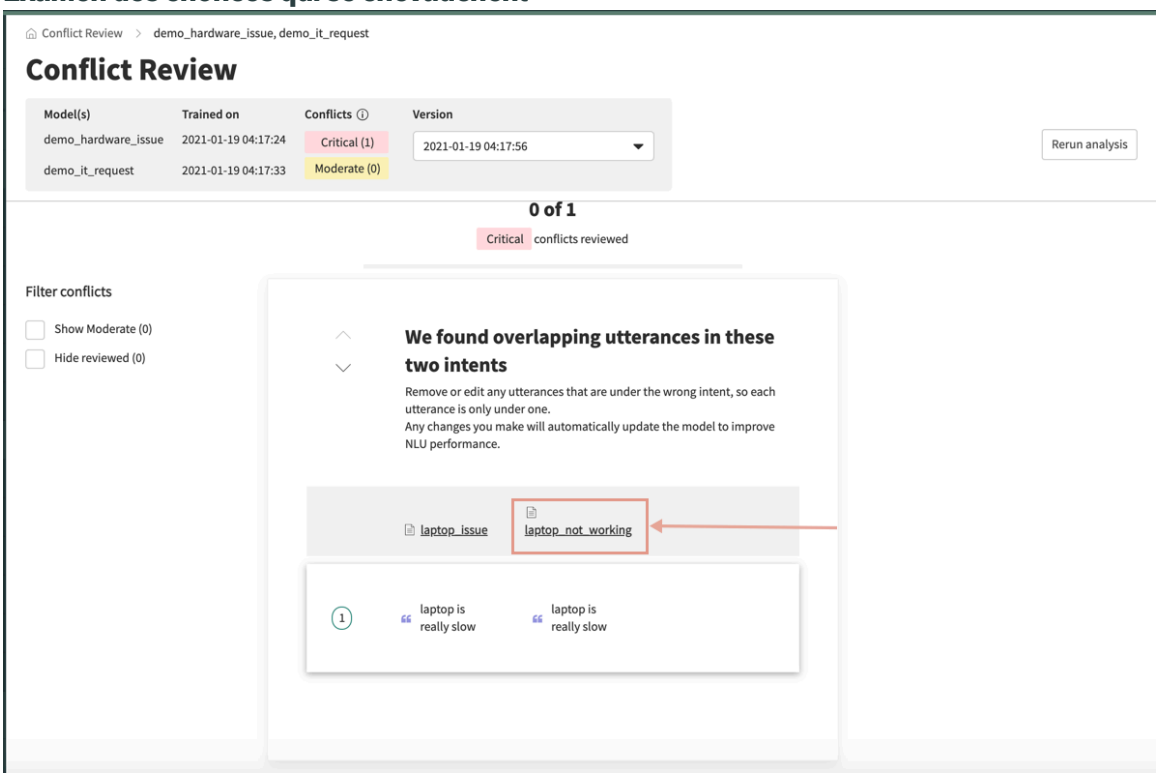
Notez également que lorsqu'une intention utilise des énoncés uniques, cela aide le système à prédire plus précisément quels énoncés lui appartiennent. Par conséquent, vous devrez modifier ou supprimer l'énoncé de 1 des 2 intentions. Dans cet exemple de scénario, vous décidez de creuser l'intention *#laptop_not_working* .

6. Sélectionnez **laptop_not_working**.

Traduction automatique

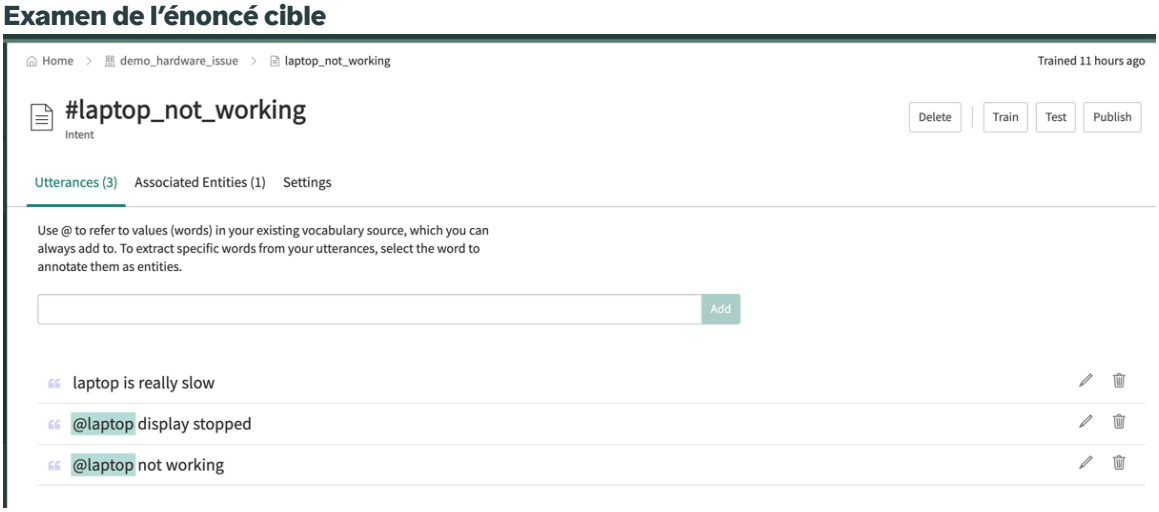
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Examen des énoncés qui se chevauchent



L'écran *d'intention #laptop_not_working* s'affiche et affiche ses 3 énoncés actuels. Vous prenez la décision de supprimer *l'ordinateur portable est très lent* , l'énoncé de l'intention *#laptop_not_working* .

Examen de l'énoncé cible

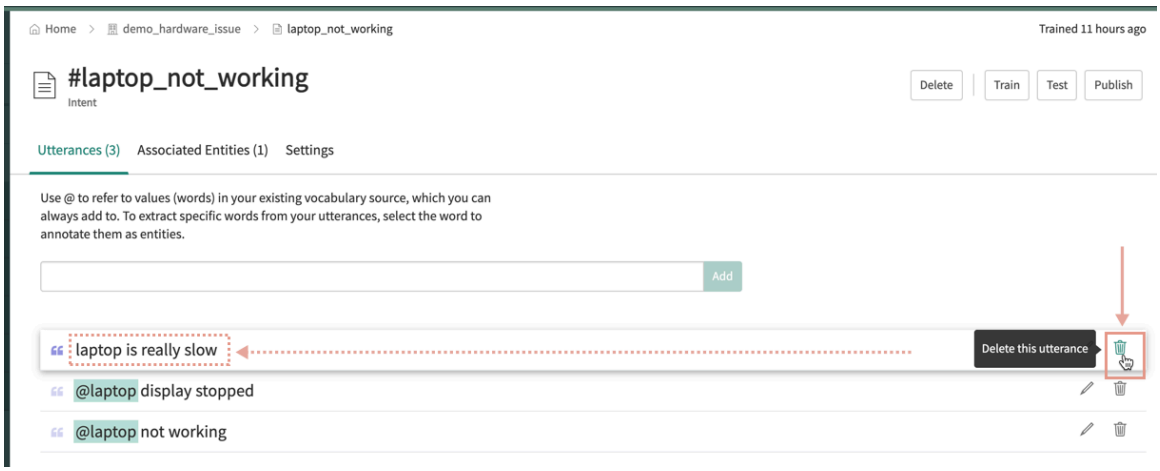


7. Cliquez sur l'icône de corbeille **Supprimer cet énoncé** .

Traduction automatique

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

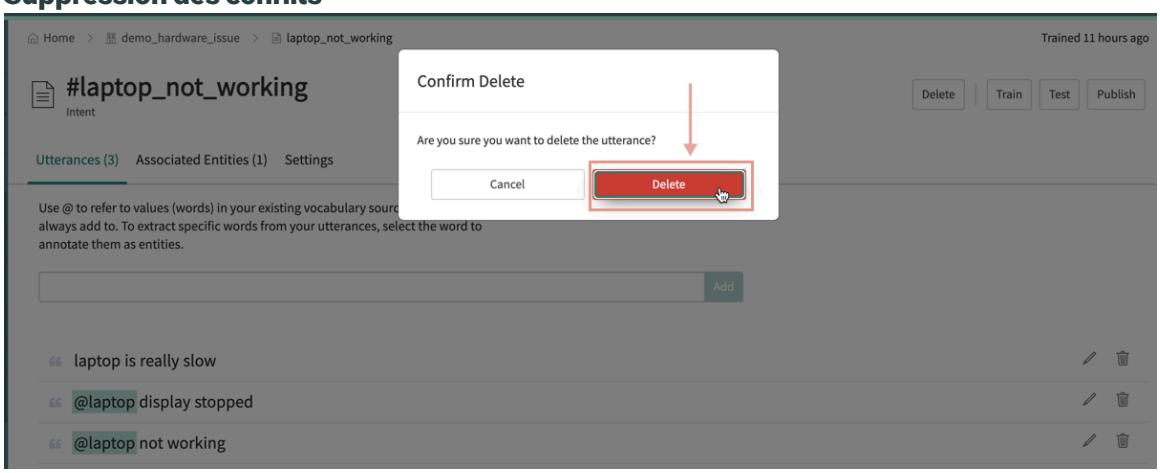
Résolution de conflits



L'écran Confirmer la suppression s'affiche.

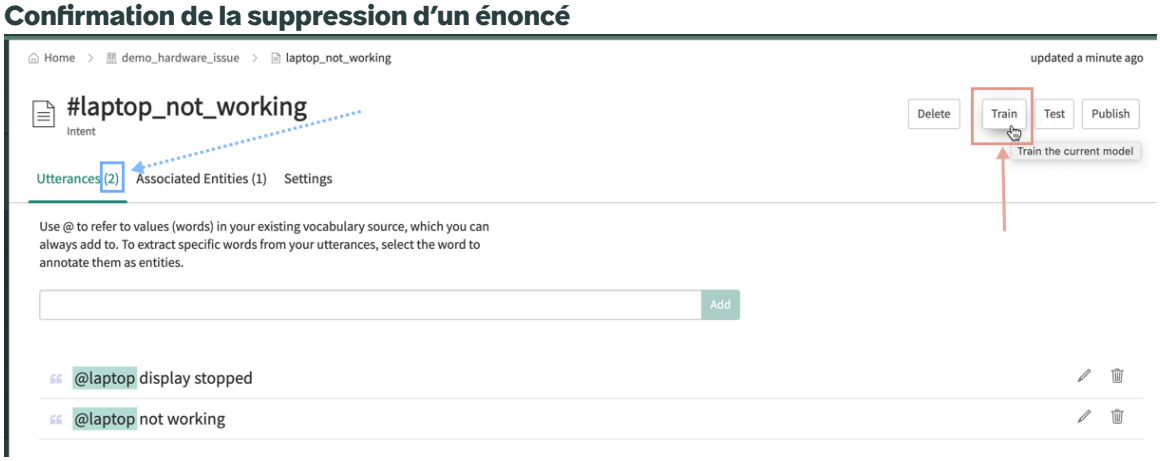
8. Sélectionnez **Supprimer**.

Suppression des conflits



L'écran Confirmer la suppression disparaît et le nombre d'énoncés passe de 3 à 2, car vous avez supprimé *l'ordinateur portable est très lent* .

Confirmation de la suppression d'un énoncé



9. Sélectionnez **Train**.

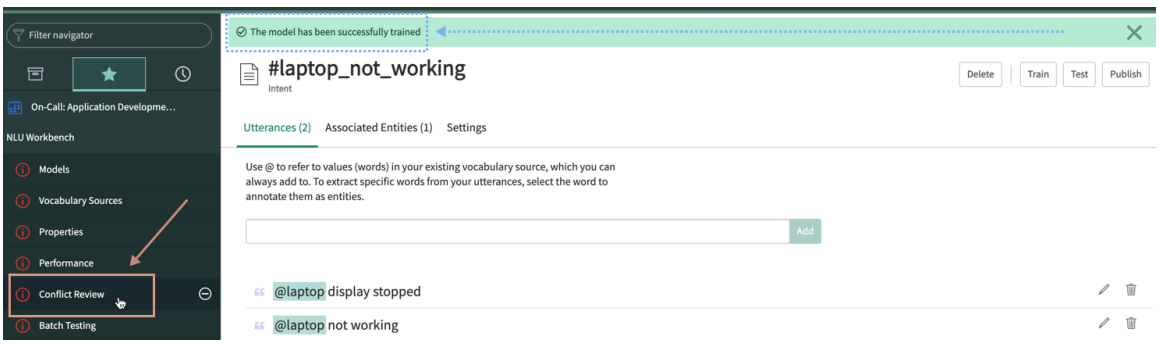
Une bannière s'affiche sur l'écran Intention, confirmant que le modèle a été formé avec succès.

Traduction automatique

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

10. Sélectionnez **Revues de conflits** dans le navigateur.

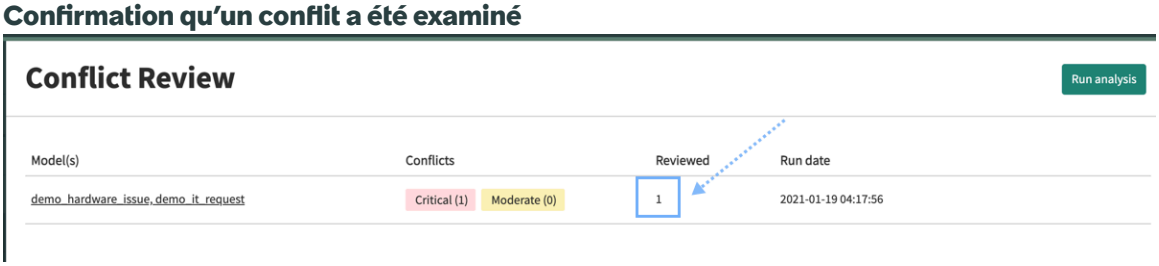
Confirmation de la formation réussie d'un modèle



Résultat :

L'écran *de liste Revues de conflits* s'affiche et indique 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 du modèle pour déterminer dans quelle mesure vos modèles ont prédit les intentions dans (VA) en Agent virtuel fonction de la confirmation de l'utilisateur final.

Utilisation du résumé

L'application NLU Model Performance fournit une analyse et un rapport sur la façon dont vos NLU modèles prédisent les intentions des utilisateurs VA à partir de leurs énoncés. Au fur et à mesure que NLU les modèles de VA sont mis à jour, publiés et déployés, vous pouvez utiliser NLU Performances du modèle pour examiner l'efficacité des prédictions d'intention qu'ils effectuent. Si ces prédictions sont ignorées, c'est parce qu'elles sont incapables de prédire une intention avec un score de confiance suffisamment élevé pour le modèle. Pour améliorer la prédiction de rubrique VA, le système regroupe les énoncés VA non pris en charge en grappes pour une analyse, puis génère un rapport qui identifie le résultat de l'analyse. Pour accéder à cette application, utilisez le rôle nlu_admin ou admin et accédez à **Tout** > **Console NLU** > **Performances**.

Remarque :
Pour utiliser NLU Model Performance, vous devez d'abord avoir au moins 5 000 énoncés VA dans votre instance. En utilisant le rôle nlu_admin, vous pouvez modifier cette limite en réinitialisant la `sn_nlu_workbench.glide.nlu.performance.min_clustering_records` propriété.

Installation

NLU Model Performance est une application disponible sur le ServiceNow® Store. Pour utiliser cette application, assurez-vous que le module d'extension Console NLU Fonctionnalités avancées (sn_nlu_workbench) est actif sur votre instance. Pour plus d'informations,

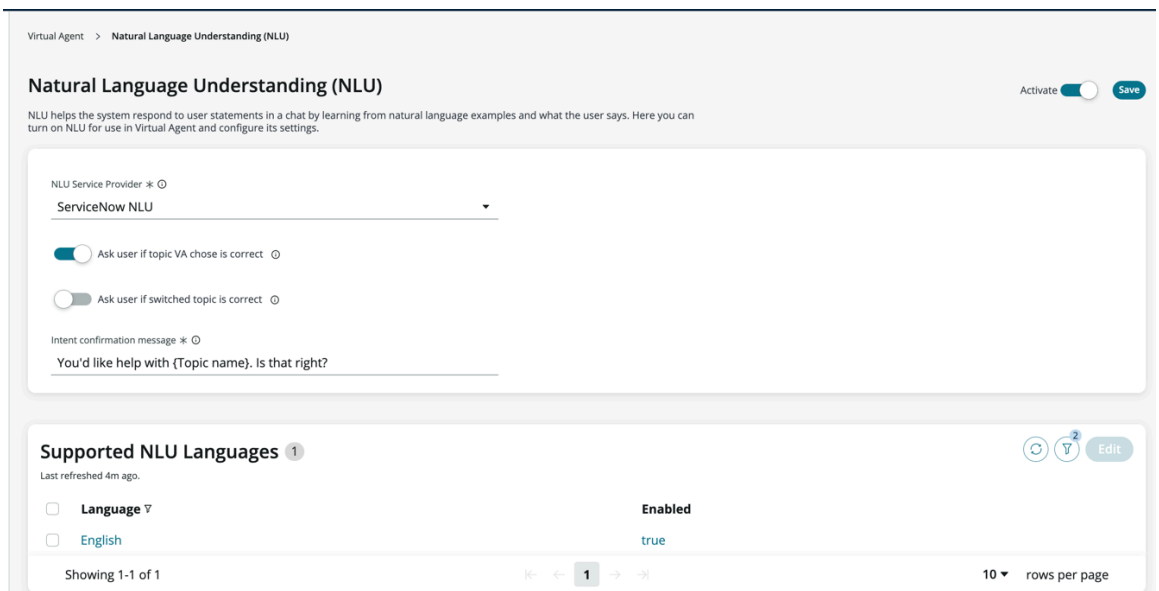
Traduction automatique

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

consultez Installer Console NLU - Fonctionnalités avancées et activez Console NLU. Étant donné que les performances du modèle NLU dépendent des données provenant de VA, assurez-vous que le module d'extension Agent virtuel Glide (com.glide.cs.chatbot) est également actif. Reportez-vous à la section Activer Virtual Agent .

Configuration des paramètres d'Interfaces conversationnelles pour ServiceNow NLU

Pour faciliter le suivi NLU des performances, vous devez d'abord configurer les paramètres d'Interfaces conversationnelles (CI) dans Agent virtuel. Pour accéder à ces paramètres, accédez au haut de la page de destination **Performances du modèle NLU pour Agent virtuel** et cliquez sur **Paramètres Interfaces conversationnelles**. Cette action vous dirige vers la page des paramètres de CI dans Agent virtuel, comme illustré dans l'image ci-dessous.



Pour configurer les paramètres, vous devez utiliser le rôle virtual_agent_admin ou admin. Pour obtenir des conseils de configuration, consultez Implémenter la NLU dans 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 est composée des parties énumérées ci-dessous, qui sont mises en évidence dans l'image suivante qui montre la page de destination par défaut des performances du modèle NLU.

- L'onglet **Performances** et son graphique coloré qui affichent des données décrivant des scénarios qui se produisent lorsque les utilisateurs interagissent avec VA. Ce graphique est segmenté en nuances de trois couleurs, chacune représentant un scénario d'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 de résultat en dessous d'eux dans la deuxième ligne. Les barres sous la légende correspondent aux couleurs des scénarios au-dessus d'elles. La taille de ces barres varie en fonction de la valeur en pourcentage pour chaque scénario.
  - Par exemple, la barre bleu foncé vous indique que 10 % de ce lot d'utilisateurs VA ont confirmé que le système leur a présenté la rubrique correcte à utiliser pour leur conversation de chatbot VA, et que 58 % des utilisateurs (représentés par la barre rouge foncé) ont confirmé que la rubrique qui leur a été présentée était incorrecte.

Traduction automatique

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

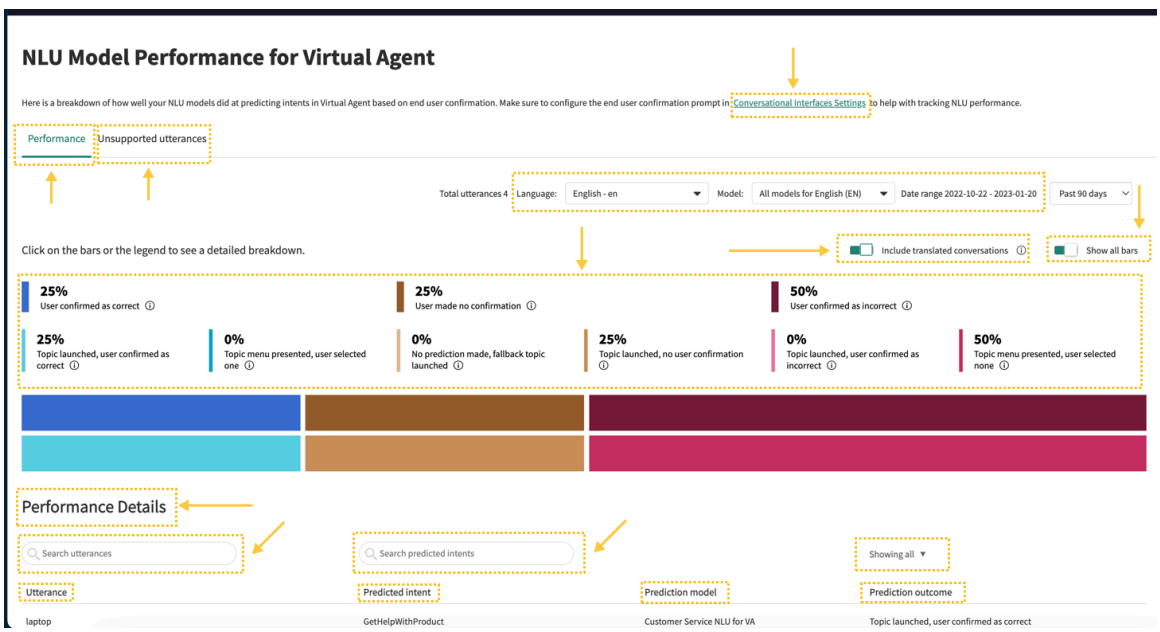
Entre ces deux scénarios se trouve un scénario montrant que 32 % des utilisateurs (représentés par la barre marron foncé) n'ont fait aucune confirmation.

- Il est judicieux d'activer/de désactiver le filtre **Afficher toutes les barres** à tout moment pour afficher ou masquer les barres colorées et les scénarios qui leur sont associés dans le graphique. Notez également que lorsque vous accédez pour la première fois aux performances du modèle NLU, la vue par défaut du graphique affiche uniquement la première ligne de scénarios et la première ligne de barres.
- Il existe également d'autres vues que vous pouvez voir en fonction du scénario que vous visualisez. Par exemple, lorsque vous accédez pour la première fois aux performances du modèle NLU et que vous cliquez sur un scénario dans la première ligne de la légende, le système masque les barres des deux autres scénarios. Cela permet de réduire l'encombrement de l'interface utilisateur, car cela isole partiellement le scénario sur lequel vous vous concentrez du reste des scénarios. Ces actions ne modifient aucune donnée, elles vous montrent simplement différentes vues de la légende et des barres dans le graphique.

- 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 vers l'application Boucle de rétroaction d'experts et y revenir, ainsi que l'endroit où vous pouvez exécuter l'analyse.

  Les énoncés non pris en charge sont différents des énoncés non pertinents. Pour plus d'informations, consultez Détection de non-pertinence dans 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 prédiction**. Les détails affichés dans cette section interagissent avec les données de légende et les données de barres au-dessus d'eux.



Examen des scénarios de l'utilisateur VA

Dans la section de légende de l'interface utilisateur, le texte et les pourcentages sont accompagnés d'icônes d'information. Pointez sur une icône pour appeler la définition de son scénario utilisateur. Reportez-vous au tableau ci-dessous pour voir les définitions.

Traduction automatique

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

Définitions de scénarios

Scénario	Définition
L'utilisateur a confirmé comme correct	La rubrique correcte a été présentée à l'utilisateur final et l'utilisateur final a confirmé qu'elle est correcte.
Rubrique lancée ; l'utilisateur a confirmé comme correcte	La rubrique a été lancée et l'utilisateur a confirmé qu'il s'agit de la rubrique dont il a besoin.
Menu de rubrique présenté. L'utilisateur en a sélectionné une.	Plusieurs rubriques ont été affichées à l'utilisateur sous forme de menu et l'utilisateur a choisi l'une des rubriques pour répondre à son besoin.
L'utilisateur n'a pas confirmé.	La rubrique a été lancée, mais l'utilisateur n'a pas confirmé si elle répond à ses besoins ou pas.
Aucune prédiction faite, rubrique de secours lancée	Aucune prédiction n'a été effectuée et la rubrique de secours a été lancée.
Rubrique lancée, aucune confirmation de l'utilisateur	La rubrique a été lancée, mais l'utilisateur n'a pas confirmé si elle 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 Langue et Modèle

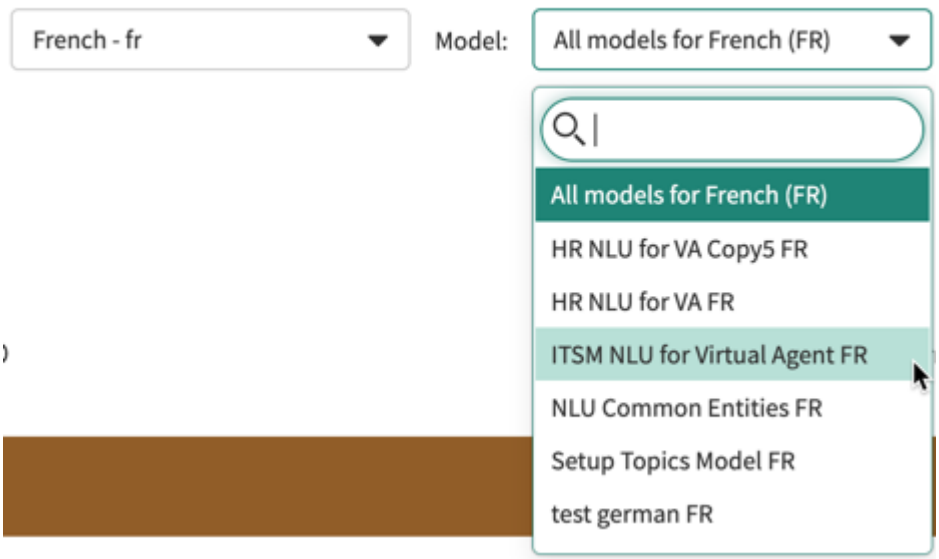
Dans l'onglet Performances, vous pouvez voir les filtres Langue et Modèle. À côté d'eux, vous pouvez également voir les valeurs de plage de dates les plus récentes que vous avez définies au-dessus de la légende et des barres du graphique. Cliquez sur le filtre **Langue** pour afficher toutes les langues disponibles dans NLU. Cliquez sur le filtre **de 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 l'un avec l'autre. Par exemple, si vous choisissez French-fr dans le filtre **Langue** , le filtre **Modèle** affiche automatiquement 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.

de prédiction de votre instance 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** n'affiche que les modèles de cette langue sélectionnée.

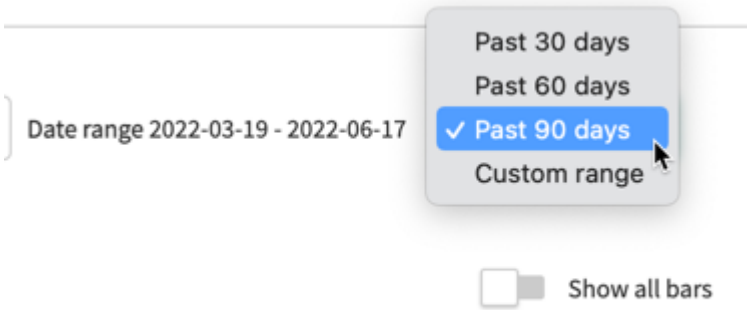
Sous les filtres Langue et Modèle, vous pouvez voir le commutateur **Inclure les conversations traduites** . Pour inclure les performances des conversations VA qui ont été traduites dans votre langue principale à l'aide de la traduction dynamique, basculez le commutateur vers la droite pour qu'il change de couleur du gris au vert. Dans ce cas, les barres de la légende des graphiques peuvent également changer de position et de couleur. Vous pouvez gérer la traduction dynamique dans les **paramètres d'Interfaces conversationnelles**.

Définition de la plage de dates

Dans l'onglet Performances, utilisez la **plage de dates** pour définir jusqu'à quelle date vous souhaitez que le système extrait les données VA. Choisissez **30 derniers jours**, **60 derniers jours**, **90 derniers jours** ou **Plage personnalisée**. Plus vous remontez dans la plage de dates, plus vous aurez de données dans votre analyse.

Traduction automatique

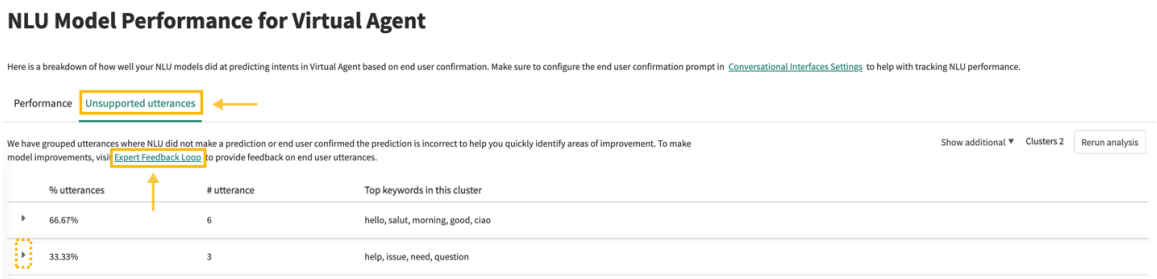
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Exécution d'une analyse

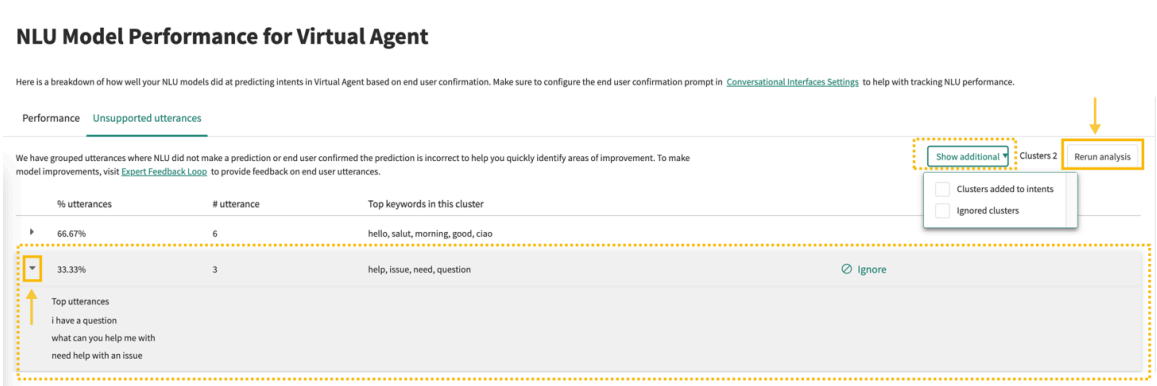
Pour exécuter une analyse des performances, cliquez sur l'onglet **Énoncés non pris en charge** . Cette section de l'interface utilisateur affiche les lignes de grappes extensibles contenant des énoncés VA pour lesquels NLU aucune prédiction de rubrique n'a été effectuée ou pour lesquelles l'utilisateur final VA a confirmé que la rubrique prédite était incorrecte. La prochaine chose que vous voulez faire est de cliquer sur **Boucle de rétroaction d'experts**. Cette action vous dirige vers l'application NLU Boucle de rétroaction d'experts où vous examinez et fournissez des commentaires sur les énoncés qui ont été extraits de VA.

Examen des énoncés non pris en charge



Lorsque vous quittez l'application Boucle de rétroaction d'experts et que vous revenez aux performances du modèle NLU, cliquez sur l'icône du **caret** dans n'importe quelle grappe pour l'ouvrir. Au sein de la grappe, vous pouvez ensuite voir les énoncés VA les plus représentatifs, comme illustré dans l'image suivante.

Examen des énoncés les plus représentatifs dans une grappe



Traduction automatique

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

Cliquez sur **Exécuter l'analyse** ou **Réexécuter l'analyse**, selon la disponibilité. Chaque fois que vous exécutez une analyse, le système extrait les énoncés VA les plus récents dans l'analyse.

Information associée

Agent virtuel

Le Natural Language Understanding dans Virtual Agent

NLU Boucle de rétroaction d'experts

Fournissez des commentaires sur Agent virtuel les énoncés du journal de messagerie instantanée pour aider le système à apprendre en permanence et à mieux prédire les entrées des utilisateurs.

Vidéo intégrée : Boucle de rétroaction d'experts NLU, présentée par l'Académie de l'Agent virtuel ServiceNow

Utilisation du résumé

La boucle de rétroaction d'experts prend les données de votre instance et vous les fournit pour obtenir des commentaires. Ces données proviennent des journaux de messagerie instantanée d'Agent virtuel (VA) de vos utilisateurs et incluent les énoncés de ces journaux. À l'aide du rôle nlu_admin, accédez à **Tout** > **Console NLU** > **Boucle de rétroaction d'experts** et marquez chaque énoncé dans un modèle en confirmant si l'énoncé est correct (correspondance) ou incorrect (incohérence) avec une intention. Ces commentaires aident le modèle à améliorer continuellement ses performances.

Installation

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 Console NLU.

Étant donné que la boucle de commentaire 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. Reportez-vous à la section Activer Virtual Agent .

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 d'avoir 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** dans votre instance de production vers votre instance de sous-production. Pour obtenir des conseils sur l'importation, consultez Importation à partir d'une autre instance ServiceNow .

Voici quelques scénarios de données concernant le comportement du système pour les NLU modèles qui hébergent les énoncés de boucle de rétroaction.

Traduction automatique

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

- Si vous déplacez un modèle vers une autre instance, les données des commentaires sont conservées.
- Si vous mettez à niveau l'instance, les données de commentaire sont conservées.
- Si vous clonez une instance, les données ne sont pas conservées. Vous devez donc suivre la procédure référencée ci-dessus pour importer les données dans l'instance clonée.

Contexte et accès au commentaire

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 d'utilisateur final. Il s'agit d'un cycle itératif qui permet au système de collecter des données en continu, d'apprendre des commentaires que vous fournissez et d'utiliser ces commentaires pour améliorer davantage vos NLU modèles.

Une fois tous les 30 jours, le système extrait jusqu'à 300 échantillons d'énoncés des journaux de messagerie instantanée VA vers la boucle de rétroaction d'experts. Les énoncés sont sélectionnés pour les commentaires en fonction de la façon dont ils représentent tous les énoncés dans les journaux. Chaque énoncé échantillonné à partir des journaux de messagerie instantanée VA a une intention prédite choisie par le système.

Vous pouvez également définir le nombre d'énoncés que vous souhaitez extraire des journaux de messagerie instantanée VA en ajustant le paramètre de la *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_response_size* propriété système.

Vous trouverez de plus amples informations sur le processus d'extraction d'énoncés à partir des journaux de messagerie instantanée VA dans les sections Acquisition de données de commentaires VA supplémentaires sur demande et Utilisation de la tâche d'apprentissage actif ci-dessous.

Lorsque vous examinez les énoncés, décidez si chaque énoncé appartient à son intention prévue ou doit être déplacé vers une intention différente. Si vous n'êtes pas sûr de l'intention correcte, vous pouvez marquer l'énoncé pour le revoir 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 du journal de votre 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 **Incertain** .

Le marquage **d'un** énoncé comme NLU_Match signifie que vous êtes d'accord avec la prédiction NLU pour cet énoncé. Le marquage d'un énoncé comme **non concordant** signifie que l'énoncé appartient à une intention différente, et si vous sélectionnez **Non incohérence**, une liste déroulante des intentions s'affiche afin que vous puissiez sélectionner l'intention correcte. Si vous n'êtes pas sûr de l'intention correcte, vous pouvez la marquer comme **Incertaine**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Révisions terminées** . Les énoncés marqués et enregistrés avec la valeur **Incertaine** sont déplacés vers la section **Requiert une revue complémentaire** .

Voici un scénario pour les étapes de base que vous utilisez pour effectuer vos examens 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, d'une certaine manière, le modèle que vous choisissez n'a pas d'importance, car ces modèles servent principalement à abriter les énoncés que vous marquez dans vos avis. Dans cet exemple de scénario, vous décidez de sélectionner le modèle **de modèle informatique** , qui a cinq intentions et de nombreux énoncés dans chacune de ces intentions. Le nombre d'énoncés que vous devez examiner est affiché à côté du nom de l'intention prévue, comme illustré dans l'image suivante. Les intentions de ces modèles sont répertoriées dans la colonne **Intentions prédites** de votre écran. Bien que vous puissiez examiner et marquer des énoncés dans n'importe quelle intention prédite, 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 **ad_password_change** , puis passez à d'autres intentions prévues.
2. Cliquez sur l'intention **du ad_password_change** afin qu'il charge ses énoncés dans la section **Tâche** pour votre révision.
3. Passez en revue les 15 énoncés de l'intention. Dans ce scénario, vous avez commencé par marquer correctement l'énoncé Je *souhaite changer mon mot de passe AD* comme correspondant à l'intention **ad_password_change** .
4. Cliquez sur **Enregistrer le commentaire**.

   Résultat : le système déplace l'énoncé que vous avez marqué vers la section **Terminé** de l'écran. Dans le même temps, le nombre d'énoncés de **tâches** 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 cette modification, le nombre d'énoncés dans la section **Nécessite une revue supplémentaire** passerait également de 0 à 1.

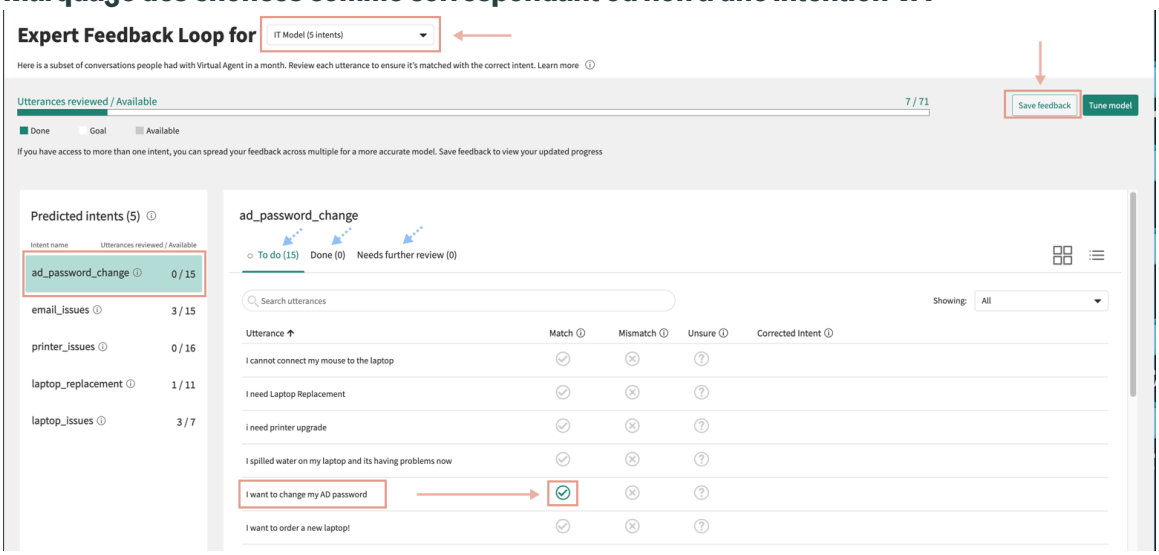
   Remarque :
   Si vous ne savez pas quelle intention correspond le mieux à l'énoncé, marquez-la avec la valeur **Incertain** . Cette action déplace l'énoncé vers la section **Requiert une revue complémentaire** , ce qui vous donne le temps de marquer d'autres énoncés dans la section **Tâche** qui peuvent être plus faciles à faire correspondre ou non à une intention. Vous pouvez toujours revenir à la section **Requiert un examen supplémentaire** pour marquer les énoncés qui sont plus difficiles à épingler à une intention spécifique.

5. Répétez les étapes 1 à 4 en parcourant les intentions restantes dans la colonne **Intentions prédites** .

Traduction automatique

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

Marquage des énoncés comme correspondant ou non à une intention VA



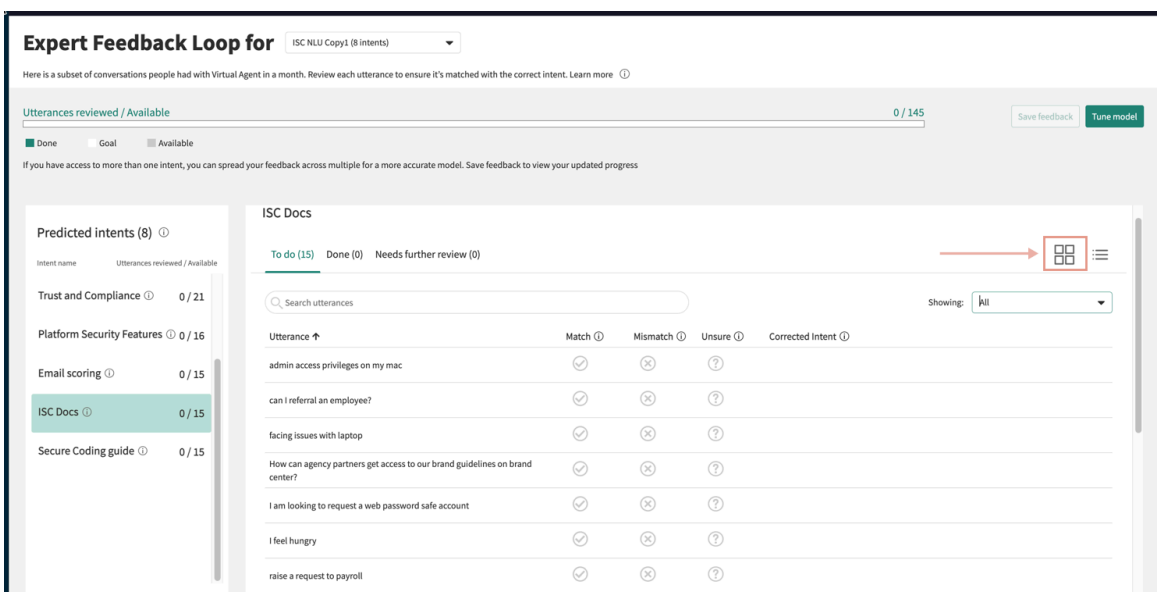
Les énoncés de l'intention **ad_password_change** sont faciles à marquer comme correspondant à son intention prédite, car il y a au moins un énoncé dans l'intention qui contient le mot *mot mot de passe* .

Lorsque vous avez terminé d'examiner les énoncés de l'intention prédite et que vous cliquez sur **Enregistrer le commentaire**, l'écran s'actualise pour mettre en surbrillance l'intention prédite suivante dans le modèle.

Si vous souhaitez afficher vos énoncés regroupés par leur valeur, cliquez sur le filtre **Affichage** et sélectionnez l'une des options dans son invite. Les valeurs sont **Toutes**, **NLU_Match** et **Incertaines**.

Utilisation de l'option d'affichage de carte pour examiner vos énoncés

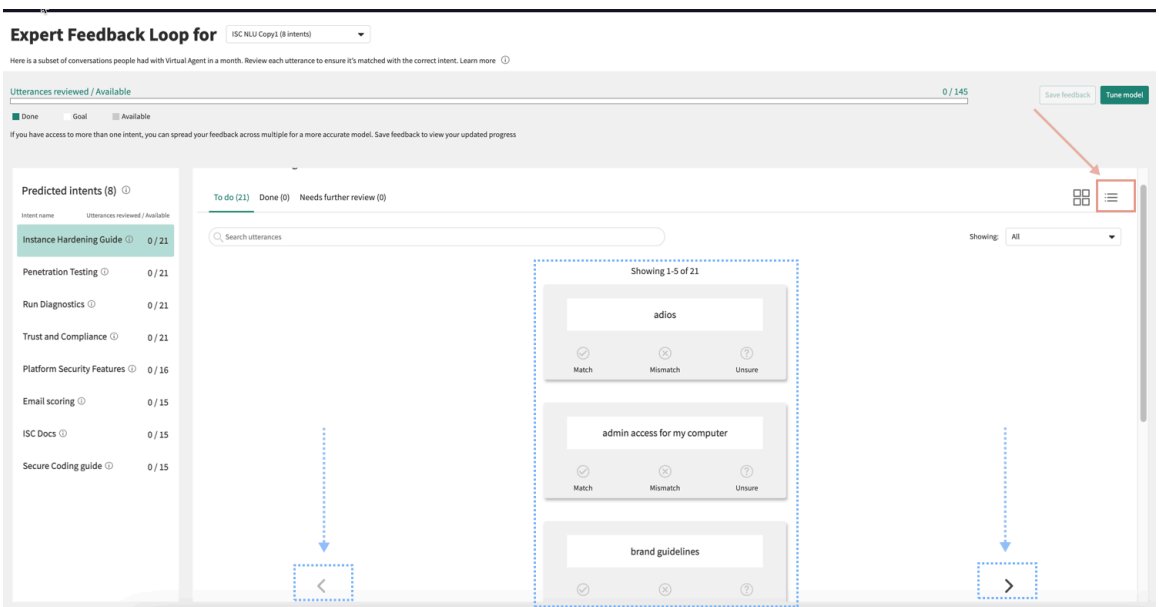
Vos énoncés Boucle de rétroaction d'experts s'affichent par défaut dans la section **Tâche** d'une vue de liste, comme le montre la plupart des images que vous avez vues ci-dessus. Toutefois, vous pouvez également choisir une vue différente qui montre chaque énoncé encadré dans une carte. Si vous choisissez 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'énoncé. Lorsque vous cliquez sur la flèche droite, la page tourne vers le jeu de cinq cartes suivant. Lorsque vous cliquez sur la flèche gauche, la page de l'ensemble précédent de cinq cartes est tournée. 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, puis changez d'avis sur la valeur que vous avez choisie, vous pouvez résoudre le problème en cliquant sur **Non-correspondance** et en sélectionnant une autre intention. Cliquez sur **Enregistrer le commentaire** pour enregistrer la modification.

Commentaire non enregistré

Si vous avez terminé une session de marquage de vos énoncés et que vous vous en êtes déconnecté, 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.

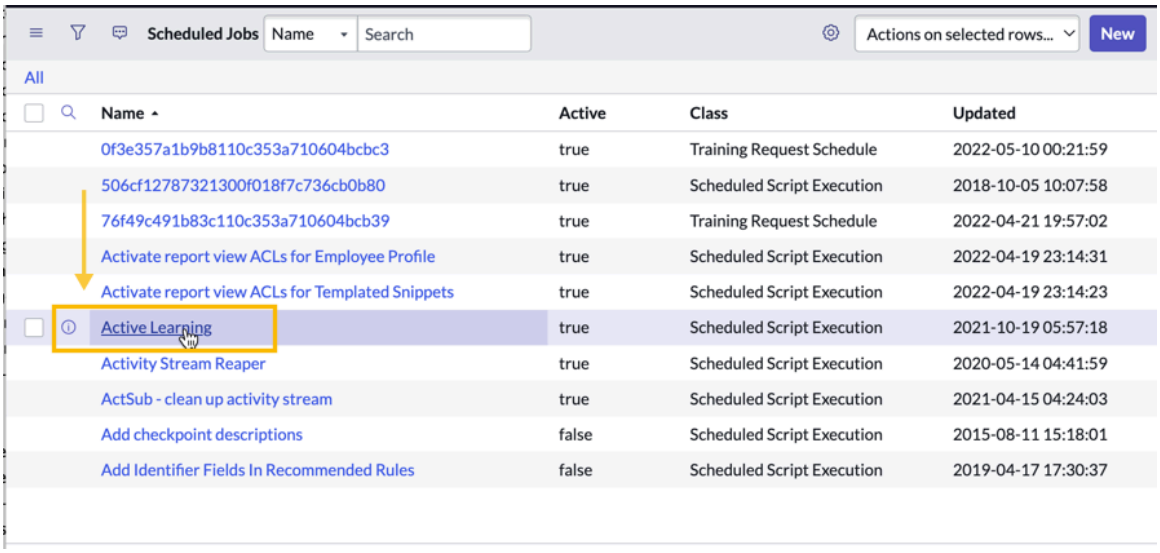
Obtention de données de commentaire VA supplémentaires sur demande

Pour obtenir plus de données à partir des journaux de messagerie instantanée VA à utiliser dans la boucle de rétroaction d'experts, procédez comme suit.

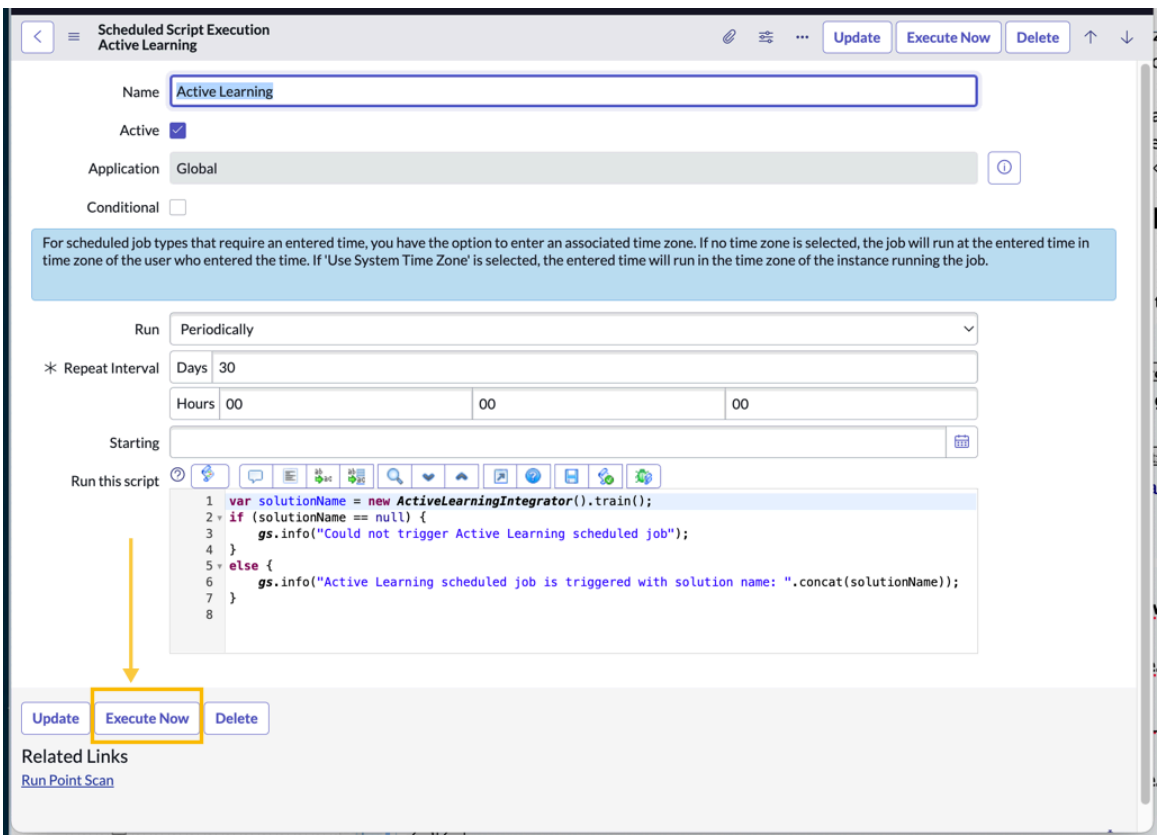
1. Utilisez le rôle nlu_admin et accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Travaux planifiés** > **Apprentissage actif**.
2. Cliquez sur **Apprentissage actif**.

Traduction automatique

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



3. Cliquez sur **Exécuter maintenant**.



4. Augmentez ou définissez les valeurs dans les quatre NLU propriétés système suivantes.

- *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.va_chat_logs.max_row_limit - 3000*
- *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_data_size - 10000*
- *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_table.max_data_size - 10000*
- *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_response_size-30*

Traduction automatique

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

Pour voir 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 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 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 sont affichés dans la colonne **Énoncé** de la section **Énoncés non classés** 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.

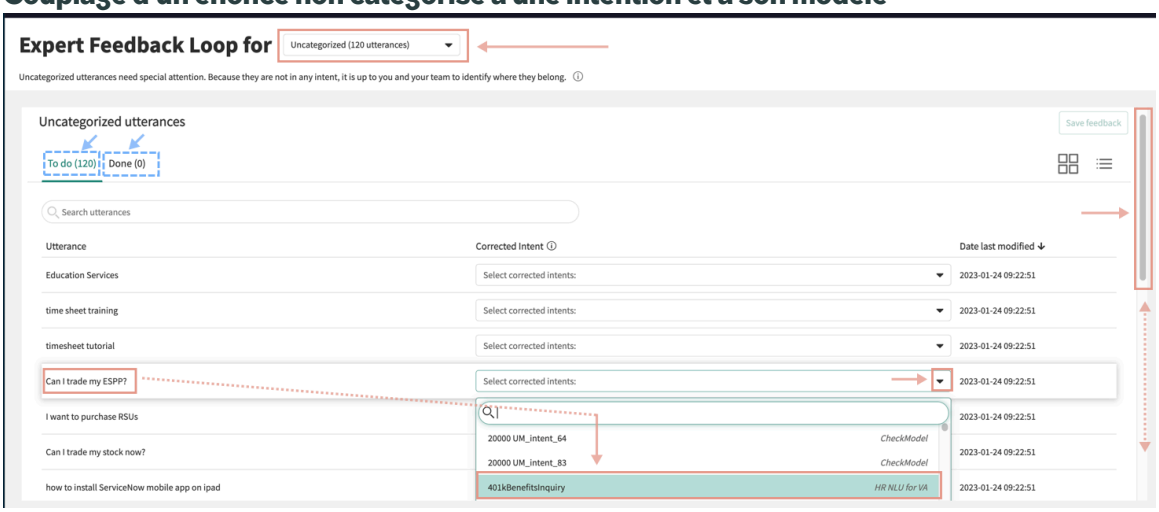
Voici les étapes à suivre pour connecter un énoncé sans catégorie à une intention :

1. Dans la colonne **Énoncé** , sélectionnez un énoncé dans la liste.
2. Dans la colonne **Intention corrigée** , recherchez et sélectionnez une intention et son modèle à partir de l'invite qui, selon vous, correspondent le mieux à l'énoncé.

Par exemple, un bon appariement pour cette connexion est l'énoncé *Puis-je trader 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.

Couplage d'un énoncé non catégorisé 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 d'énoncés non catégorisés, comme suit. La section **Tâche** rassemble les énoncés qui doivent être liés à une intention. Ce jour-là, nous voyons qu'il y a 120 déclarations de ce type. Notez que la section **Terminé** à l'écran ne comporte aucun énoncé, car vous n'avez encore effectué aucune action.

Traduction automatique

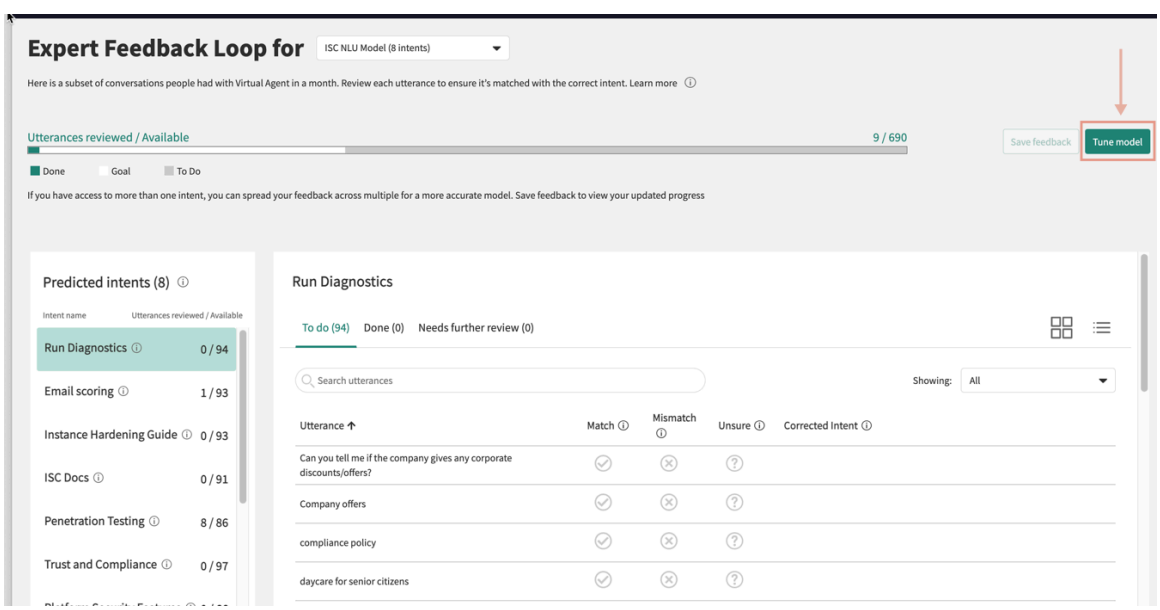
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

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 d'ajustement du modèle

Le bouton **Ajuster le modèle** de la boucle de rétroaction d'experts est toujours activé et prend en charge l'expérience de déplacement d'énoncés de l'onglet Boucle de rétroaction d'experts **terminée** vers le modèle et son jeu de tests. Utilisez le rôle nlu_admin pour cliquer sur ce bouton chaque fois que vous avez besoin d'ajuster ou de réajuster votre modèle.

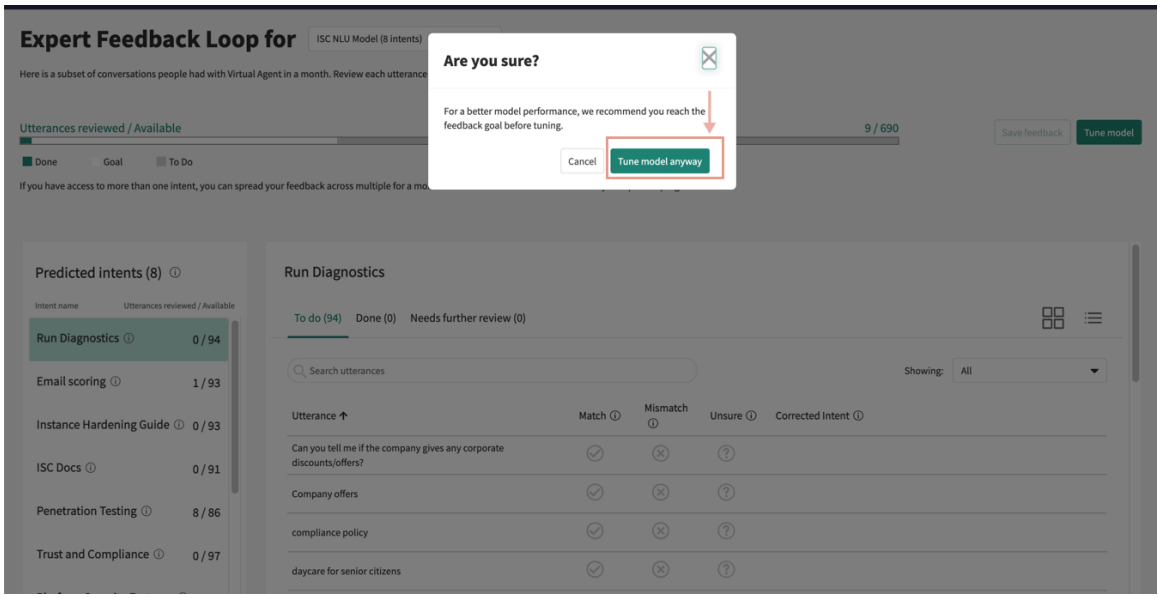


Après avoir examiné les énoncés dans la boucle de rétroaction d'experts, vous pouvez transmettre une partie des données de commentaire au jeu de tests par défaut de votre modèle. Ces énoncés sont ensuite directement ajoutés à l'onglet **Tester les énoncés** de votre modèle. Cela vous permet de maintenir et de 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.

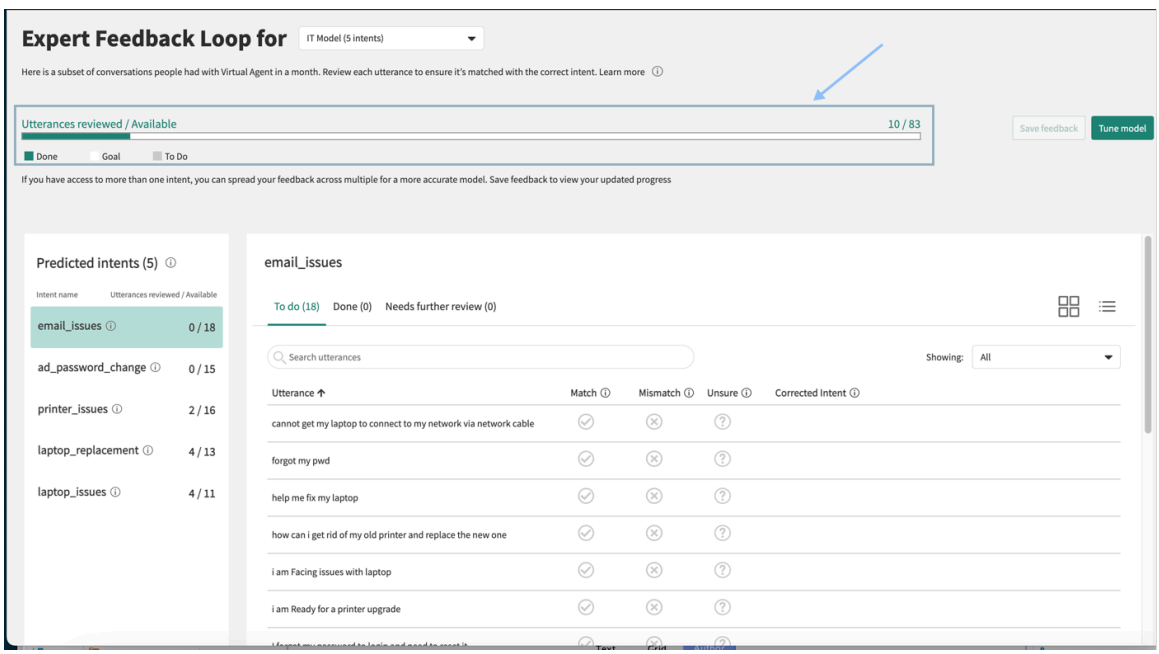
Si vous cliquez sur le bouton **Ajuster le modèle** avant d'avoir marqué et enregistré au moins 100 énoncés, l'écran s'actualise pour vous rappeler que la performance de votre modèle augmente en qualité lorsque vous avez dépassé l'objectif de 100 énoncés de commentaires, comme indiqué dans le texte de 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 révisés (en vert) et ceux qui sont encore disponibles pour examen (en blanc) sur l'image de la barre de progression ci-dessous.



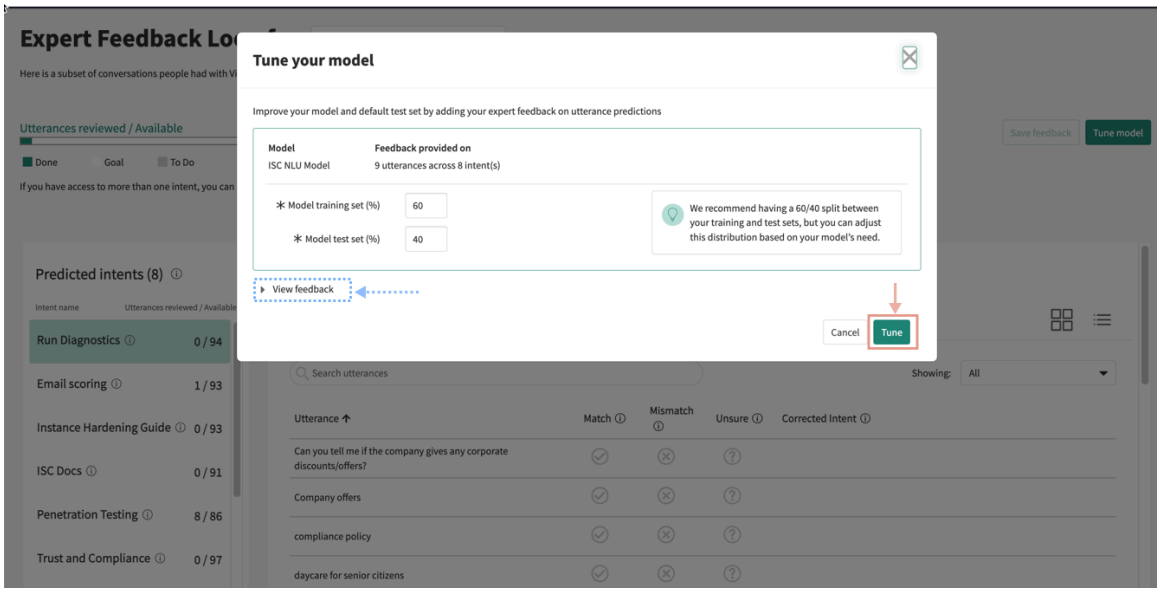
Sur l'image **Ajuster votre modèle** ci-dessous, vous pouvez voir la répartition en pourcentage de 60/40 par défaut pour votre jeu de formation de modèle et votre jeu de tests de modèle. Vous pouvez ajuster ces valeurs par défaut si nécessaire en sélectionnant les nombres que vous avez choisis dans chacune 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 curseur **Afficher les commentaires** , vous accédez à un écran Boucle de rétroaction d'experts dans lequel vous pouvez continuer à examiner, marquer et enregistrer vos énoncés de commentaires.

Traduction automatique

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



Utilisation de la tâche Active Learning

Les travaux planifiés, également appelés tâches 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 calendriers, mais nous nous concentrons maintenant sur la tâche d'apprentissage actif à titre d'exemple.

Voici trois choses que vous pouvez faire lorsque vous utilisez la tâche Active Learning.

- Modifiez l'intervalle de fréquence de répétition avec lequel la tâche d'apprentissage actif sera définie pour s'exécuter.
- 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.

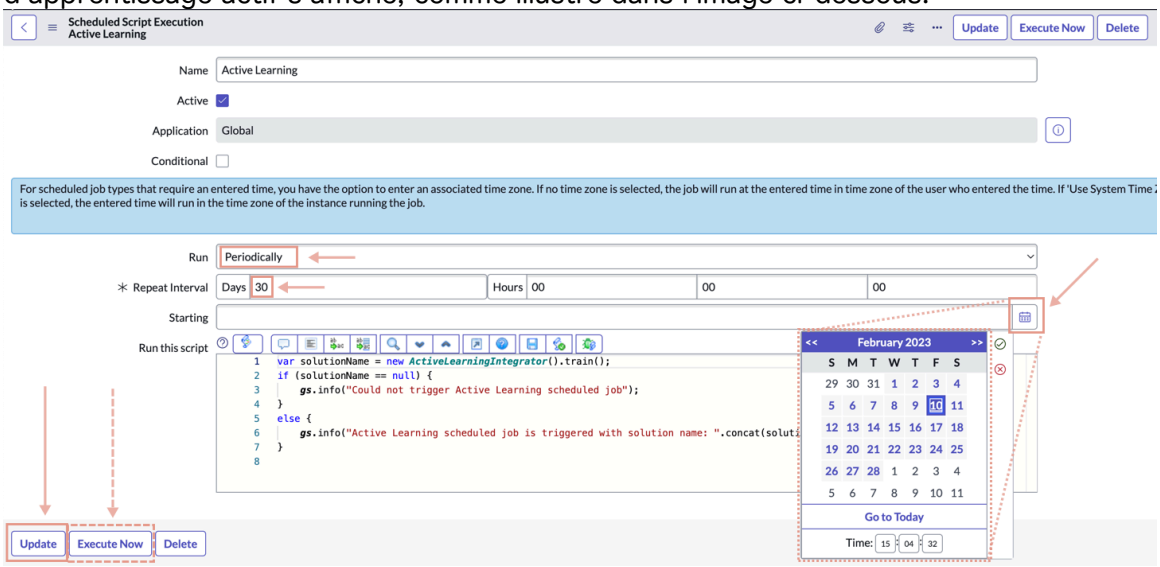
1. À l'aide du rôle nlu_admin, accédez au champ **Tout** et saisissez **sysauto_script.list**, puis appuyez sur la touche **Retour** de votre clavier. L'écran s'actualise pour afficher la page Calendrier, qui répertorie tous les travaux planifiés.



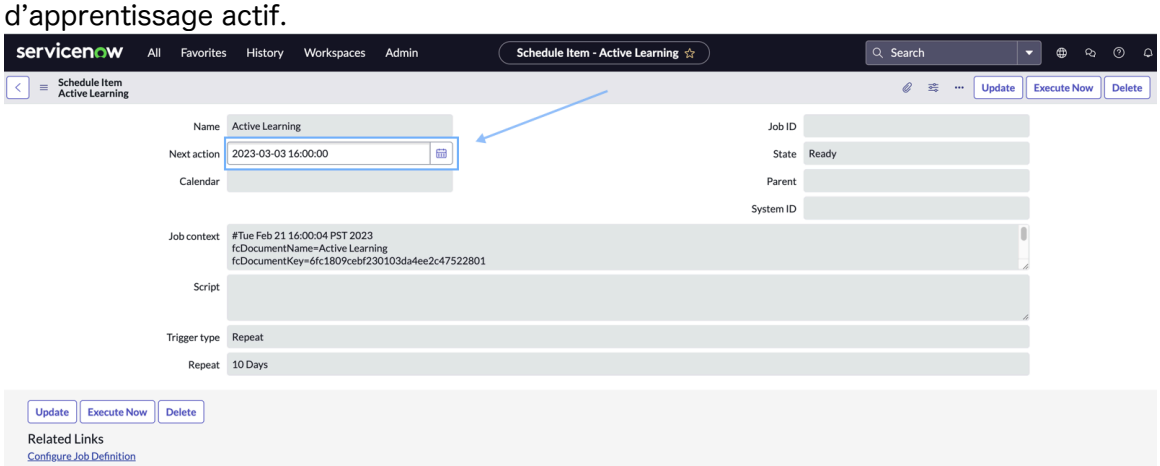
Traduction automatique

© 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.

2. Sur la page Calendrier, cliquez sur **Apprentissage actif**. Un enregistrement pour la tâche d'apprentissage actif s'affiche, comme illustré dans l'image ci-dessous.



3. Sur l'enregistrement d'apprentissage actif, configurez les champs suivants.
   - Dans le champ **Exécuter** , sélectionnez l'une des huit options d'intervalle de répétition pour la tâche. Les options sont les suivantes : *Quotidien*, *Hebdomadaire*, *Mensuel*, *Périodique*, *Un*,*Sur demande*, *Calendrier d'entreprise : début de l'entrée* et *Calendrier d'entreprise : fin de l'entrée*.
   - Dans le champ **Intervalle de répétition** , entrez le nombre de jours que vous souhaitez entre maintenant et le prochain intervalle de répétition pour la tâche d'apprentissage actif.
   - Dans le champ **Démarrage** , cliquez sur l'icône Calendrier, puis 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 le moment d'exécution de la tâche Active Learning suivante, accédez au champ **Tout** et saisissez **sys_trigger.list**, puis appuyez sur la touche **Retour** de votre clavier. La page Schedule (Calendrier) s'affiche. Cliquez sur **Apprentissage actif**. L'enregistrement d'élément de calendrier/d'apprentissage actif s'affiche et renseigne le champ **Action suivante** avec la date et l'heure de la prochaine exécution de la tâche d'apprentissage actif.



Traduction automatique

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

Vous trouverez des informations détaillées sur NLUla tâche d'apprentissage actif de dans cet article de la base de connaissances sur le portail de support : KB1633901 .

Réglage de la résolution automatique des problèmes 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 Console NLU

Utilisation et rôles du résumé

Utilisez le rôle nlu_admin ou administrateur pour accéder au réglage IAR dans Console NLU. Le réglage IAR dans Console NLU nécessite au moins le rôle nlu_feedback_admin. Notez que le rôle nlu_admin contient le rôle nlu_feedback_admin. En outre, le rôle virtual_agent_admin contient le rôle nlu_admin.

Si vous cliquez sur le nom du IAR modèle, vous serez directement redirigé vers le réglage, dans le produit. Vous ne serez pas redirigé vers une page de présentation de modèle, ce comportement diffère donc des Agent virtuel modèles or Recherche IA dans le Console NLU.

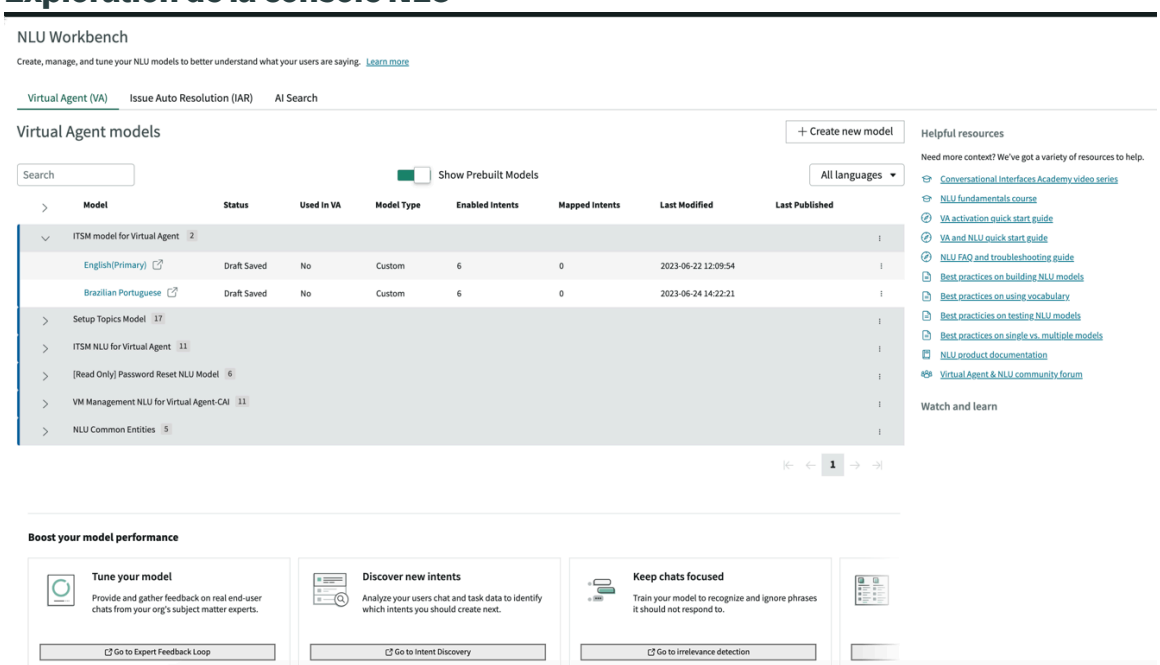
Le workflow de réglage IAR

Les administrateurs IAR commencent leur parcours de réglage du modèle dans la console Admin IAR, puis accèdent à la console NLU pour ajuster leur modèle ITSM. S'il n'a pas encore formé le modèle ITSM dans la console, le workflow l'envoie vers la documentation Boucle de rétroaction d'experts sous la section **Boostez les performances de votre modèle** de la console NLU.

En quoi les modèles IAR diffèrent-ils des modèles NLU ?

Contrairement aux onglets Agent virtuel et Recherche IA, l'onglet IAR n'utilise pas de bouton Créer un nouveau modèle. Le modèle IAR-ITSM utilisé par les administrateurs IAR est un modèle préconstruit. Les modèles IAR ne peuvent pas être déplacés à l'aide d'ensembles de mises à jour.

Exploration de la console NLU



Traduction automatique

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

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 : la précision, l'automatisation ou un équilibre entre les deux. Comparez l'impact de votre choix d'options de réglage sur le taux de correspondance et la couverture avant de valider.

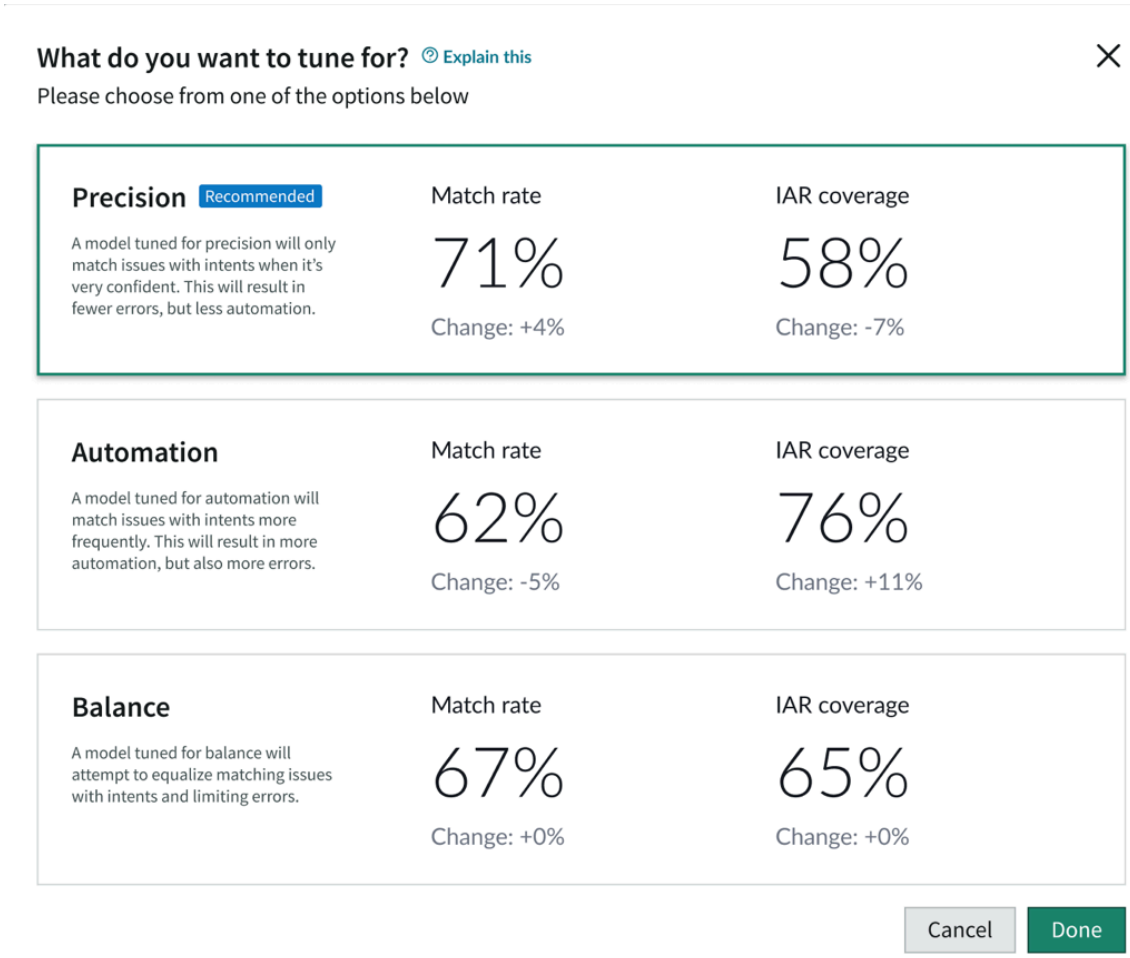
Utilisation du résumé

Par défaut, Résolution automatique des problèmes le Console NLU réglage est optimisé pour plus de précision. En fonction des besoins de votre entreprise, vous pouvez également ajuster le modèle pour d'autres objectifs. À l'étape **Analyser** du paramétrage 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 **Analyser** du IAR réglage, utilisez le rôle *nlu_admin* et naviguez comme suit.

1. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
2. Sélectionnez l'onglet Résolution automatique des problèmes , puis sélectionnez le nom du modèle. L'expérience de réglage s'ouvre à l'étape 1 (Feedback) dans un premier temps.
3. Fournissez des commentaires, puis cliquez sur le bouton **Analyser** . L'étape 2 (Analyser) s'ouvre.
4. Dans la section **Voici vos options de réglage et les résultats projetés**, à l'aide de la liste **Vous pouvez ajuster pour plus de précision, d'automatisation ou d'équilibre**, sélectionnez des options pour afficher des scénarios projetés. Vous pouvez également sélectionner le lien **En savoir plus sur les objectifs de réglage** pour ouvrir la fenêtre suivante.

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



Précision

Lorsqu'il est affiné pour plus de précision, le IAR modèle ne fait des prédictions que lorsque sa fiabilité est relativement élevée. Cela se traduit par des taux d'erreur plus faibles, mais aussi par moins d'incidents résolus.

La précision étant l'option de réglage recommandée pour le IAR modèle ITSM, cette option est donc sélectionnée par défaut.

Automatisation

Lorsqu'il est réglé pour l'automatisation, le IAR modèle fait des prédictions à un seuil de confiance inférieur. Cela génère 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 modèle tente de trouver un équilibre entre la précision et l'automatisation IAR .

Taux de correspondance

Le taux de correspondance est défini comme le nombre d'incidents pour lesquels l'intention a été prévue correctement, divisé par le nombre de prédictions pour cette intention. La moyenne de ce ratio est calculée pour toutes les intentions, à l'exception **de NO_INTENT**.

Traduction automatique

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

IAR Couverture

La couverture est définie comme le pourcentage d'incidents qui seraient résolus parce que le modèle a été en mesure d'effectuer 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 projetés. En fonction de l'option que vous sélectionnez, le système présente des scénarios pour les taux de correspondance et IAR les taux de couverture prévus. De plus, le système affiche à quel point ces taux changent en fonction de votre sélection.

Pour plus d'informations, consultez la section **Analyser de la répartition des** détails. Ici, vous pouvez explorer des résultats spécifiques à chaque intention dans le modèle.

Notez que les intentions sont regroupées en intentions mappées et non mappées, selon qu'elles ont été mappées à Agent virtuel des rubriques ou non. Après avoir fourni des commentaires dans IAR le réglage, vous souhaiterez peut-être activer certains mappages intention-rubrique. Pour ce faire, **développez Voir les intentions non mappées**, puis sélectionnez le bouton **Mapper plus d'intentions** . La console d'administration s'ouvre IAR .

Une fois que vous avez choisi l'option de réglage optimale pour vos besoins, sélectionnez le bouton **Enregistrer le choix** dans la fenêtre **En savoir plus sur les objectifs de réglage** . Ensuite, sélectionnez le bouton **Ajuster et publier le modèle** pour passer à l'étape suivante.

Détection d'intention

Utilisez l'application pour identifier les opportunités de réorientation d'incident Détection d'intention . Par exemple, vous pouvez l'utiliser pour identifier les Agent virtuel conversations à activer ensuite.

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 qu'il serait utile de créer des intentions personnalisées.

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 différents clusters 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 de scénario, vous l'utilisez Détection d'intention pour identifier les intentions principales de votre instance et le niveau de couverture qu'elles peuvent fournir sur vos enregistrements d'incidents historiques.

Installation

Détection d'intention est disponible à partir du ServiceNow Storefichier . Pour plus d'informations, consultez Installer Détection d'intention.

Une fois Détection d'intention installé et activé, il apparaît sous **Tout** > **Console NLU** > **Fonctionnalités avancées NLU**.

Traduction automatique

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

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

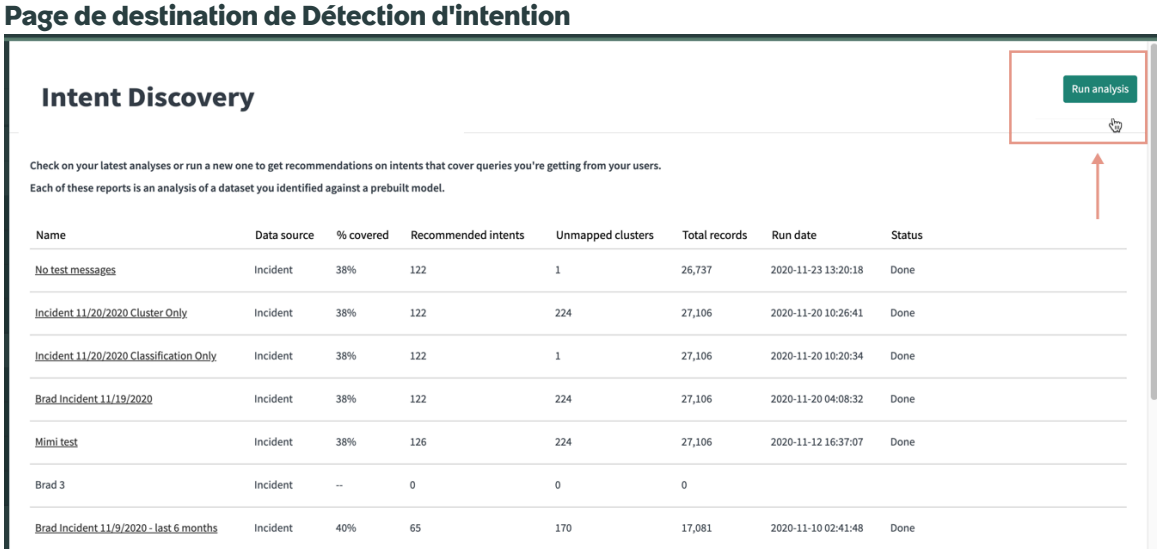
- Lorsque **Taxonomie** est sélectionnée, le rapport généré contient des recommandations d'intention par rapport à la taxonomie sélectionnée. Une taxonomie est une bibliothèque prédéfinie d'intentions dans un domaine spécifique. Bien que vous n'ayez pas accès aux intentions sous-jacentes, lorsque vous vous exécutez Détection d'intention par rapport à une taxonomie spécifique, les données qui correspondent à une intention de la taxonomie sont identifiées.
- **Les enregistrements sans correspondance** sont les énoncés qui n'ont pu correspondre à aucune intention dans la taxonomie.
- **Les intentions recommandées** sont celles qui sont trouvées à partir des énoncés sur lesquels les 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 admin ou nlu_admin, accédez à **Tout** > **Console NLU** > **Fonctionnalités avancées NLU** > **Détection d'intention**. Les éléments que vous voyez à l'écran sont des Détection d'intention rapports précédents que vous avez créés.

2. Sélectionnez **Exécuter l'analyse**.

Page de destination de 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* .

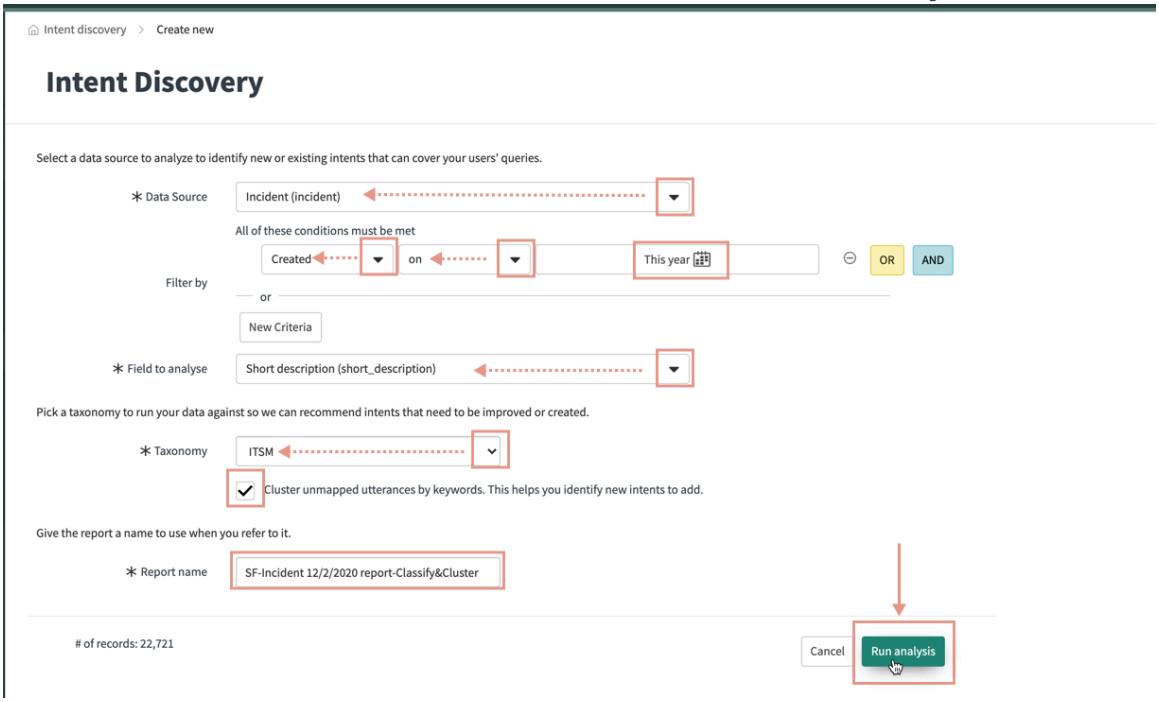
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 données : sélectionnez la table **Incident (incident).**
- Filtrer par : **[Créé] [sur] [Ce trimestre]**
- Champ à analyser : **description brève (short_description).** Vous choisissez Description brève, 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 un traitement de classification sur vos enregistrements d'incidents ITSM. Il dispose de 3 options : Classification, ITSM ou vide, qui est défini par défaut comme Classification.
- Regrouper les énoncés non mappés par mots clés... : **cochez la case**. Lorsque vous cochez cette case, le système regroupe vos enregistrements d'incidents qui n'ont pas été classés en clusters.
- Nom du rapport : Le champ est automatiquement défini par défaut sur **Incident <mois/jour/année>**. Vous pouvez modifier le nom si vous préférez. Dans cet exemple de scénario, vous entrez Incident 16/12/2020 - Test SF.

2. Sélectionnez **Exécuter l'analyse**.

Sélection de sources de données en Détection d'intention vue d'une analyse

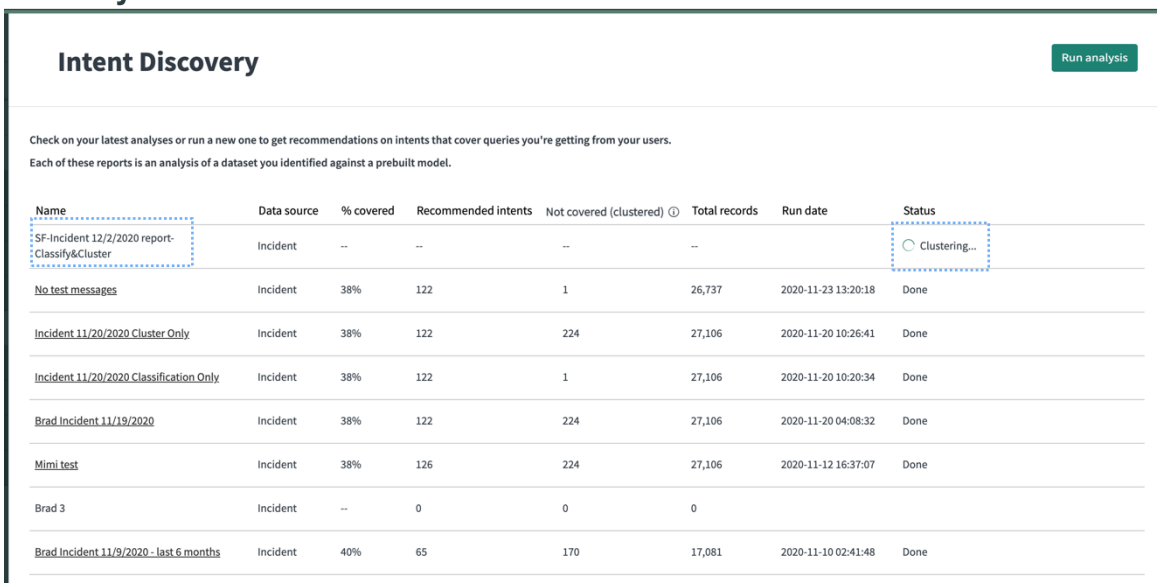


Résultat : votre rapport s'affiche à l'écran Détection d'intention et affiche son état au début de l'analyse. Les valeurs d'état suivantes apparaissent dans l'ordre suivant au cours de l'analyse : Préparation de l'exécution, Travail en cours, Mise en grappe et Terminé. Cela peut prendre de 5 minutes à 30 minutes. Moins il y a d'enregistrements dans une grappe, moins cela prend de temps. La désactivation de la mise en grappe peut également accélérer le processus.

Traduction automatique

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

Une analyse de l'exécution en cours

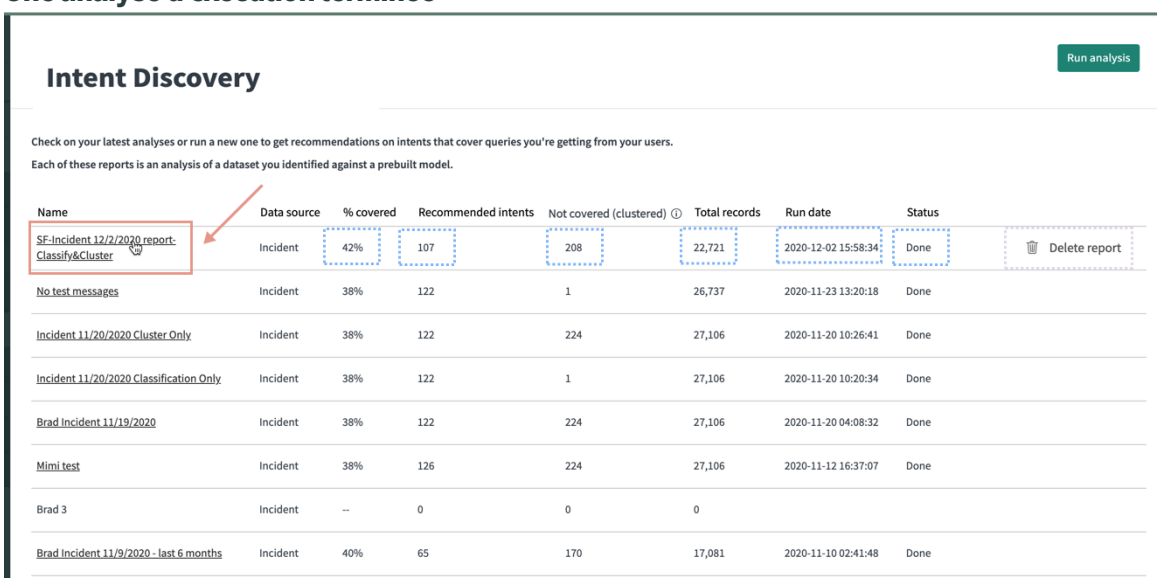


Lorsque l'analyse est terminée, les valeurs de colonne à l'écran s'affichent, avec la valeur de la colonne **État** définie sur **Terminé**, comme illustré dans l'image ci-dessous.

Remarque :
Si vous souhaitez supprimer le rapport et recommencer, pointez à droite de la colonne État pour appeler l'icône **Supprimer le rapport** .

3. Sélectionnez le **nom** de votre rapport.

Une analyse d'exécution terminée



Résultat : l'écran s'actualise et affiche les enregistrements d'incidents analysés et les enregistrements d'incidents restants qui n'ont pas été classifiés.

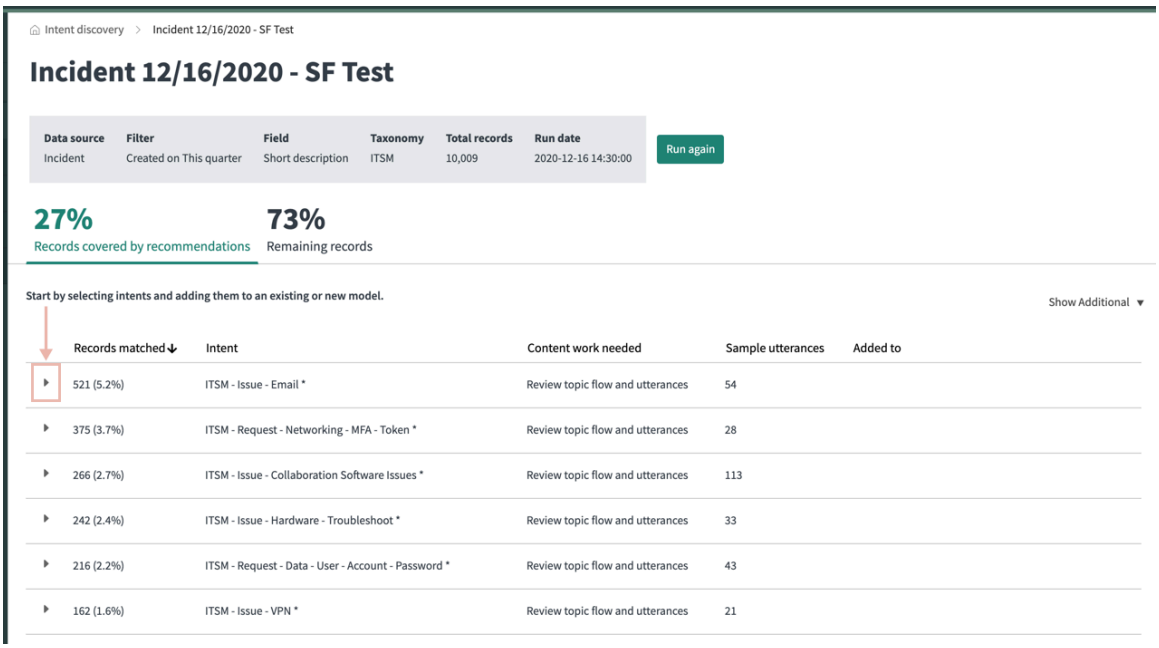
Importation des intentions recommandées dans des modèles personnalisés nouveaux ou existants

1. Dans la section *Enregistrements couverts par recommandations* de l'écran, sélectionnez l'icône du caret sur une intention recommandée que vous souhaitez ajouter à un modèle personnalisé.

Traduction automatique

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

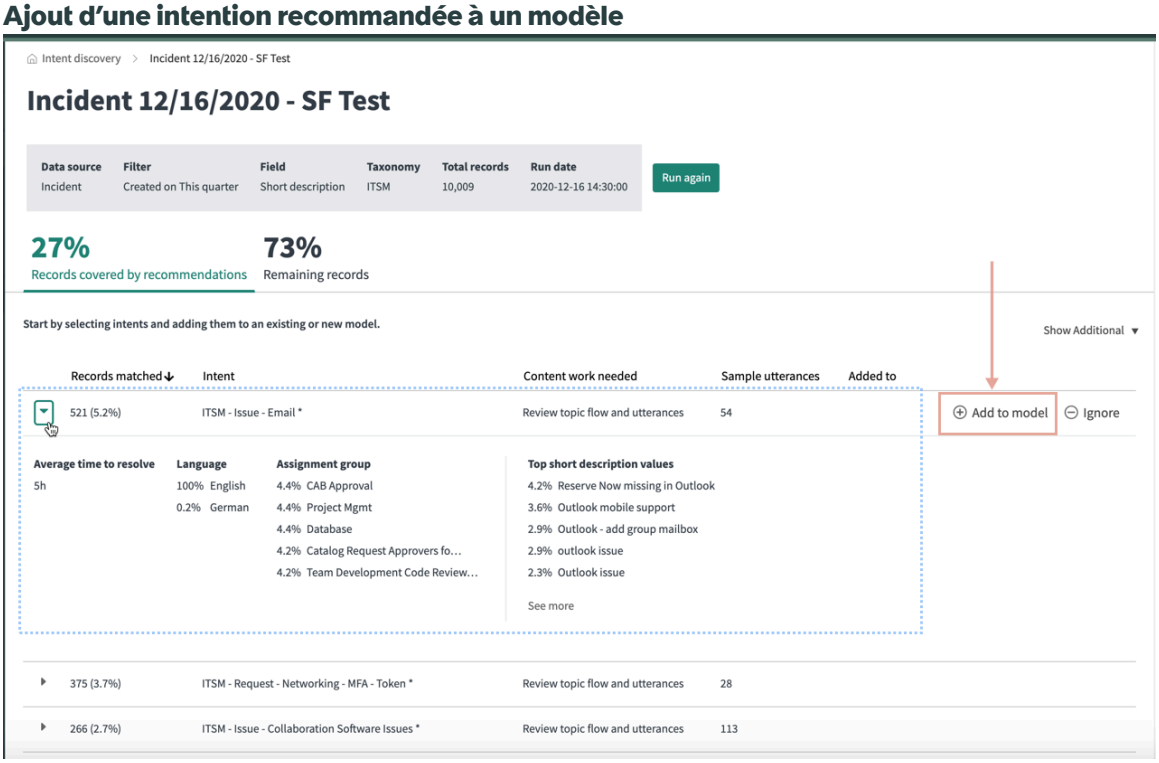
Examen d'une intention recommandée



Résultat : les détails de l'intention recommandée s'affichent pour que vous puissiez les passer en revue, comme le montre l'image ci-dessous.

2. Sélectionnez **Ajouter au modèle**.

Ajout d'une intention recommandée à un modèle



3. Sur l'écran *Sélectionner un modèle de destination* qui s'affiche, choisissez un modèle auquel vous souhaitez ajouter l'intention recommandée. Si vous ne trouvez pas de modèle approprié, créez-en un, revenez au rapport et ajoutez le nouveau modèle.

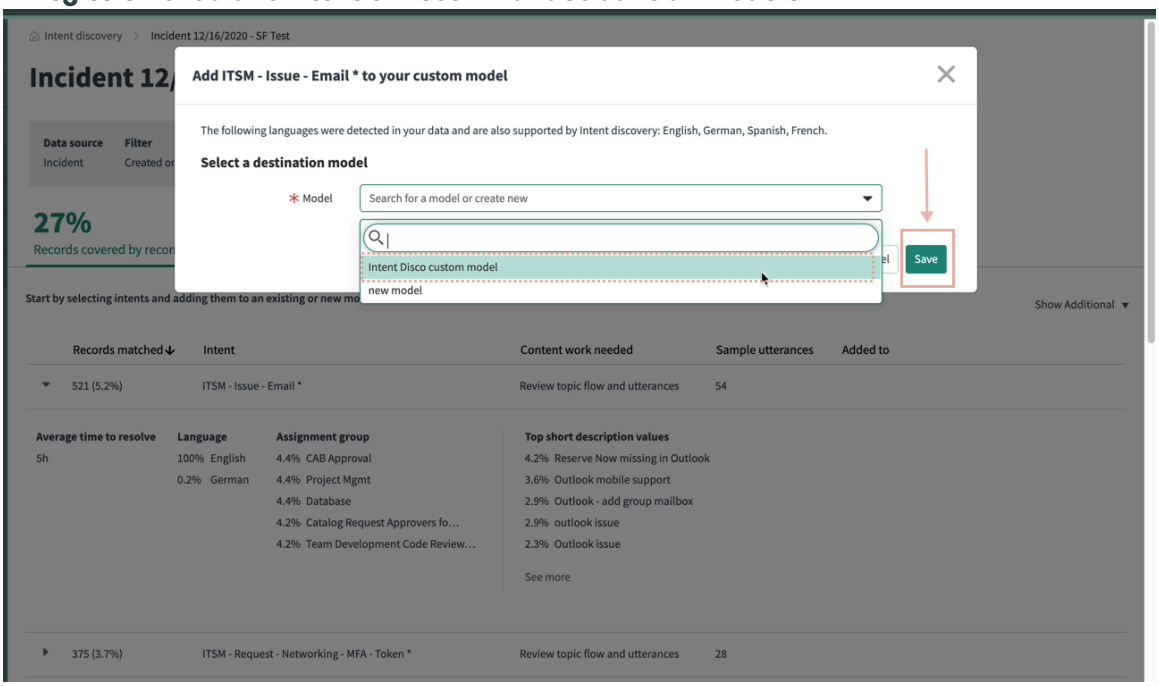
Remarque :
Le périmètre de l'application du modèle choisi doit être le même que le périmètre actuel.

Traduction automatique

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

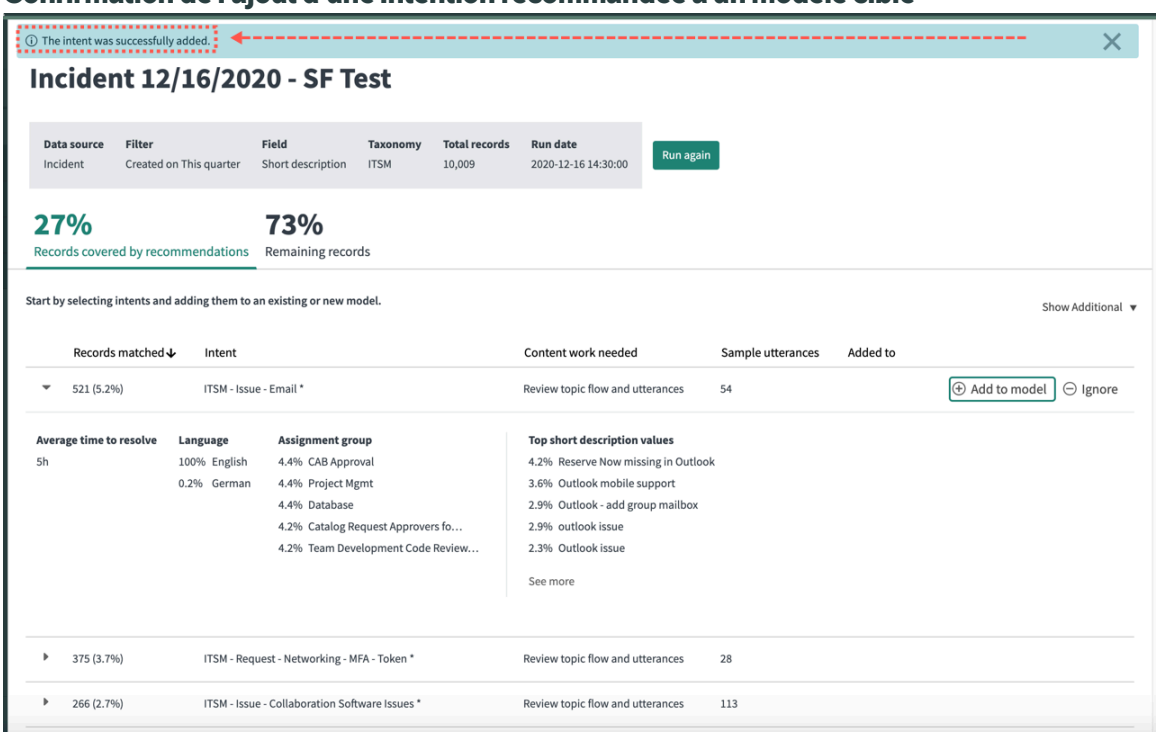
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Enregistrement d'une intention recommandée dans un modèle



Résultat : une bannière apparaît à l'écran, confirmant que l'intention est ajoutée au modèle cible.

Confirmation de l'ajout d'une intention recommandée à un modèle cible

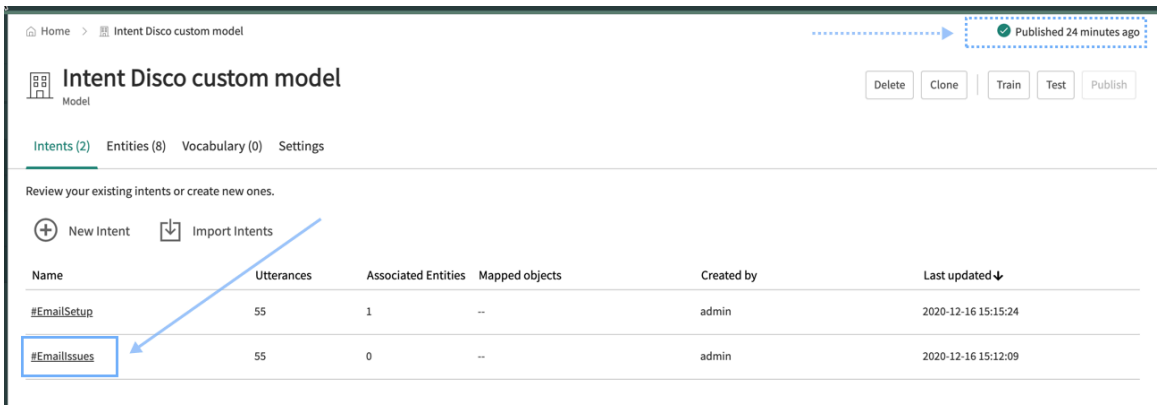


L'intention recommandée s'affiche également sur l'écran Modèle du modèle cible, comme illustré dans l'image ci-dessous.

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

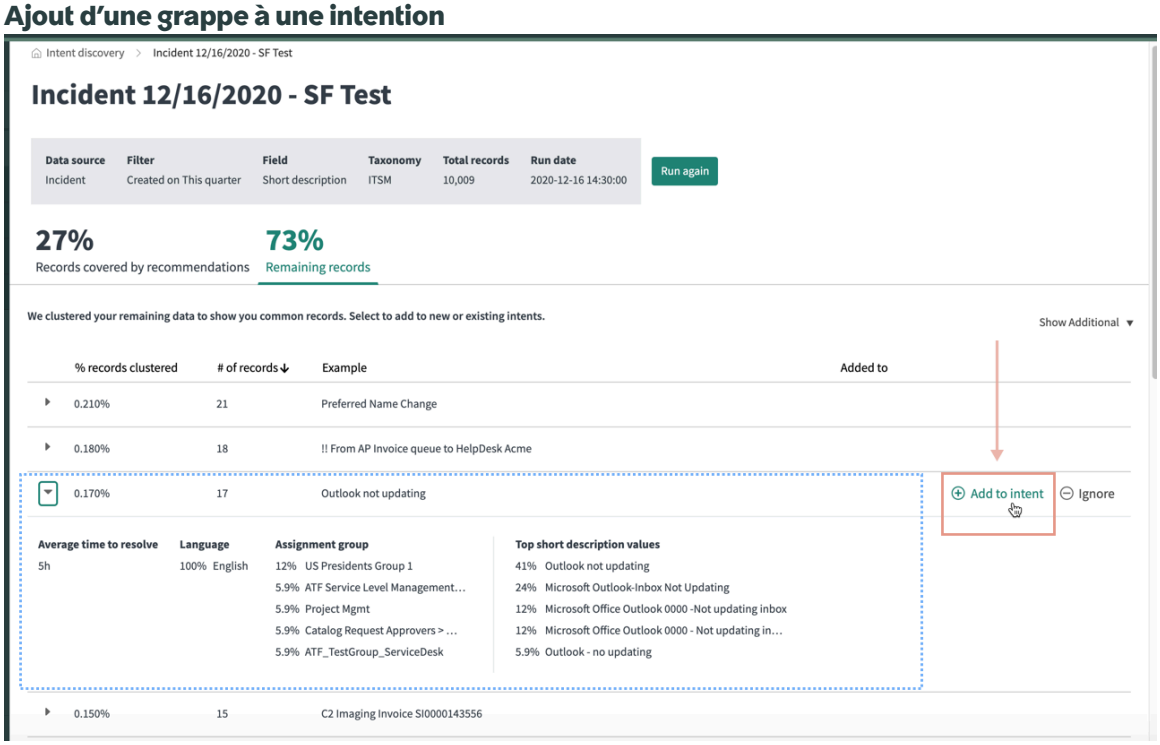
1. Dans la section *Enregistrements restants* de l'écran des enregistrements de détection d'intention, sélectionnez et ouvrez une grappe de données d'énoncé et de description brève que vous souhaitez ajouter à une intention et à son modèle associé.

Au fur et à mesure que vous créez 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 les éléments supplémentaires** 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

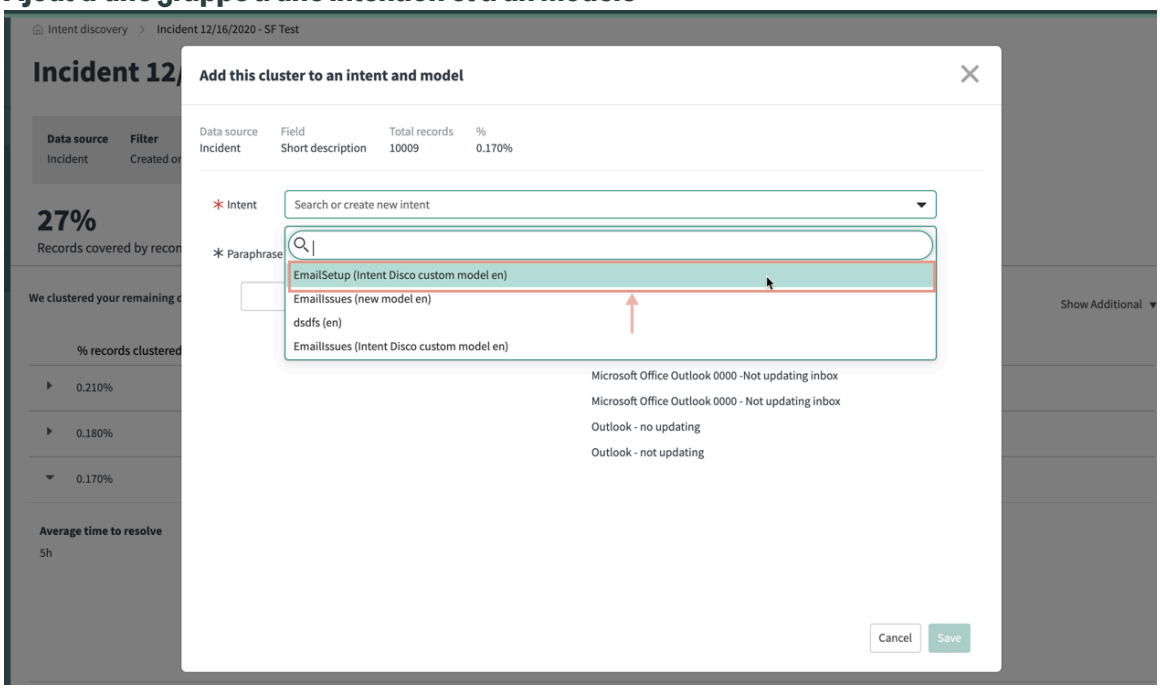


3. Dans *l'écran Ajouter cette grappe à une intention et un modèle* , sélectionnez une paire intention et modèle que vous souhaitez associer à cette grappe.

Traduction automatique

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

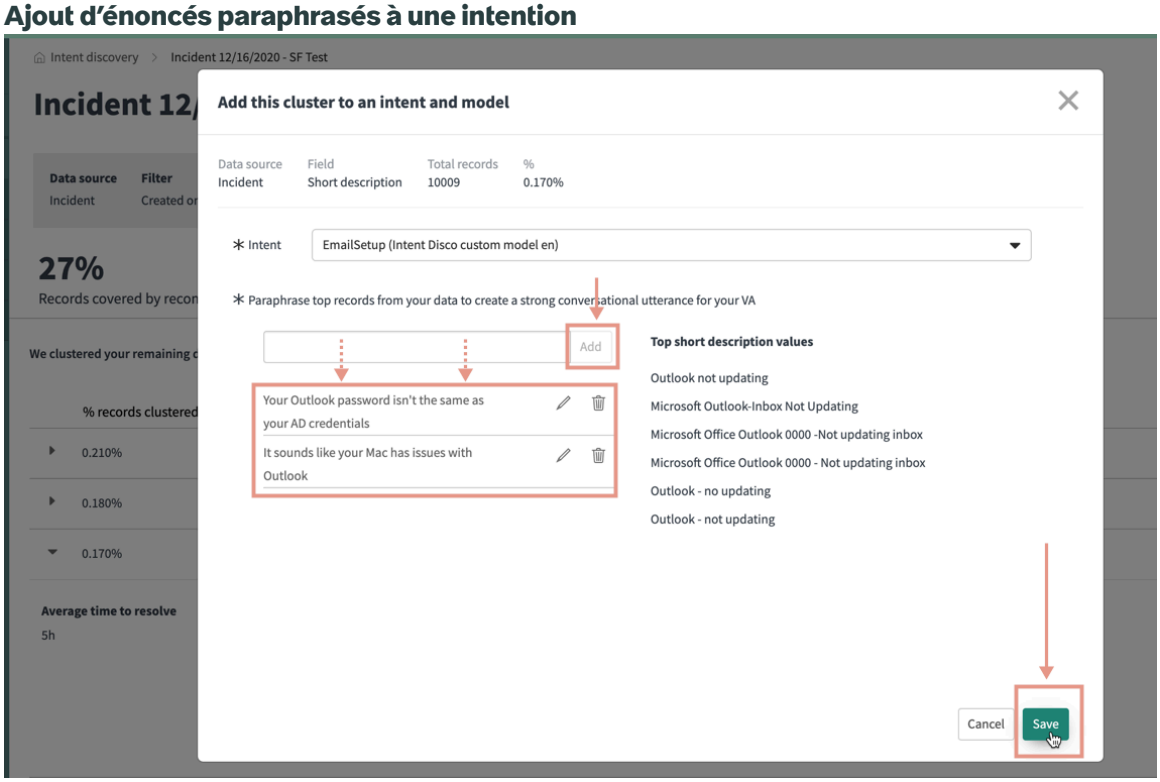
Ajout d'une grappe à une intention et à un modèle



4. Entrez quelques exemples d'énoncés dans le champ de texte ouvert. Sélectionnez **Ajouter** chaque fois que vous complétez votre saisie pour l'enregistrer dans le système. Utilisez respectivement l'icône du crayon ou l'icône de la corbeille pour modifier ou supprimer votre entrée.

5. **Sélectionnez Enregistrer**.

Ajout d'énoncés paraphrasés à une intention

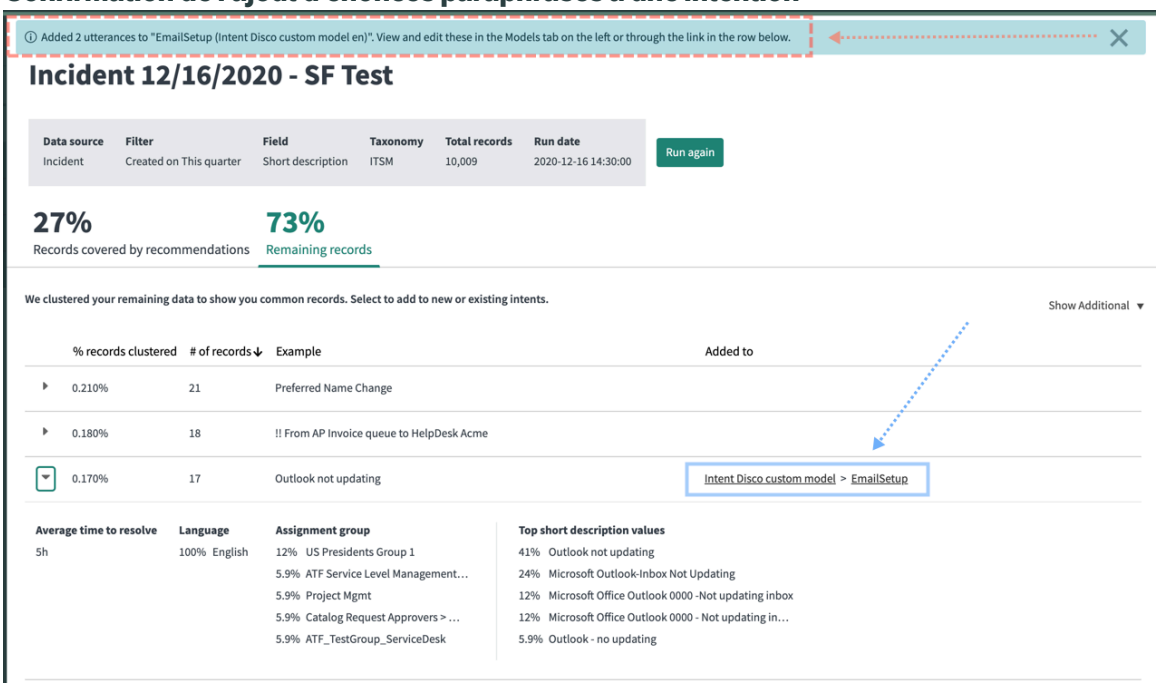


Résultat : l'écran des enregistrements s'affiche, affichant une bannière confirmant que vous avez ajouté deux nouveaux énoncés à l'intention cible et à son modèle associé. La paire modèle-intention apparaît dans la colonne **Ajouté à** , comme illustré dans l'image ci-dessous.

Traduction automatique

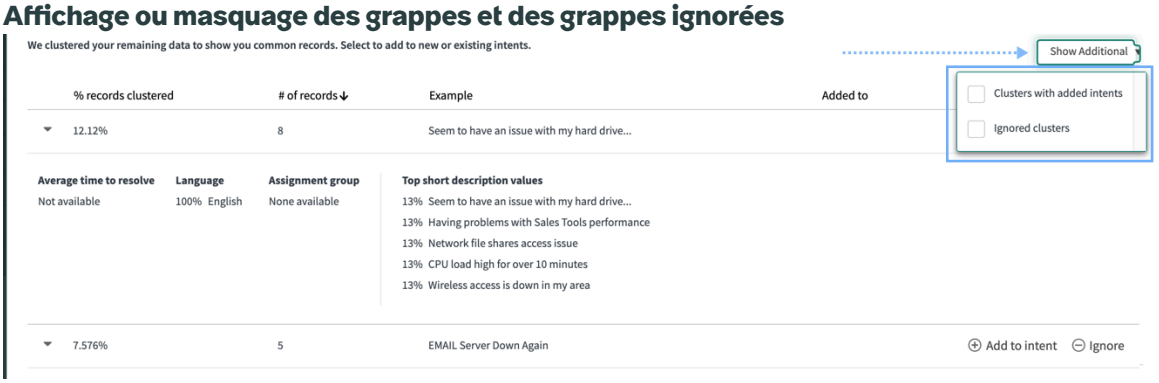
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Confirmation de l'ajout d'énoncés paraphrasés à une intention



Utilisez le filtre **Afficher** supplémentaire si vous souhaitez afficher ou masquer les clusters qui ont des intentions ajoutées et les clusters qui sont ignorés.

Affichage ou masquage des grappes et des grappes ignorées



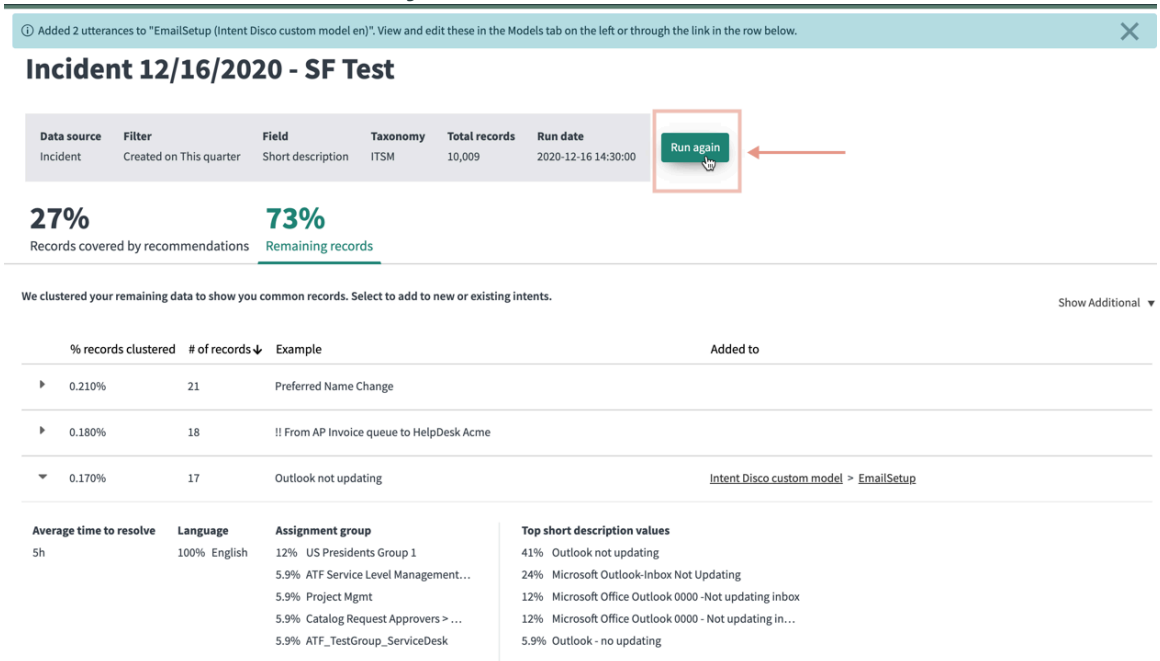
Exécution d'une autre analyse sur votre Détection d'intention rapport

1. Sélectionnez **Exécuter à nouveau**.

Traduction automatique

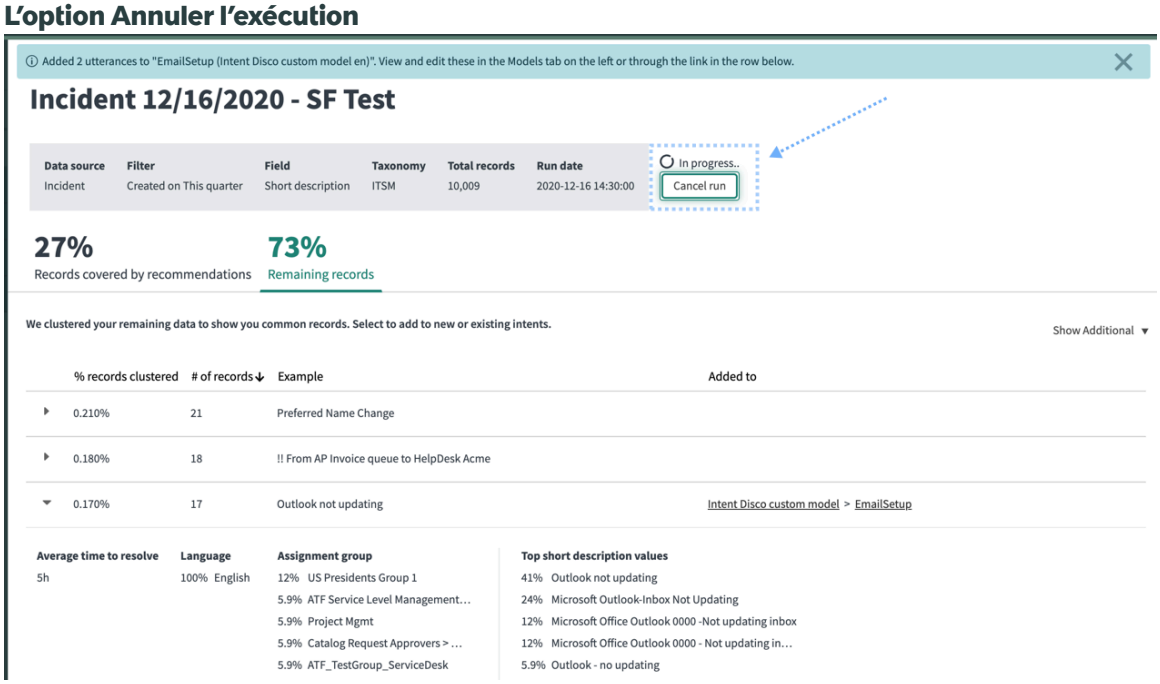
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Sélection de la version de l'analyse à exécuter



Résultat : la nouvelle course commence. Lorsqu'elle est en cours, l'option d'annulation de l'exécution apparaît, comme illustré dans l'image ci-dessous.

L'option Annuler l'exécution



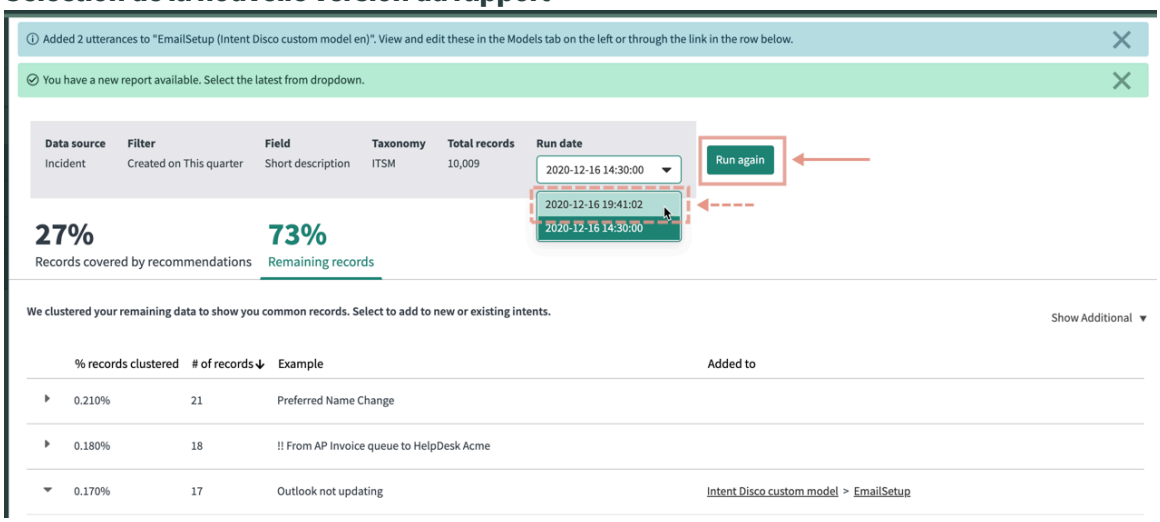
Une fois l'exécution terminée, une nouvelle bannière apparaît indiquant que vous disposez d'une nouvelle version du rapport.

2. Sélectionnez la nouvelle version, puis sélectionnez **Exécuter à nouveau**.

Traduction automatique

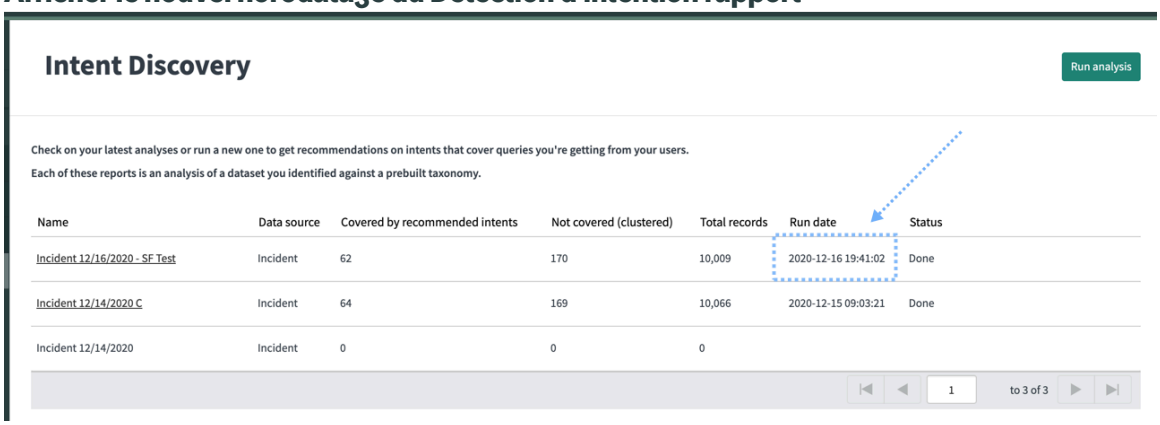
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Sélection de la nouvelle version du rapport



Résultat : l'horodatage que vous avez sélectionné pour l'exécution la plus récente 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 une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow .
- Passez en revue la liste des applications Détection d'intention dans le pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la ServiceNow Store compatibilité des versions.
- Détection d'intention nécessite les modules d'extension suivants. Assurez-vous que ces modules d'extension sont activés avant d'installer Détection d'intention.

Modules d'extension ServiceNow requis

Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml)

Active diverses options d'intelligence prédictive et d'apprentissage machine pour la formation des modèles. Consultez Installer Intelligence prédictive.

Traduction automatique

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

Console NLU - Noyau (com.glide.nlu)

Ajoute des options de modèle NLU. Consultez Activez l'option Console NLU.

Rôle requis : administrateur

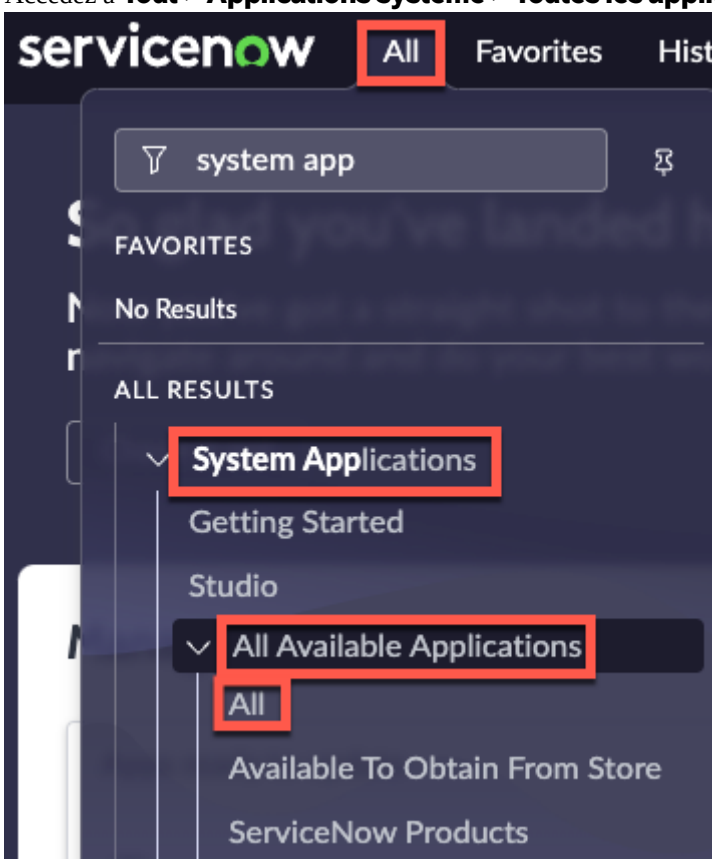
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les tables sont installées avec Détection d'intention:

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Détection d'intention.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Détection d'intention (sn_nlu_discovery).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension

Traduction automatique

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

ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Détection d'intention.

4. Sélectionnez **Installer**.

Composants installés avec Détection d'intention

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension sn_nlu_discovery, y compris les tables.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Tables installées

Table	Description
Rapport de Découverte [sn_nlu_discovery_report]	Table de référence pour les grappes et les intentions de découverte.
Message de Découverte [sn_nlu_discovery_processed_message]	Contient des références flexibles à l'enregistrement source et au champ qui ont été utilisés pour l'analyse.
Retrouver le Rapport de Découverte [sn_nlu_discovery_report_trace]	Contient les informations sur les énoncés ajoutés aux intentions.
Intention de Découverte [sn_nlu_discovery_intent]	Contient les intentions d'un rapport.
Grappe de Découverte [sn_nlu_discovery_cluster]	Contient les grappes d'un rapport.
Définition du rapport de Découverte [sn_nlu_discovery_report_definition]	Comprend les informations nécessaires à la génération de rapports.

Traduction automatique

Requête en langage naturel

Requête en langage naturel (NLQ) vous permet d'interroger les données dans votre instance en saisissant des demandes en langage clair dans l'interface utilisateur.

Premiers pas

Choisissez l'une des vignettes suivantes pour commencer.

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

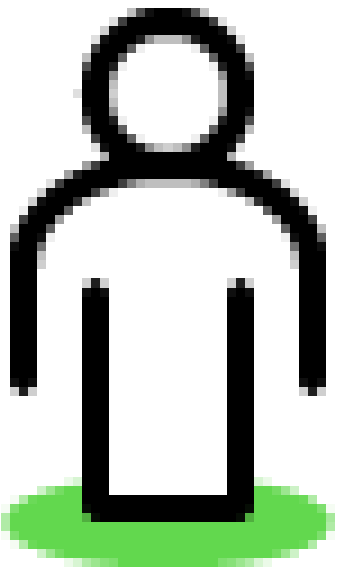
servicenow

Explorer



En savoir plus sur NLQ les concepts et les fonctionnalités.

Utiliser



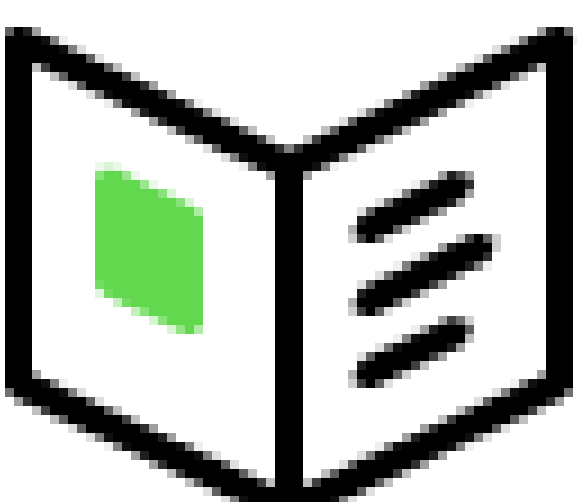
Utilisez cette fonction NLQ pour interroger vos données avec des requêtes en langage naturel.

Configurer



Configuré NLQ pour votre environnement.

Références



Obtenez des détails sur les propriétés et les rôles installés avec NLQ.

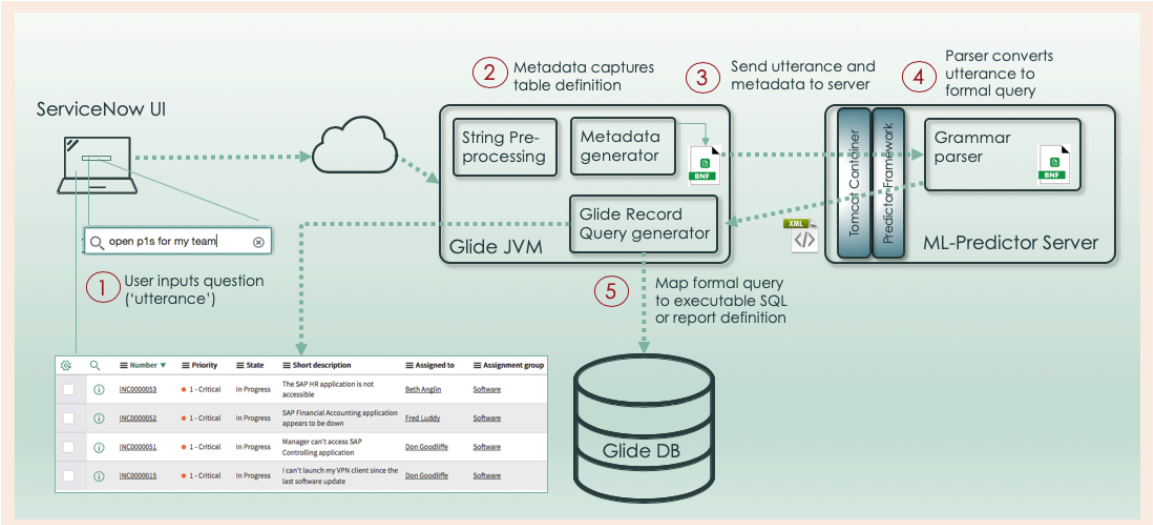
Traduction automatique

Exploration de la requête en langage naturel

NLQ est une Now Platform fonctionnalité qui est active par défaut. Utilisez cette fonction NLQ pour interroger les données dans votre instance en saisissant des demandes en langage clair dans l'interface utilisateur.

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

NLQ flux de données pour l'entrée et le traitement de l'utilisateur



ServiceNow® NLQ Traduit l'entrée utilisateur en langage naturel en requêtes d'enregistrement Glide. Les requêtes sont restituées dans un format structuré exécutable, tel qu'un fichier JSON (JavaScript Object Notation) ou une définition visuelle. La sortie, quel que soit le format, est la réponse à la demande de l'utilisateur.

Remarque :
Lorsqu'un utilisateur entre une demande directement dans l'interface utilisateur, le texte de la demande est appelé un *énoncé* dans des tables telles que NLQ les journaux.

NLQ est une Now Platform fonctionnalité active par défaut qui prend en charge les opérations de données suivantes :

- Suggestion de table de conduite
- Filtrage
- Regroupements et agrégations
- Classement
- Visualisation des données (score unique, liste, histogramme, graphique à secteurs, séries chronologiques)
- Calendrier d'entreprise
- Numéro unique
- Multi-tables

Pour plus d'informations, consultez Utiliser Requête en langage naturel.

NLQ ne prend pas en charge 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 de CMDB, NLQ prend également en charge les requêtes en espagnol, français, français canadien, allemand et japonais.

Notez que vous devez d'abord activer les langues sur votre instance pour NLQ analyser les requêtes dans ces langues. Pour plus d'informations, consultez Activer une langue .

Traduction automatique

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

Utilisation NLQ dans d'autres applications et fonctionnalités

D'autres ServiceNow® applications et fonctionnalités peuvent consommer des NLQ fonctionnalités. Consultez les ressources suivantes pour plus d'informations.

Fonctionnalités qui peuvent consommer NLQ

Application ou fonctionnalité	Informations
Questions et réponses sur l'analyse	Créer un rapport avec les questions-réponses de l'analyse
Base de données de gestion des configurations (CMDB)	Interrogez vos CMDB données sans avoir besoin de connaître les relations de table ou les structures de données. • Interrogation de la CMDB • Recherche intelligente pour CMDB L'anglais est la seule langue prise en charge pour CMDB.
NLQ avec Recherche IA dans la recherche globale	NLQ Genius Results in Recherche IA (prend en charge l'anglais uniquement)
Liste V2	Filtrez n'importe quelle liste de plateformes en saisissant une demande en langage clair.

Utiliser Requête en langage naturel

Avec Requête en langage naturel (NLQ), vous pouvez interroger les données de vos tables en saisissant des requêtes dans un langage naturel et courant.

Vue d'ensemble de NLQ

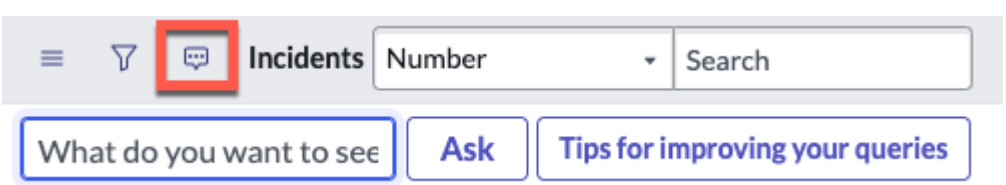
NLQ transforme vos demandes en langage clair en requêtes structurées de vos données. Vous n'avez pas besoin de savoir comment utiliser le générateur de conditions, car NLQ il construit et affiche les conditions pour vous.

Si vous disposez d'un rôle tel quitil qui permet d'afficher et d'interagir avec des tables, vous pouvez l'utiliser NLQ en sélectionnant l'icône de filtre de langage naturel.

NLQ Fonctionne sur n'importe quelle liste de la plateforme. Elle renvoie uniquement les résultats de la table ou de la liste sur laquelle vous effectuez la requête.

Rechercher et utiliser le filtre de langage naturel

La sélection de l'icône de filtre de langage naturel fait apparaître l'interface NLQ .



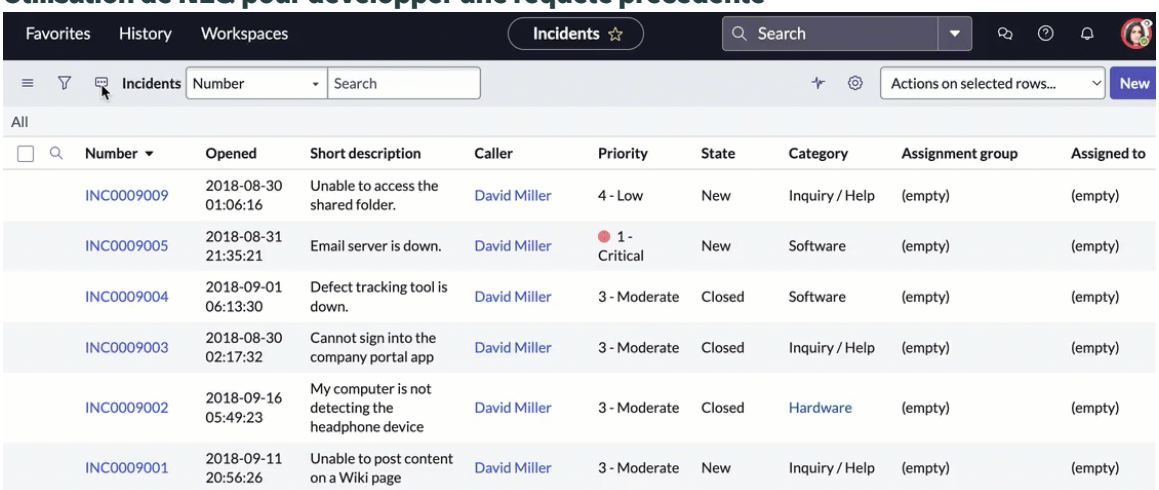
Traduction automatique

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

Saisissez votre demande dans le champ *Que voulez-vous voir* , puis sélectionnez **Demander**. NLQ analyse votre demande, puis affiche la requête dans le générateur de conditions. Les résultats de la requête sont affichés dans la liste.

Avec la configuration par défaut de NLQ, vous pouvez continuer à affiner votre requête en saisissant une autre demande dans le champ *Que voulez-vous voir* .

Utilisation de NLQ pour développer 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 la création d'une requête à l'aide NLQde :

1. Dans la table Incident, dans le filtre de langage naturel, saisissez Montrez-moi les tickets matériels actifs et sélectionnez le bouton **Demander** .
2. Le générateur de conditions affiche **Tout** > **Actif = vrai** > **Catégorie = Matériel** en tant que 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 les correspondances possibles pour les colonnes et les champs s'affichent. Sélectionnez Groupe *d'affectation* dans la liste des suggestions, puis **Demander**.
4. Dans le générateur de conditions, NLQ ajoute **> Le groupe d'affectation est vide** dans la requête. La liste est actualisée pour afficher uniquement les lignes correspondantes.
5. Pour réinitialiser et démarrer une nouvelle requête, supprimez tout ce qui se trouve dans le générateur de conditions afin **qu'il** ne reste que Tout

Informations pratiques

Gardez à l'esprit les informations suivantes lorsque vous utilisez NLQ.

- Vos demandes peuvent contenir des points et des apostrophes, mais pas des caractères génériques tels que des astérisques ou des regex.
- Pour effectuer un regroupement par champ ou colonne, cette colonne doit être visible dans la vue de liste. Utilisez l'icône Personnaliser la liste ( ) pour masquer ou afficher des colonnes.
- Pour plus d'informations sur l'interrogation des CMDB tables, consultez Interrogation de la CMDB .

Traduction automatique

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

Conseils pour améliorer vos requêtes

Lorsque vous sélectionnez le bouton **Conseils pour améliorer vos requêtes** , une fenêtre modale apparaît dans l'interface utilisateur. Cette fenêtre contient les informations suivantes sur les termes que vous pouvez utiliser dans vos NLQ questions et demandes :

- Tri ou regroupement : *regroupé par* ; *trié par* ; *A à Z* ; *z à a*
- Dates : *aujourd'hui* ; *hier* ; *dernier* ; *cela* ; *jour (s) suivant(s)* ; *semaine(s)* ; *quartier(s) ;an(s)*
- Filtrage : *commence par* ; *se termine par* ; *plus de* ; *inférieur à* ; *vide* ; *pas vide* ; *et* ; *ou*
- Autres informations : *mon* ; *mon équipe* ; *créé par* ; *non attribué*

Requête	Exemple
Tri ou regroupement	Incidents regroupés par catégorie
Dates	Créé le mois dernier
Filtrage	La description courte commence par Ordinateur
Autres informations	Tickets non attribués
Numéro unique	INC0777

Configuration de NLQ

Améliorez l'expérience de requête de vos utilisateurs en complétant avec les NLQ mots et les termes utilisés dans votre environnement. Examinez les demandes réelles de vos utilisateurs dans les NLQ journaux pour trouver les synonymes possibles et les raccourcis à ajouter.

Requête en langage naturel fonctionnalité est incluse dans le système de base. Les administrateurs peuvent éventuellement élargir NLQle champ d'application de en ajoutant des termes qui reviennent couramment dans les demandes des utilisateurs. Passez en revue les rubriques suivantes pour en savoir plus.

Pour en savoir plus sur les propriétés système associées à , reportez-vous à NLQla section Requête en langage naturel Références.

Créer un synonyme NLQ

Ajoutez des synonymes pour améliorer la capacité de NLQ reconnaissance des différentes façons dont vos 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 les mots courants dans les demandes de vos utilisateurs aux colonnes de vos tables d'instance. Lorsque ces mots sont détectés dans des requêtes en langage naturel, NLQ il les remplace par des noms de colonnes et de tables réels, puis envoie la requête formelle.

Plusieurs synonymes sont fournis dans le système de base, et vous pouvez en ajouter d'autres pour vos cas d'utilisation et vos besoins professionnels. Examinez NLQ les journaux

Traduction automatique

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

des énoncés utilisateur réels pour rechercher les synonymes possibles à ajouter. Pour plus d'informations, consultez Afficher les journaux NLQ.

Vous pouvez créer un nouveau synonyme, ou modifier un synonyme existant, comme suit.

- Si un synonyme existe déjà pour votre table et colonne cible, vous devez ajouter votre nouveau synonyme à l'enregistrement actuel. Séparez plusieurs synonymes par une virgule.
- Les synonymes peuvent pointer vers des champs de référence, à l'aide de la remontée pas à pas. Pour plus d'informations, consultez Dot-walking examples .
- Les synonymes ne sont pas sensibles à la casse dans les requêtes.
- Les synonymes peuvent contenir des apostrophes et des points, mais pas des virgules.
- Les enregistrements de synonymes sont associés à une seule table. Vous pouvez utiliser le même synonyme pour plusieurs tables, mais vous devez créer un enregistrement pour chaque table.

Procédure

1. Assurez-vous que vous êtes dans le périmètre de l'application que vous souhaitez pour votre synonyme, puis accédez à **Tout** > **NLQ** > **Synonymes**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
   Si vous mettez à jour un enregistrement existant, sélectionnez son **nom de colonne** dans la liste.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Type de synonyme	Type de synonyme. ○ **Table ou colonne** : synonyme d'une valeur sur une table ou d'une colonne spécifique dans cette table. ○ **Enregistrement** : Synonyme d'une valeur sur les tables CMDB [cmdb_rel_type_table]. Pour plus d'informations, consultez Interroger la CMDB . **Remarque :** Prend en charge les tables cmdb_rel_type, cmdb_group, cmdb_ci_service_technical, cmdb_ci_service_discovered cmdb_ci_query_based_service.
Application	[Lecture seule] Périmètre de l'application qui peut utiliser le synonyme dans une requête. La valeur par défaut est **Global**. Lors de la création d'un synonyme, assurez-vous que vous êtes dans le périmètre souhaité pour le synonyme.
Table	Table source. Vous pouvez utiliser le même terme pour plusieurs tables, mais vous devez créer un enregistrement de synonyme pour chaque table. Le mappage du synonyme est unique à la table.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Nom de colonne	Colonne spécifique sur la table source.
Langue	Langue du synonyme. Doit correspondre à la langue de la valeur source.
Synonymes	Mots ou phrases courtes que le système doit mapper aux noms de colonnes ou aux tables, lors de la conversion de l'énoncé en une requête formelle. Séparez plusieurs synonymes par une virgule.
Étendre à toutes les tables enfants	**Type de table ou de colonne** uniquement. Sélectionnez cette option pour que les tables enfants de la table source héritent des synonymes.

4. Sélectionnez **Soumettre** s'il s'agit d'un nouvel enregistrement 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 du champ Actif

L'image suivante est un exemple d'enregistrement de synonyme NLQ pour le champ **Actif** d'une demande de changement. Les synonymes *ouvert* et *en cours* sont remplacés par le terme *actif* lorsque le système envoie une requête.



Avec cet enregistrement de synonyme, un utilisateur peut taper afficher les demandes de changement ouvertes ou les demandes de changement en cours, et le système affiche les demandes de changement actives.

Créer un raccourci NLQ

Créez un raccourci sémantique pour améliorer la capacité à NLQ reconnaître les différentes façons dont vos utilisateurs demandent des données. Les raccourcis sémantiques

Traduction automatique

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

fonctionnent de la même manière que NLQ les synonymes en mappant des mots courants à des colonnes, mais pour une table sélectionnée lorsque certaines conditions sont remplies.

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 dans les demandes de vos utilisateurs aux colonnes de vos tables d'instance. Lorsque ces mots sont détectés dans des requêtes en langage naturel, NLQ il les remplace par des noms de colonnes et de tables réels, puis envoie la requête formelle.

Les raccourcis sémantiques fournissent un générateur de conditions afin que vous puissiez filtrer les enregistrements couverts par les termes que vous fournissez.

Certains raccourcis sémantiques sont fournis dans le système de base, et vous pouvez en ajouter d'autres pour vos cas d'utilisation et vos besoins professionnels. Examinez NLQ les journaux des énoncés utilisateur réels pour rechercher les termes possibles à ajouter. Pour plus d'informations, consultez Afficher les journaux NLQ.

Vous pouvez créer un nouveau raccourci ou modifier un raccourci existant, comme suit.

- 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 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 des virgules.
- Les enregistrements de synonymes et de raccourcis sont associés à une seule table. Vous pouvez associer le même 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 souhaité pour votre raccourci, puis accédez à **Tout** > **NLQ** > **Raccourcis sémantiques**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
   Si vous mettez à jour un enregistrement existant, sélectionnez sa ligne dans la liste.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Table	Table source. Vous pouvez utiliser le même terme pour plusieurs tables, mais vous devez créer un enregistrement pour chaque table. Le mappage du synonyme est unique à la table.
Conditions	Conditions de la table source qui doivent être remplies pour que le synonyme fonctionne.

Traduction automatique

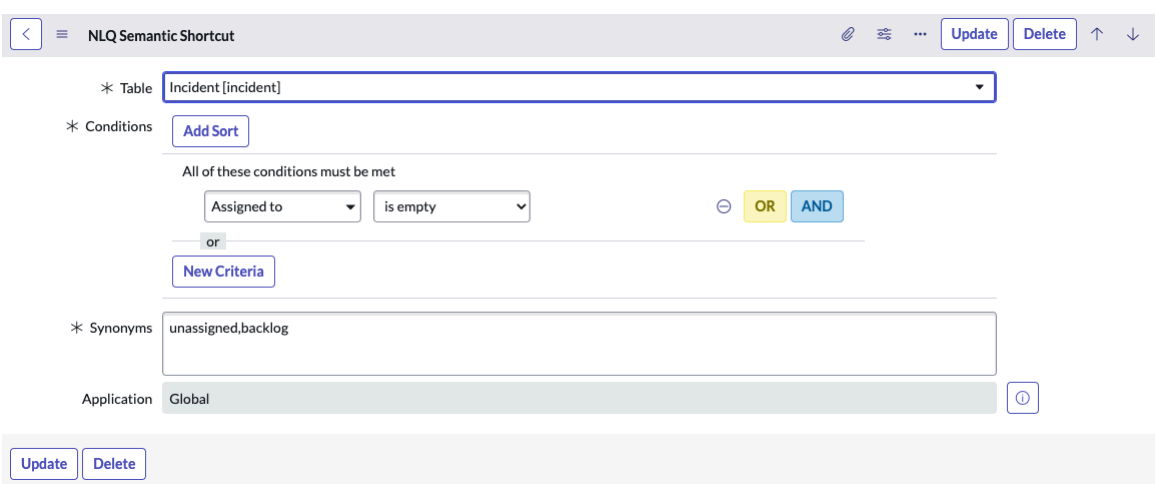
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Champ	Description
Synonymes	Mots ou expressions que le système doit mapper sur des noms de colonnes ou des tables lors de la conversion de l'énoncé en requête formelle. Séparez plusieurs synonymes par une virgule.
Application	[Lecture seule] Périmètre de l'application qui peut utiliser le synonyme dans une requête. La valeur par défaut est **Global**. Assurez-vous d'être dans le périmètre de l'application cible pour votre raccourci avant de le créer.

4. Sélectionnez **Soumettre** s'il s'agit d'un nouvel enregistrement 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 Créateur de conditions, vous pouvez fournir des synonymes lorsque le champ est vide. Lorsqu'il NLQ détecte *des tâches non affectées* et des *backlogs* dans l'entrée de vos utilisateurs, il les remplace par la clause SQL assigned_toISEMPTY.



Un utilisateur peut saisir Montrez-moi le backlog des incidents ou les 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 journal des tentatives de requêtes 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 enregistrée dans la table *NLQ* **des journaux de requêtes** [nlq_query_log]. Chaque entrée de journal fournit des détails tels que la table

Traduction automatique

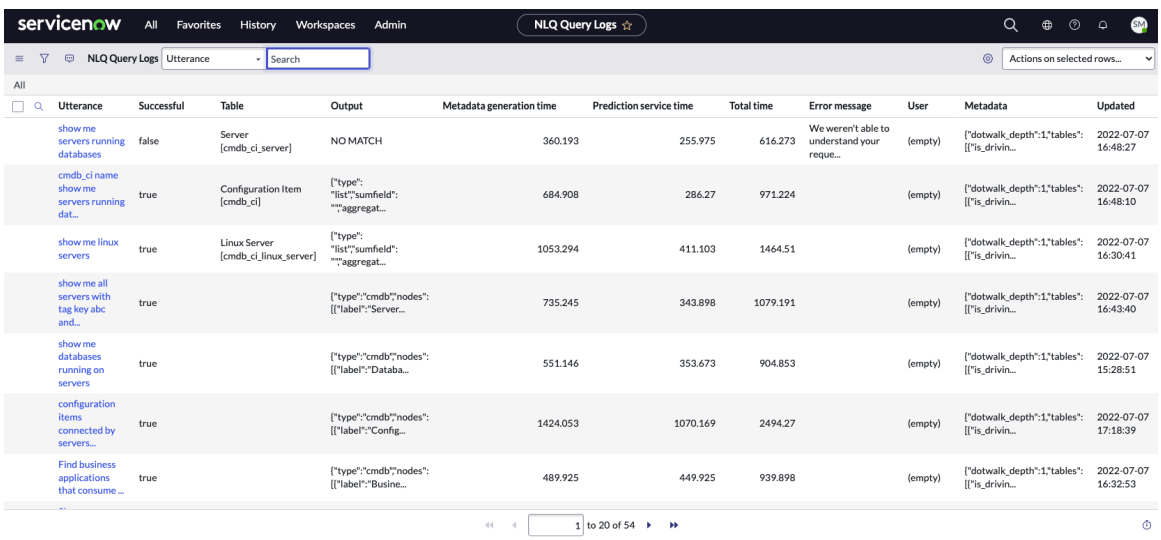
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

interrogée, si la requête a réussi et comment les résultats ont été générés. Les autres champs disponibles sont les suivants.

- Source de sortie : comment les résultats ont été générés. La valeur **BNF** indique une méthode basée sur des règles. La valeur **GAI** indique la Now LLM Service méthode (de secours).
- Source : l'emplacement à partir duquel la requête a été lancée. La valeur **AC** indique Centre d'analyse. La valeur **CMDB_WS** indique CMDB l'espace de travail.
- Énoncé : la requête en langage naturel d'origine qui a déclenché NLQ.

Procédure

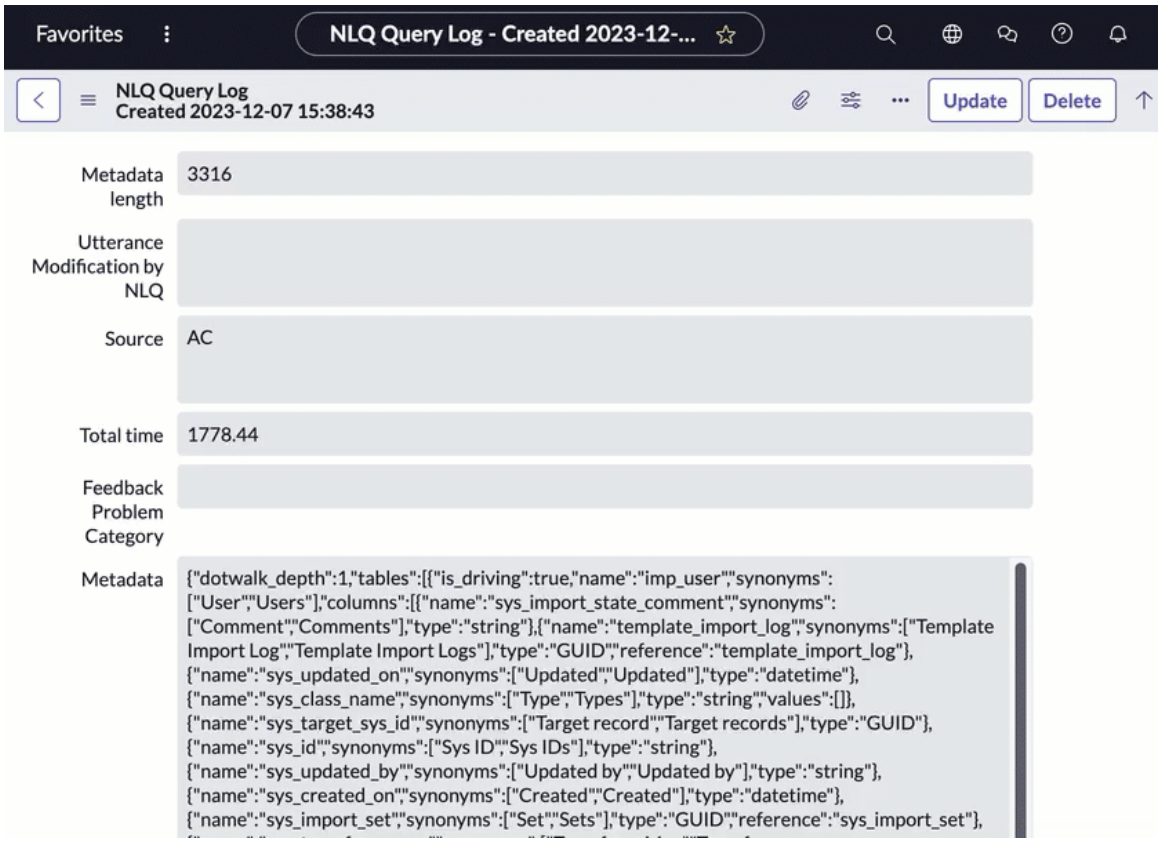
1. Accédez à la **Tout** > **NLQ** > **Journaux**.



Traduction automatique

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

2. Sélectionnez la valeur dans la colonne **Énoncé** pour ouvrir l'entrée de journal complète.



Que faire ensuite

En fonction des tentatives de requêtes de vos utilisateurs, envisagez d'ajouter d'autres synonymes ou raccourcis.

Afficher les journaux de prédiction de la table NLQ

Utilisez les journaux de prédiction de table pour examiner les CMDB tables qui ont été sélectionnées en NLQ réponse à des requêtes en langage clair.

Avant de commencer

Ce module est en lecture seule.

Rôle requis : nlq_admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'une demande CMDB de données en langage clair est analysée par NLQ, le système tente de déterminer les tables spécifiques souhaitées par l'utilisateur. Les suppositions du système, y compris les niveaux de confiance, sont enregistrées dans le NLQ module de journaux de prédiction de table [nlq_table_guesser_log].

Passez en revue ces journaux pour déterminer quelles CMDB tables ont été déduites par NLQ.

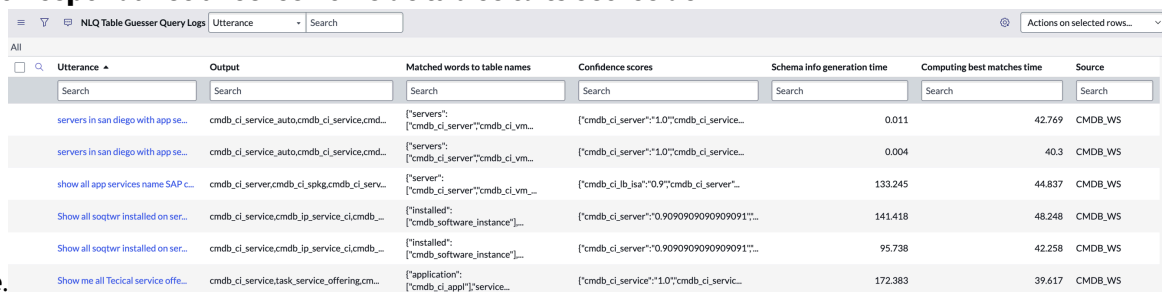
Remarque :
Cette liste est en lecture seule pour NLQ les administrateurs. Il n'y a pas de boutons ou de fonctions activables dans l'interface utilisateur.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **NLQ** > **Journaux de prédiction de tables**.
2. Sélectionnez l'icône Personnaliser la liste ( ) pour afficher les **colonnes Mots en correspondance avec les noms de tables** et les **scores de confiance**.



La colonne **Énoncé** affiche la requête en langage naturel de l'utilisateur.

3. Utilisez les informations de la colonne **Mots en correspondance avec les noms de tables** pour le dépannage si nécessaire.
   Dans le champ de valeur de cette colonne, le premier mot a été trouvé dans l'énoncé. Vient ensuite une liste des CMDB tables qui ont été mises en correspondance avec ce mot.

Que faire ensuite

Pour plus d'informations sur les requêtes, reportez-vous CMDB à la section Exploring CMDB Query Builder .

Requête en langage naturel Références

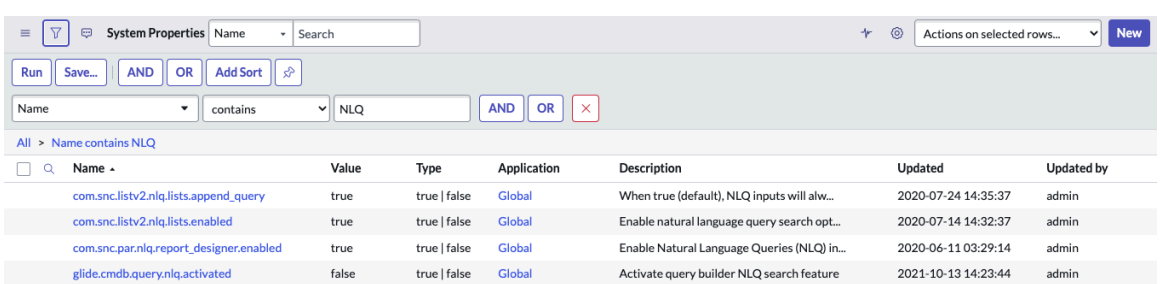
Les composants suivants sont installés avec Requête en langage naturel.

Propriétés NLQ

Les Requête en langage naturel propriétés (NLQ) contrôlent la manière et l'emplacement NLQ de fonctionnement.

Les administrateurs peuvent modifier les propriétés de NLQ en accédant à **Tout** > **Propriétés système** > **Toutes les propriétés**. Filtrez pour les NLQ propriétés.

Remarque :
La modification de ces propriétés système nécessite un rôle administrateur. Le rôle nlq_admin n'a pas l'autorisation de modifier les enregistrements de cette table.



Traduction automatique

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

Propriété	Description
com.snc.listv2.nlq.lists.append_query	• Vrai : NLQ les entrées s'ajoutent aux requêtes existantes via un opérateur « and » • Faux : la nouvelle NLQ entrée remplace toutes les requêtes existantes Exemple : vous exécutez deux requêtes. • Requête 1 : incidents avec une priorité critique • Requête 2 : assignée à John Smith Si la propriété est définie sur *true*, les résultats affichent les incidents avec une priorité critique qui sont affectés à John Smith. Si la propriété est définie sur *false*, les résultats affichent uniquement les éléments affectés à John Smith.
com.snc.listv2.nlq.lists.enabled	• Vrai : active l'option NLQ de recherche pour la liste v2 • Faux : supprime l'option NLQ de recherche pour la liste v2
com.snc.nlq.gai_enabled	• True : le Now LLM Service secours est disponible • Faux : le Now LLM Service secours n'est pas disponible Dans un premier temps, les requêtes sont interprétées à l'aide d'une méthode basée sur des règles. Si cette méthode échoue, les requêtes sont transmises à comme Now LLM Service solution de secours. Les requêtes qui échouent à ces deux méthodes sont marquées comme ayant échoué dans le NLQ journal.
com.snc.par.nlq.report_designer.enabled	• Vrai : activé NLQ dans le concepteur de rapports • Faux : supprime NLQ dans le concepteur de rapports
glide.cmdb.query.nlq.activated	• Vrai : NLQ la fonctionnalité de recherche est active dans le générateur de requêtes CMDB • Faux : NLQ la fonctionnalité de recherche est inactive dans le générateur de requêtes CMDB
glide.service_portal.ais_nlq_enabled	• Vrai : active NLQ dans la recherche globale • Faux : NLQ n'est pas disponible dans la recherche globale

Traduction automatique

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

Rôles de requête en langage naturel

Requête en langage naturel (NLQ) est installé avec ces rôles.

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

Administrateur NLQ [nlq_admin]

L'administrateur pour Requête en langage naturel.

Accès au module

Dispose d'un accès complet aux modules suivants :

- Relations implicites CMDB NLQ. Pour en savoir plus, voir Intelligent Search for CMDB .
- Journaux de requêtes NLQ
- Raccourcis sémantiques NLQ.
- Synonymes NLQ.

Dispose d'un accès en lecture seule au module suivant :

Journaux de requêtes de prédiction de la table NLQ.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Pour éviter d'accorder un rôle administrateur, utilisez le rôle pa_analyst pour les relations implicites CMDB NLQ, les raccourcis sémantiques NLQ et les synonymes NLQ.

Intelligence prédictive

Intelligence prédictive est une interface puissante pour former des modèles d'apprentissage machine. Avec Intelligence prédictive, vous pouvez améliorer les performances, l'efficacité et la flexibilité de vos systèmes dans plusieurs unités business.

Introduction à Intelligence prédictive

Les administrateurs peuvent exploiter la puissance de l'apprentissage machine pour améliorer la productivité et l'efficacité de leurs agents et prestataires. Intelligence prédictive utilise l'intelligence artificielle pour améliorer les processus sur l'ensemble de la plateforme. Intelligence prédictive vous permet d'effectuer les actions suivantes :

Traduction automatique

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

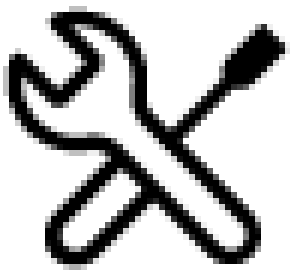
- Remplir automatiquement les champs lors de la création de tickets.
- Catégorisez et acheminez le travail en fonction de la façon dont les enregistrements ont été traités dans le passé.
- Recommander des résolutions aux tickets similaires aux tickets précédents.
- Identifiez les pannes majeures en fonction des incidents entrants.

Explorer



En savoir plus sur Intelligence prédictive et l'apprentissage machine

Installer



Installation Intelligence prédictive et ses applications associées

Configurer



Configurer Intelligence prédictive sur la plateforme

Train



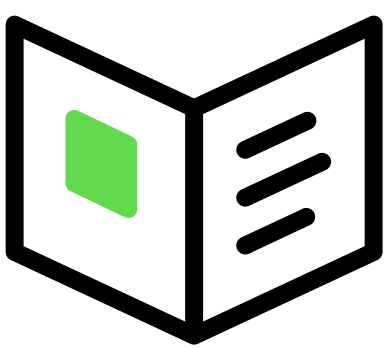
Créez et formez des solutions d'apprentissage machine.

Utiliser



À utiliser Intelligence prédictive pour l'apprentissage machine.

Référence



Obtenez des détails sur Intelligence prédictive les composants tels que les propriétés et la prise en charge de la langue.

Traduction automatique

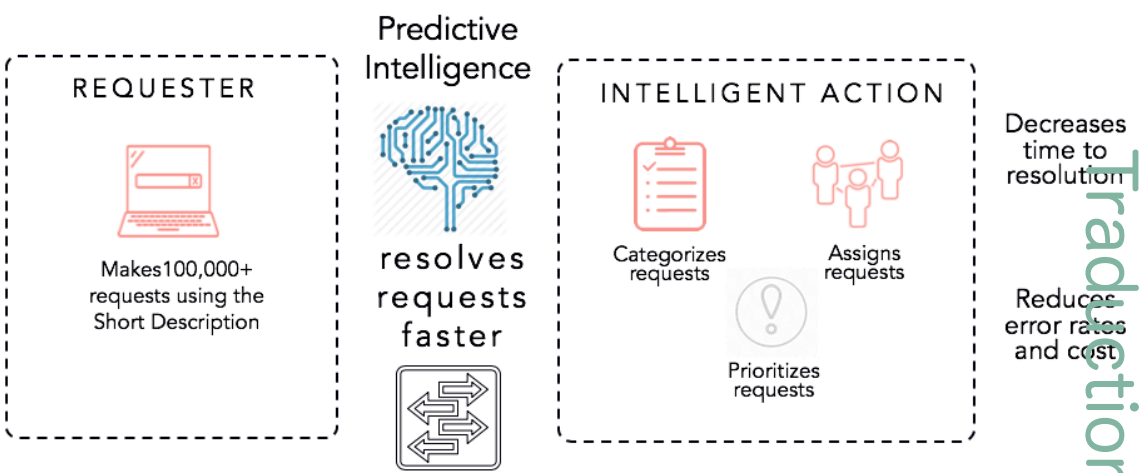
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Découvrir 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 automatique pour améliorer l'expérience de travail. Vous pouvez créer et former des modèles sur la plateforme et les intégrer à d'autres ServiceNow produits et applications.



Ce qui suit présente les concepts sous-jacents Intelligence prédictive et les différents cadres disponibles.

Pour en savoir plus sur l'utilisation des modèles existants, reportez-vous à la section Utiliser Intelligence prédictive.

Intelligence prédictive pour les clients sur site

Intelligence prédictive est également disponible pour les clients sur site. Si vous souhaitez déployer ce produit sur site, contactez votre chargé de clientèle. Pour obtenir les instructions d'installation et de configuration sur site, consultez les instructions complètes d'installation et de configuration du moteur d'apprentissage machine pour les clients auto-hébergés [KB0782052] dans la Now Support section Auto-hébergée Base de connaissances.

Remarque :
Seuls les comptes sur site peuvent accéder à l'espace Now Support auto-hébergé Base de connaissances.

Terminologie

Intelligence artificielle

Des systèmes conçus pour effectuer un travail qui nécessite un certain 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 font des prédictions et des décisions basées sur des données d'entrées-sorties.

Traduction automatique

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

Formation

Ajouter ou modifier des données sur lesquelles le modèle est basé pour affecter les prédictions futures.

Formation supervisée

Fournir des paires d'entrée-sortie afin que le modèle puisse générer des règles qui relient les deux.

Formation non supervisée

Fournir des données brutes afin que le modèle puisse identifier les structures dans l'ensemble de données.

Fréquence de la formation

Fréquence à laquelle les modèles sont reformés pour combiner le modèle existant avec de nouvelles données de formation.

Corpus de mots

Vocabulaire qu'un modèle peut utiliser pour rechercher une similarité textuelle.

Composants de modèles prédictifs

Un modèle prédictif inclut ces composants, dont vous devez fournir certains d'entre eux.

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 entraînez que sur les incidents résolus ou fermés au cours des six derniers mois.
- Champs d'entrée que le modèle utilise pour effectuer des prédictions. Par exemple, utilisez la brève description de l'incident pour faire une prédiction.
- Champ de sortie dont le modèle prédit la valeur. Par exemple, définissez la catégorie d'incident en fonction de la brève description.
- Fréquence de reformation du modèle. Par exemple, reformer le modèle tous les 30 jours.

Solution

La solution est le résultat d'une définition de solution que vous avez formée dans un ServiceNow centre de données. Intelligence prédictive utilise la solution pour prédire une valeur de champ cible en fonction d'une ou de plusieurs valeurs de champ d'entrée. Toutes les solutions spécifient ces valeurs.

- La *précision* de la solution correspond au 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 effectivement une prédiction.
- Les *classes* de solutions correspondent aux valeurs de champ de 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 parmi lesquelles choisir. Par 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.

la solution Catégorisation des incidents dispose d'une classe pour chaque catégorie, comme le logiciel, la demande et la base de données.

- La *distribution* de classe est le pourcentage d'enregistrements de l'ensemble de la table qui ont cette valeur de champ de sortie particulière. Par exemple, une distribution de 50 pour la classe d'enquête signifie que la moitié des incidents appartiennent à la catégorie d'enquête.

Cadres de travail de Predictive Intelligence

Intelligence prédictive fournit trois cadres de travail dans la Xanadu mise en production. Chaque cadre de travail dispose de différents types de solutions pour entraîner le système à prédire, recommander et organiser les résultats des données. Une solution formée peut être invoquée par n'importe quelle application via une API pour effectuer une prédiction. Pour plus d'informations, consultez Intelligence prédictive Cadresla section .

Intelligence prédictive Cadres

Intelligence prédictive fournit trois cadres de travail de modèle différents dans la Xanadu version : Classification, Similarité et Clustering. Chaque framework est spécialisé dans différents types de prédictions.

Intelligence prédictive Cadre de travail de classification

Le Intelligence prédictive cadre de travail de classification vous permet d'utiliser des algorithmes d'apprentissage machine pour définir des valeurs de champ catégorielles lors de la création d'enregistrements. Par exemple, vous pouvez utiliser le modèle pour définir la catégorie d'incident en fonction de la brève description. Vous pouvez former des modèles prédictifs afin qu'ils agissent en tant qu'agent pour catégoriser et router automatiquement le travail en fonction de votre expérience passée en matière de gestion des enregistrements.

Permet Intelligence prédictive de gérer des volumes de demandes entrantes à moindre coût. Automatiser la catégorisation et l'affectation des demandes pour réduire :

- Délais de résolution des tâches.
- Nombre d'interactions requises pour résoudre les tâches.
- Les taux d'erreur lors de la catégorisation et de l'affectation du travail.

Pour plus d'informations, consultez Créer et former une solution de classification.

Intelligence prédictive Cadre de ressemblance

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 afin qu'il recommande une résolution basée sur les informations d'un enregistrement d'incident similaire. En empruntant à des incidents similaires fermés dont la résolution a fait ses preuves, vous pouvez aider les agents et les prestataires à fournir rapidement la meilleure résolution pour un incident entrant.

Le cadre de similarité n'a pas besoin d'une correspondance exacte des mots-clés pour ses comparaisons de texte, car ses algorithmes identifient des mots et des synonymes similaires en fonction de contextes similaires. Par exemple, les expressions imprimante *qui ne fonctionne pas* et *imprimante cassée* sont toutes deux reconnues comme similaires. Le cadre de travail collecte, apprend et applique également le contexte spécifique à votre secteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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, l'expression *incapable de rejoindre le réseau* a un contexte différent dans une entreprise de réseau informatique que dans une compagnie d'assurance maladie.

Le cadre de ressemblance 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 ensuite traiter les enregistrements collectivement ou trouver des lacunes dans les données existantes. Par exemple, vous pouvez regrouper de nouveaux incidents similaires pour identifier une panne majeure.

Le cadre de travail de mise en grappe utilise une solution de mise en grappe de workflows. Pour plus d'informations, consultez Créer et former une solution de mise en grappe.

Déconseillé dans la Washington DC version : Intelligence prédictive cadre de travail de régression

Important :
La prise en charge de la création de nouvelles solutions de régression a été supprimée dans la Washington DC version. Vous pouvez former et modifier des solutions existantes, mais vous ne pouvez pas en créer de nouvelles. Ces informations sont fournies dans leur contexte d'héritage.

La régression est un cadre d'apprentissage machine qui utilise des données historiques pour prédire les sorties numériques, telles qu'une température ou une cotation.

Pour plus d'informations, consultez Créer et former une solution de régression.

Installer Intelligence prédictive

Activez-la Intelligence prédictive sur votre instance et commencez avec la configuration de base.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous activez le module d'extension Intelligence prédictive pour la première fois sur votre instance, le système lance une page d'accueil. Cette page d'accueil comprend un résumé des cadres de travail pour les solutions de classification, de similarité, de clustering et de régression. Vous pouvez créer, former et tester des solutions directement à partir de la page afin de comprendre rapidement les fonctionnalités de base du fonctionnement d'une solution d'apprentissage machine (ML). Un récapitulatif 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 Intelligence prédictive le module d'extension Reports (com.glide.platform_ml_pa) et son module d'extension dépendant Intelligence prédictive (com.glide.platform_ml).
3. Sélectionnez **Installer** , puis dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension, sélectionnez **Activer**. Lorsque vous activez le premier module d'extension, son module d'extension dépendant s'active automatiquement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Confirmez que l'activation a correctement créé un utilisateur *sharedservice.worker* .
   Les deux Intelligence prédictive modules d'extension utilisent cet utilisateur pour la formation de vos solutions ML.

Remarque :
L'utilisateur *sharedservice.worker* comprend les rôles suivants :

- platform_ml_read
- platform_ml_write
- platform_ml_create

Ces rôles sont nécessaires pour créer, former et afficher des solutions. Ces rôles sont internes et ne sont pas destinés à être modifiés ou affectés à d'autres utilisateurs.

Implémenter Intelligence prédictive

Implémentez les étapes d'installation et de configuration initiales pour Intelligence prédictive entraîner un algorithme d'apprentissage machine (ML) à 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 Découvrir Intelligence prédictive.

Pour connaître les questions fréquemment posées concernant la configuration et la configuration initiales, consultez KB0781894 .

Procédure

1. Activez-le Intelligence prédictive sur une instance de non-production.
2. À partir de votre instance de production, exportez les enregistrements que vous souhaitez 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 solution sur l'instance de non-production en créant des enregistrements de test ou en important davantage d'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.

Traduction automatique

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

9. Si nécessaire, mettez à jour le filtre de définition de solution pour inclure des enregistrements de formation plus nombreux ou différents.
10. Reformer et tester 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 les définitions de solutions pour Intelligence prédictive former, tester et surveiller les définitions de solutions

Configuration

Utilisez les liens suivants pour vous guider lors de la configuration de votre définition de solution.

- Conseils de configuration pour Intelligence prédictive
- Créer une liste de mots vides personnalisée
- Créer un corpus de mots
- Tests de démarrage rapide pour Intelligence prédictive
- Activer la version de la solution
- Exporter des solutions formées vers la production
- Configuration des paramètres avancés pour vos solutions ML

Conseils de configuration pour Intelligence prédictive

Si vous rencontrez des problèmes au cours de votre formation sur la solution et de votre prédiction de la solution, suivez ces suggestions de résolutions.

Données d'entrée

Il est recommandé d'avoir au moins 30 000 enregistrements pour former vos modèles, mais la précision du modèle est déterminée par les données entrées.

Trois facteurs principaux déterminent la qualité des données d'entrée utilisées pour former des solutions :

- Propreté : les données atténuées 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 faire des prédictions précises.
- Distribution : les données qui représentent l'ensemble du jeu de données dans son ensemble de données se traduiront par un modèle capable d'effectuer des prédictions plus généralisées.

Traduction automatique

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

La plupart des ensembles de données brutes contiennent des données erronées et inutilisables. Il est essentiel d'examiner vos jeux d'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 des 20 % de données restantes.

Formation à la solution

Problème	Résolution ou action suggérée
La formation à la solution reste en attente de formation pendant trop longtemps, car la tâche de planificateur utilise une URL d'instance de rappel Glide incorrecte.	Assurez-vous que la `glide.servlet.uri` propriété dans l'instance Glide est définie sur l'URL d'instance correcte. Ce problème peut se produire dans les cas suivants : • Une instance est clonée à partir de la production, mais elle fait toujours référence à l'URL de production de la `glide.servlet.uri` propriété. • L'instance Glide est mise en service et exécute la formation pour la première fois.
De nouvelles catégories ont été ajoutées et n'ont pas encore d'impact sur la formation.	Il s'agit d'un comportement attendu, car les nouvelles catégories peuvent ne pas encore disposer de données suffisantes tant que la solution n'est pas reformée.
La formation 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 situe 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 renvoie l'indication que le modèle ne peut pas être créé. La formation échoue et affiche le message « Erreur lors de la formation à la solution ». La fenêtre de progression de la formation affiche le message suivant : « Échec de la formation à la solution, car les données utilisées ne sont pas suffisantes ou 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 généré correctement. Pour résoudre les problèmes, procédez comme suit : **1.** Assurez-vous que la distribution du champ de sortie n'est pas asymétrique. **2.** Reformer le modèle en modifiant les filtres de date pour utiliser une plus grande quantité de données. **3.** Si les champs d'entrée ne sont pas entièrement remplis, ajoutez un filtre pour supprimer les enregistrements nuls.

Traduction automatique

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

Problème	Résolution ou action suggérée
La solution dispose de données en plusieurs langues, mais les résultats de couverture et de précision sont médiocres.	Utilisez les options suivantes pour améliorer vos mesures. Option 1 : mettez à jour la langue de traitement de la solution vers la langue autre que l'anglais la plus importante. **Remarque :** L'anglais est appliqué par défaut pour tous les jeux de données. Option 2 : S'il y a suffisamment de données pour chaque langue/région : 1. Ajoutez un critère de filtre pour une langue/région spécifique dans laquelle la langue principale peut être identifiée (néerlandais, anglais, français, allemand, japonais ou espagnol). 2. Générez une solution pour chaque langue/région et appliquez la langue de traitement appropriée à chaque solution.

Prédiction de solution

Problème	Résolution ou action suggérée
La prédiction échoue et renvoie une exception Java dont la cause est inconnue.	1. Recherchez l'exception dans les Intelligence prédictive journaux Glide. 2. Soumettez un enregistrement d'incident pour Intelligence prédictive inclure tous les détails pertinents, tels que l'exception, l'instance impactée, le nom de la solution et la chaîne d'entrée.
Aucune prédiction n'est appliquée à l'enregistrement d'incident/de ticket, mais la prédiction renvoie une valeur lorsqu'elle est testée dans l'explorateur d'API Rest.	Cela peut se produire lorsque la fiabilité de la prédiction est inférieure au seuil requis pour effectuer une prédiction. Une fois que votre solution est formée, procédez comme suit pour confirmer si vos paramètres doivent être ajustés. 1. Naviguez vers **Services Web du système > REST > l'Explorateur d'API REST** pour trouver le niveau de fiabilité de la prédiction. Consultez Tester une prédiction de solution de classification. 2. Dans votre enregistrement de définition de solution ML, vérifiez le seuil défini pour votre classe de résultats qui a été renvoyé dans la prédiction en cliquant

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	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 fiabilité de prédiction du résultat, il s'agit de la raison 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 Régler 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 la solution ML de la table [ml_artifacts] sont stockés dans la table [sys_attachment]. Si la table [ml_artifacts] n'est pas incluse dans le clone lorsque vous l'exécutez, les prédictions échouent. Assurez-vous que votre clone inclut les artefacts d'apprentissage machine, car ce sont des 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 de l'exécution du clonage, il est possible que l'utilisateur sharedservice.worker ait été désactivé, verrouillé ou que l'ID utilisateur ne soit pas défini. Résolvez ces problèmes afin que la formation à la solution réussisse.

Créer une liste de mots vides personnalisée

Excluez les mots courants que vous souhaitez que le système ignore pendant l'entraînement et la prédiction.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les listes de mots vides permettent au système d'exclure les mots superflus susceptibles d'entraver la recherche et le traitement global en langage naturel de vos données.

Intelligence prédictive vous fournit des listes de mots vides par défaut pour chaque langue prise en charge par le système. 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 fonctionne parallèlement 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,

Traduction automatique

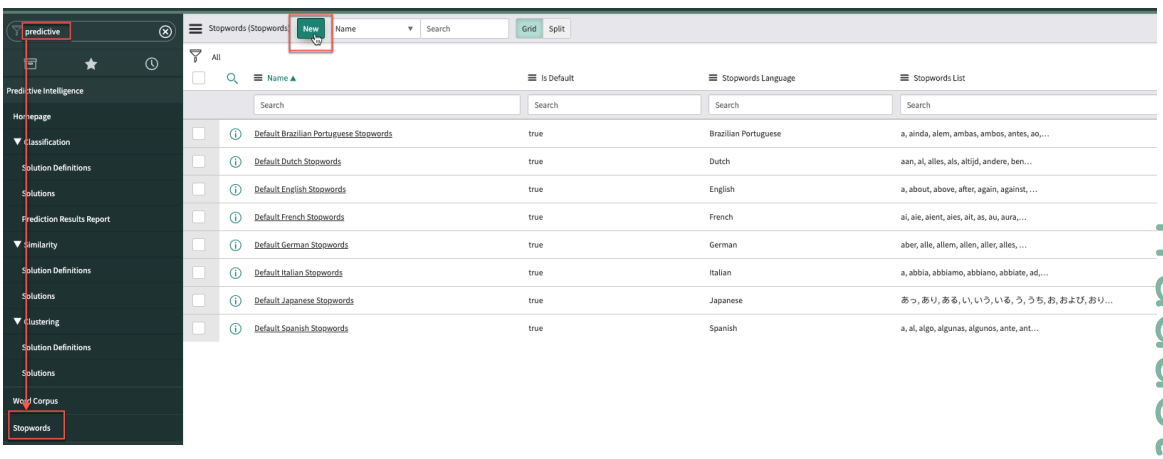
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

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 de scénario, vous créez une liste de mots vides personnalisée pour la langue portugaise brésilienne.

Procédure

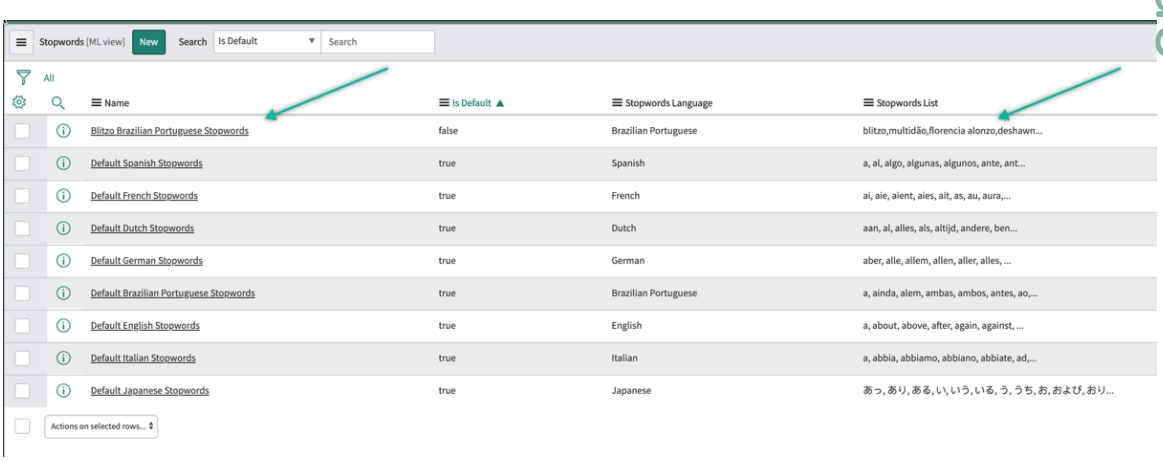
1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Mots vides**.
2. Dans la liste Mots vides, cliquez sur **Nouveau**.



3. Dans le formulaire Mots vides, configurez ces champs.



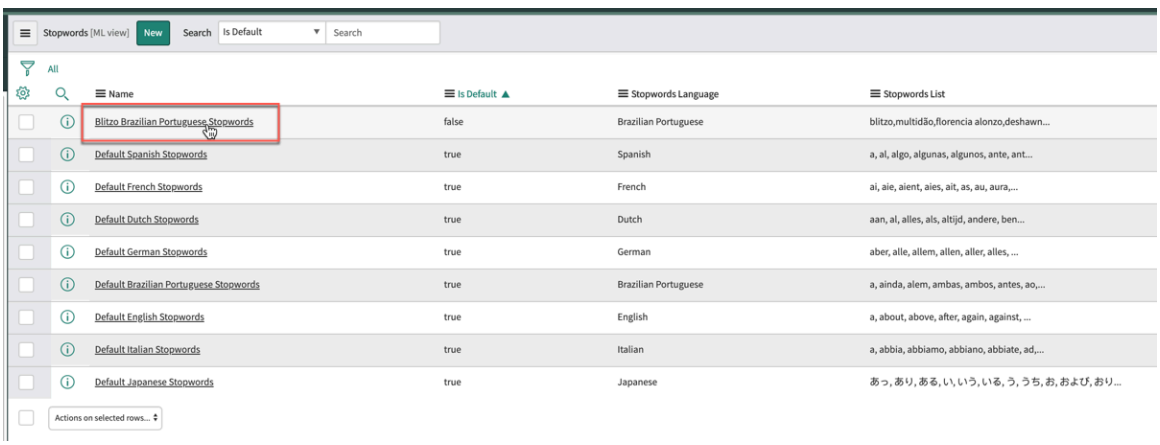
4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Votre liste de mots vides personnalisés s’affiche dans la vue de liste Mots vides.



Traduction automatique

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

5. **Facultatif :** Si vous devez mettre à jour votre liste de mots vides, cliquez simplement sur son nom, ajoutez ou supprimez des mots de 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 clustering 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 : ml_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
Avec la version, les modèles de clustering et de similarité utilisent des Xanadu solutions de workflow. Ceux-ci sont pré-entraînés, de sorte qu'un corpus de mots n'est pas nécessaire pour vos nouvelles solutions. Lorsque vos solutions existantes avec un corpus de mots sont réentraînées après la mise à niveau, elles deviennent des solutions de workflow, et le champ Corpus de mots est supprimé du formulaire.

Les informations suivantes sont fournies pour le contexte d'héritage.

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 dans toutes les solutions et fonctionnalités.

Vous pouvez utiliser un corpus de mots pour comparer un 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 la mise en grappe, où vous regroupez des enregistrements similaires pour l'analyse, la réutilisation ou la révision des données. Les éléments que vous ajoutez à votre corpus doivent être spécifiques à votre entreprise et à votre secteur d'activité afin que vous puissiez les réutiliser dans d'autres solutions de similarité ou de clustering et les appliquer à divers cas d'utilisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 pertinents qui pourraient fournir des solutions à ces tickets d'incident. Votre objectif ici est de créer un corpus de mots que vous pouvez appliquer à une nouvelle solution de similarité qui compare les incidents actifs aux articles de la base de connaissances publiés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Corpus de mots**.
2. Dans le formulaire Word Corpus, cliquez sur **Nouveau**.
3. Configurez ces champs en suivant les conseils suivants.

Champ	Description
Nom	Un titre unique qui fait référence au contenu de votre corpus. Par exemple, dans ce cas d'utilisation, vous pouvez entrer un nom tel que Incidents actifs et Bases de connaissances publiées, car le nom indique les tables que votre corpus va explorer pour vous aider à créer votre solution.
Actif	Cochez cette case si vous créez plusieurs corpus de mots à la fois et que vous prévoyez de configurer leurs composants détaillés ultérieurement. Sinon, laissez-le vide, car vous pourrez le sélectionner ultérieurement.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
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 utilisés dans les solutions de similarité et de clustering est limité à 300 000.
Filtre	Sélectionnez les valeurs de condition de filtre suivantes : **[Fermé] [n'est pas vide] et [Créé au cours des 6 derniers mois].**
Liste des champs	Pour ce cas d'utilisation, sélectionnez **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.

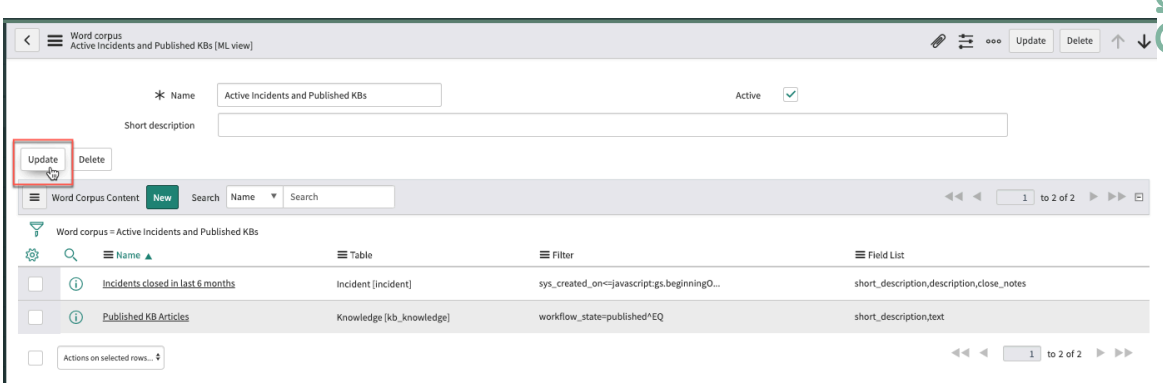
Champ	Description
Domaine	Le système affiche automatiquement le groupe d'utilisateurs de votre corpus. Par exemple, dans ce cas d'utilisation, il affiche le groupe d'utilisateurs global. Vous pouvez également sélectionner d'autres groupes d'utilisateurs.

8. Cliquez sur **Envoyer**.
9. Dans la section Détails du corpus de mots, cliquez sur **Nouveau**.
10. Configurez ces champs selon les instructions ci-dessous pour définir un deuxième composant de contenu pour votre corpus de mots.

Champ	Description
Nom	Saisissez un titre qui fait référence aux données que vous souhaitez comparer à votre premier composant de contenu, tel que Articles de la base de connaissances publiés.
Table	Sélectionnez la table qui contient les données que vous souhaitez comparer à votre premier composant de contenu. Pour ce cas d'utilisation, sélectionnez **Connaissances [kb_knowledge].** **Remarque :** Le nombre d'enregistrements par table pour la création de corpus de mots utilisés dans les solutions de similarité et de mise en grappe est limité à 300 000 enregistrements par table.
Filtre	Sélectionnez les valeurs de condition de filtre suivantes : **[Workflow] [est] [Publié].**
Liste des champs	Sélectionnez **Description brève** et **Corps de l'article**.

11. Cliquez sur **Envoyer**.

    Vos deux composants de contenu de corpus de mots s'affichent sur le formulaire de corpus de mots.



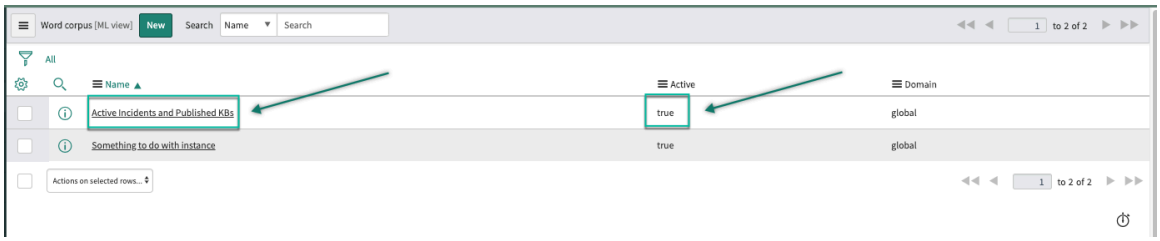
12. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Le corpus de mots complété que vous avez créé apparaît sur le formulaire du corpus de mots.

Traduction automatique

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



Information associée

- Créer et former une solution de similarité
- Créer et former une solution de mise en grappe

Tests de démarrage rapide pour Intelligence prédictive

Validez que Intelligence prédictive fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Les tests de démarrage rapide pour Intelligence prédictive nécessitent l'activation du module d'extension Intelligence prédictive [com.glide.platform_ml]. Afin d'exécuter des tests de mise à niveau critiques sur les solutions d'apprentissage machine existantes, vous devez créer un profil d'autorisation de base nommé *ml_atf* dans la table Configurations des authentifications de base (sys_auth_profile_basic.list). Pour exécuter les tests avec succès, l'utilisateur attaché au profil d'autorisation *ml_atf* doit avoir le rôle ml_admin.

Intelligence prédictive : suite de tests de prédiction de solution de classification et de similarité

Test	Description	Version
PI : la présence d'artifacts du modèle ML a persisté dans Glide	Vérifiez que tous les artifacts du modèle ML formé sont conservés dans Glide (table sys_attachments) après l'entraînement du modèle / le clonage d'instance de sorte que les appels de prédiction ML réussissent.	New York
PI : configuration valide de l'utilisateur ML (sharedservice.worker) dans Glide	Validez si l'utilisateur ML dans Glide (sharedservice.worker) est actif et non déconnecté afin que l'entraînement du modèle soit réussi.	New York
PI : test de mise à niveau Glide pour la solution de classification	Validez le fait que la prédiction du modèle de classification sur les modèles actifs existants produit les mêmes résultats d'appartenance aux classes et de valeur de fiabilité après une mise à niveau de Glide.	New York
PI : test de mise à niveau Glide pour la solution de similarité	Validez le fait que l'API de prédiction du modèle de similarité fait appel à des modèles actifs après une mise à niveau de Glide.	New York

Traduction automatique

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

Information associée

Tests de démarrage rapide

Activer la version de la solution

Le système active la version la plus récente de la solution lorsqu'il a terminé la formation d'une solution et n'autorise qu'une seule version de solution à être active à la fois. Toutefois, vous pouvez activer n'importe quelle version de solution précédemment formée que vous souhaitez Intelligence prédictive utiliser pour effectuer des prédictions.

Avant de commencer

- Former manuellement une solution plusieurs fois ou définir un calendrier de formation.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le système crée une version de solution chaque fois que vous formez une définition de solution. En règle générale, vous ne créez manuellement une nouvelle version de solution que lorsque vous modifiez le filtre de définition de la solution et que vous souhaitez la tester. Dans le cas contraire, la plupart des versions de solution sont créées pendant la formation planifiée sur la solution.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Solutions** ou **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Solutions** ou **Intelligence prédictive** > **Mise en grappe** > **Solutions** ou **Intelligence prédictive** > **Régression** > **Solutions** .
2. Dans la vue de liste Solutions ML, cliquez sur l'icône de recherche de référence pour la solution formée que vous souhaitez activer.

   
3. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
4. Dans l'enregistrement de solution, cliquez sur **Activer**.
   Le système active cette version de solution et désactive toute autre version.

Que faire ensuite

Pour les solutions de classification, consultez les statistiques de précision et de couverture des solutions formées. Pour les solutions de similarité, consultez les exemples de similarité.

Exporter des solutions formées vers la production

Affinez et testez vos solutions ML itérativement 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 atténue le risque lié à la reformation des solutions sur votre instance de production en direct.

Avant de commencer

Avant de tester sur une instance de test, assurez-vous que l'instance héberge les données récemment clonées de votre instance de production afin que les solutions que vous formez sur l'instance de test restent valides lorsque vous les exportez en production.

Rôle requis : admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Planifiez vos changements avec soin 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 version. Notez que le déplacement de solutions vers des instances peut parfois fournir des résultats imprévisibles. Si vous rencontrez un tel problème, reformez à nouveau la solution, ce qui prend 5 minutes par solution. Pour plus d'informations sur les ensembles de mises à jour, consultez Ensembles de mises à jour système .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Définitions des solutions** ou **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Définitions des solutions**.
2. Cliquez sur le nom de votre enregistrement de définition de 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

Selon l'étape où vous en êtes dans votre test de solution, planifiez l'exportation de votre ensemble de mises à jour vers une autre instance de non-production pour des tests plus approfondis ou vers la production.

Remarque :
Après avoir exporté une solution de similarité, cliquez sur **Actualiser la fenêtre de similarité (obligatoire après importation de la solution)** dans la section Liens connexes du formulaire de définition de solution ML correspondant.

Configuration des paramètres avancés pour vos solutions ML

Découvrez les paramètres avancés de vos Intelligence prédictive solutions d'apprentissage machine (ML). Appliquez la technologie et les algorithmes facultatifs pour les options de classification, de similarité et de clustering.

La configuration des paramètres avancés sur 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 et que votre cas d'utilisation bénéficie de ce qu'offre la technologie. Pour plus d'informations sur plusieurs de ces paramètres, reportez-vous à la section https://www.servicenow.com/community/intelligence-ml-articles/dive-deeper-with-clustering-advanced-parameters/ta-p/2695847 .

Paramètres avancés de classification, similarité et mise en grappe

À l'aide du rôle admin ou ml_admin, vous appliquez ces technologies en configurant un paramètre dans l'onglet Paramètres de solution avancés de votre formulaire de définition de solution ML. Ces paramètres offrent des fonctionnalités ciblées sur des cas d'utilisation spécifiques.

Pour mettre à jour ou supprimer un paramètre existant : dans le formulaire de définition de solution, sélectionnez l'onglet Paramètres de solution avancés, puis sélectionnez le nom du paramètre de solution. Pour en activer une ou plusieurs, reportez-vous aux procédures suivantes.

- Configurer le rappel de classe pour une solution de classification
- Configurer TF-IDF pour les 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 Connect et la méthode de distance de Levenshtein pour une solution de mise en grappe
- Appliquer la pureté sur une solution de clustering
- Analyser une grappe avec une source de données

Configurer le rappel de classe pour une solution de classification

Créez et appliquez un paramètre de rappel de classe à une solution ML avant d'entraîner ses données. Par exemple, vous définissez et appliquez ce paramètre de solution avec une précision de 90 % pour tous les enregistrements que vous formez dans la classe Email.

Avant de commencer

Remarque :
La configuration des paramètres avancés sur vos solutions ML est facultative. Si vous choisissez de configurer l'un de ces paramètres, assurez-vous d'être bien informé concernant la technologie que vous activez dans la solution et que vous disposez d'un cas d'utilisation qui bénéficie de ce que la technologie offre.

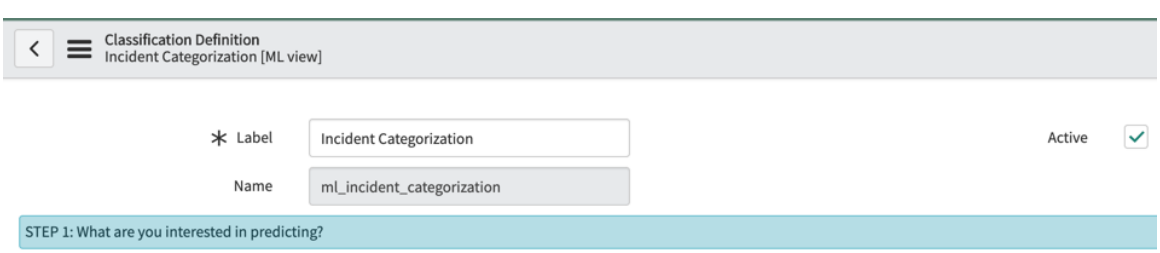
- Créez et enregistrez une définition de solution de classification ou utilisez une définition existante.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le paramètre de solution de rappel de classe vous permet de piloter l'entraînement d'une solution pour biaiser une classe spécifique. Par exemple, la classification d'un e-mail entrant comme hameçonnage ou non peut être un cas d'utilisation important dans une solution d'apprentissage machine liée à la sécurité. Dans cette situation, il est très important d'identifier chaque hameçonnage, et il peut être acceptable de signaler occasionnellement un non-hameçonnage comme hameçonnage. Cependant, aucun véritable hameçonnage ne doit être classé comme un non-hameçonnage. Dans de telles situations, la mesure de rappel doit avoir une valeur élevée, ce qui peut entraîner des pourcentages inférieurs pour la précision et la couverture.

Procédure

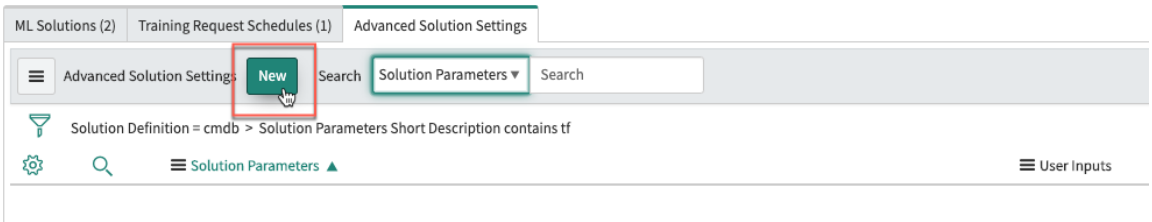
1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Définitions des solutions**.
2. Ouvrez un formulaire de définition de solution de classification enregistré.
   Dans cet exemple de scénario, vous utilisez un formulaire de définition de solution de catégorisation des incidents que vous n'avez pas encore formé.



3. Cliquez sur **Nouveau** dans l'onglet Paramètres de solution avancée de la section Liens connexes du formulaire.

Traduction automatique

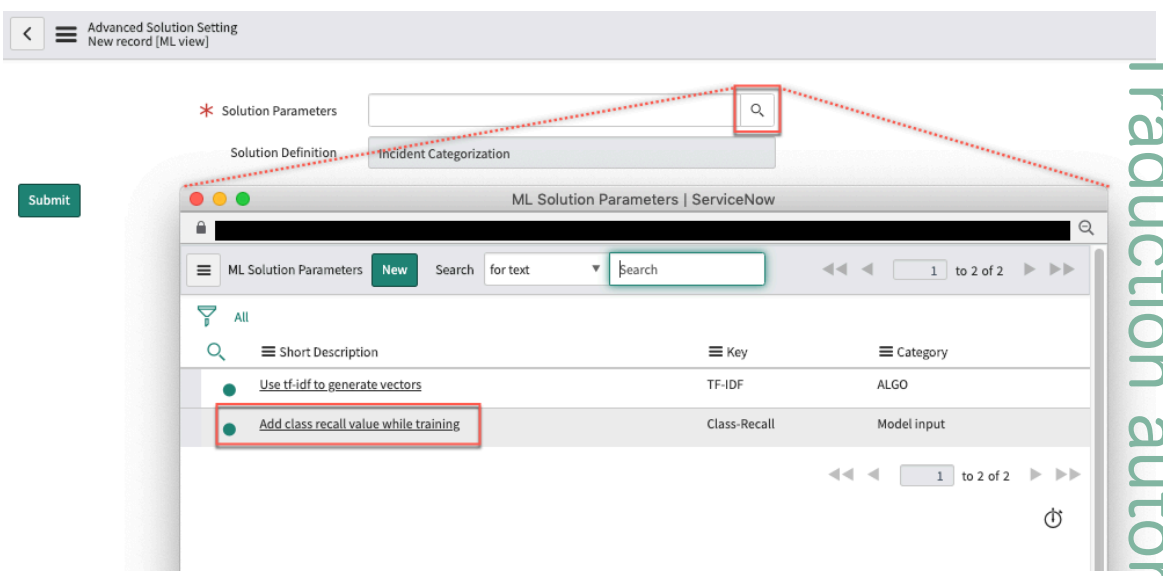
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



4. Créez un enregistrement de paramètre.

a. Dans le champ **Paramètres de la solution** , cliquez sur l'icône de recherche.

b. Dans l'écran Paramètres de la solution ML, sélectionnez **Ajouter une valeur de rappel de classe pendant l'entraînement**.



5. Cliquez sur **Envoyer**.
L'enregistrement des paramètres de solution avancée s'affiche.



6. Configurez le champ **Entrées de l'utilisateur** .

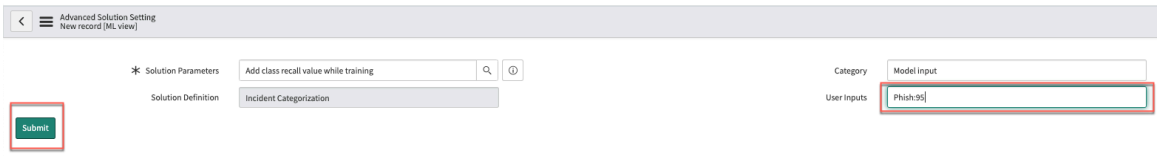
a. Entrez le nom de la classe sur laquelle vous souhaitez suivre la valeur de rappel.
Dans ce scénario, vous entrez Hameçonnage pour le **ClassName**.

b. Entrez la valeur de rappel.
Entrez 90 pour **RecallValue**.

Ici, vous spécifiez *Phish* comme classe cible et *95* est le pourcentage de rappel que vous demandez au système de fournir pendant la formation sur la solution.

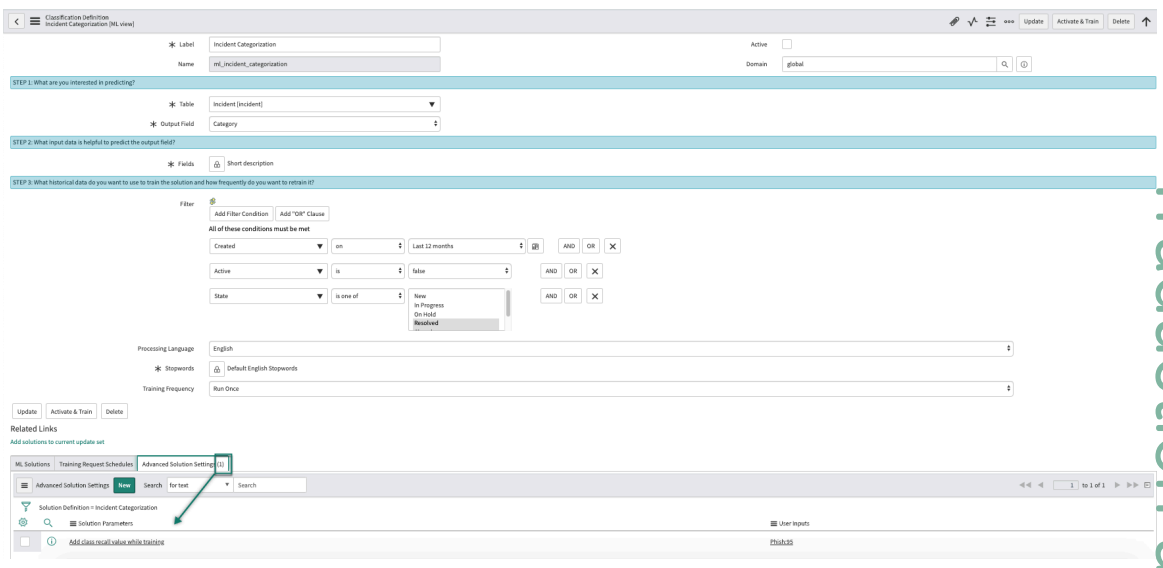
Traduction automatique

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



7. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultat: Le rappel de classe est configuré pour votre solution de classification. Son paramètre de solution s'affiche dans l'onglet Advanced Solution Settings (Paramètres de solution avancés) de votre formulaire de définition de solution de classification.



Que faire ensuite

Formez votre solution de classification enregistrée.

Information associée

- Créer et former une solution de classification
- Configuration des mesures cibles pour une solution de classification formée
- Configurer TF-IDF pour les solutions

Configurer TF-IDF pour les solutions

Appliquer le codage TF-IDF (Term Frequency–Inverse Document Frequency) aux solutions de classification, de regroupement ou de similarité pour Intelligence prédictive.

Avant de commencer

Remarque :
La configuration des paramètres avancés sur vos solutions ML est facultative. Si vous choisissez de configurer l'un de ces paramètres, assurez-vous d'être bien informé concernant la technologie que vous activez dans la solution et que vous disposez d'un cas d'utilisation qui bénéficie de ce que la technologie offre. 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

Traduction automatique

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

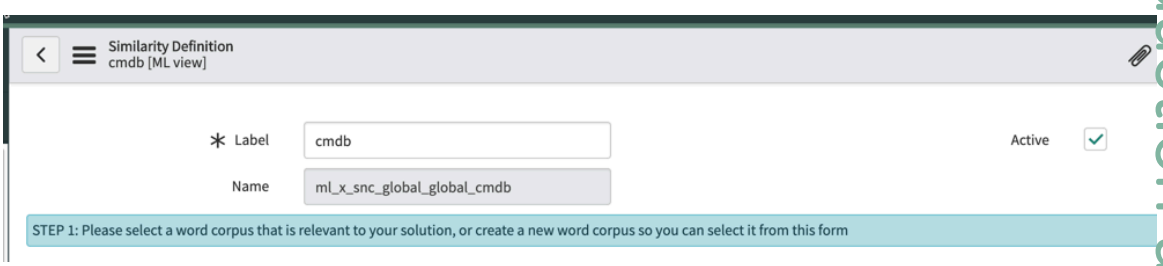
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Intelligence prédictive utilise l'incorporation de mots vectoriels de paragraphe par défaut dans ses cadres de classification et de similarité, ce qui est très efficace pour le traitement de 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 machine, comme des alertes et des messages d'erreur pour les fichiers journaux. Choisissez des paramètres avancés adaptés au type de données traitées par votre solution.

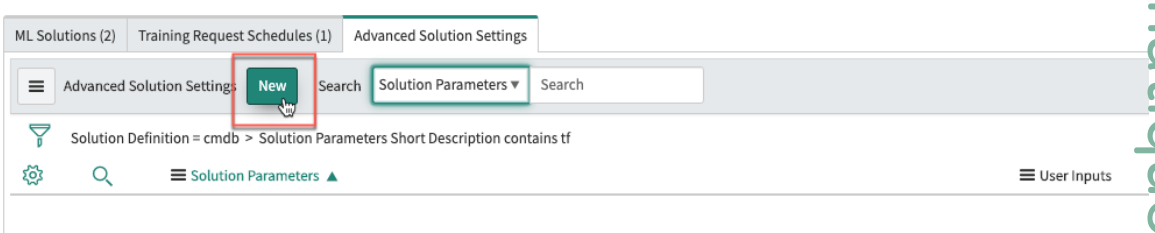
Remarque :
Les étapes de configuration de TF-IDF sont les mêmes pour tous les frameworks de modèle, mais la prise en charge de TF-IDF pour les définitions de solutions de clustering ne s'applique que si vous disposez d'un abonnement Professional.

Procédure

1. Accédez à une **définition de solution**, telle que **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Définitions des solutions**.
2. Ouvrez un formulaire de définition de solution.
   Dans cet exemple de scénario, vous utilisez un formulaire de CMDB définition de similarité.



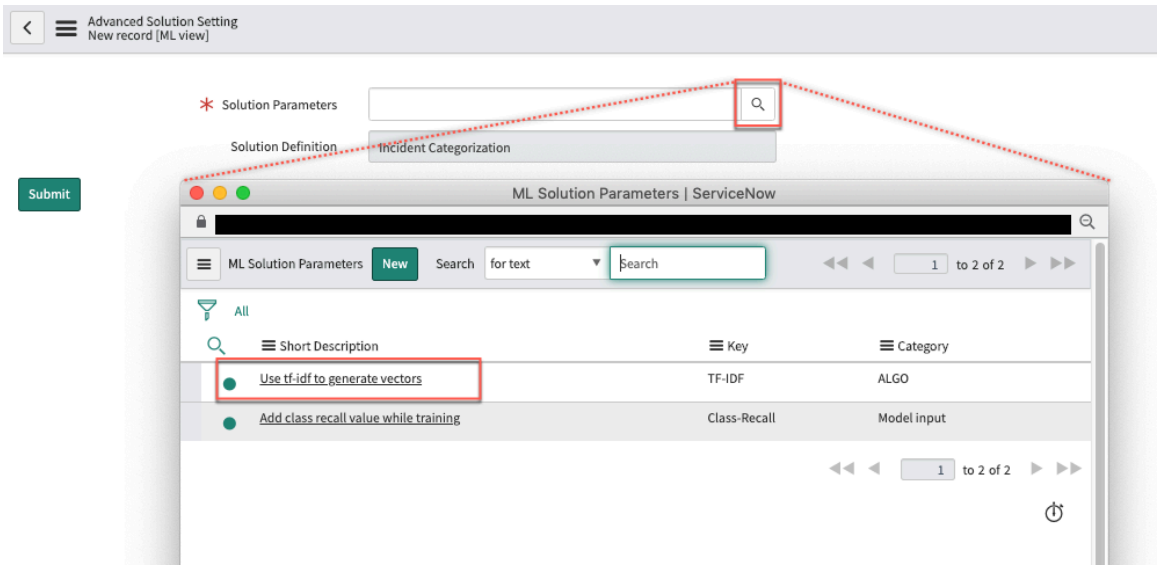
3. Cliquez sur **Nouveau** dans l'onglet Paramètres de solution avancée de la section Liens connexes du formulaire.



4. Créez un enregistrement de paramètre.
   a. Dans le champ **Paramètres de la solution** , cliquez sur l'icône de recherche.
   b. Dans l'écran Paramètres de la solution ML, sélectionnez **Utiliser tf-idf pour générer des vecteurs**.

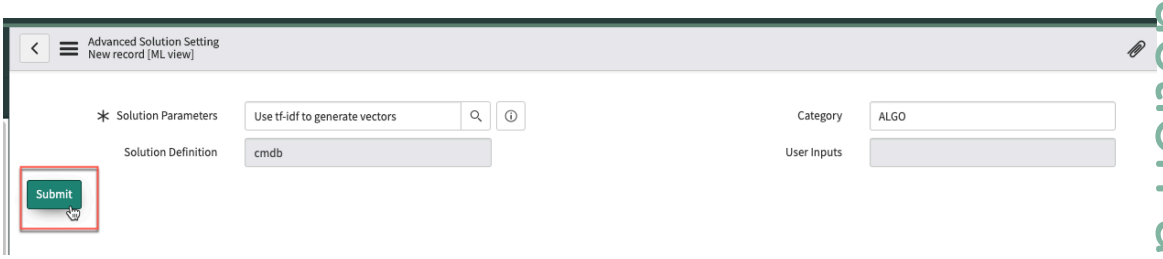
Traduction automatique

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



5. Cliquez sur **Envoyer**.

L'écran d'enregistrement Paramètre de solution avancée s'actualise.

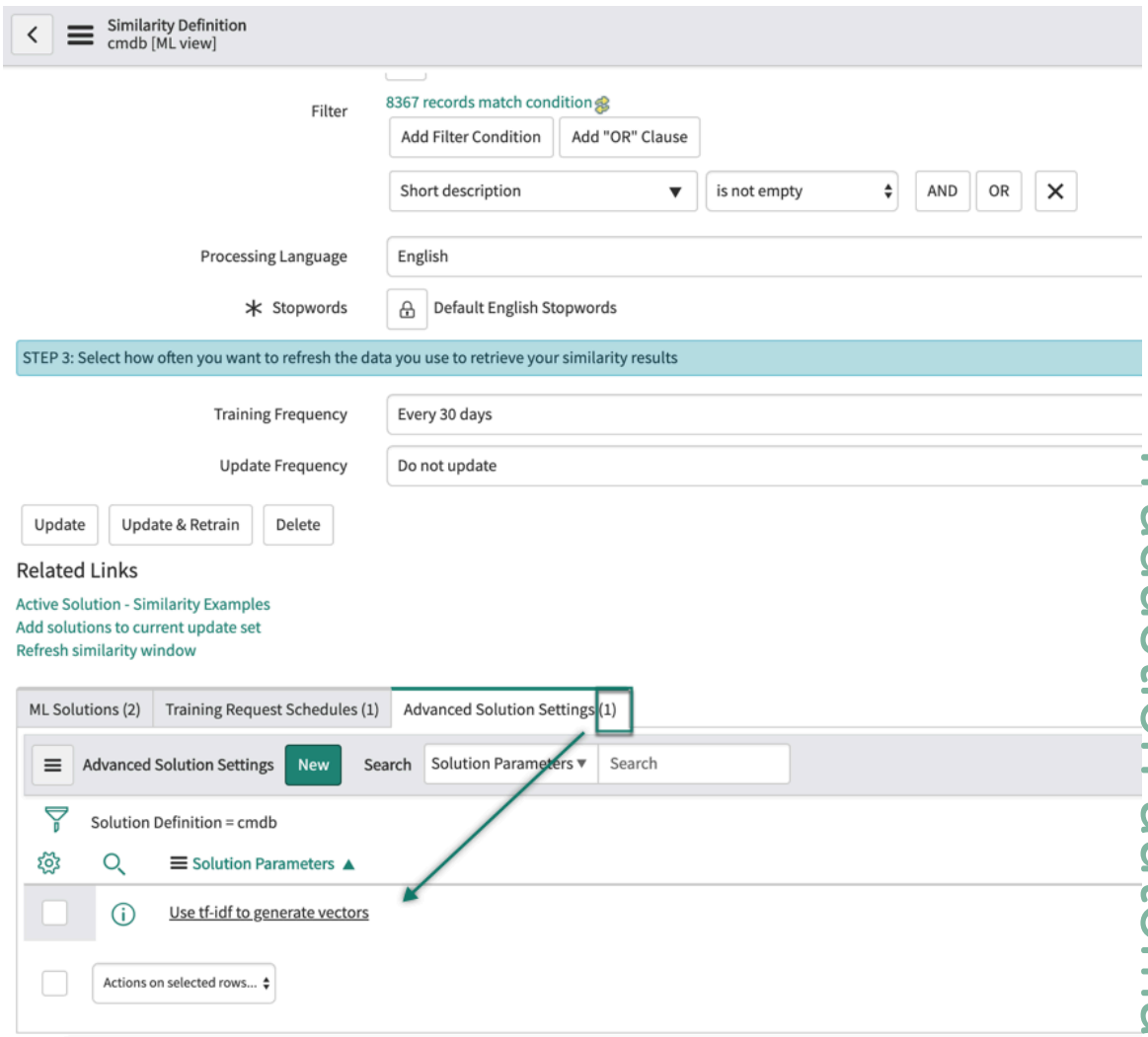


6. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

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

Résultat: TF-IDF est configuré pour votre solution de similarité. Son paramètre de solution s'affiche dans l'onglet Paramètres de solution avancés de votre formulaire de définition de similarité.



Traduction automatique

Information associée

- Créer et former une solution de classification
- Créer et former une solution de similarité
- Créer et former une solution de régression
- Créer et former une solution de mise en grappe

Configurer XGBoost pour les solutions de classification ou de régression

Appliquez l'encodage XGBoost pour optimiser l'entraînement de vos solutions de classification ou de régression.

Avant de commencer

Remarque :
La configuration des paramètres avancés sur vos solutions ML est facultative. Si vous choisissez de configurer l'un de ces paramètres, assurez-vous d'être bien informé concernant la technologie que vous activez dans la solution et que vous disposez d'un cas d'utilisation qui bénéficie de ce que la technologie offre.

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

- Créez une définition de solution de classification ou utilisez une définition existante.
- Créez une définition de solution de régression ou utilisez une définition existante.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

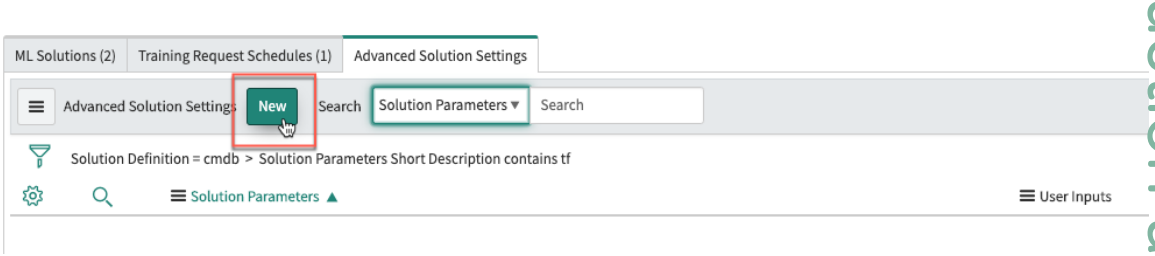
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

XGBoost est un framework d'amplification de gradient facultatif qui utilise plusieurs arbres de décision et prend en charge à la fois le texte basé sur le vecteur de paragraphe et le texte basé sur la distance TF-IDF. LogR est l'algorithme de modèle basé sur la distance par défaut.

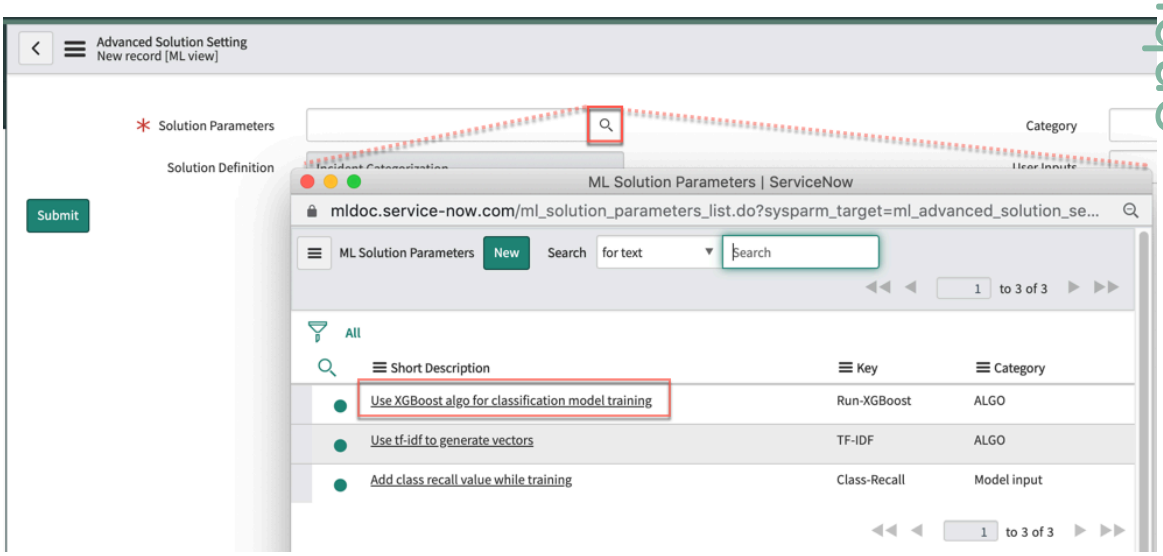
Dans cet exemple de scénario, vous appliquez XGBoost à la fois à une solution de classification et à une solution de régression.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Définitions des solutions**.
2. Ouvrez un formulaire de définition de solution de classification.
3. Cliquez sur **Nouveau** dans l'onglet Paramètres de solution avancée de la section Liens connexes du formulaire.



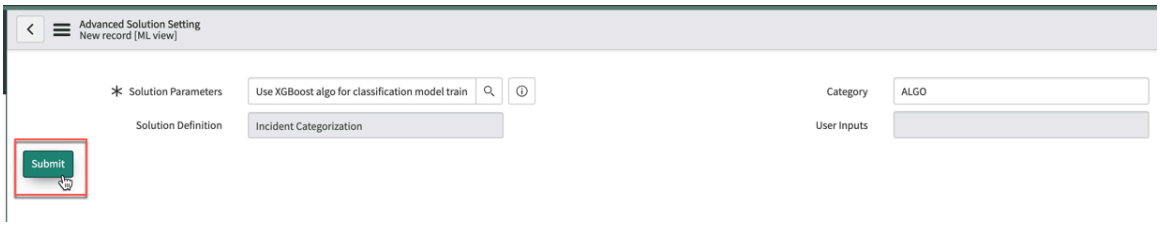
4. Créez un enregistrement de paramètre.
   a. Dans le champ **Paramètres de la solution** , cliquez sur l'icône de recherche.
   b. Dans l'écran Paramètres de la solution ML, sélectionnez **Utiliser l'algo XGBoost pour la formation du modèle de classification**.



5. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'écran d'enregistrement Paramètre de solution avancée s'actualise.

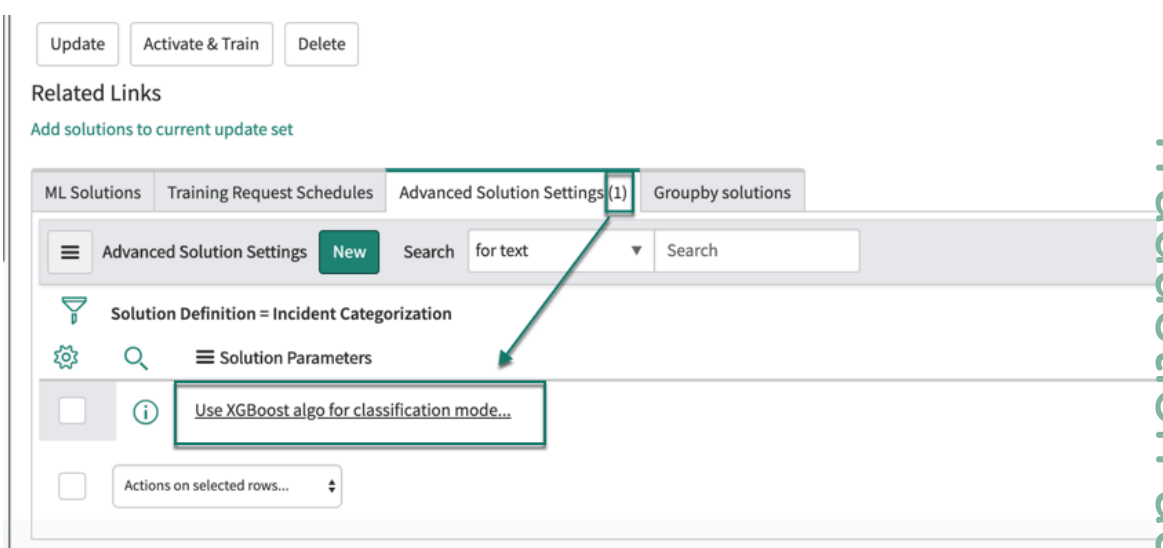
Traduction automatique

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



6. Cliquez sur **Envoyer**.

   Résultat: XGBoost est configuré pour votre solution de classification. Son paramètre de solution s'affiche dans l'onglet Advanced Solution Settings (Paramètres de solution avancés) de votre formulaire de définition de classification.



Remarque :
Suivez les étapes ci-dessous si vous souhaitez configurer XGBoost sur une solution de régression.

7. Accédez à la **Intelligence prédictive** > **Régression** > **Définitions des solutions**.
8. Dans ce deuxième scénario, vous ouvrez un formulaire de définition de solution de régression.
9. Répétez les étapes 1 à 5 de l'exemple de solution de classification précédent, sauf que cette fois-ci, vous utilisez une solution de régression.
10. Cliquez sur **Envoyer**.

    Résultat:

    XGBoost est configuré pour votre solution de régression. Son paramètre de solution s'affiche dans l'onglet Paramètres de solution avancés de votre formulaire de définition de solution de régression.

Information associée

Créer et former une solution de classification

Créer et former une solution de régression

Traduction automatique

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

Configurer DBSCAN pour une solution de mise en grappe

Envisagez d'appliquer l'encodage DBSCAN (Density Based Spatial Clustering of Applications with Noise) à votre solution de clustering. K-means est l'algorithme de clustering par défaut.

Avant de commencer

Remarque :
La configuration des paramètres avancés sur vos solutions ML est facultative. Si vous choisissez de configurer l'un de ces paramètres, assurez-vous d'être bien informé concernant la technologie que vous activez dans la solution et que vous disposez d'un cas d'utilisation qui bénéficie de ce que la technologie offre. 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 mise en grappe ou utilisez une définition existante.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

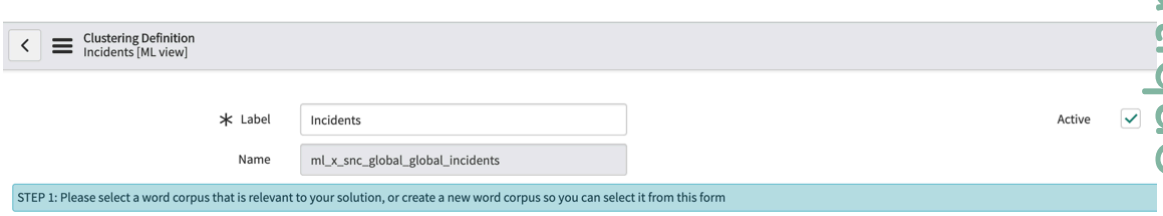
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Predictive Intelligence utilise l'algorithme *k-means* par défaut dans son cadre de travail de clustering. DBSCAN est un autre algorithme de clustering qui est également utilisé dans l'exploration de données et l'apprentissage automatique. Certains utilisateurs préfèrent DBSCAN, car il ne vous oblige pas à spécifier le nombre de clusters dans les données avant la mise en grappe. Pour un résumé des avantages et des inconvénients de chaque algorithme, consultez cette conversation et cet article .

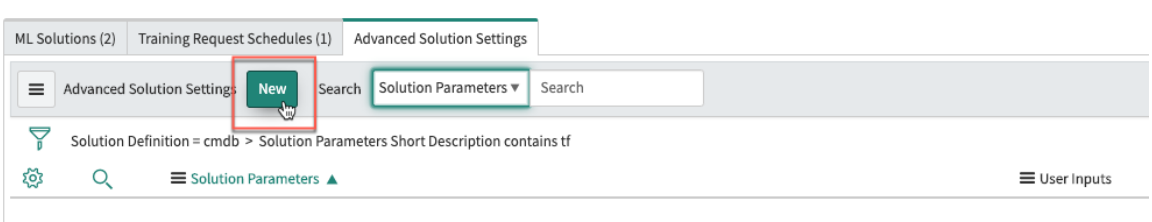
Dans cet exemple de scénario, vous appliquez DBSCAN à une solution de clustering.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Mise en grappe** > **Définitions des solutions**.
2. Ouvrez un formulaire de définition de solution de mise en grappe.
   Dans cet exemple de scénario, vous utilisez un formulaire de définition de solution de mise en grappe d'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**.



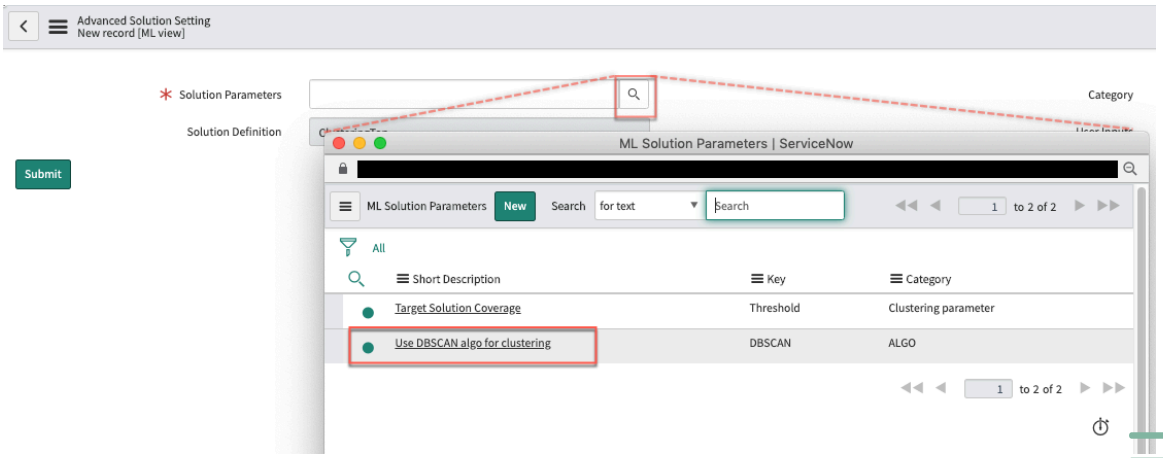
4. Créez un enregistrement de paramètre.

Traduction automatique

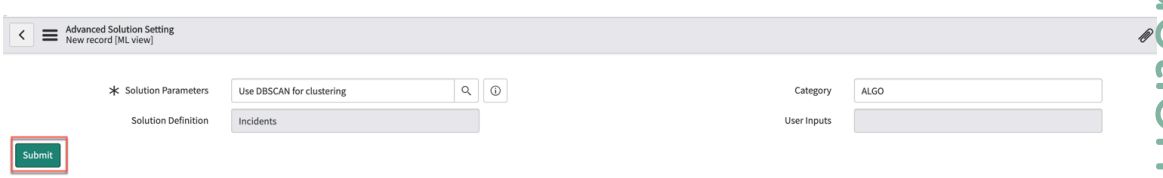
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

a. Dans le champ **Paramètres de la solution** , cliquez sur l'icône de recherche.

b. Dans l'écran Paramètres de la solution ML, sélectionnez **Utiliser DBSCAN pour la mise en grappe**.



5. Cliquez sur **Envoyer**.
L'enregistrement des paramètres de solution avancée s'affiche.

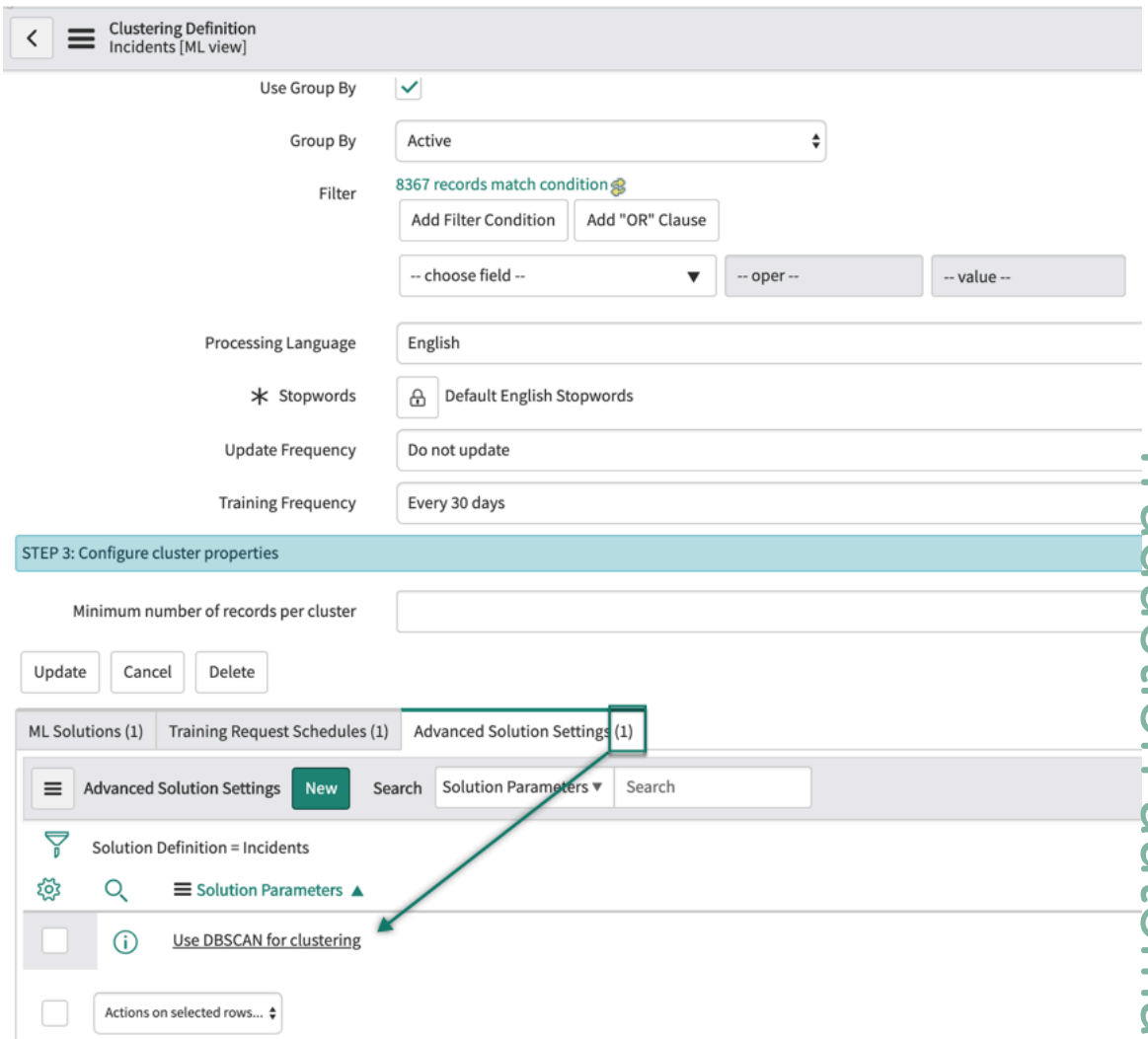


6. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

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

Résultat: DBSCAN est configuré pour votre solution de mise en grappe. Son paramètre de solution s'affiche dans l'onglet Paramètres de solution avancés 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'encodage HDBSCAN (Hierarchical Density Based Spatial Clustering of Applications with Noise) à votre solution de clustering. K-means est l'algorithme de clustering par défaut.

Avant de commencer

Remarque :
La configuration des paramètres avancés sur vos solutions ML est facultative. Si vous choisissez de configurer l'un de ces paramètres, assurez-vous d'être bien informé concernant la technologie que vous activez dans la solution et que vous disposez d'un cas d'utilisation qui bénéficie de ce que la technologie offre. Pour plus d'informations, consultez https://www.servicenow.com/community/intelligence-ml-articles/dive-deeper-with-clustering-advanced-parameters/ta-p/2695847 .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

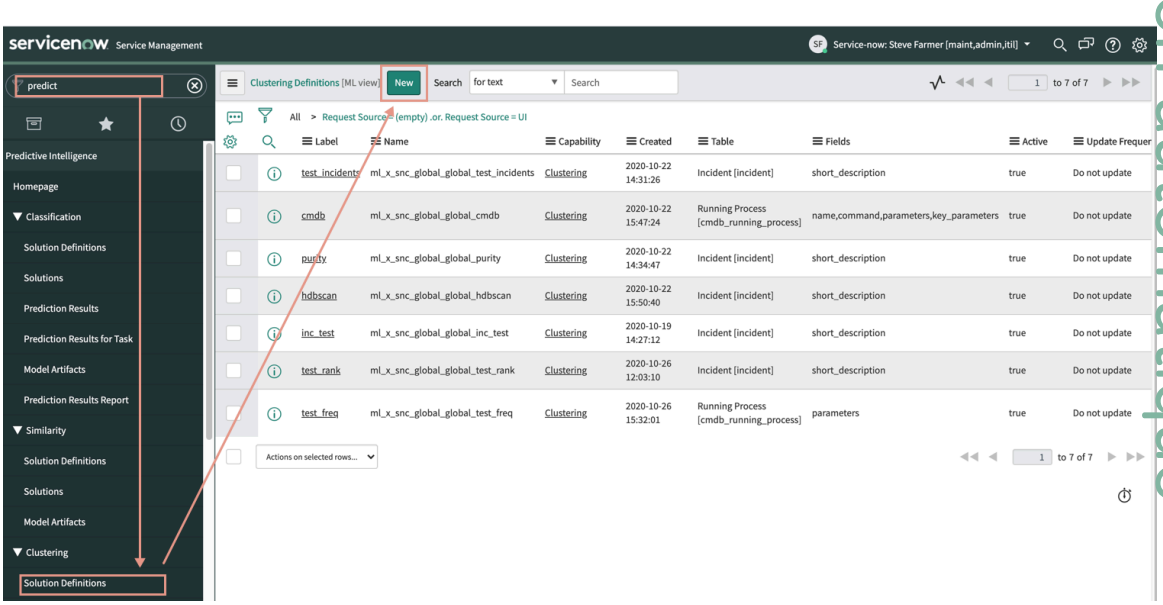
Vous pouvez appliquer l'algorithme HDBSCAN pour aider le système à identifier les échantillons de données qui ne sont affectés à aucune grappe. Par exemple, vous pouvez appliquer HDBSCAN pour prendre en charge la découverte de rubriques.

Predictive Intelligence utilise l'algorithme *k-means* par défaut dans son cadre de travail de clustering. HSBSCAN est un autre algorithme de clustering qui est similaire à l'algorithme DBSCAN, sauf qu'il fonctionne avec des clusters de taille minimale et peut aider à fournir des clusters plus stables et persistants. Pour un résumé du fonctionnement de HDBSCAN, consultez cet article . Pour une comparaison entre DBSCAN et HDBSCAN, consultez cet article et cet article .

Remarque :
Les solutions de clustering entraînées avec HDBSCAN ne prennent pas en charge les mises à jour de cluster. Les mises à jour de ces solutions échouent et les solutions ne sont pas consignées dans le ml_cluster_detail_table. Utilisez les méthodes d'entraînement DBSCAN ou k-means si vous souhaitez activer les mises à jour de clusters.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Mise en grappe** > **Définitions des solutions**.

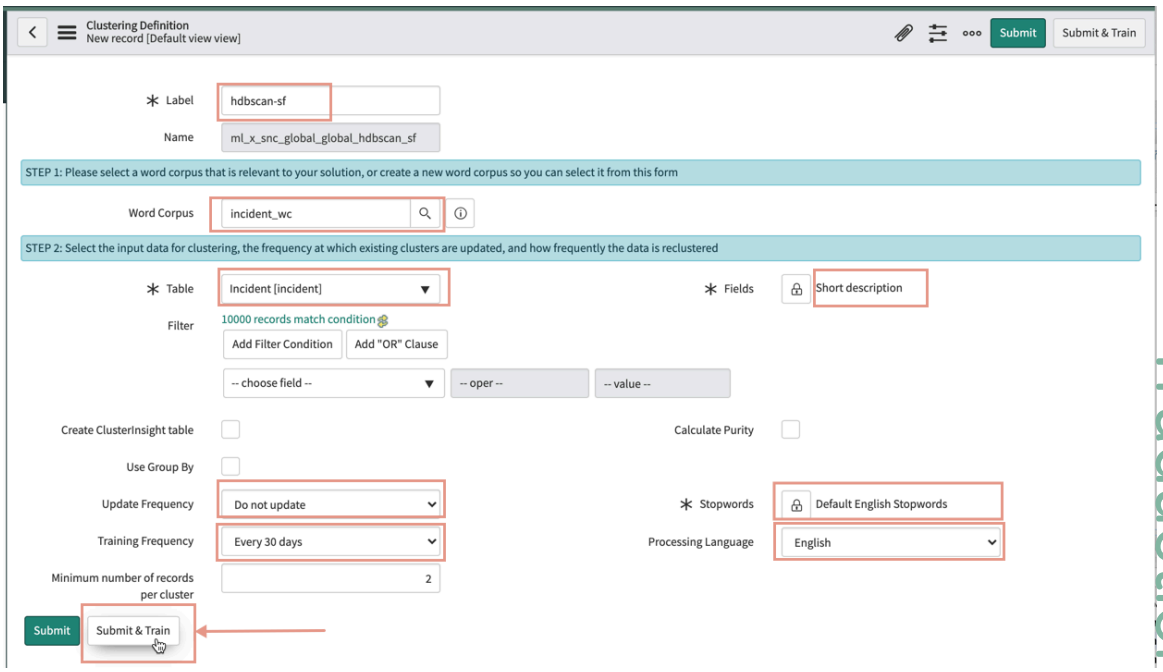


2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Créez un formulaire de définition de solution de mise en grappe ou utilisez un formulaire existant.
   Dans cet exemple de scénario, vous créez le formulaire de définition de mise en grappe *hdbscan-sf* comme dans l'image ci-dessous. Configurez les champs comme suit :
   - **Étiquette** : hdbscan-sf
   - **Corpus de mots** : incident_wc ou tout autre corpus de mots contenant des données d'enregistrement d'incident
   - **Table** : Incident [incident]
   - **Champs** : description courte

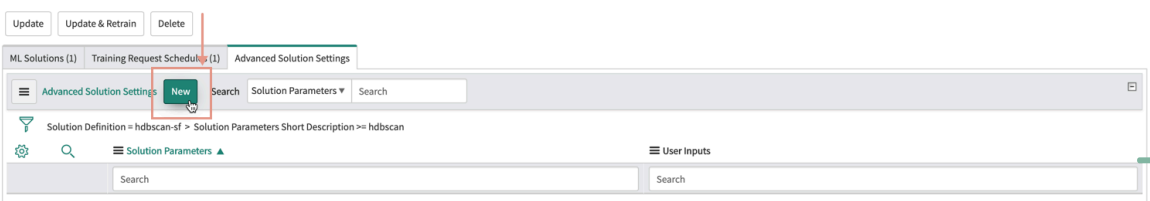
Traduction automatique

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

- **Fréquence de 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. Cliquez sur **Soumettre et former**.
5. Dans l'onglet Paramètres de solution avancés de la section Liens connexes du formulaire formé, sélectionnez **Paramètres** de solution dans le sélecteur, puis cliquez sur **Nouveau**.



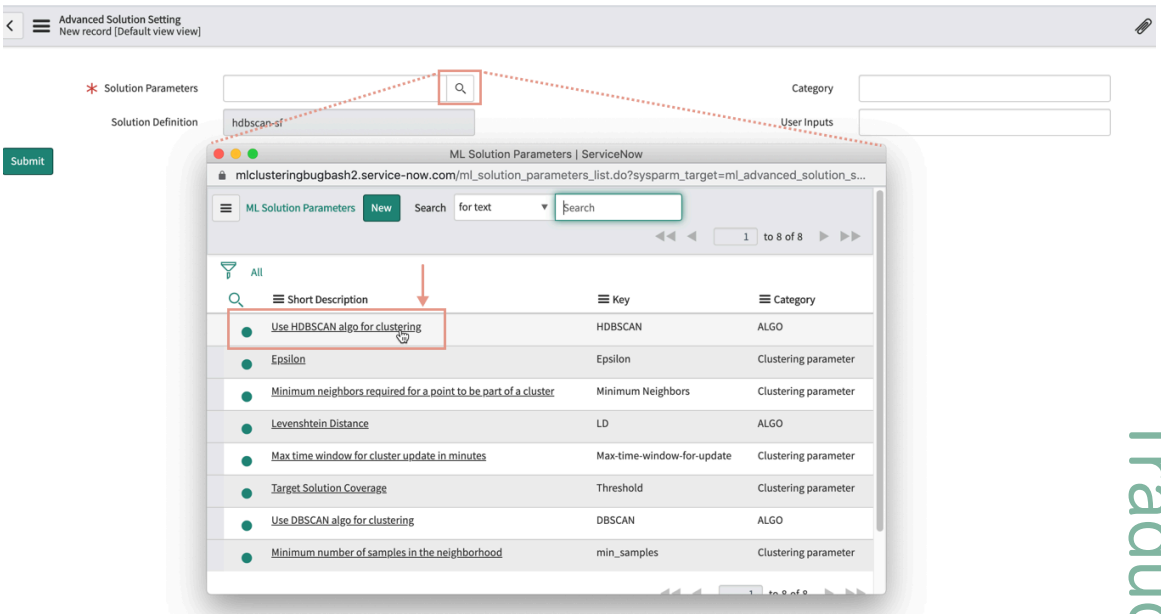
6. Créez un enregistrement de paramètre.

Traduction automatique

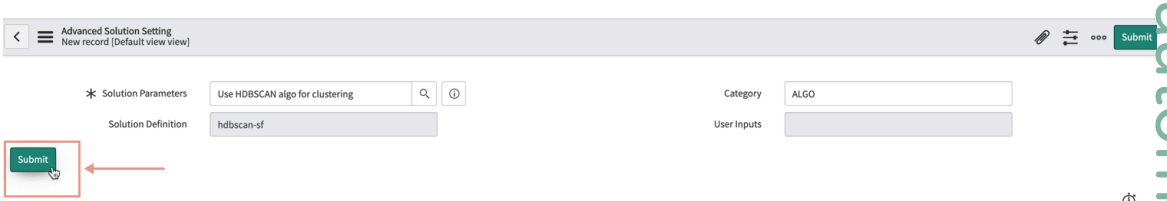
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

a. Dans le champ **Paramètres de la solution** , cliquez sur l'icône de recherche.

b. Dans l'écran Paramètres de la solution ML, sélectionnez **Utiliser HDBSCAN pour la mise en grappe**.



7. Cliquez sur **Envoyer**.
L'enregistrement de paramètre de solution avancée s'affiche avec l'algorithme HDBSCAN appliqué à l'enregistrement.

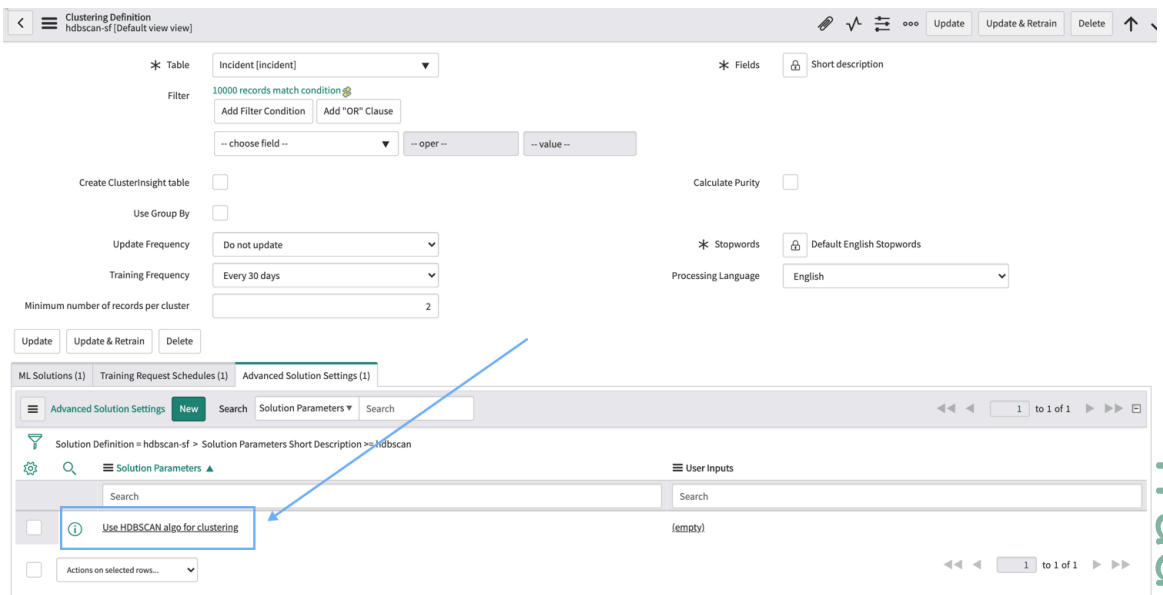


8. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

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

Résultat : HDBSCAN est configuré pour votre solution de clustering. Son paramètre de solution s'affiche dans l'onglet Paramètres de solution avancés 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 Connect et la méthode de distance de Levenshtein pour une solution de mise en grappe

Appliquez l'encodage de la méthode Configurer le composant Connect et la méthode de 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 sur vos solutions ML est facultative. Si vous choisissez de configurer l'un de ces paramètres, assurez-vous d'être bien informé concernant la technologie que vous activez dans la solution et que vous disposez d'un cas d'utilisation qui bénéficie de ce que la technologie offre. Pour plus d'informations, consultez https://www.servicenow.com/community/intelligence-ml-articles/dive-deeper-with-clustering-advanced-parameters/ta-p/2695847 .

- 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 clustering, les trois options suivantes s'offrent à vous.

- Utilisez l'algorithme k-means par défaut.
- Utilisez le paramètre de solution DBSCAN facultatif avec la méthode de distance euclidienne comme mesure.
- Utilisez les paramètres de solution facultatifs DBSCAN, Minimum Neighbors (Voisins minimaux) et Levenshtein Distance (Distance de Levenshtein). Connect Component est

Traduction automatique

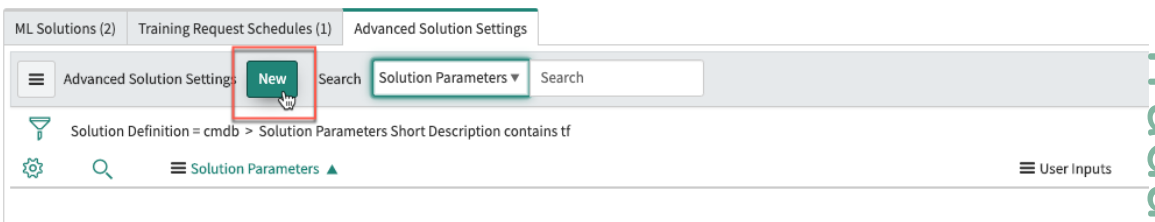
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

activé par DBSCAN et Minimum Neighbors, et prend en charge à la fois le texte basé sur le vecteur de paragraphe et le texte basé sur la distance de Levenshtein. Si vous entraînez votre solution à l'aide de la méthode de distance de Levenshtein, vous n'avez pas besoin d'utiliser un corpus de mots dans votre solution de clustering.

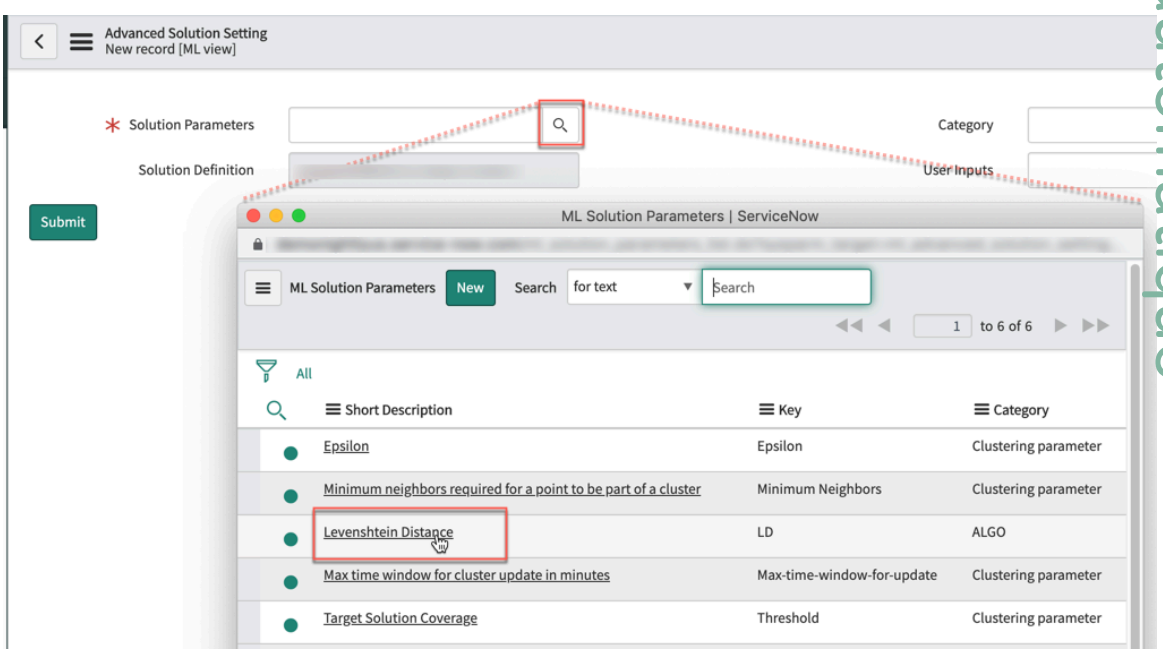
Dans cet exemple de scénario, vous formez votre définition de solution à l'aide de la troisième option référencée ci-dessus.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Mise en grappe** > **Définitions des solutions**.
2. Ouvrez un formulaire de définition de solution de mise en grappe formée.
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 la solution** , cliquez sur l'icône de recherche.
   b. Dans l'écran Paramètres de la solution ML, sélectionnez **Distance de Levenshtein**.

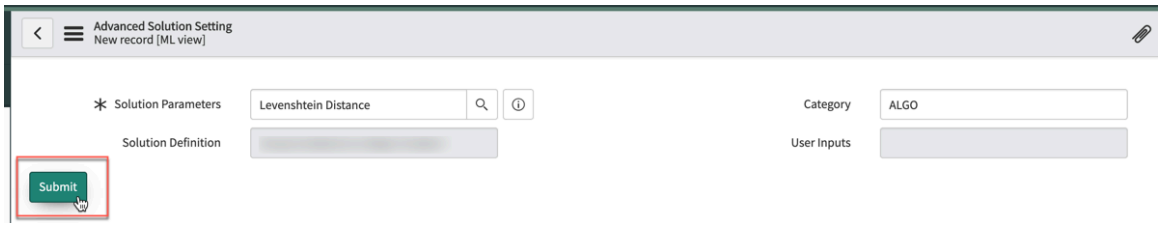


5. Cliquez sur **Envoyer**.

L'écran d'enregistrement Paramètre de solution avancée s'actualise.

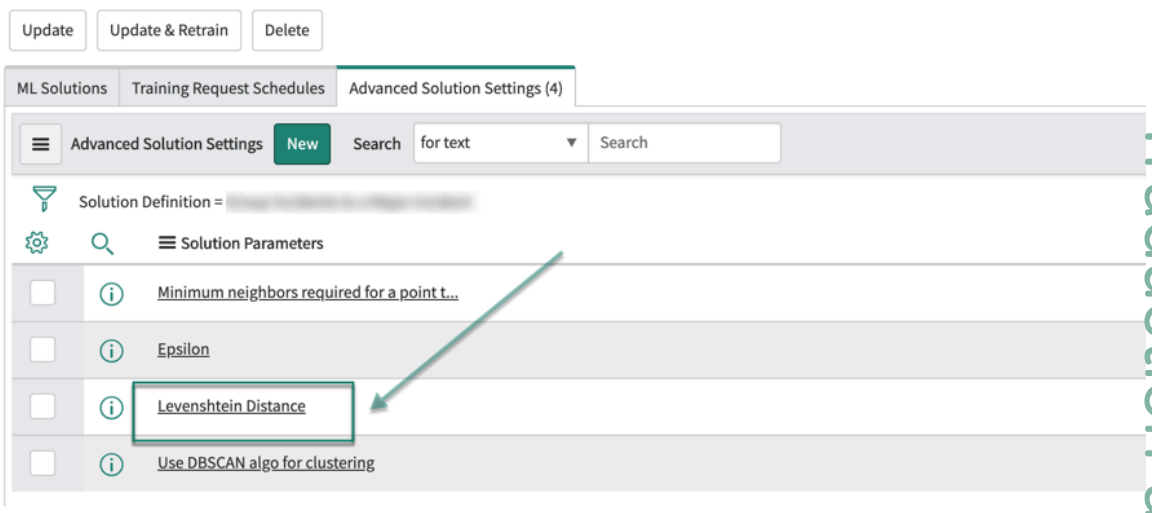
Traduction automatique

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

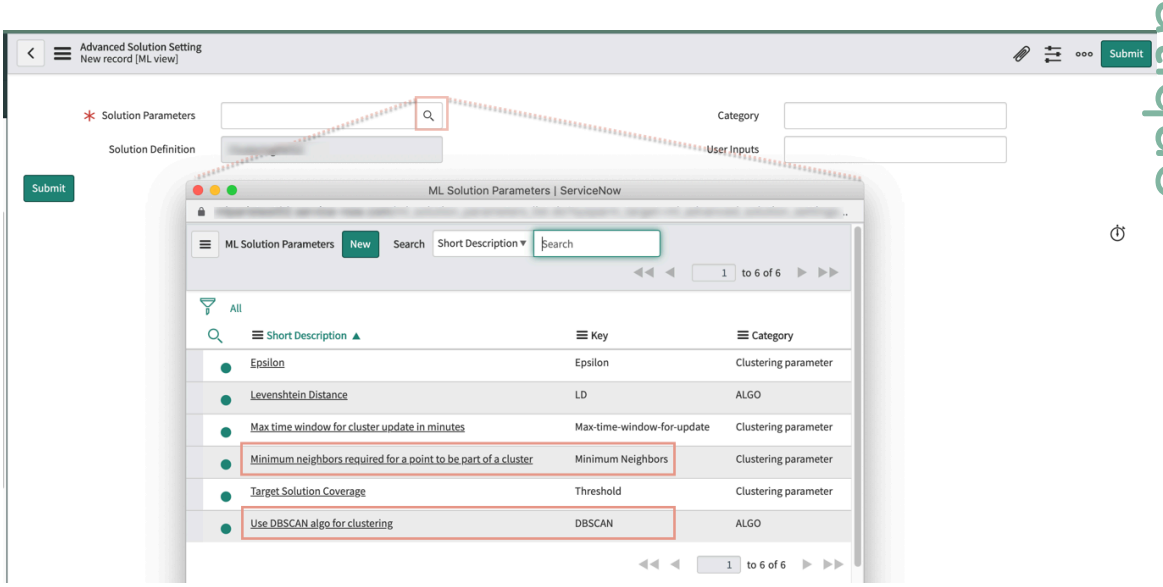


6. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultat: Levenshtein Distance est configuré pour votre solution de clustering. Son paramètre de solution s'affiche dans l'onglet Paramètres de solution avancés de votre formulaire de définition de clustering.



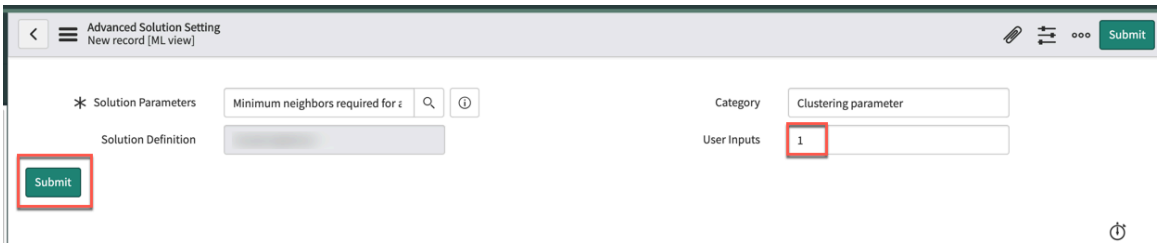
7. Répétez les étapes 1 à 6 de l'exemple de distance de Levenshtein précédent, sauf que cette fois-ci, vous créez les paramètres **de solution Voisins minimaux** et **DBSCAN** , qui activent ensemble la fonctionnalité Connecter le composant.



Lorsque vous sélectionnez, configurez et soumettez le paramètre de solution **Voisins minimum** , veillez à définir **le champ Entrées de l'utilisateur** avec la valeur 1. Seuls certains paramètres disposent d'un champ Entrées de l'utilisateur.

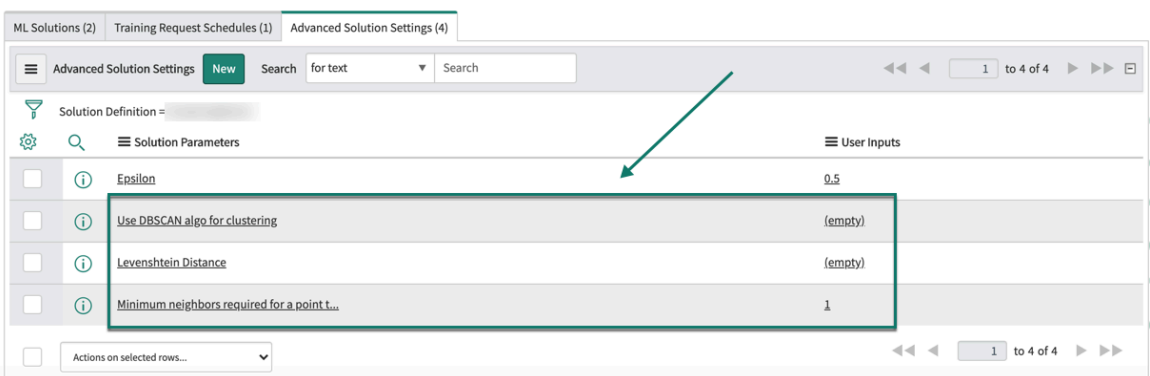
Traduction automatique

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



Résultat:

Le composant Connect est configuré pour votre solution de mise en grappe. Ses deux paramètres de solution s'affichent dans l'onglet Advanced Solution Settings (Paramètres de solution avancés) de votre formulaire de définition de clustering, ainsi que le paramètre Levenshtein Distance (Distance de Levenshtein) que vous avez configuré aux étapes 1 à 6 de cette procédure.



Information associée

Créer et former une solution de mise en grappe

Création et formation de solutions

Utilisez l'un des cadres de travail Intelligence prédictive (PI) pour créer et former des solutions d'apprentissage machine. Chaque cadre de travail fournit un type de solution différent pour former le système à prédire, recommander et organiser les résultats des données.

Types de solutions

Les trois cadres PI fournissent différentes solutions qui peuvent être invoquées par n'importe quelle application via une API de prédiction pour effectuer une prédiction. Créez et formez vos propres solutions à l'aide de vos données précédentes. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Page d'accueil** pour afficher et créer des solutions.

Sélectionnez le meilleur cadre pour la prédiction souhaitée :

- Solutions de classification :

  Définit des valeurs de champ lors de la création d'enregistrements pour catégoriser et acheminer automatiquement le travail en fonction des enregistrements passés. Consultez Créer et former une solution de classification.

- Solutions de similarité :

Traduction automatique

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

Identifie les similitudes entre les nouveaux enregistrements et les enregistrements existants afin de recommander des résolutions. Consultez Créer et former une solution de similarité.

- Solutions de mise en grappe :

  Regroupe des enregistrements similaires en grappes pour identifier des modèles et des incidents majeurs. Consultez Créer et former une solution de mise en grappe.

- Solutions de régression :

  Important :
  Avec cette Xanadu version, la prise en charge de la création de nouvelles solutions de régression a été supprimée. Vous pouvez toujours modifier et former les solutions de régression existantes, mais vous ne pouvez 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

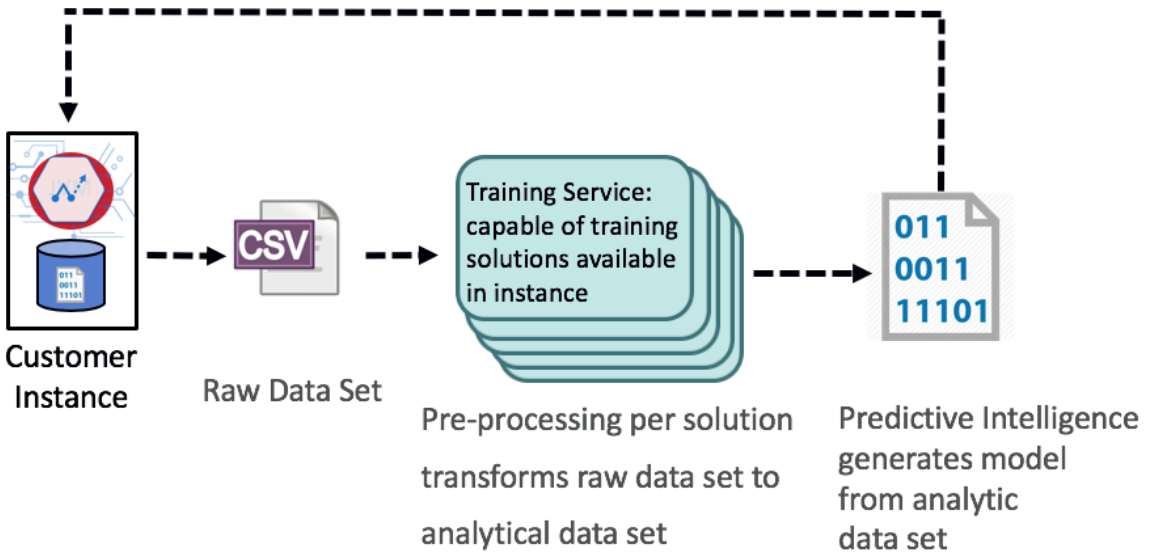
La qualité d'une solution dépend des données d'enregistrement que vous utilisez pour la former. En général, un bon jeu de données d'entraînement présente ces caractéristiques.

- Les champs d'entrée de définition de la solution sont disponibles pour les utilisateurs lors de la création d'enregistrements. Pour effectuer des prédictions lors de la création de l'enregistrement, la solution doit avoir les valeurs de champ d'entrée lors de la création de l'enregistrement.
- Le champ de sortie de définition de la solution est un champ de choix. Pour effectuer des prédictions plus précises, limitez le champ de sortie à un ensemble fini de valeurs possibles.
- Les enregistrements de formation contiennent uniquement des valeurs correctes pour le champ de sortie. Pour effectuer des prédictions plus précises, filtrez tous les enregistrements dont les valeurs de champ de sortie ne sont pas fiables. Par exemple, si des incidents récemment fermés font l'objet d'un examen et de changements 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 meilleure couverture d'enregistrement, incluez plusieurs exemples de chaque valeur de champ de sortie.
- Les enregistrements de formation incluent des variantes courantes des champs d'entrée. Pour fournir une meilleure couverture d'enregistrement, incluez plusieurs exemples de valeurs de champ d'entrée.

Traduction automatique

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

Exportation de votre solution pour la formation



Pour former une solution, vous exportez sa définition de solution et les enregistrements associés vers un serveur de formation centralisé au sein du même centre de données. À la fin de la formation, le serveur de formation réexporte la solution vers votre instance et supprime toutes vos données de formation du serveur. Étant donné que chaque centre de données dispose de son propre serveur de formation dédié et que les données ne quittent pas le centre de données, ce service est également disponible pour les clients qui ont des exigences en matière de souveraineté des données.

Les prédictions se produisent sur un serveur de prédiction centralisé dans le 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 appelée pour la première fois. Ensuite, les artefacts du modèle formé sont mis en cache sur le serveur de prédiction pour les prédictions suivantes.

Remarque :
Toutes les communications entre l'instance et le service de formation se produisent au sein 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 en savoir plus sur les problèmes de formation courants, consultez l'article Problèmes courants liés à 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

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

Traduction automatique

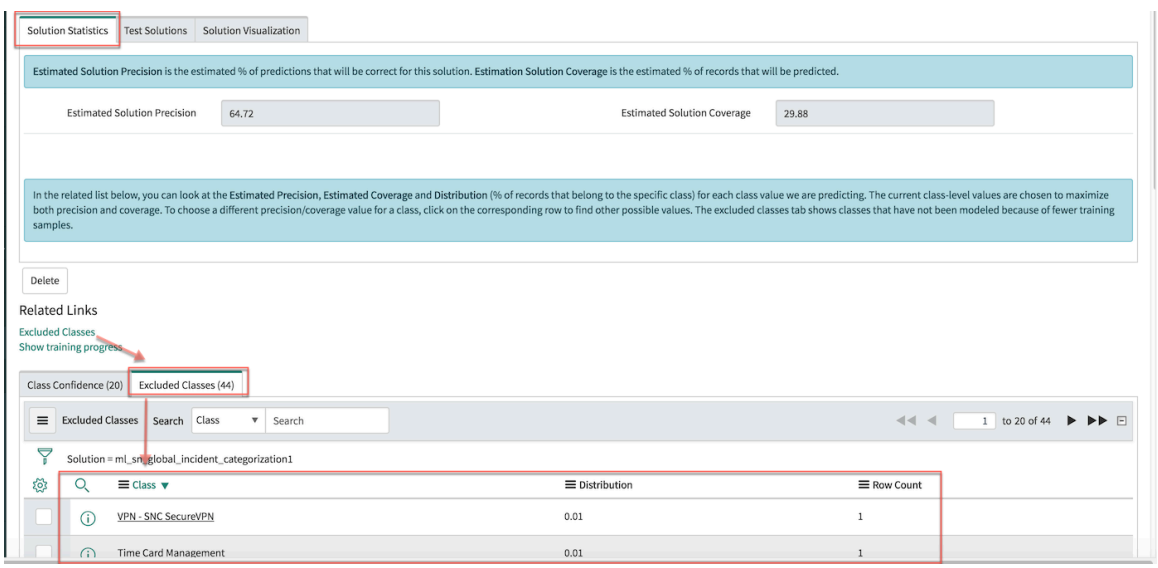
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

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 de formation chiffrées, reportez-vous à la section Chiffrement des données dans Intelligence prédictive.

Pour en savoir plus sur le nombre minimal et maximal d'enregistrements que vous pouvez utiliser pour la formation, reportez-vous à la section Propriétés du Intelligence prédictive.

Remarque :
Les classes qui ont moins de 30 enregistrements dans votre jeu de données de formation sont exclues de la formation à la solution. Lorsque votre solution est formée et terminée, 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 solution** dans le menu contextuel. Modifiez les valeurs de champ sur le nouvel enregistrement en fonction de vos besoins.

Procédure

1. Assurez-vous d'être dans le périmètre de l'application souhaité pour la définition de votre solution, puis accédez à **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Définitions des solutions**.
2. Dans la liste Classifications Definitions (Définitions de classification), sélectionnez **Nouveau**.
3. Sur le formulaire Classification Definition (Définition de classification) vide, configurez les champs en fonction des instructions suivantes.

Champ	Valeur
Étiquette	Entrez 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 saisie.
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 pré-formés.
Table	Sélectionnez la table contenant les enregistrements cibles que vous souhaitez que le système prédise.
Champ de sortie	Sélectionnez le champ dont vous souhaitez définir la valeur du modèle prédictif. En général, un bon champ de sortie présente ces caractéristiques. ◦ Il s'agit d'un champ de choix ou d'un champ de chaîne avec un ensemble fini de valeurs possibles. ◦ Il existe un lien de causalité avec les champs d'entrée. Par exemple, pour 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 le triage d'un enregistrement d'incident, la prédiction doit rassembler les enregistrements contenant du texte qui fait référence à la classe. La plupart des enregistrements ont un texte contextuel dans leur champ **Brève description** , il s'agit donc d'un excellent champ d'entrée à utiliser en général. Vous pouvez également utiliser les **notes de résolution** comme champ d'entrée, car elles peuvent 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 pour les utilisateurs lors de la création d'enregistrements. ◦ Le type de données de champ peut être chaîne, référence, choix ou HTML. Plus un champ fournit d'informations, plus une solution peut faire une prédiction, et plus souvent les prédictions sont exactes. ◦ Le champ a une valeur par défaut et ne doit pas être vide. Toutes les définitions de solutions par défaut utilisent le champ **Brève description** .
Filtre	Cliquez sur **Ajouter une condition de filtre** pour appliquer des conditions aux enregistrements que vous formez. Par exemple, la définition de la solution **Catégorisation des incidents** utilise un filtre avec les conditions suivantes : **[Créé][le][12 derniers mois] ET [Actif][est] [faux] ET [État][est l'un des][Résolu | Fermé]**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 présente ces caractéristiques. ◦ Les enregistrements de formation sont inactifs et leurs états indiquent le travail terminé dans le cadre de votre processus standard, par exemple résolu ou fermé. ◦ Les champs cibles contiennent uniquement des valeurs correctes. Filtrez les enregistrements dont les valeurs de champ cible ne sont pas fiables. Par exemple, si vous prévoyez que 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 variantes courantes des champs d'entrée. Utilisez des filtres de date relative tels que 3 derniers mois ou 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 du jeu de données est l'italien, choisissez Italian. 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

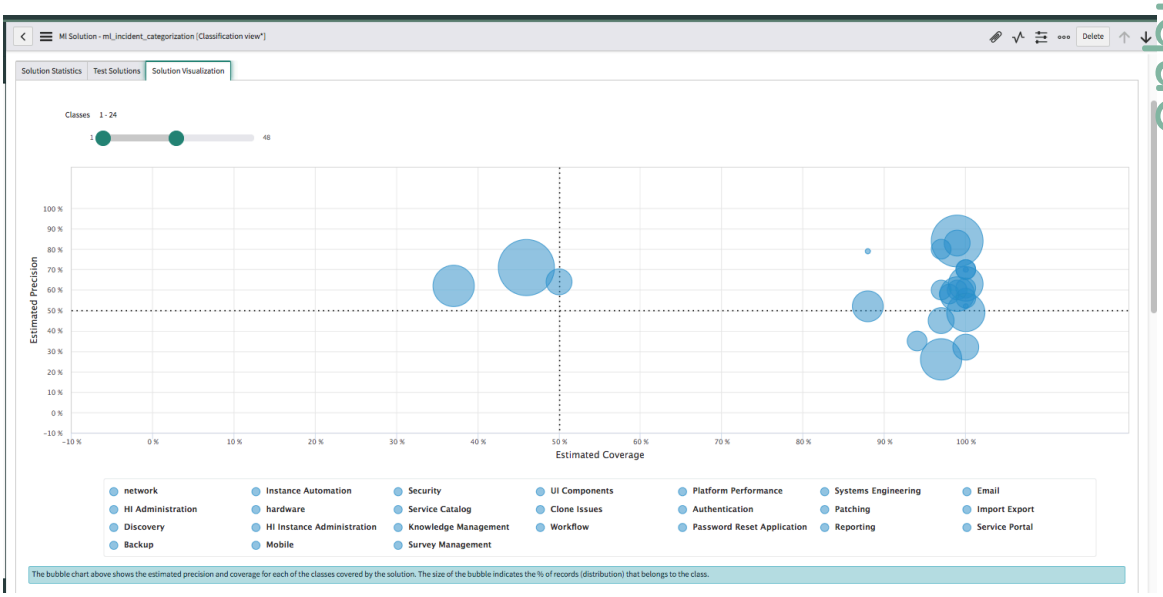
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Champ	Valeur
	Par défaut, le système exécute une seule formation. Cela vous donne 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 la définition de votre solution est assez stable, envisagez des formations planifiées, car les données peuvent vieillir dans le temps, ce qui dégrade 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 période 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 diagramme 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.



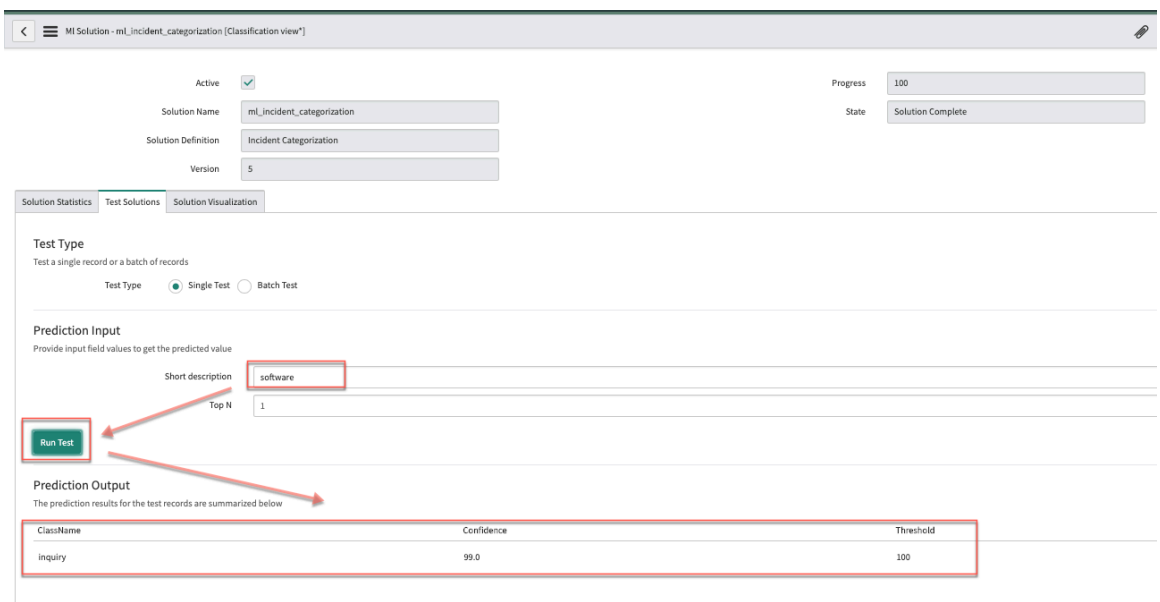
Traduction automatique

© 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 Class Confidence (Fiabilité de classe) de l'onglet Statistiques de la solution de votre solution, examinez les statistiques de précision et de couverture de la solution formée.

Dans l'onglet Solutions de test de votre solution, vous pouvez tester la sortie de prédiction en saisissant des valeurs à partir des champs d'entrée, tels que la brève description.



Exclure une classe de la prédiction

Excluez une classe de la prédiction si sa précision ou ses statistiques de couverture n'atteignent pas votre seuil d'utilité. Par exemple, excluez-la si vous ne souhaitez pas que le modèle prédise une valeur de champ de sortie particulière.

Avant de commencer

- Formez la définition de solution dont vous souhaitez exclure les valeurs des champs de sortie.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si votre solution de classification ne fournit pas une précision ou une couverture suffisante, vous pouvez exclure une catégorie d'incident particulière de la prédiction.

L'exclusion d'une classe de la prédiction ne dure que jusqu'à la prochaine formation de votre solution. Si une classe ne fournit toujours pas de précision ou de valeurs de couverture suffisantes, vous pouvez envisager de désactiver la solution jusqu'à ce qu'elle fournisse de meilleurs résultats.

En règle générale, vous excluez une classe de la prédiction si vous souhaitez uniquement qu'une personne définisse manuellement la valeur de la classe exclue. Par exemple, excluez la classe si la solution n'offre pas une précision ou une couverture suffisante, ou parce que la classe déclenche d'autres logiques métier qui nécessitent une revue ou une approbation.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Solutions**.
2. Dans la liste des solutions ML, sélectionnez la solution dont vous souhaitez exclure les classes. Cette solution doit avoir **l'état** Solution **Terminée**.

Traduction automatique

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

3. Dans la liste connexe **Fiabilité** de classe, sélectionnez la classe que vous souhaitez exclure.
4. Dans l'enregistrement Class Confidence (Fiabilité de classe), examinez les combinaisons de précision et de couverture disponibles à partir de la liste incorporée **Precision Coverage Lookups (Recherches de couverture de la précision**).
5. Cochez la case pour la combinaison de précision 100 et de couverture 0.

   Vous ne pouvez cocher qu'une seule case.
6. Dans le contrôle Actions sur les lignes sélectionnées, sélectionnez **Appliquer les valeurs**.
   Le système affiche une fenêtre de confirmation **de Précision / Réglage de 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 produira jamais de prédictions significatives, envisagez de désactiver la solution ou de changer 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 de faire des prédictions pour une classe de champs de sortie particulière. Par exemple, vous pouvez exclure une catégorie d'incident particulière de la formation si vous prévoyez de mettre hors service ou de modifier la catégorie.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'exclusion d'une classe de la formation n'empêche pas la solution d'effectuer des prédictions pour les enregistrements qui utilisent la classe exclue. La formation à la solution utilise toujours les valeurs des champs d'entrée et de sortie comme données et tente de faire correspondre les valeurs des champs d'entrée à une nouvelle classe de champs de sortie. Cette tentative peut entraîner des résultats de prédiction indésirables, à moins que vous ne disposiez d'une autre classe appropriée pour remplacer la valeur de classe exclue.

En règle générale, vous excluez une classe de la formation uniquement si vous modifiez la liste des valeurs de champs de sortie valides. Par exemple, si vous avez remplacé une catégorie d'incident par une autre, vous pouvez exclure l'ancienne catégorie de la formation afin que la solution n'utilise que la nouvelle catégorie pour les prédictions.

Remarque :
Si vous spécifiez un rappel cible pour une classe, n'excluez pas la classe de la formation, même si le nombre d'enregistrements est inférieur à 30 pour cette classe.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Définitions des solutions**.
   Le système affiche la liste actuelle des définitions de solution.
2. Sélectionnez la définition de la solution que vous souhaitez modifier.

   Example
   Par exemple, sélectionnez **Catégorisation des incidents** pour exclure une catégorie d'incidents 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'un des] [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.

Régler une solution de classification formée

Ajuster 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 solution dont vous souhaitez configurer les valeurs des champs de sortie.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le système crée un enregistrement *de classe* pour chaque valeur de champ de sortie qu'il peut prédire. Chaque enregistrement de classe comprend une liste de combinaisons possibles de précision et de couverture parmi lesquelles choisir. Par défaut, les solutions utilisent la combinaison la plus élevée de précision et de couverture disponible. Vous pouvez sélectionner une autre combinaison pour affiner les prédictions en fonction de la précision acceptable et des valeurs de couverture.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Solutions**.
   Le système affiche la liste des solutions disponibles.
2. Sélectionnez la solution dont vous souhaitez configurer les classes.
   Cette solution doit avoir **l'état** Solution **Terminée**.
   Le système affiche l'enregistrement de la solution.
3. Dans la liste connexe **Fiabilité** de classe, sélectionnez la classe que vous voulez configurer.
   La solution répertorie uniquement les valeurs de champ de sortie pour lesquelles elle peut effectuer des prédictions. Si la valeur du champ de sortie est manquante dans cette liste, mettez à jour le filtre de définition de solution pour fournir plus de données pour cette valeur de champ de sortie et reformez la solution.
   Le système affiche l'enregistrement de confiance de classe.
4. Passez en revue les combinaisons de précision et de couverture disponibles à partir de la liste incorporée **Recherches de couverture de la précision** .
5. Cochez la case correspondant à la combinaison de précision et de couverture que vous souhaitez utiliser pour effectuer des prédictions pour cette classe.

   Vous ne pouvez cocher qu'une seule case. Certaines combinaisons produisent des résultats de prédiction spéciaux.

Traduction automatique

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

Combinaisons spéciales de prédiction

Résultat de prédiction	Précision	Couverture
N'incluez jamais 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 **de Précision / Réglage de couverture** .
7. Cliquez sur **OK** pour confirmer le changement ou sur **Annuler** pour l'annuler.

Que faire ensuite

Prédictions de test 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 pour les statistiques de précision, de couverture et de rappel pour une solution d'apprentissage machine formée.

Définition des valeurs des mesures de classification au niveau de la classe ou de la solution

Intelligence prédictive fournit trois types de mesures de classification : précision, couverture et rappel. Vous configurez ces mesures dans l'onglet Statistiques de la solution d'un formulaire de solution de classification formée. Bien que vous puissiez définir manuellement des valeurs pour ces mesures au niveau de la classe, cela peut être difficile si vous avez un grand nombre de classes à couvrir. Dans de nombreux cas, il se peut que vous ne sachiez pas quelle est la meilleure valeur à définir tant que votre solution n'est pas formée. Cette rubrique se concentre sur la définition des valeurs de mesures uniquement au niveau de la solution.

Configuration des mesures de la solution

Lorsque vous appliquez une valeur à une mesure, cela modifie les valeurs des deux autres. Ce comportement vous permet de modifier vos mesures itérativement en temps réel pour voir quelles combinaisons de valeurs rendent 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 cela au détriment des autres mesures. Le système essaie de répondre à ces valeurs, mais peut ne pas les définir exactement comme vous le demandez en raison de la façon dont les données que vous entraînez sont distribuées.

Lorsque vous appliquez des valeurs métriques au niveau de la solution, le système définit automatiquement les valeurs appropriées au niveau de la classe.

Voici les étapes de base pour configurer une mesure cible pour votre solution.

1. Accédez à l'onglet Statistiques de la solution d'une solution ML formée.
2. Passez en revue les messages sur les bannières vertes de l'écran qui définissent chacune des mesures afin de mieux comprendre les valeurs que vous souhaitez affecter à la

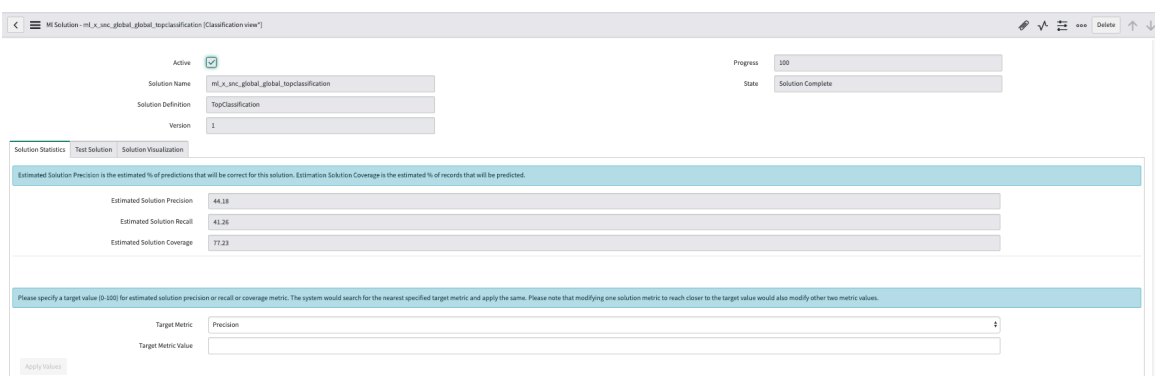
Traduction automatique

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

solution. Les deux premières bannières de message adressent des mesures estimées au niveau de la solution. La troisième bannière adresse les résultats au niveau de la classe en fonction des valeurs de la 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** , entrez une valeur numérique centile comprise entre 0 et 100.
5. Cliquez sur **Appliquer les valeurs**.
6. *Résultat:* Dans l'onglet Statistiques des solutions, vous pouvez examiner le changement de valeurs de la **précision estimée** de la solution, du **rappel de solution estimé** et de **la couverture estimée de la solution**. Le système calcule ces valeurs en fonction de la **mesure cible** que vous sélectionnez et de la **valeur de mesure cible** que vous saisissez pour la solution.

Voici un exemple de page de destination pour une solution de classification récemment formée. Comme vous pouvez le voir, la mesure de précision est de 44,18, le rappel est de 41,26 et la couverture est de 77,23.



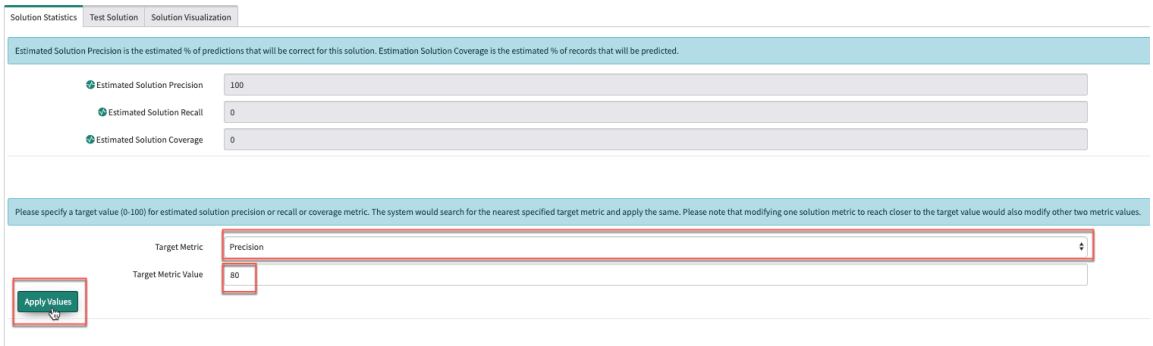
Si vous devez ajuster ces valeurs par défaut pour un cas d'utilisation, consultez les exemples de configuration ci-dessous. Par exemple, en fonction de la solution de classification que vous implémentez, vous souhaiterez peut-être modifier la valeur métrique cible pour la précision, le rappel ou la couverture. Gardez à l'esprit que lorsque vous modifiez la valeur de mesure cible d'une mesure, telle que la précision, cela a également un impact sur les valeurs des mesures de rappel et de couverture.

Exemple de configuration de la précision

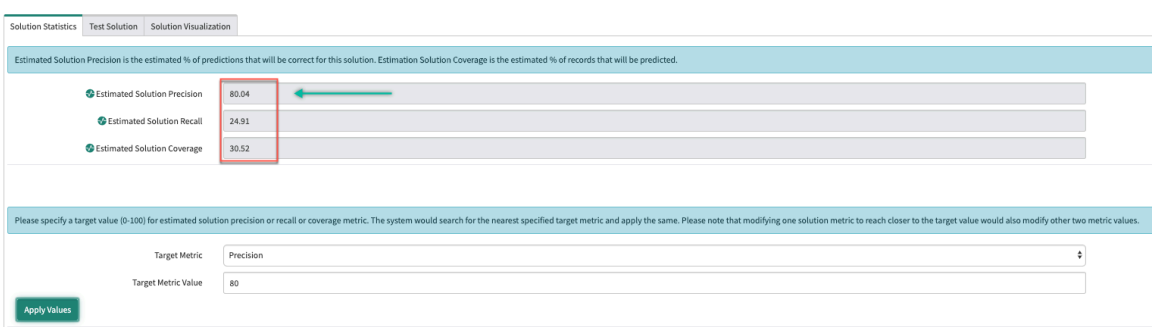
Dans cet exemple de scénario, vous remplacez un processus de triage manuel pour acheminer les enregistrements d'incidents par une solution de classification ML qui affecte automatiquement les enregistrements au bon groupe d'affectation. Pour ce scénario, vous avez une valeur cible en tête et le système doit prévoir 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.

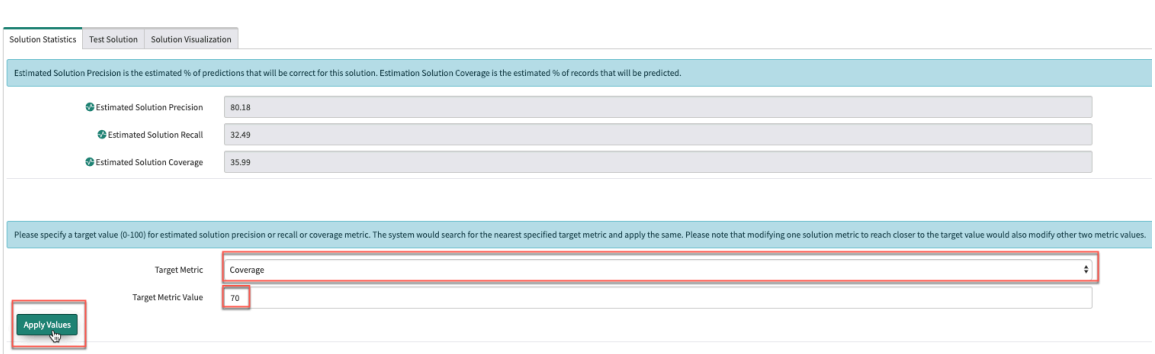


Voici les valeurs de mesures que le système a appliquées à la solution. Dans ce scénario, la valeur de précision de 80,04 a légèrement dépassé votre demande de 80 %, vous êtes donc probablement satisfait de cette valeur.



Exemple de configuration de la couverture

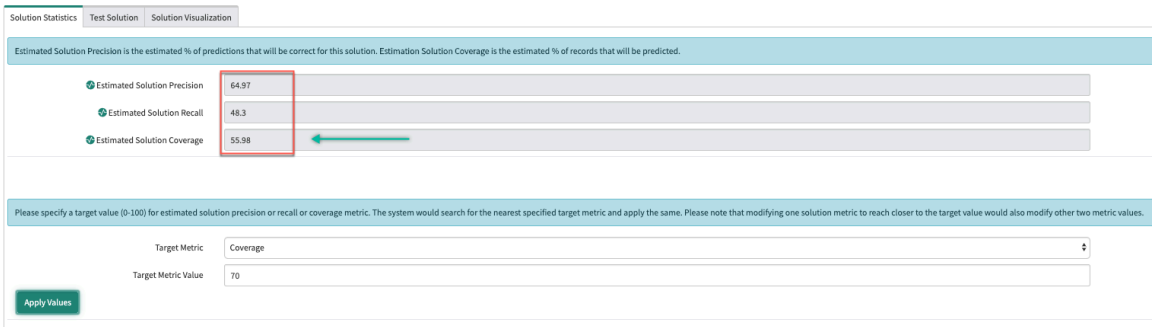
Dans un autre exemple de scénario où vous remplacez un processus de triage manuel pour acheminer les enregistrements d'incidents, votre objectif minimum est de prédire au moins 70 % des incidents entrants au cours du premier trimestre de l'année. Vous définissez donc la valeur métrique de couverture sur 70 et cliquez sur **Appliquer les valeurs**.



Les valeurs de mesures que le système a appliquées à la solution sont illustrées 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 définissez la mesure de couverture sur une valeur relativement élevée de 70, ou peut-être à la façon dont les données que vous formez sont distribuées.

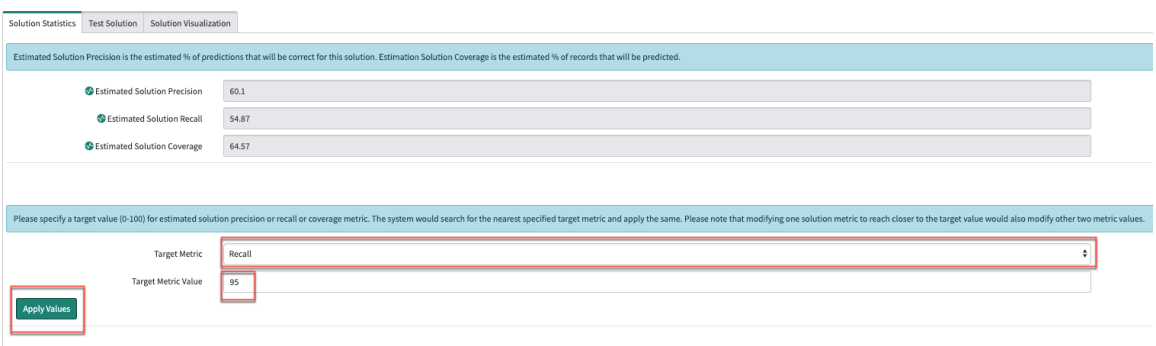
Traduction automatique

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

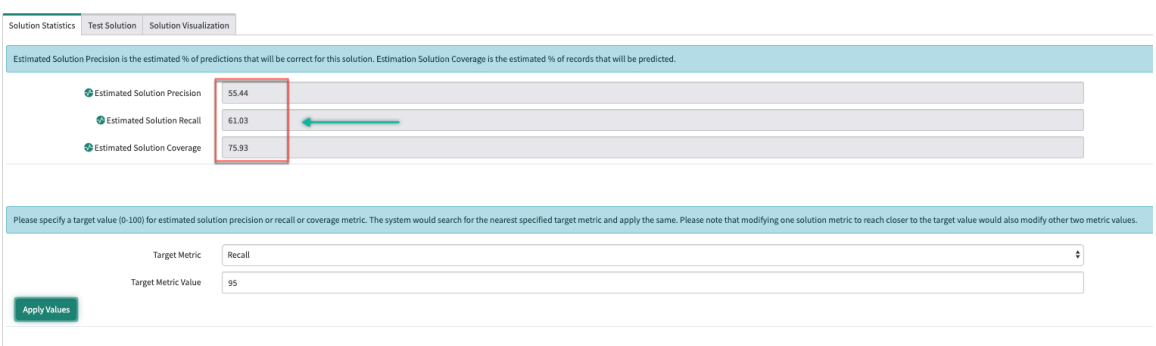


Exemple de configuration de rappel

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 machine liée à la sécurité. Dans cette situation, il est très important d'identifier chaque hameçonnage, et il peut être acceptable de signaler occasionnellement un non-hameçonnage comme hameçonnage. Cependant, aucun véritable hameçonnage ne doit être classé comme un non-hameçonnage. Dans de telles situations, la mesure de rappel doit avoir une valeur élevée, ce qui peut entraîner des pourcentages inférieurs pour la précision et la couverture. Ici, vous pouvez 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 des rappels 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.



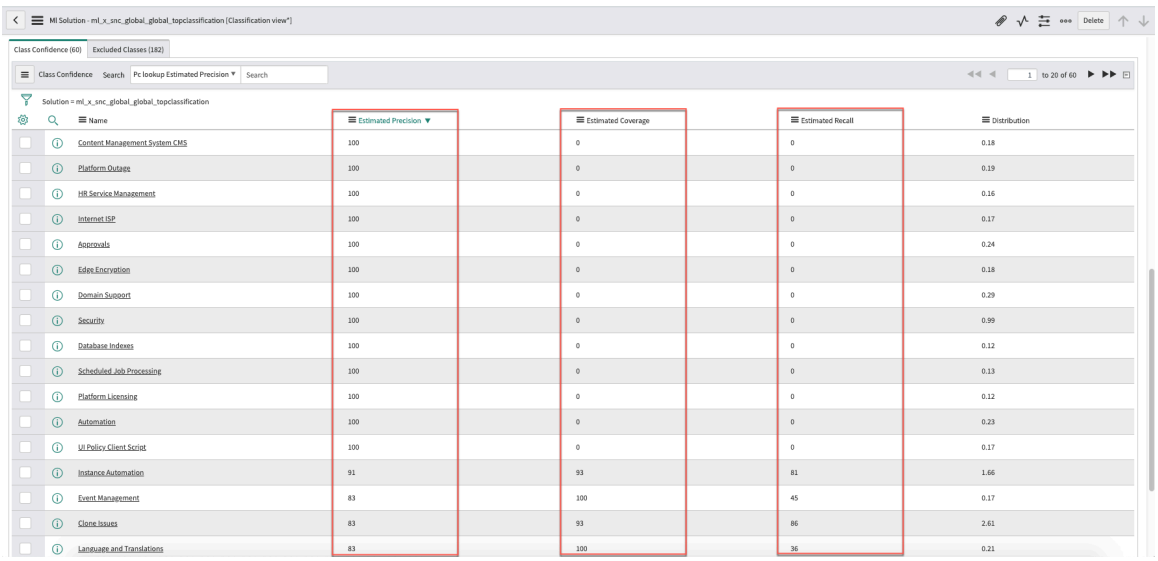
Résultats au niveau de la classe pour les valeurs de mesures de la solution que vous appliquez à votre solution

L'image suivante montre un exemple des résultats au niveau de la classe que le système a appliqués aux statistiques de précision, de couverture et de rappel d'une solution pour 37 classes. Vous pouvez continuer à modifier les valeurs des mesures 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) sur la colonne Précision estimée, vous pouvez voir quelles classes ont la précision la plus élevée 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'aptitude Grouper par en option pour former et gérer une solution de classification qui couvre plus d'une zone de données, telle que l'emplacement géographique ou le domaine.

Pour former une solution à l'aide de Grouper par, vous devez ajouter le paramètre *Grouper par* lors de la création d'une définition de solution de classification à l'aide d'API. Le paramètre *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 en Europe. Ici, vous souhaitez créer une solution de classification unique dotée 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, où l'une est filtrée par les incidents américains uniquement et l'autre par les incidents européens uniquement.
- Utilisez le paramètre *groupby* pour créer un type Groupby pour l'emplacement du pays, de sorte que toutes les définitions américaines créent un modèle américain et que toutes les définitions européennes créent un modèle européen. Ensuite, en fonction de l'incident, le système identifie le modèle qu'il utilise pour prédire la catégorie de classification correcte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 dans la mesure où les modèles que vous utilisez peuvent même être dans différents domaines, tels que la santé ou la finance. Cette approche est particulièrement avantageuse si vous devez gérer plusieurs sites ou domaines nationaux.

Exemple d'utilisation pour la formation et la prédiction à l'aide de Grouper par via l'API

```
var myIncidentData = new sn_ml.DatasetDefinition({
   'tableName' : 'incident',
   'fieldNames' : ['category','short_description','assignment_group','description','priority'],
   'encodedQuery' : 'activeANYTHING'
});

var mySolution = new sn_ml.ClassificationSolution({
   'label': 'solution label',
   'dataset' : myIncidentData,
   'groupByFieldName' : 'assignment_group',
   'predictedFieldName': 'category',
   'inputFieldNames': ['short_description','description','priority']
});
//Add solution definition
var solution_gr = sn_ml.ClassificationSolutionStore.add(mySolution)
//Get existing solution
var my_unique_name = sn_ml.ClassificationSolutionStore.get('solution name');
// submit training job
var solutionVersion = my_unique_name.submitTrainingJob();


// Run prediction
var input = new GlideRecord("incident");
input.get("sys_id");
// configure optional parameters
var options = {};
options.apply_threshold = false;
var mlSolution = sn_ml.ClassificationSolutionStore.get('solution name');
//Prediction using glide record
var results = mlSolution.getActiveVersion().predict(input, options);
//Prediction using map
var results = mlSolution.getActiveVersion().predict([{ 'short_description':
 input.short_description,
                                        'assignment_group': input.assignment_group }], options);
```

Pour plus de contexte concernant cet exemple et l'utilisation générale des API d'apprentissage machine, consultez la documentation citée dans la section Rubriques connexes ci-dessous.

Information associée

- DatasetDefinition : global
- ClassificationSolution : globale
- ClassificationSolutionStore : global
- ClassificationSolutionVersion : globale

Traduction automatique

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

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

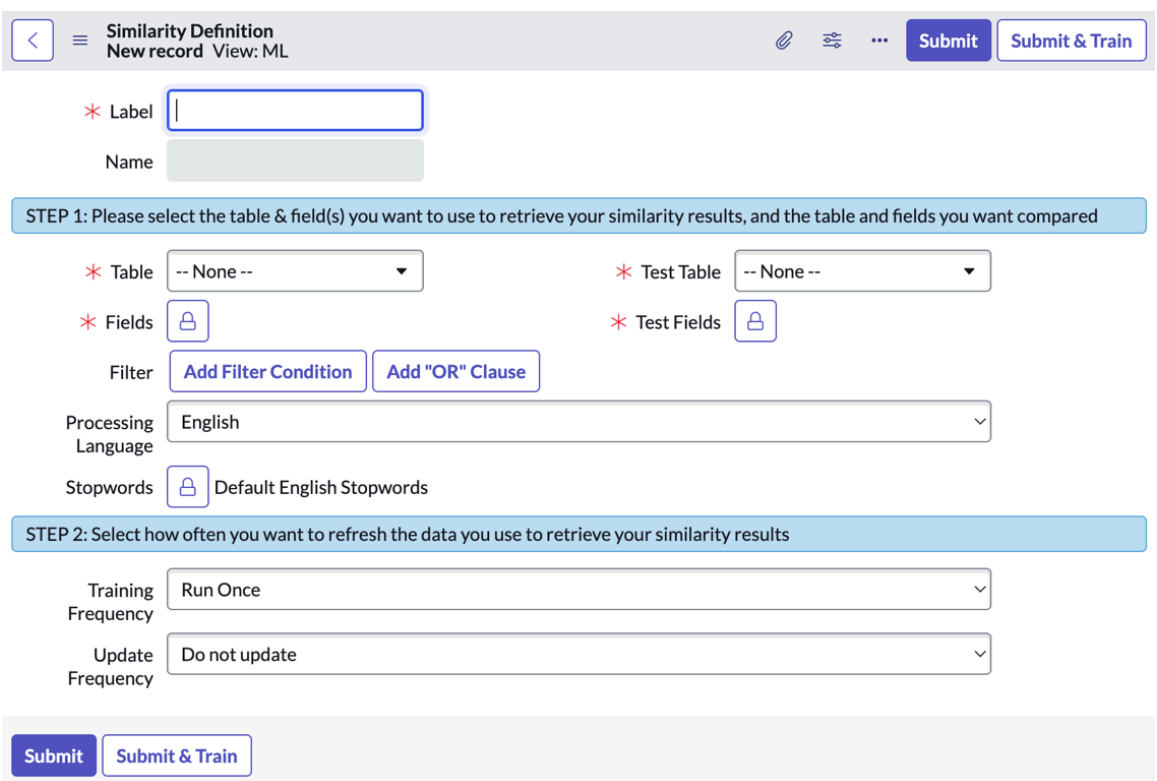
Important :
À partir de la Washington DC version, les modèles de mise en grappe et de similarité utilisent des solutions de workflow. Ceux-ci sont pré-entraînés, de sorte qu'un corpus de mots n'est pas nécessaire pour vos nouvelles solutions. Lorsque vos solutions existantes avec un corpus de mots sont réentraînées après la mise à niveau, elles deviennent des solutions de workflow, et le champ Corpus de mots est supprimé du formulaire.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le système utilise une solution de similarité de flux de travail, qui est pré-entraînée et ne vous oblige pas à créer un corpus de mots. Après avoir comparé vos enregistrements existants en fonction de leur similarité, le système recommande des exemples que vous pouvez examiner et réutiliser dans votre solution.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de données de formation 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.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 souhaité pour la définition de votre solution, puis accédez à **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Définitions des solutions**.
2. Dans la liste Similarity Definitions (Définitions de similarité), sélectionnez **New (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 saisissez une valeur d'étiquette, ce champ se remplit automatiquement avec un nom en lecture seule affecté par le système en fonction de la valeur de votre étiquette.
Corpus de mots	Si vous disposez d'une solution de similarité héritée, vous pouvez sélectionner un corpus de mots pertinent dans le champ **Corpus de mots** du formulaire de définition. **Remarque :** À partir de la Washington DC version, un corpus de mots n'est pas nécessaire, car un modèle pré-formé est utilisé à la place. Le champ **Corpus de mots** n'est pas visible dans le formulaire de définition pour les modèles pré-formés. 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, 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. Cliquez sur 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 souhaitez cibler. Dans ce cas d'utilisation, sélectionnez la table **Incident [incident],** car elle contient les enregistrements d'incident que vous essayez de résoudre.

Traduction automatique

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

Champ	Valeur
	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, saisissez les champs susceptibles de contenir des mots et des expressions pertinents pour les incidents que vous essayez de résoudre. Dans cet exemple, vous choisissez **Description brève** et **Corps de l'article**. L'inclusion du corps de l'article augmente vos chances de capturer des détails informatifs sur le sujet. **Remarque :** **Le type de journal** n'est pas un type de données pris en charge.
Champs de test	Pour la table de test que vous avez sélectionnée, entrez les champs qui contiennent du texte que vous souhaitez comparer à d'autres enregistrements similaires. Dans cet exemple, vous choisissez la **brève description** des enregistrements d'incident que vous essayez de résoudre.
Filtre	Sélectionnez **Ajouter une condition de filtre** pour appliquer des conditions aux enregistrements de champs que vous utilisez comme source d'informations. Par exemple, dans ce cas d'utilisation, vous pouvez définir une condition **workflow_state=published** 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 à la fois en italien et en 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.

Champ	Valeur
	Remarque : Le terme *traitement* désigne certaines des étapes spécifiques à la langue utilisées dans le cadre de l'entraînement d'une solution, telles que la tokenisation des mots, la suppression des mots vides et la radicalisation.
Mots vides	Lorsque vous sélectionnez votre langue de traitement, le système ajoute automatiquement une liste de mots vides 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 verrouillage ( ), 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 de mise à jour **Toutes les 15 minutes**, car les nouveaux incidents se produisent généralement fréquemment tout au long de la journée. Cette fréquence peut augmenter la probabilité que les enregistrements nouvellement ouverts soient inclus dans l'actualisation. 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 telle que **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.

Traduction automatique

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

5. Si vous avez soumis la solution pour la formation, sélectionnez **OK** dans la fenêtre **d'activation** de la formation pour confirmer.

Résultats

- Le système planifie le traitement de la définition de solution avec le service de formation le plus proche et vous envoie une notification à la fin de la formation. La notification inclut toutes les erreurs qui ont pu se produire pendant la formation. Les autres utilisateurs peuvent s'abonner à la Intelligence prédictive catégorie Notifications.
- La solution formée met à jour votre formulaire de définition de solution, dans lequel elle fournit des exemples de solutions jumelées classés par leur degré de similarité.
- Lorsque la formation se termine, le système charge la solution en tant qu'enregistrement de pièce jointe.

Que faire ensuite

Examinez les exemples de solutions de similarité formées dans la section Liens connexes de votre formulaire de définition de solution. Consultez Examiner les exemples de similarité de solution.

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 score de similarité de votre solution si vous souhaitez que les résultats renvoyés par la solution soient plus ou moins similaires.

Avant de commencer

- Examinez les valeurs de seuil du score de similarité pour vos exemples de similarité.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Solutions**.
2. Dans la liste des solutions ML, localisez votre solution et cliquez sur l'icône de recherche de référence (i).
3. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
4. Dans la section Statistiques de la solution, entrez une nouvelle valeur numérique qui représente un pourcentage dans le champ **Seuil de score de similarité** .
   Par exemple, imaginez que le score actuel est de 80. Dans votre examen de l'exemple de similarité, vous avez décidé d'augmenter la précision de vos recommandations de similarité au prix d'une réduction de la couverture des prédictions. Vous mettez donc à jour le champ en saisissant le score supérieur de 90.
5. Dans le menu contextuel, cliquez sur **Enregistrer**.
   Votre solution utilise la nouvelle valeur de seuil que vous lui avez affectée et renvoie des résultats similaires qui ont un score supérieur à 90. Si vous définissez le score sur 90, le degré de similitude dans votre corpus de mots est précis au moins 91 % du temps.

Créer et former une solution de mise en grappe

Regroupez des enregistrements similaires dans des grappes pour les traiter collectivement ou identifier des schémas.

Avant de commencer

Rôle requis : ml_admin ou admin

Traduction automatique

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

Important :
Avec la version, les modèles de clustering et de similarité utilisent des Xanadu solutions de workflow. Ceux-ci sont pré-entraînés, de sorte qu'un corpus de mots n'est pas nécessaire pour vos nouvelles solutions. Lorsque vos solutions existantes avec un corpus de mots sont réentraînées 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 de formation chiffrées, reportez-vous à la section Chiffrement des données dans Intelligence prédictive.

Procédure

1. Assurez-vous d'être dans le périmètre de l'application souhaité pour la définition de votre solution, puis accédez à **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Mise en grappe** > **Définitions des solutions**.
2. Dans la liste Définitions de mise en grappe, sélectionnez **Nouveau**.
3. Sur le formulaire Définition de mise en grappe, configurez les champs en fonction des instructions suivantes.

Champ	Valeur
Étiquette	Attribuez un nom unique à votre solution de mise en grappe. Par exemple, dans ce cas d'utilisation, vous pouvez saisir `des incidents de groupe pour un incident majeur`.
Nom	Lorsque vous saisissez l'étiquette de votre solution, ce champ se remplit automatiquement avec un nom affecté par le système en fonction de la valeur de votre 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 Xanadu version, un corpus de mots n'est pas nécessaire, car un modèle pré-entraîné est utilisé à la place. Le champ **Corpus de mots** n'est pas visible dans le formulaire de définition pour les modèles pré-formés. Pour plus d'informations, consultez Créer un corpus de mots.
Table	Sélectionnez la table contenant les types d'enregistrements que vous souhaitez regrouper en une ou plusieurs grappes. Par exemple, dans ce cas d'utilisation, vous sélectionnez la table **Incident [incident],** car elle contient les enregistrements d'incidents que vous souhaitez regrouper pour une analyse d'incident majeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	Lorsque vous affectez une valeur de table, un lien apparaît dans le formulaire qui 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 cluster. Dans ce cas d'utilisation, utilisez **Description brève**. **Remarque :** Lors de la sélection d'un champ de type référence, vous devez remonter pas à pas jusqu'au nom de propriété du champ. Par exemple, au lieu de `short_description`, saisissez `short_description.name`.
Utiliser le groupe par	Cochez cette case uniquement si vous souhaitez regrouper les enregistrements d'entrées par champ avant de créer des grappes. **Remarque :** Cocher cette case active la liste **Grouper par** . Si vous ne cochez pas la case, tous les enregistrements de table sont regroupés en grappes.
Grouper par	La sélection d'une valeur dans cette liste est facultative. Dans ce cas, le système regroupe les enregistrements dans une ou plusieurs grappes en fonction de votre sélection.
Champs de pureté	Choisissez dans votre table des champs qui peuvent aider le système à identifier la classe la plus fréquente dans la grappe. Dans cet exemple de scénario, sélectionnez **Catégorie** et **Groupe d'affectation. Nom**.
Filtre	Ajoutez les conditions de filtre à appliquer aux enregistrements de champs d'entrée que vous souhaitez inclure dans vos clusters. Le nombre d'enregistrements pour la mise en grappe est limité à 300 000. **Remarque :** Les includes de script ne peuvent pas être référencés à partir du filtre. Utilisez les vues de base de données comme alternative.
Langue de traitement	Sélectionnez la langue dominante du jeu de données que vous formez sur la définition de la solution. Si la langue du jeu de données est l'italien, choisissez **Italian**. Le traitement en anglais est également appliqué par défaut à tous les jeux de données. Par exemple, si vous sélectionnez l'italien, le système traite les données en anglais et en italien.

Traduction automatique

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

Champ	Valeur
	Remarque : le terme *traitement* indique certaines des étapes spécifiques à la langue utilisées dans le cadre de la formation d'une solution. Par exemple, la tokénisation des mots, la suppression des mots vides et la racinisation.
Mots vides	Lorsque vous sélectionnez votre langue de traitement, le système ajoute automatiquement une liste de mots vides dans cette langue. Par exemple, si votre langue de traitement est l'italien la liste des **Mots vides italiens par défaut** s'affiche. La liste **des mots vides anglais par défaut** est également incluse. Si vous créez une liste de mots vides personnalisée, vous pouvez la sélectionner dans le champ Mots vides pour l'ajouter à votre solution.
Fréquence de mise à jour	Sélectionnez la fréquence à laquelle vous souhaitez que le système mette à jour vos clusters avec des enregistrements nouveaux et mis à jour. **Remarque :** Le système extrait les enregistrements en fonction des conditions de filtre Grouper par que vous définissez sur votre solution de clustering, le cas échéant. Par exemple, si vous sélectionnez **Toutes les 15 minutes**, le système identifie les enregistrements qui sont arrivés dans ce délai. Le système essaie de les affecter aux grappes existantes ou, si possible, crée une nouvelle grappe. Dans cet exemple, 20 nouveaux enregistrements arrivent. Si 16 de ces enregistrements font partie d'une grappe existante et que 4 ne le font pas, le système forme une nouvelle grappe pour les quatre enregistrements non affectés. Vous pouvez également choisir de ne pas mettre à jour vos clusters du tout.
Fréquence de la formation	Sélectionnez la fréquence à laquelle vous souhaitez que le système supprime tous les résultats de grappe précédents et recrée les grappes depuis le début. Vos options vont de tous les jours, tous les trois jours, tous les sept jours ou tous les mois. Vous pouvez également choisir d'entraîner votre cluster une seule fois. **Remarque :** Le planificateur 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 clustering et de similarité sont également exclues de cette limite, même si les nouvelles demandes de formation dépassent 50 dans une fenêtre de 24 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.

Champ	Valeur
Nombre minimum d'enregistrements par grappe	Saisissez 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 ou le bouton de menu contextuel approprié pour votre définition de solution.

5. Si vous avez soumis la solution pour la formation, cliquez sur **OK** dans la fenêtre d’activation de la formation pour confirmer.

Résultats

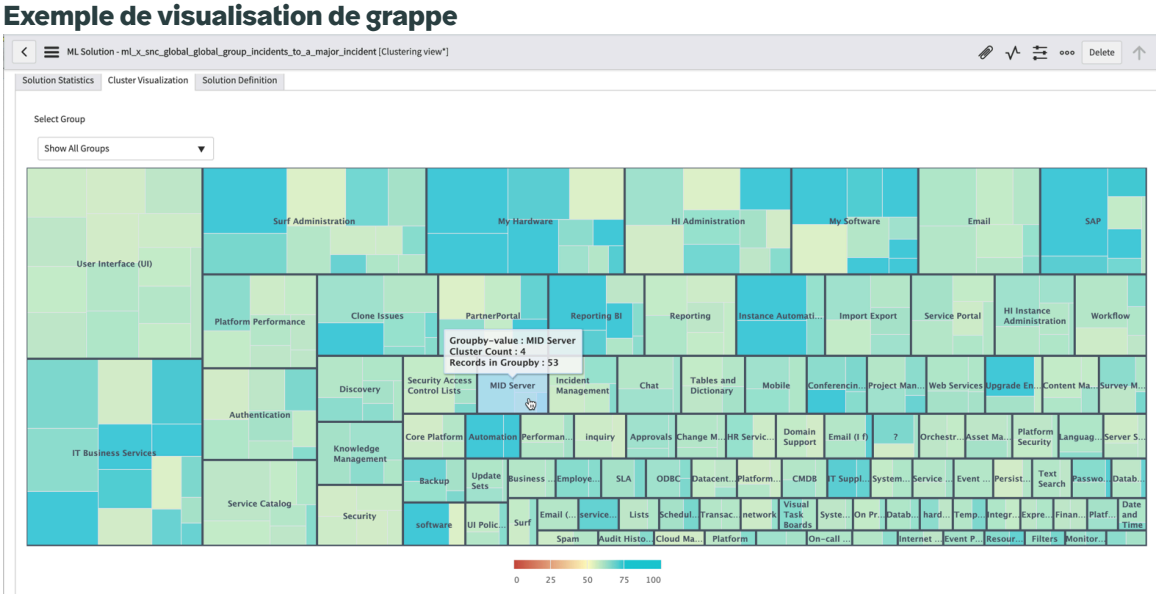
Le système forme la solution et vous avertit en temps réel lorsque la formation est terminée.

Un tracé d’arborescence s’affiche sous l’onglet Visualisation de grappe de votre formulaire Définition de solution de mise en grappe. Le graphique montre les clusters formés par le système pour votre solution dans l’ordre décroissant, du coin supérieur gauche au coin inférieur droit. Les étiquettes de nœud d’arborescence correspondent au concept de cluster, qui est créé par les premiers mots du cluster et vous aide à voir le contenu le plus important trouvé dans chaque cluster.

Remarque :
Le concept de cluster 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 tronqués.

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 le groupe par** et **Grouper par** sur votre formulaire Définition de regroupement. Lorsque vous pointez sur une grappe, vous pouvez voir sa valeur Grouper par, son nombre de grappes et ses enregistrements dans Grouper.

Exemple de visualisation de grappe



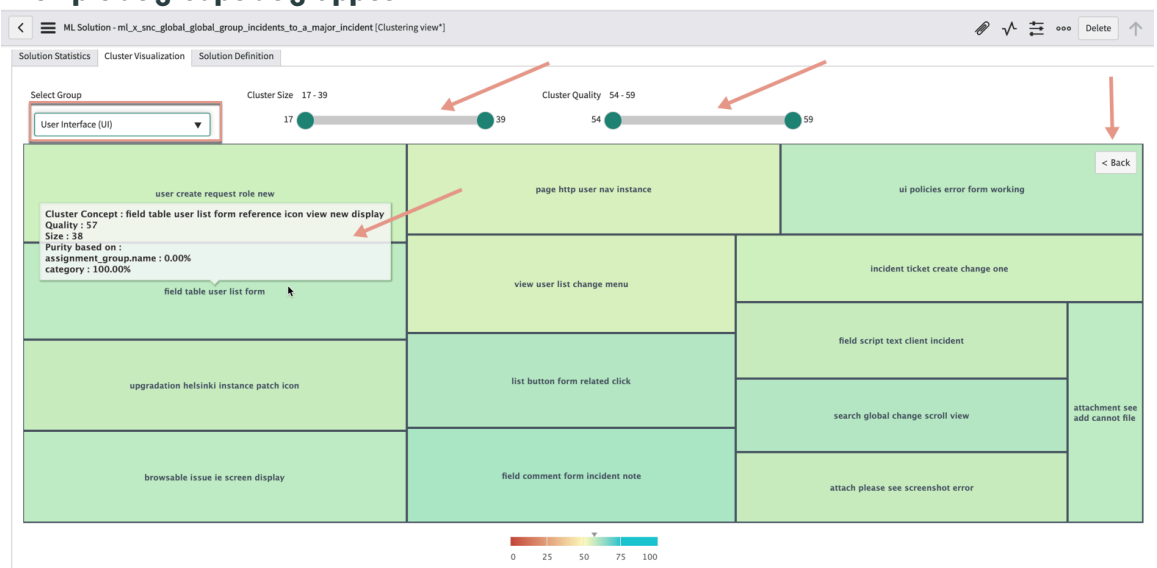
Pour ouvrir un cluster, vous pouvez cliquer dessus ou le sélectionner à partir du filtre Afficher tous les groupes.

Traduction automatique

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

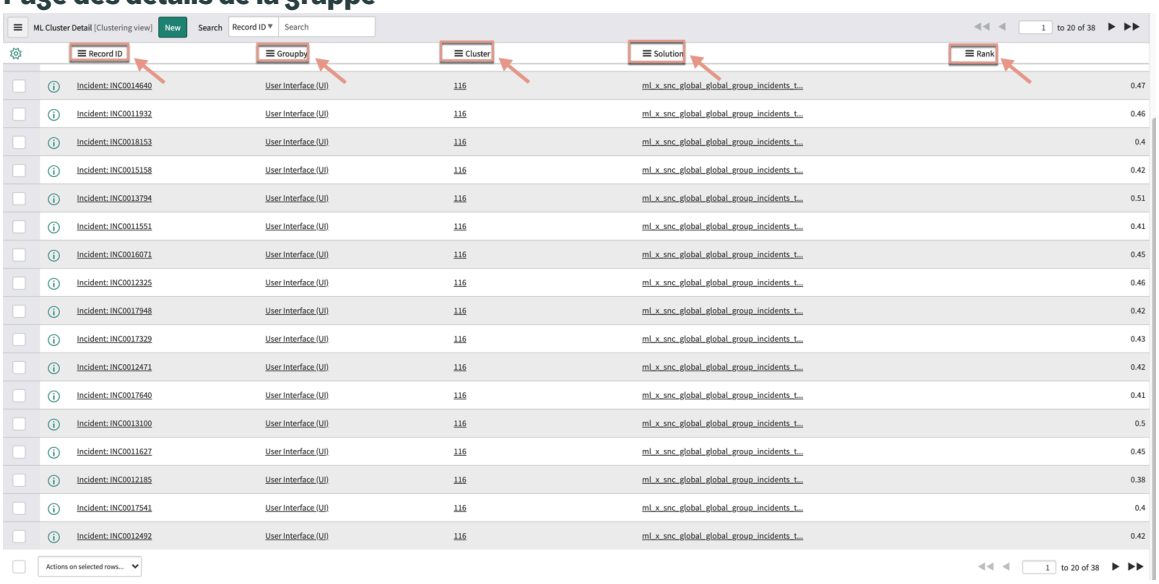
À l'intérieur du groupe de clusters, vous pouvez filtrer davantage les résultats à l'aide des deux barres de défilement correspondant respectivement à la taille du cluster et à la qualité du cluster. Vous pouvez également revenir en arrière en cliquant sur le bouton Retour, qui n'apparaît que lorsqu'une hiérarchie de clustering est présente. Lorsque vous pointez sur une grappe à ce niveau, les valeurs de centile du champ de pureté s'affichent avec les valeurs Concept, Qualité et Taille de la grappe.

Exemple de groupe de grappes



Lorsque vous cliquez sur un nœud de grappe, les détails de sa grappe ML s'affichent sous forme de vue de liste.

Page des détails de la grappe



Que faire ensuite

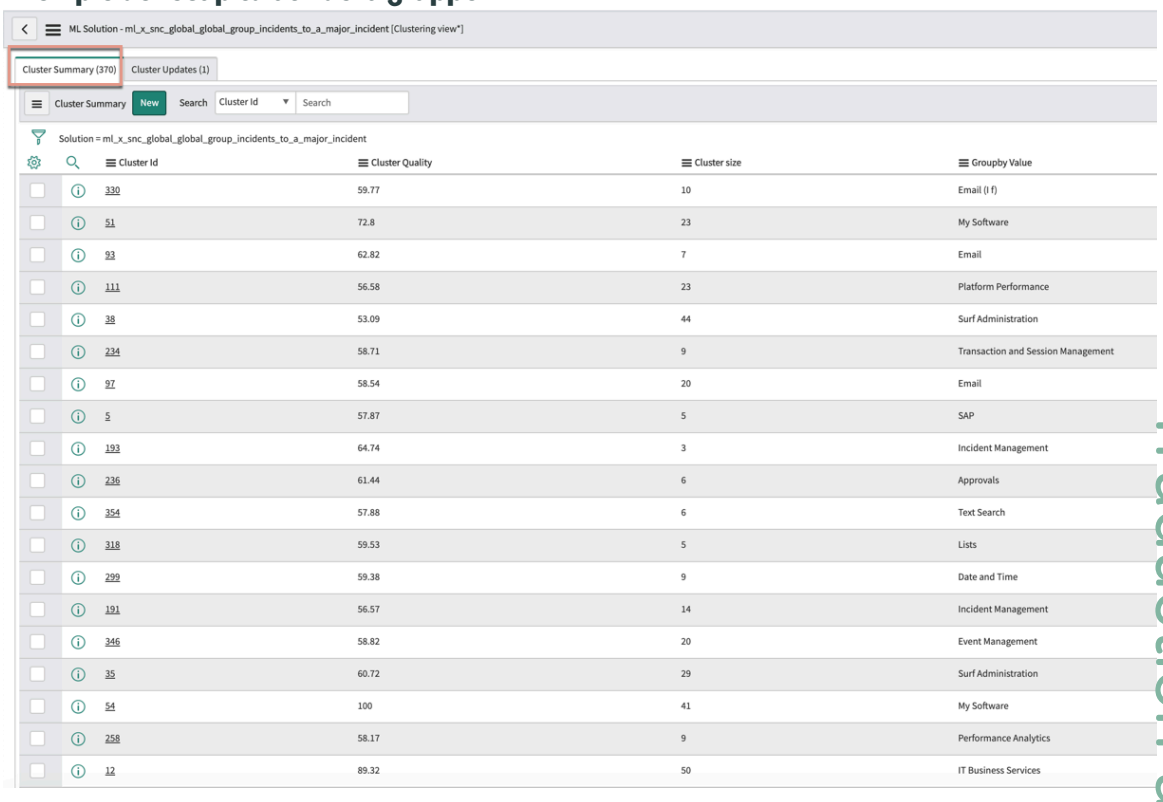
- Examinez la sortie de la solution dans l'onglet Statistiques de la solution de votre solution. Si vous n'êtes pas satisfait des résultats de votre solution de clustering, reconfigurez les valeurs que vous avez définies pour votre solution et reformez-la jusqu'à ce que les résultats soient satisfaisants.

Traduction automatique

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

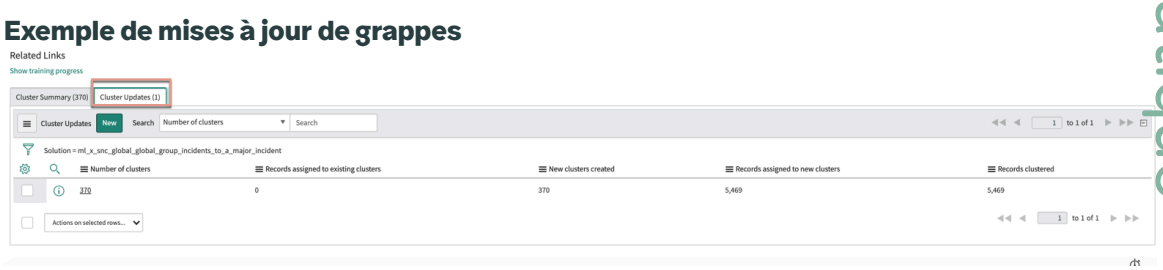
- Passez en revue l'onglet Résumé de la grappe pour obtenir une vue de liste des ID de grappes, de la taille de la qualité et des valeurs Grouper par.

Exemple de récapitulatif de la 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



Affecter un nom à une grappe

Nommez vos clusters pour faciliter leur identification et leur organisation.

Avant de commencer

- Créez une définition de solution de mise en grappe ou utilisez une définition existante.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

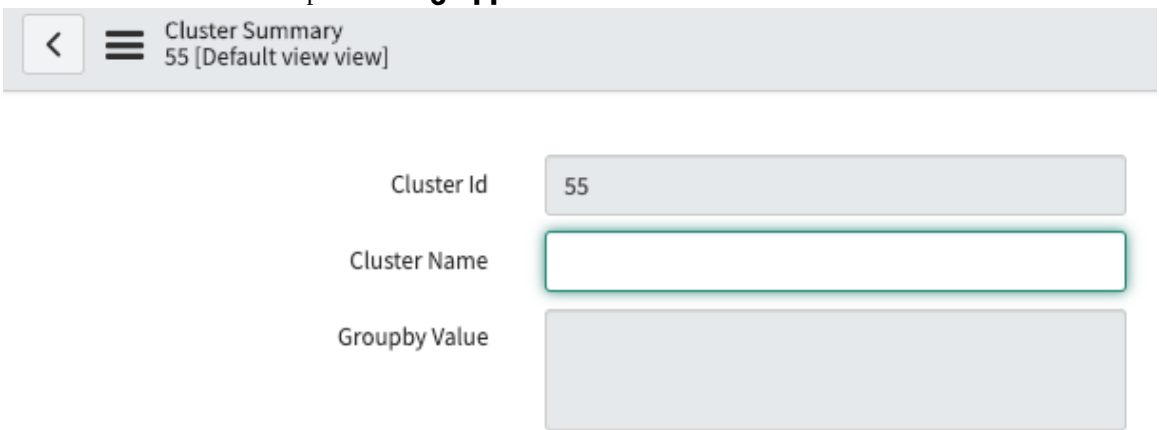
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Mise en grappe** > **Solutions**.
2. Sélectionnez une solution.

Traduction automatique

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

3. Dans la liste connexe **Récapitulatif de la grappe** , sélectionnez un ID de grappe.
4. Entrez un nom dans le champ **Nom de grappe** .



5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Générer un échantillon représentatif d'une grappe

Affichez les 25 premiers enregistrements les plus représentatifs d'une grappe.

Avant de commencer

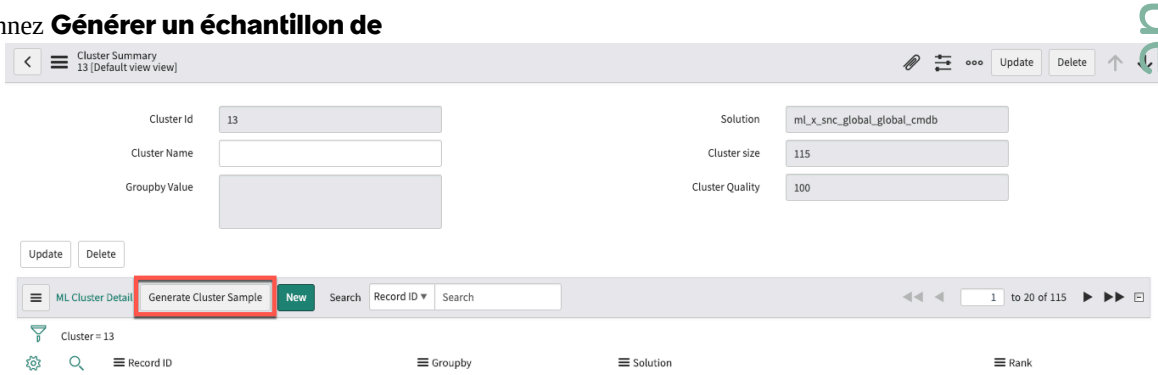
- Créez une définition de solution de mise en grappe ou utilisez une définition existante.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

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 clusters avec plus de 25 enregistrements.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Mise en grappe** > **Solutions**.
2. Sélectionnez une solution de mise en grappe.
3. Dans la liste connexe **Récapitulatif de la grappe** , sélectionnez un ID de grappe.
4. Sélectionnez **Générer un échantillon de grappe**.



Résultats

La liste Détail de la **grappe ML** affiche les 25 premiers enregistrements de la grappe. L'exemple de grappe s'applique également à la visualisation de grappe.

Traduction automatique

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

Appliquer la pureté sur une solution de clustering

Appliquez la pureté à une solution de clustering pour obtenir des informations en un coup d'œil sur vos clusters. Utilisez la pureté automatique pour afficher les aperçus sans spécifier de définition.

Avant de commencer

- Créez une solution de définition de mise en grappe ou utilisez une solution existante.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

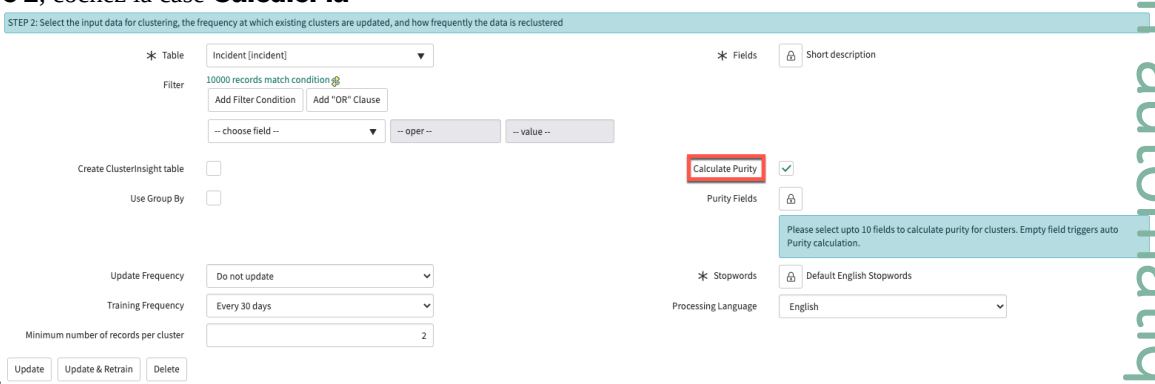
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avec *pureté*, vous pouvez choisir des aperçus à afficher lors de l'affichage de vos clusters. Pour plus d'informations, consultez https://www.servicenow.com/community/intelligence-ml-articles/predictive-intelligence-using-the-cluster-insight-table-to/ta-p/2301006 .

L'application *de la pureté automatique* détermine automatiquement les aperçus à afficher en fonction de l'importance de la distribution. Par défaut, la pureté automatique sélectionne le **groupe d'affectation**, la **catégorie** et **la priorité**. Vous pouvez modifier les sélections de pureté automatique par défaut en modifiant la table ml_autopurity_config.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Mise en grappe** > **Définitions des solutions**.
2. Sélectionnez une définition de solution ou créez-en une nouvelle.
3. À **l'étape 2**, cochez la case **Calculer la pureté** .

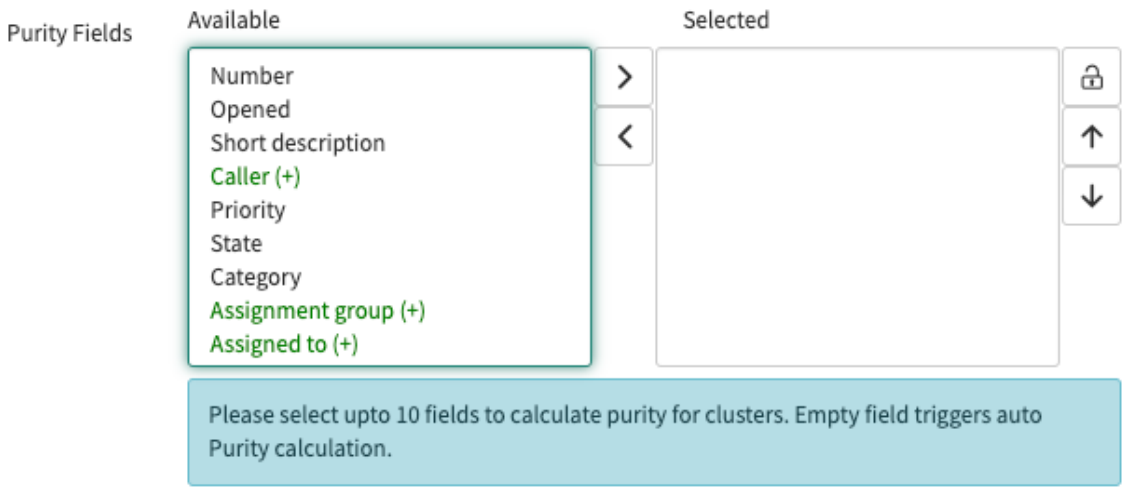


4. **Facultatif :** Sélectionnez l'icône de verrouillage de **pureté** et choisissez les aperçus.

> **Remarque :**
> Laisser les champs de pureté vides déclenche l'auto-pureté.

Traduction automatique

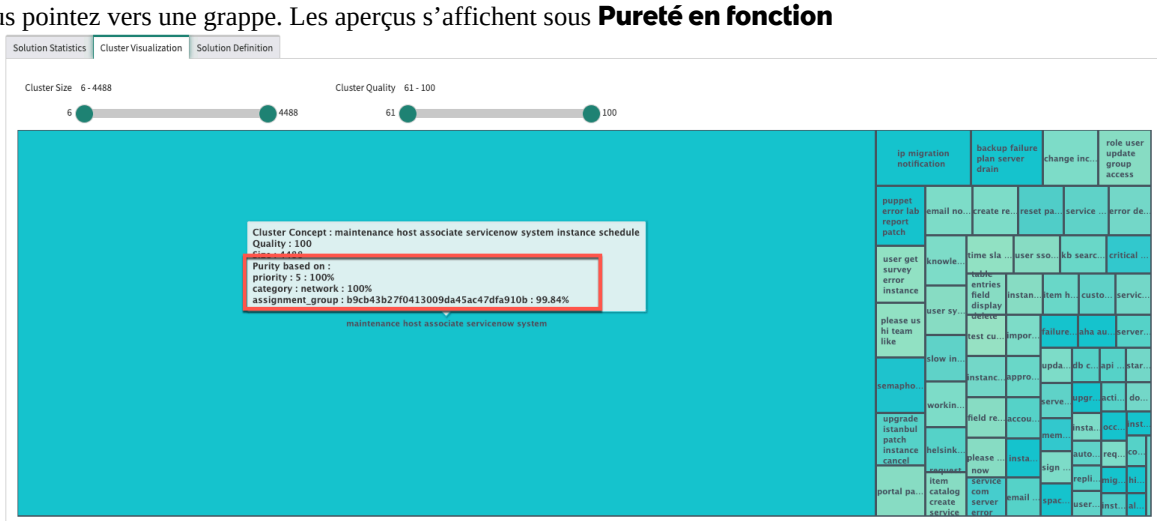
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



5. Sélectionnez **Mettre à jour** ou **Enregistrer**.

Résultats

Lorsque vous affichez la **visualisation de grappes**, vos aperçus s'affichent lorsque vous pointez vers une grappe. Les aperçus s'affichent sous **Pureté en fonction de**.



Analyser une grappe avec une source de données

Analysez une grappe selon l'une des dimensions disponibles dans la table source.

Avant de commencer

- Créez une définition de solution de mise en grappe ou utilisez une définition existante.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

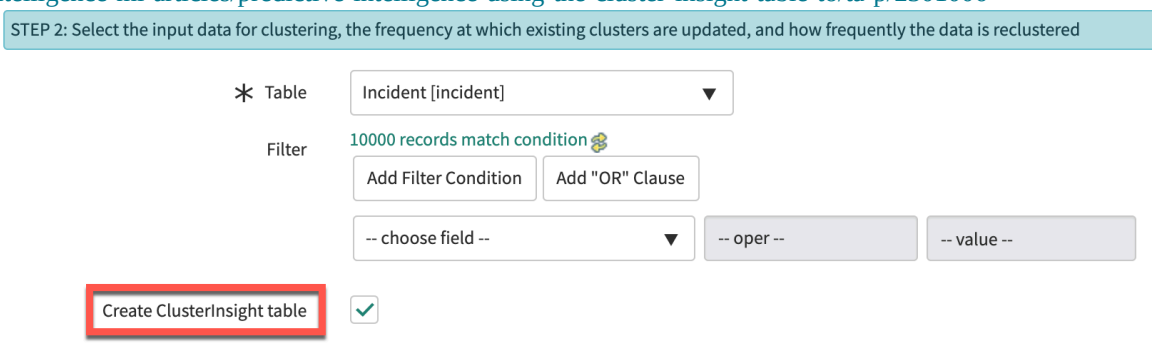
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Analysez un cluster avec une source de données en accédant à la table d'aperçu du cluster. Vous pouvez ajouter une table d'aperçu de cluster lors de la création d'une solution ou de la modification d'une solution existante. Pour plus d'informations, consultez https://www.servicenow.com/community/

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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-ml-articles/predictive-intelligence-using-the-cluster-insight-table-to/ta-p/2301006



Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Mise en grappe** > **Solutions**.
2. Sélectionnez une solution.
3. Sous **Visualisation du cluster**, sélectionnez un cluster.
4. Dans la table **Aperçu de grappe** , sélectionnez l'icône de menu de liste ( ) en regard d'un en-tête de colonne, puis sélectionnez **Histogramme**.

Résultats

La page **Créer un rapport** affiche les données d'aperçu que vous avez sélectionnées dans un histogramme. Vous pouvez utiliser cette méthode sur différents aperçus et tables et avec différentes visualisations.

Créer et former une solution de régression

Formez votre solution en utilisant des données historiques pour prédire les sorties numériques, telles qu'une température ou une cotation. Par exemple, vous pouvez utiliser la régression pour estimer le temps nécessaire pour résoudre un incident ou un ticket.

Avant de commencer

Important :
La prise en charge des nouvelles solutions de régression est déconseillée dans la Xanadu version. Vous serez toujours en mesure de modifier et de former des 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 obtenu fournit les statistiques suivantes :

- *L'erreur absolue moyenne* (MAE), qui mesure l'écart moyen d'une valeur prévue 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, MAE n'est pas limité, ce qui rend difficile la comparaison entre les modèles.
- *L'erreur de pourcentage absolu moyen symétrique* (SMAPE) est une valeur en pourcentage de l'écart entre la valeur prévue et la valeur réelle. SMAPE est une version limitée de MAE, sauf qu'il a une plage de valeurs comprise entre 0 et 100. Plus la valeur SMAPE est faible, meilleure est la précision du modèle.
- *La précision* de la plage est le pourcentage de valeurs réelles comprises dans une plage prédite. En d'autres termes, il s'agit de la plage entre les limites supérieure et inférieure

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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 le niveau d'information de l'intervalle. 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 le temps nécessaire à la restauration d'une base de données dans le cloud.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Régression** > **Définitions des solutions**.
2. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste des définitions de régression.
3. Sur le formulaire de définition de régression, configurez ces champs en suivant les conseils suivants.

Champ	Valeur
Étiquette	Saisissez un nom unique pour votre solution de régression. Par exemple, dans ce cas d'utilisation, vous pouvez entrer dans `Test de régression pour la restauration de la base de données`.
Nom	Au fur et à mesure que vous saisissez la valeur de l'étiquette de votre solution, ce champ se remplit automatiquement avec un nom affecté par le système qui est similaire à la valeur de votre 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 dont le titre est tel que **Incidents 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 pré-formé est utilisé à la place du corpus de mots pour les utilisateurs qui l'ont activé Intelligence prédictive à Utahpartir de .
Table	Sélectionnez la table de base de données sur laquelle vous appliquez la régression. La table doit contenir des enregistrements d'historique que le système peut utiliser pour prédire la durée de restauration de sa base de données.
Champ de sortie	Sélectionnez le champ dont vous souhaitez définir la valeur du modèle prédictif. En général, un bon champ de sortie est une valeur numérique, un entier ou un nombre à virgule flottante. Dans cet exemple de scénario, vous utilisez le champ **Durée** pour mesurer une durée. Le champ de sortie doit générer une valeur numérique.
Champs	Sélectionnez un ou plusieurs types de champs qui aident le système à identifier les enregistrements que vous souhaitez former à l'aide de la régression. Dans cet exemple de scénario, vous utilisez **Description brève**, **Centre de données source**, **Centre de données cible** et **Taille de base de données**. (short_description, Sourcedc, Targetdc et Dbsize.) Les types de champs d'entrée peuvent être chaîne, nominaux ou numériques.
Filtre	(Facultatif) Ajoutez des conditions de filtre aux enregistrements de champs 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 du jeu de données est l'italien, choisissez **Italian**. 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 création de jetons pour les 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 ◦ Tous les 60 jours ◦ Tous les 90 jours ◦ Tous les 120 jours ◦ Tous les 180 jours Dans ce scénario, vous sélectionnez Tous les 30 jours Par défaut, le système exécute une seule formation. Cette pratique vous donne le temps d'examiner et de mettre à jour la définition de la solution selon vos 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 clustering 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

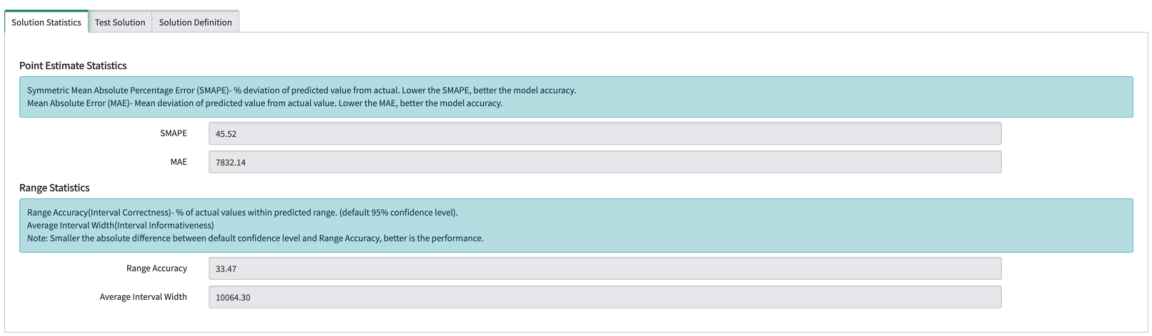
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

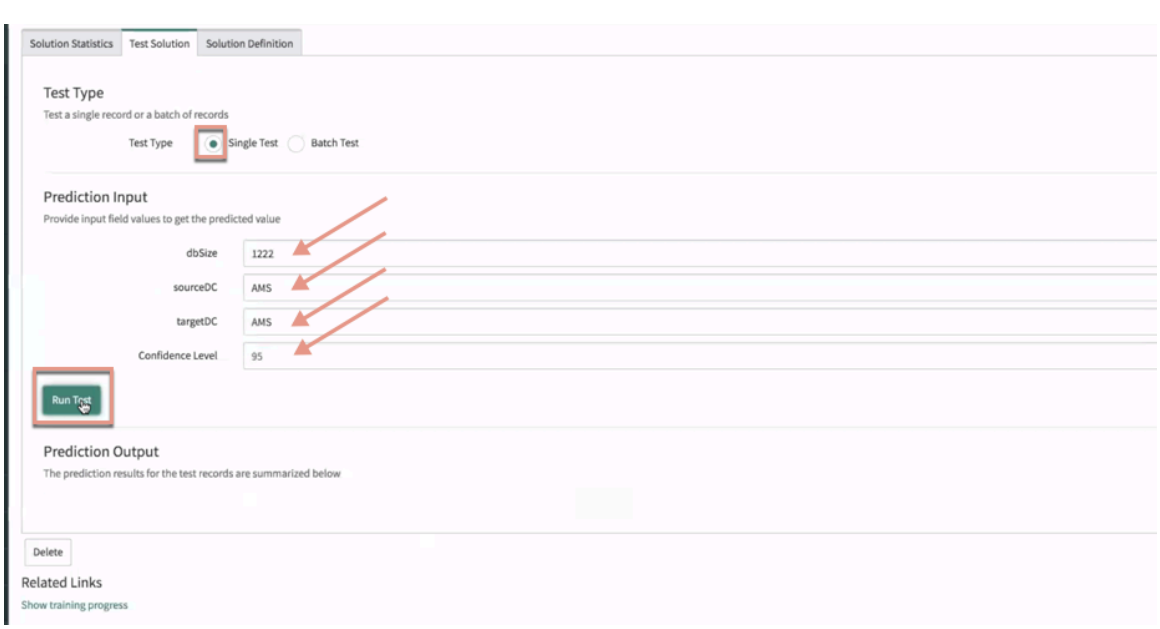
Que faire ensuite

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 de test et Définition de la solution s'affichent dans la section Liens connexes de votre solution ML.

Dans l'onglet Statistiques de la solution, examinez les statistiques d'estimation des 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 de 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.

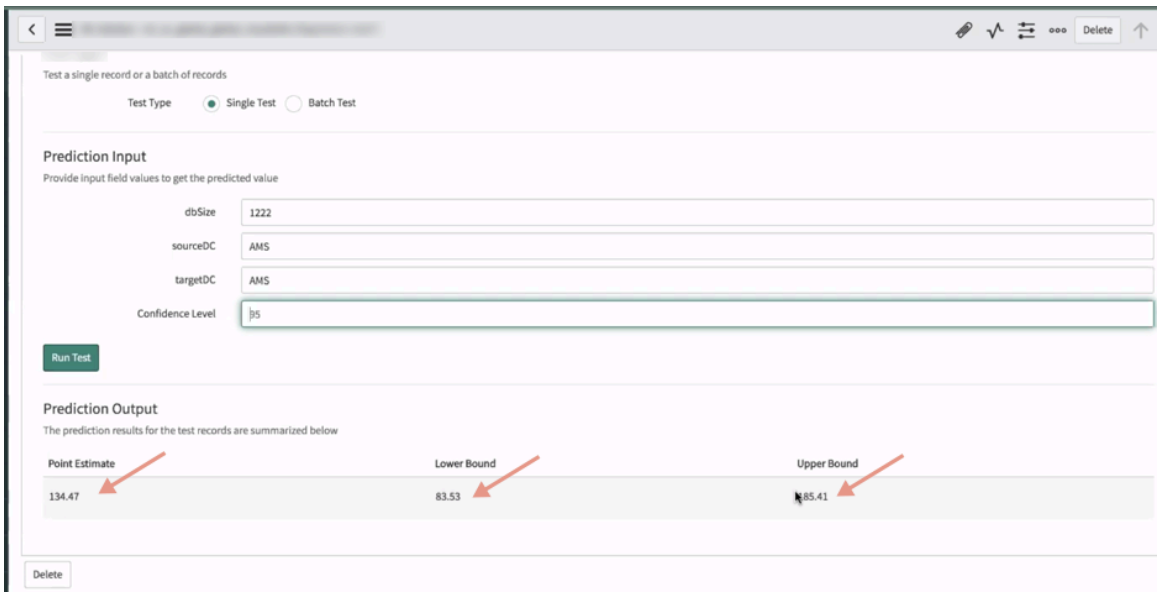


Une fois le test exécuté, les statistiques de sortie de prédiction apparaissent. L'estimation des points à l'écran est une valeur unique à un moment donné. Par exemple, la restauration de la base de données prend 134,47 secondes. Les limites inférieure et supérieure à l'écran

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.

indiquent une valeur de précision de plage. Par exemple, la restauration de la base de données prend de 84,53 à 185,41 secondes.



Afficher la progression de la formation à la solution

Affichez la progression ou les statistiques de votre formation sur la solution pour déterminer si une solution est disponible ou combien de temps le prochain cycle de formation pourrait prendre.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La formation à la solution comporte les étapes suivantes.

1. Extraction des fichiers à des fins de formation. Le système télécharge les enregistrements de formation et les envoie au service de formation le plus proche.
2. Préparation des données. Le système supprime les enregistrements en double de l'ensemble de formation.
3. Formation de la solution. Le service de formation forme la solution.
4. Chargement de la solution formée. Le service de formation charge la solution en tant qu'enregistrements de pièces jointes.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Solutions** ou **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Solutions**.
2. Dans la liste Solutions ML, sélectionnez la solution dont vous souhaitez afficher la progression ou les statistiques.

   Example

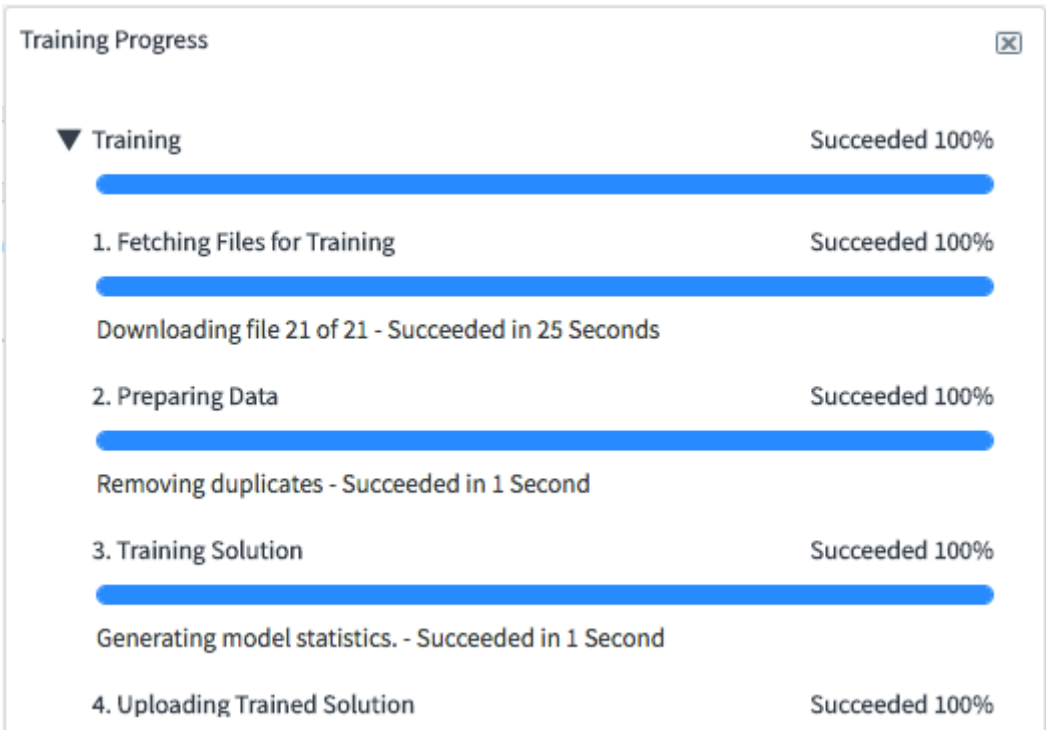
   Par exemple, sélectionnez **Catégorisation des incidents** pour afficher l'historique de formation.
3. Dans la section **Liens connexes** , cliquez sur **Afficher la progression de la formation**.
   Les délais de formation varient en fonction du nombre d'enregistrements et de classes dans l'ensemble de formation. Plus vous utilisez d'enregistrements et de classes, plus le délai de formation augmente. Par

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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, un jeu de données contenant 100 000 enregistrements et plusieurs centaines de classes peut prendre environ cinq heures.

Le système ouvre une fenêtre contextuelle Progression de la formation.



Que faire ensuite

Pour les solutions de classification, consultez Examiner les statistiques des solutions de classification.

Pour les solutions de similarité, consultez Examiner les exemples de solutions de similarité et les scores.

Examiner les statistiques de solutions de classification

Le tableau de bord des statistiques de la solution dans Intelligence prédictive a été déconseillé dans la Xanadu version. Il a fourni 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 Xanadu mise en production, le tableau de bord des statistiques de la solution est obsolète. Les clients qui effectuent une mise à niveau peuvent continuer à utiliser leurs tableaux de bord de statistiques de solutions existants à partir du menu de l'application. Pour les nouveaux clients qui s'intègrent à la Xanadu version, le tableau de bord des statistiques des solutions n'est pas disponible. Les informations suivantes sont fournies pour le contexte d'héritage.

Le tableau de bord des statistiques de la solution répertorie la précision, la couverture et la distribution pour chaque classe de solutions actives. Le système utilise les classes ayant le plus grand nombre d'enregistrements lorsqu'il génère 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 générer une solution capable de prédire la classe avec confiance.

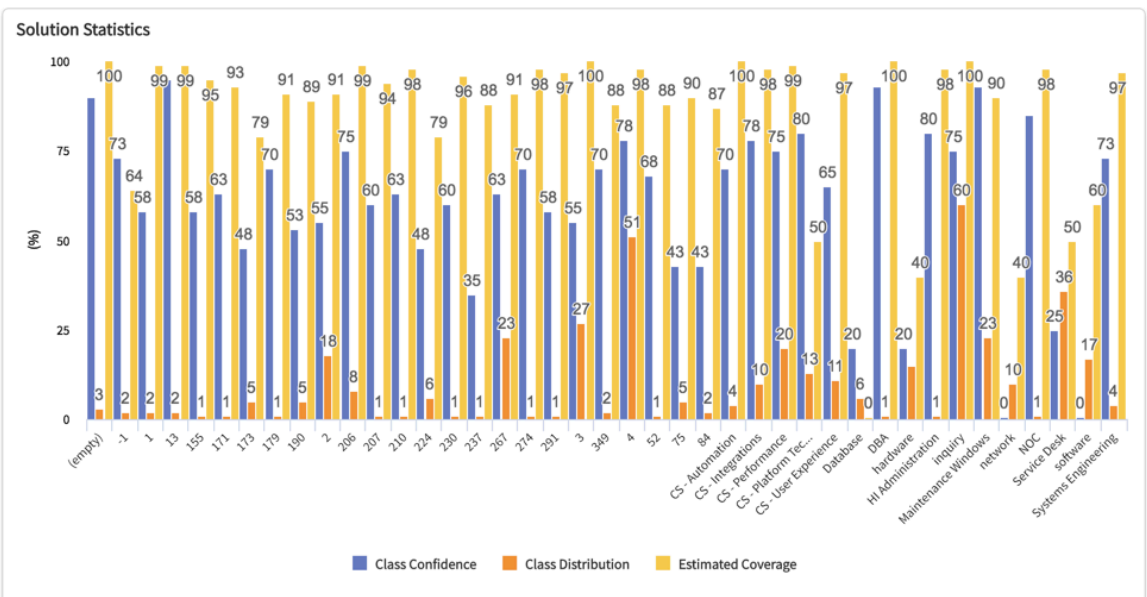
Traduction automatique

© 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 **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Statistiques de la solution**.
2. Dans **Filtrer par solution**, sélectionnez la solution dont vous souhaitez examiner les statistiques.
3. Dans **Filtrer par version**, sélectionnez la version de solution dont vous souhaitez examiner 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 qui ont une précision ou une couverture faible, mais une distribution élevée.

6. Identifiez toutes les classes manquantes que vous souhaitez que le modèle inclue.

   Example
   Par exemple, identifiez toutes les catégories d'incident manquantes dans la solution de classification des incidents.

Que faire ensuite

Si vous êtes satisfait de la solution que vous avez examinée, 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 réajuster la solution en configurant la précision et la couverture de la classe pour utiliser des valeurs acceptables.

Examiner les exemples de similarité de solution

Passez en revue les exemples de similarité et les scores générés pendant la formation à la solution pour déterminer si le seuil de similarité est suffisant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La formation à la solution génère des exemples d'enregistrements de données appariées avec un score de centile qui représente le degré de similarité entre les deux enregistrements. Plus le score est élevé, plus la similitude est élevée. Un score de 100 indique des enregistrements identiques et un score de 0 indique des enregistrements dissemblables.

La solution renvoie uniquement les résultats de similarité dont le score est supérieur au seuil.

Remarque :
Les filtres de similarité spécifiés dans la définition de la solution ne sont pas appliqués pour les exemples de similarité et ne sont appliqués que pendant la prédiction.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Solutions**.
2. Dans la liste des solutions ML, localisez votre solution et cliquez sur l'icône de recherche de référence.

3. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
4. Dans la section Liens connexes, cliquez sur **Exemples de similarité.**
5. Examinez les exemples de similarité et leurs scores de seuil pour déterminer la précision et les niveaux de couverture que vous souhaitez appliquer aux résultats de similarité de votre solution.
Plus le score de similarité est élevé, plus elle est précise et moins la couverture est étendue. Plus le score de similarité est faible, moins elle est précise et plus la couverture est étendue.
6. En fonction de votre examen, déterminez s'il faut augmenter ou diminuer la valeur de seuil du score de similarité pour votre solution de similarité.

Que faire ensuite

Si vous décidez d'ajuster le score correspondant à votre solution de similarité, mettez à jour son seuil de solution de similarité.

Utiliser Intelligence prédictive

Former et utiliser des Intelligence prédictive solutions pour accomplir diverses tâches et qui s'intègrent à d'autres ServiceNow produits, tels que Intelligence documentaire et Intelligence des tâches.

Vue d'ensemble

Intelligence prédictive est l'interface par laquelle vous pouvez former des modèles sur AI ServiceNow Platform. Ces modèles vous permettent de prédire, d'estimer et d'identifier des modèles qui peuvent être utilisés pour acheminer le travail, remplir des champs de formulaire, estimer les temps d'attente, etc.

- Affichez des suggestions d'articles pertinents.
- Affectez, classez et classez les tâches par ordre de priorité.

Traduction automatique

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

- Détecter les incidents majeurs.
- Recommandez des résolutions de ticket.
- Évitez 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 Découvrir 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 de données sur vos instances. Les solutions que vous créez utilisent les cadres de travail pour prédire, recommander et organiser les données. Pour commencer, reportez-vous à la section Création et formation de solutions.

Vous pouvez également l'étendre Intelligence prédictive à d'autres processus et applications, tels que :

- Catégorisation des incidents : prédit la catégorie d'incident en fonction de la description brève. Reportez-vous à la section Intelligence prédictive pour Gestion des incidents .
- Affectation de ticket CSM : prédit le groupe d'affectation de l'enregistrement de ticket en fonction de la description brève. Consultez Intelligence prédictive pour la gestion des tickets .

Pour plus d'informations, consultez ServiceNow Applications et fonctionnalités qui utilisent Intelligence prédictive.

Test et surveillance des prédictions

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 changements nécessaires.

Vous pouvez suivre la couverture et la précision des modèles prédictifs déployés à l'aide du tableau de bord Statistiques de la solution, qui fournit des rapports sur ces zones de prédiction par défaut.

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 la couverture pour afficher une répartition par classe.
Couverture des prédictions quotidiennes	Pourcentage d'enregistrements créés un jour donné pendant 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Précision des prédictions quotidiennes	Pourcentage d'enregistrements fermés un jour donné au cours desquels la valeur de champ prévue était la même que la valeur finale.

Pour plus d'informations, consultez Test et surveillance des prédictions.

Préparation de votre instance

Pour que vous puissiez tirer le meilleur parti de Intelligence prédictive, vous voudrez vous préparer. Vous n'avez pas besoin d'écrire du code ou de faire des calculs, mais décider de ce que vous espérez faire avec les définitions de solutions facilitera l'implémentation.

- Identifiez les problèmes que vous souhaitez résoudre avec Intelligence prédictive.
- Disposer de 30 000 à 300 000 dossiers de haute qualité à partir desquels Intelligence prédictive vous pouvez apprendre.
- Définissez vos attentes.

Remarque :
Des incohérences ou des lacunes dans les données de formation peuvent entraîner des prédictions incorrectes ou peu fiables.

Processus de mise en œuvre

Intelligence prédictive prend environ 14 jours pour implémenter sur une instance de production.

- Jour 1 : Cloner une instance de production vers une instance de non-production.
- Jours 2 à 10 : créez une définition de solution, formez-la sur les enregistrements historiques et validez le fait que la solution fonctionne comme souhaité sur l'instance de non-production.
- Jours 11 à 13 : créez des ensembles d'importation et de mise à jour pour faire passer la solution en production, former et valider sur la nouvelle instance, et définir la fréquence de reformation.
- Jour 14 et suivants : Surveiller la solution.

En général, les environnements de non-production sont ceux où les workflows peuvent être testés et formatés avant d'être déplacés vers l'instance de production pour entraîner davantage les modèles et tester les prédictions.

Pour en savoir plus sur la mise en route de Intelligence prédictive, reportez-vous à la rubrique Notre guide sur la façon de démarrer avec Intelligence prédictive.

Utilisation des API d'apprentissage machine

Utilisez ServiceNow les API d'apprentissage machine (ML) pour former des modèles d'apprentissage machine et exécuter des inférences.

Les API ML permettent de former des solutions et de gérer leurs versions. Vous pouvez obtenir et définir des versions actives, surveiller l'état de la formation, etc. L'API ML fournit également des encodeurs qui permettent d'utiliser la fréquence de terme et la fréquence de document inverse (TF-IDF) en tant que corpus de mots. Les estimations de prévisibilité permettent d'évaluer la valeur prédictive des colonnes de table.

Traduction automatique

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

Remarque :
Intelligence prédictive Les API s'exécutent avec tous les privilèges. Pour restreindre l'accès des utilisateurs, incluez un mécanisme de contrôle d'accès dans le script.

Vue d'ensemble de la classe d'API ML

Cette section décrit brièvement les classes pour l'entraînement des solutions ML et l'exécution d'inférences avec des solutions entraînées.

Jeux de données

Un 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'apprentissage ML. Les ensembles de données ne contiennent pas les données réelles.

Pour plus d'informations, consultez DatasetDefinition .

Objets ML – Solutions, codeurs et estimations

Les objets ML définissent une configuration d'entraînement spécifique à appliquer sur un jeu de données. Certaines opérations sont communes à tous les objets ML. Les objets de solution incluent la classification, la mise en grappe, la régression et la similarité.

Les encodeurs sont des objets de traitement de texte qui sont soit préentraînés, soit entraînés en fonction des jeux de données linguistiques que vous fournissez. Vous pouvez former des codeurs 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.

Les objets PredictabilityEstimate estiment les champs d'un jeu de données qui sont prévisibles et les fonctionnalités sur lesquelles cette prédictibilité est basée.

Pour en savoir plus, consultez :

- Solution de classification
- Solution de mise en grappe
- Codeur
- Estimation de la prévisibilité
- Solution de régression
- Solution de similarité

Magasins

Les objets ML sont conservés dans un magasin spécifique pour chaque type d'objet. Chaque classe de magasin comprend des méthodes pour les opérations d'ajout, d'obtention, de mise à jour et de suppression.

Pour en savoir plus, consultez :

- ClassificationSolutionStore
- ClusteringSolutionStore
- EncoderStore
- PredictabilityEstimateStore

Traduction automatique

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

- RegressionSolutionStore
- SimilaritySolutionStore (en anglais seulement)

Versions

Chaque objet formé génère une nouvelle version sur laquelle vous pouvez exécuter des tâches. Utilisez l'API de version pour obtenir n'importe quelle version de solution et exécuter des tâches dessus.

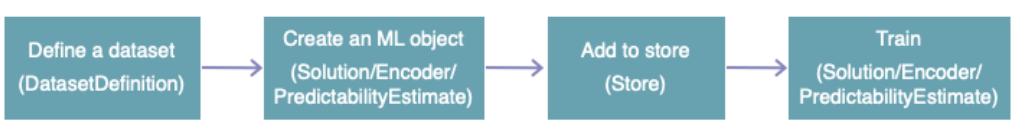
Pour en savoir plus, consultez :

- ClassificationSolutionVersion
- ClusteringSolutionVersion
- Version de l'encodeur
- PredictabilityEstimateVersion (en anglais seulement)
- Version de la solution de régression
- Version de la solution de similarité

Mise en place : flux d'API ML

Vous pouvez utiliser le flux suivant pour configurer et former des solutions, des codeurs et des estimations de prévisibilité :

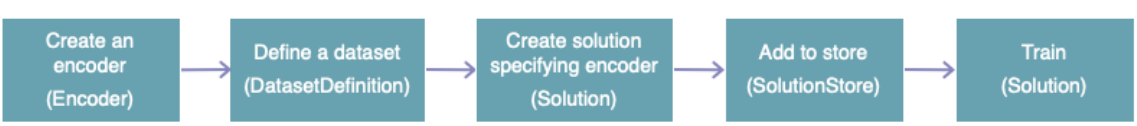
Flux d'API ML : formation à la solution, à l'encodeur et à l'estimation



Remarque :
Les définitions d'encodeur prennent en charge plusieurs définitions de jeux de données, mais ont le même flux d'apprentissage.

Pour former une solution avec un encodeur, commencez par créer l'encodeur, puis incluez l'encodeur dans la configuration de la solution.

Flux d'API ML – Formation à l'API de la solution avec encodeur



Exigences relatives à l'encodeur d'objet ML :

- Requis dans les solutions d'API de similarité.
- Requis dans les solutions d'API de clustering, sauf si l'algorithme de distance de Levenshtein est utilisé, auquel cas les codeurs sont facultatifs.
- Facultatif pour les solutions de classification et de régression.
- Non disponible pour les estimations de prévisibilité.

Traduction automatique

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

Formation Premiers pas avec la solution ML API

Suivez cet exemple de répartition pour apprendre à 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 le jeu de données dans la configuration.

```
var mySolution = new sn_ml.ClassificationSolution({

 'label': "my solution definition",
 'dataset' : myData,
 'predictedFieldName' : 'assignment_group',
 'inputFieldNames':['short_description']

});
```

   - *SolutionClassification()*
   - *ClusteringSolution()*
   - *Encoder()*
   - *PredictabilityEstimate()*
   - *SolutionRégression()*
   - *SimilaritySolution()*

3. Ajoutez la définition de la solution au magasin à l'aide de la méthode *add().*

```
var my_unique_name = sn_ml.ClassificationSolutionStore.add(mySolution);
```

   - *ClassificationSolutionStore : add()*
   - *ClusteringSolutionStore – add()*
   - *EncoderStore : add()*
   - *PredictabilityEstimateStore : add()*
   - *RegressionSolutionStore : add()*
   - *SimilaritySolutionStore : add()*

4. Formez 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de version de solution. Une solution peut être reformée 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()*
- *Solution de régression : submitTrainingJob()*
- *SimilaritySolution : submitTrainingJob()*

Afficher toutes les solutions de classification d'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 solutions ML API

Suivez ces exemples de répartitions pour apprendre à gérer les versions de solutions formées.

Vérifier l'état de la formation

Procurez-vous la solution de classification dans le magasin, 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.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Obtenez la solution à partir du magasin de solutions de classification à l'aide de la méthode `get()`.

```
// Get the solution created in the previous example from the classification
 solution store
var mlSolution =
 sn_ml.ClassificationSolutionStore.get('ml_x_snc_global_global_my_solution_defi
nition');
```

   - `ClassificationSolutionStore : get()`
   - `ClusteringSolutionStore – get()`
   - `EncoderStore : get()`
   - `PredictabilityEstimateStore : get()`
   - `RegressionSolutionStore : get()`
   - `SimilaritySolutionStore : get()`

2. Accédez à la version de solution la plus récente à l'aide de la méthode de solution `getLatestVersion()` et obtenez son état de formation à l'aide de la méthode de version `getStatus()`.

```
// Access the latest version of the solution and print its training status
gs.print(JSON.stringify(JSON.parse(mlSolution.getLatestVersion().getStatus(),
 null, 2)));
```

   Sortie à la fin de la formation :

```
*** Script:
 {"state":"solution_complete","percentComplete":"100","hasJobEnded":"true"}
```

getLatestVersion()	getStatus()
`ClassificationSolution : getLatestVersion()`	`ClassificationSolutionVersion : getStatus()`
`ClusteringSolution – getLatestVersion()`	`ClusteringSolutionVersion – getStatus()`
`Encodeur : getLatestVersion()`	`EncoderVersion : getStatus()`
`PredictabilityEstimate : getLatestVersion()`	`PredictabilityEstimateVersion : getStatus()`
`Solution de régression : getLatestVersion()`	`RegressionSolutionVersion : getStatus()`
`SimilaritySolution : getLatestVersion()`	`SimilaritySolutionVersion : getStatus()`

Obtenir des prédictions à l'aide d'une version de solution

Une fois que la solution a été formée, obtenez la version formée et exécutez une prédiction dessus. Obtenez la solution que vous avez créée à partir du

Traduction automatique

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

magasin. Ensuite, choisissez la version formée et prédisez la version formée.



Remarque :
Il n'est pas possible de faire des prédictions sur les codeurs et les estimations de prédictibilité.

1. Obtenez la solution à partir du magasin de solutions de classification à l'aide de la méthode `get()`.

```
// Get the solution created in the first example from the classification solution
 store
var mlSolution =
 sn_ml.ClassificationSolutionStore.get('ml_x_snc_global_global_my_solution_defi
nition');
```

2. Utilisez la méthode `get()` de l'API GlideRecord pour fournir un enregistrement à partir de la table Incident [incident].

```
// single GlideRecord input
var input = new GlideRecord("incident");
input.get("<sys_id>");
```

3. Facultatif. Configurez le paramètre de méthode `optionsClassificationSolutionVersion - predict()` pour renvoyer les trois premiers résultats et renvoyer tous les résultats.

```
// configure optional parameters
var options = {};
options.top_n = 3;
options.apply_threshold = false;
```

4. Déclarez une variable appelée `results` et affectez-la à la tâche de prédiction. Pour exécuter la tâche de prédiction, obtenez la version de solution la plus récente à l'aide de la méthode `ClassificationSolution - getLatestVersion()` et appelez la méthode `ClassificationSolutionVersion - predict()` dessus.

```
var results = mlSolution.getLatestVersion().predict(input, options);
```

   - `ClassificationSolutionVersion : predict()`
   - `ClusteringSolutionVersion - predict()`
   - `RegressionSolutionVersion : predict()`
   - `SimilaritySolutionVersion : predict()`

5. Affiche la sortie des résultats prévus.

```
gs.print(JSON.stringify(JSON.parse(results), null, 2));
```

   Résultats prévus, exemple de 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.

```
*** Script: {
 "<sys_id>": [
  {
   "confidence": 99,
   "threshold": 24.75,
   "predictedValue": "Email",
   "predictedSysId": ""
  },
  {
   "confidence": 5.88210244009169,
   "threshold": 100,
   "predictedValue": "Email (I/f)",
   "predictedSysId": ""
  },
  {
   "confidence": 2.3461203499840932,
   "threshold": 14.81,
   "predictedValue": "Authentication",
   "predictedSysId": ""
  }
 ]
}
```


Test et surveillance des prédictions

Évaluez la couverture et la précision de vos solutions d'apprentissage machine (ML) en les testant. Une fois déployées, suivez les performances au fil du temps pour voir comment vos solutions fonctionnent. Utilisez les informations pour apporter des changements à vos solutions afin d'améliorer les prédictions.

Solutions de test

Une fois vos solutions ML formées, 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 Résultats de prédiction pour suivre la couverture et la précision des prédictions au fil du temps.

Pour en savoir plus, reportez-vous à Suivre les résultats de prédiction de classification au fil du temps.

Dépannage de prédiction

Pour résoudre les problèmes courants liés aux prédictions de solutions, consultez l'article Problèmes courants liés à Intelligence prédictive [KB781893] dans le Now Support Base de connaissances.

Tester une prédiction de solution de classification

Une fois que vos solutions d'apprentissage machine (ML) sont formées, 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 la prédiction d'une solution de classification pour la catégorisation des incidents.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Formez votre solution ML avant de tester une prédiction.

Rôle requis : web_service_admin, rest_api_explorer, admin ou ml_admin

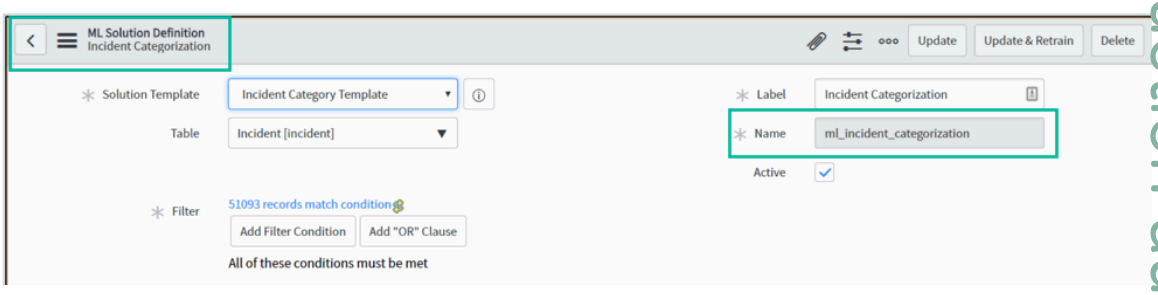
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette procédure utilise des exemples de données pour illustrer ce que vous pouvez faire dans votre instance et peut ne pas représenter les données ou les enregistrements qui se trouvent réellement dans votre instance.

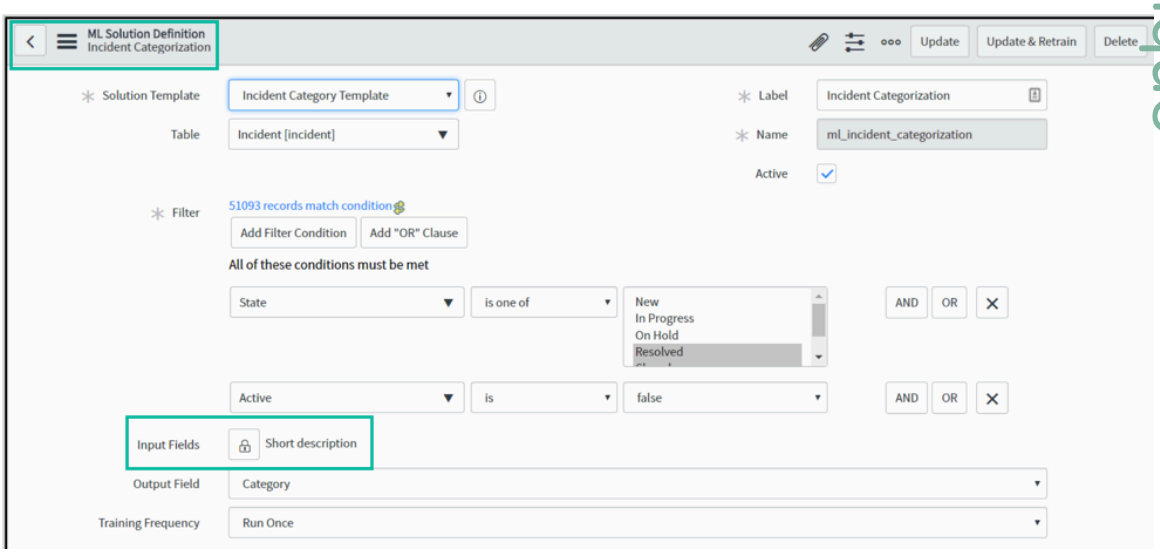
Ce scénario illustre une prédiction de solution de classification pour une solution ML hypothétique que vous avez préalablement créée et formée. Vous pouvez également utiliser l'Explorateur d'API REST pour tester une prédiction de solution de similarité.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Définitions des solutions**.
2. Localisez la définition de solution ML dont vous souhaitez tester la prédiction et copiez sa valeur **Nom** dans votre presse-papiers ou un fichier Bloc-notes.
   Dans ce cas, utilisez la valeur du champ **Nom** dans votre enregistrement *Catégorisation des incidents* de définition de solution ML, comme illustré dans l'exemple suivant.



3. Notez et enregistrez les **champs d'entrée** utilisés dans votre enregistrement de définition de solution ML que vous souhaitez que l'explorateur d'API REST utilise dans son appel à l'API Intelligence prédictive .
   Dans ce cas, nous utilisons le champ **de _description court** , car le modèle de prédiction a été formé pour utiliser ce champ afin d'apprendre sa définition de catégorie.



4. Accédez à la **Services web du système** > **REST** > **Explorateur d'API REST**.
5. Définissez ces champs de choix comme suit.

Traduction automatique

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

6. Dans le champ **Valeur** de nom de la solution, saisissez ml_incident_categorization.

   Remarque :
   Il s'agit de la valeur Nom que vous avez capturée à l'étape 1 de cette procédure.

7. Cliquez sur **Ajouter un paramètre de requête**.
   Le Intelligence prédictive formulaire est actualisé pour afficher la section **Paramètres de requête** .
8. Tapez 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** .
    La section Corps de la réponse peut s'actualiser pour afficher un résultat différent de celui que vous avez vu à l'étape 9, selon les catégories d'incidents que vous avez configurées dans la configuration de votre 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 d'incident qui se charge, définissez les champs comme suit.
   - **Utilisateur:** Saisissez le nom de l'appelant.
   - **Catégorie:** Laisser par défaut.
   - **Description brève :** Entrez une brève description que vous souhaitez tester.
3. Envoyez le formulaire d'incident.

Résultat : lorsque le formulaire s'actualise, un message d'information apparaît avec la catégorie d'incident automatiquement définie sur une valeur spécifique.

Remarque :
Pour certaines descriptions brèves, la prédiction peut ne pas être traitée, car la solution n'a pas suffisamment de confiance pour prédire la valeur de cette 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.

Information associée

Predictive Intelligence API

MLPredictor - Global

Tester une prédiction de solution de similarité

Une fois que vos solutions d'apprentissage machine (ML) sont formées, 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, admin ou ml_admin

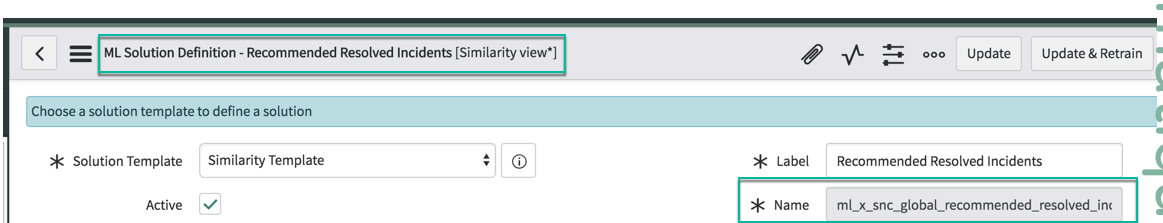
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette procédure utilise des exemples de données pour illustrer ce que vous pouvez faire dans votre instance et peut ne pas représenter les données ou les enregistrements qui se trouvent réellement dans votre instance.

Ce scénario illustre une prédiction de solution de similarité pour une solution ML hypothétique que vous avez précédemment créée et formée. Vous pouvez également utiliser l'Explorateur d'API REST pour tester une prédiction de solution de classification.

Procédure

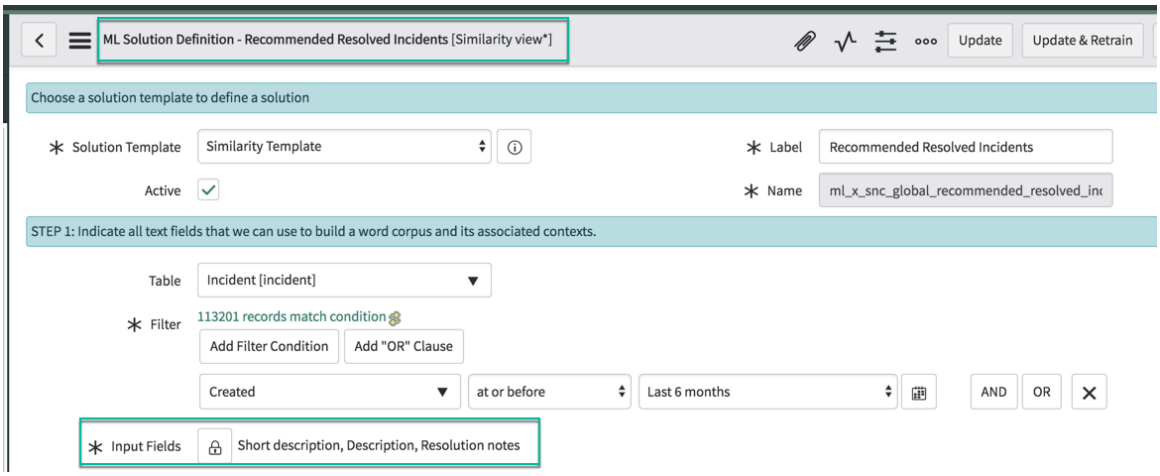
1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Définitions des solutions**.
2. Localisez la définition de solution ML dont vous souhaitez tester la prédiction et copiez sa valeur **Nom** dans votre presse-papiers ou un fichier Bloc-notes.
   Dans ce cas, nous utilisons la valeur du champ **Nom** dans votre enregistrement Incidents *résolus recommandés* pour la définition de la solution ML, comme illustré dans l'exemple suivant.



3. Copiez la ou les valeurs de **champs d'entrée** utilisées dans votre enregistrement de définition de solution ML que vous souhaitez que l'explorateur d'API REST utilise dans son appel à l'API Intelligence prédictive .
   Dans ce cas, nous utilisons le type de champ **Brève description** , car le modèle de prédiction a été formé pour utiliser ce champ afin d'apprendre, de coupler et de recommander des enregistrements similaires pour votre examen.

Traduction automatique

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



4. Cliquez avec le bouton droit sur l'onglet du navigateur que vous utilisez pour afficher votre instance, puis sélectionnez **Dupliquer**.
5. Dans l'onglet Dupliquer le navigateur, accédez à **Services web du système** > **REST** > **Explorateur d'API REST**.
6. Cliquez sur **Explorer**.
7. Définissez ces champs de choix comme suit.
   Le Intelligence prédictive formulaire s'affiche. Vous utilisez ce formulaire pour préparer votre demande d'appel à l'API Intelligence prédictive .
8. Dans le champ **Valeur** nom-solution, saisissez `ml_x_snc_global_recommended_resolved_incidents`.

   Remarque :
   Il s'agit de la valeur Nom que vous avez capturée à l'étape 2 de cette procédure.

9. Cliquez sur **Ajouter un paramètre de requête**.
10. Dans la section Query parameters (Paramètres de requête), saisissez la valeur de l'un des champs d'entrée de la solution que vous testez.

    a. Dans le premier champ, collez `short_description`.

    Remarque :
    Il s'agit de l'un des champs d'entrée que vous avez capturés à l'étape 2 de cette procédure.

    Vous pouvez utiliser d'autres types de champs, tels que **Description** ou **Notes de résolution** , pour tester ce que la solution prédit.

    b. Dans le deuxième champ, saisissez du texte que vous pouvez trouver dans un enregistrement d'incident. Par exemple, entrez `les erreurs de détection`.

11. Cliquez sur le bouton [+] pour créer une deuxième condition de requête qui définit le nombre de résultats que vous souhaitez interroger.

    a. Dans le premier champ, saisissez `top_n`.

    b. Dans le deuxième champ, saisissez `3`.
    Ces conditions définissent la requête pour récupérer les trois enregistrements d'incidents les plus similaires.

12. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

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

L’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.



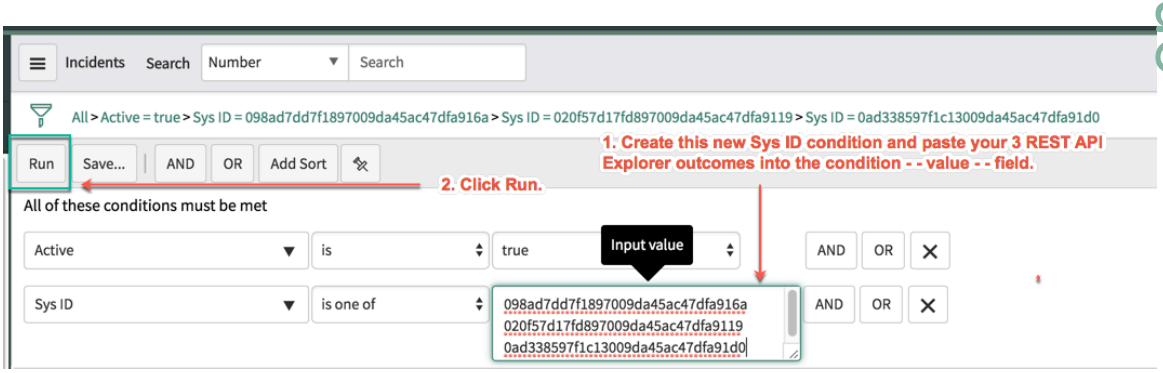
14. Dans l’onglet d’origine de votre navigateur, accédez à **Centre de services** > **Incidents**.

15. Comme illustré dans l’image ci-dessous, définissez les conditions de filtre pour les trois résultats de l’API REST dans la vue de liste de la table Incidents.

    a. Ajoutez les conditions d’ID Actif et Sys ci-dessous à l’icône Filtre de la vue de liste Incidents.

    b. Collez les trois résultats de l’API REST dans le champ **Valeur d’entrée** de la condition d’ID système que vous avez créée.

    c. Cliquez sur **Exécuter**.

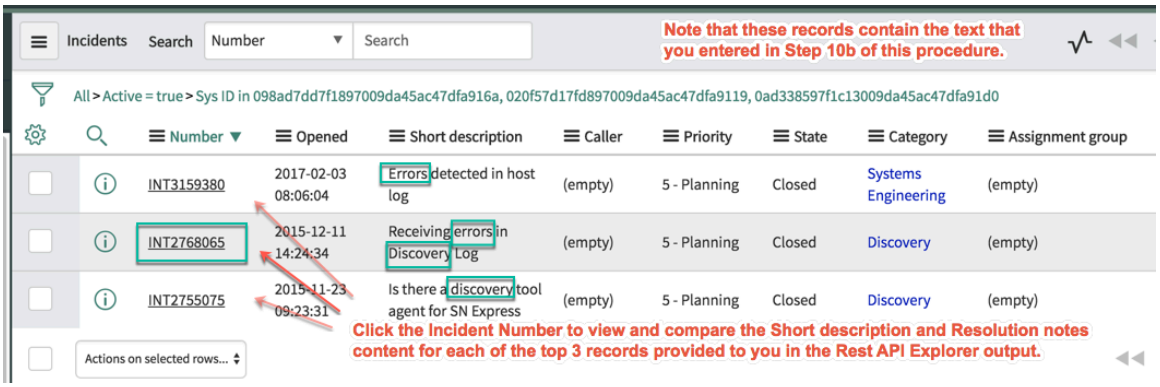


16. Selon l’image ci-dessous, comparez la liste des incidents renvoyée avec l’entrée de la sortie de prédiction dans l’explorateur d’API REST.

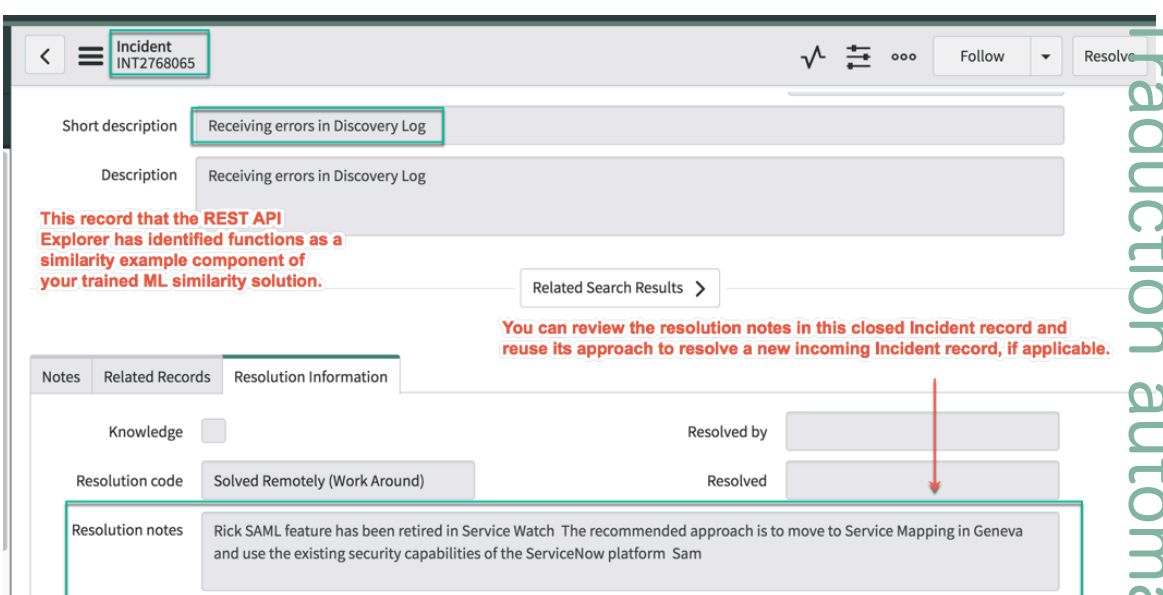
Traduction automatique

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

a. Cliquez sur le numéro d'incident pour ouvrir l'enregistrement d'incident.



b. Selon l'image ci-dessous, passez en revue le texte des notes de résolution dans l'enregistrement d'incident.



Information associée

Predictive Intelligence API

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 solutions de classification s'améliorent au fil du temps. Identifiez les solutions qui ont besoin d'être affinées ou reformées.

Avant de commencer

- Rôle requis : admin, ml_admin ou ml_report_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

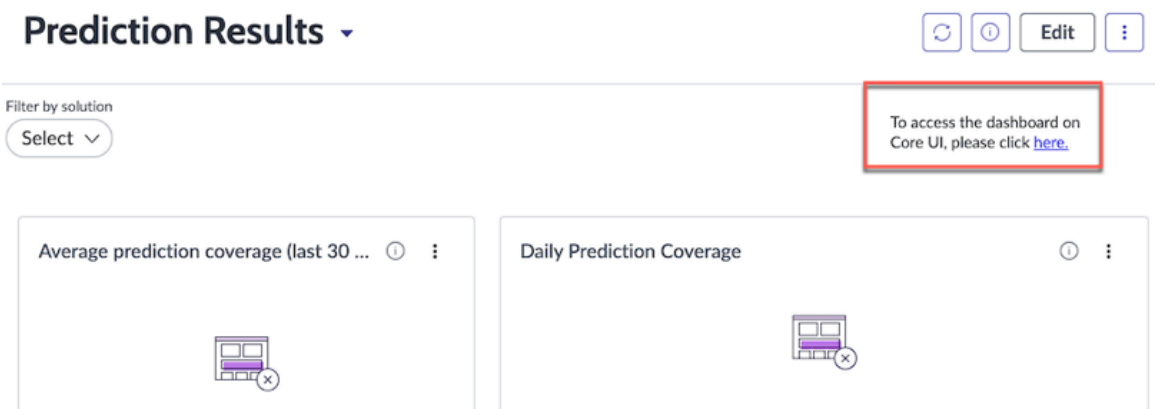
Le tableau de bord Résultats de prédiction génère des rapports sur la couverture, la précision et le rappel dans le temps pour les solutions de classification.

Avec la Xanadu version, ce tableau de bord a été migré vers l'interface Next Experience utilisateur. Les clients effectuant une mise à niveau à partir de versions précédentes

Traduction automatique

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

peuvent accéder à la Interface utilisateur principale version à partir du tableau de bord actuel.



Sur le tableau de bord Résultats de prédiction, les statistiques sont fournies en 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 tentées.
Précision	Pourcentage de prédictions pour lesquelles la valeur prévue était la même que la valeur finale du champ lors de la fermeture du rapport.
Rappeler	Pourcentage de prédictions correctes ayant généré un résultat par rapport au nombre total de prédictions tentées.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Rapport sur les résultats de prédiction**.
2. Dans le tableau de bord Résultats de prédiction **Filtrer par** invite de solution, sélectionnez les statistiques de solution que vous souhaitez examiner.
   Le système met à jour le tableau de bord en fonction de la solution que vous avez sélectionnée.
3. Identifiez les classes présentant des valeurs anormales de couverture, de précision ou de rappel.

   Example
   Par exemple, identifiez les solutions dont la couverture, la précision ou le rappel diminue avec le 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 les solutions d'interface utilisateur et d'API.

Traduction automatique

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

Contexte et utilisation

Lorsque vous soumettez une solution ML ou une définition de solution ML pour une formation, elle est envoyée à un centre de ServiceNow données pour être traitée afin de prédire et de fournir un résultat de données. En fonction de la taille de la solution, la formation peut prendre des heures, voire des jours. La vue Tâches de formation ML vous permet de suivre toutes les tâches de formation à la solution ML en cours et terminées dans votre instance.

Pour accéder à cette vue, vous utilisez le rôle administrateur ou ml_admin et le chemin de navigation suivant : **Intelligence prédictive** > **Tâches de formation**.

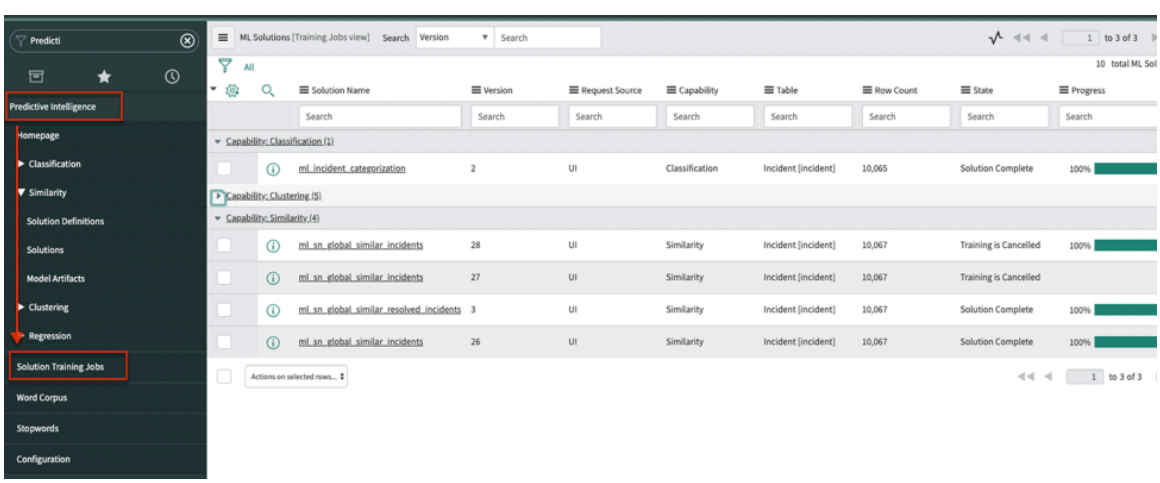
Remarque :
le planificateur d'apprentissage machine limite le nombre de formations qu'une instance peut valider à 50 nouvelles demandes de formation d'apprentissage machine par instance dans une fenêtre de 24 heures. Cela exclut les demandes de nouvelle formation prévues. En outre, les mises à jour de 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 montre toutes les tâches de formation ML regroupées selon les quatre Intelligence prédictive cadres de travail d'aptitude : classification, similarité, clustering 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.

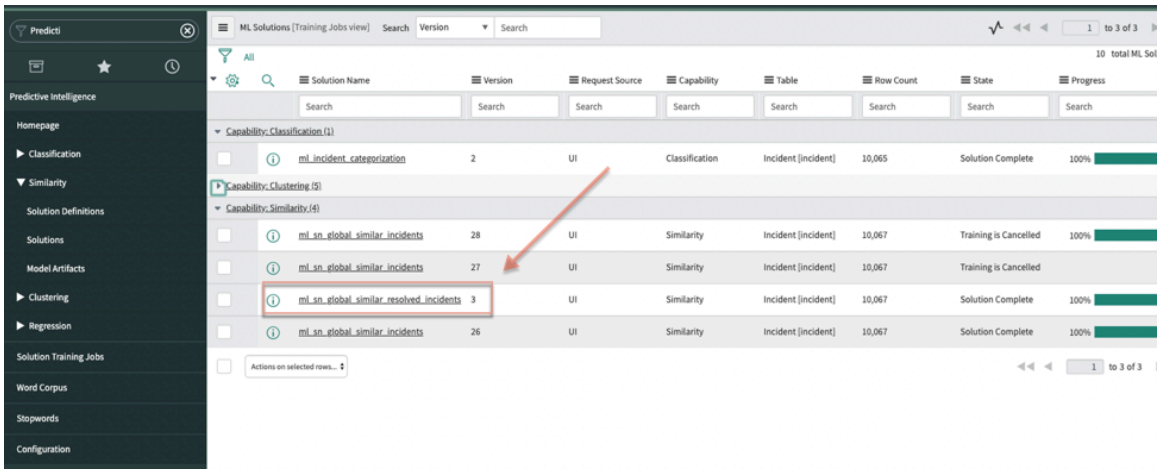
Si vous n'avez pas de tâches de formation pour une option particulière, la liste n'affiche pas de groupe pour cette option. Par exemple, dans ce scénario, il n'y a pas de groupe pour la régression, car vous n'avez pas encore de solutions de régression que vous avez soumises pour la formation.

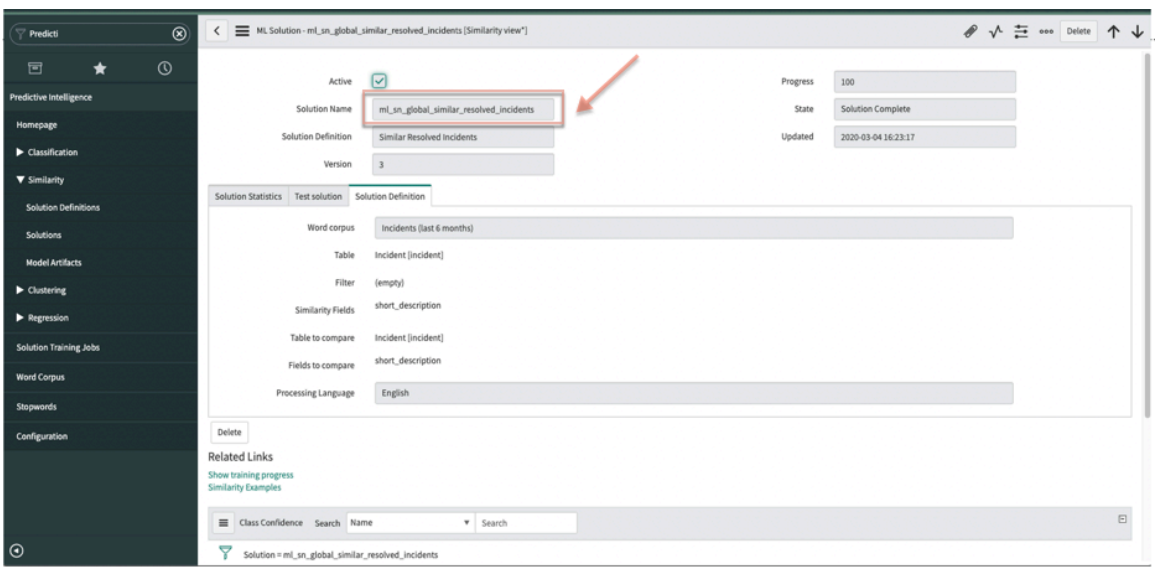


Sélectionnez le nom de la solution pour afficher les détails de la solution ML, comme illustré dans les images ci-dessous.

Traduction automatique

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





Séparation de domaine et Intelligence prédictive

L’application et l’application Intelligence prédictiveCompréhension du langage naturel prennent en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard

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

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

Traduction automatique

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

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

Vue d'ensemble

Intelligence prédictive Permet la création de solutions d'apprentissage machine supervisées à l'aide de jeux de données historiques. Une définition de solution d'apprentissage machine peut être configurée dans Intelligence prédictive chaque domaine, ce qui garantit que les données utilisées par la solution sont des données spécifiques à un domaine. Une fois qu'une solution a été formée pour un domaine, la solution appelle une prédiction de résolution, en fonction de l'élément auquel ce domaine appartient. Par exemple, la solution peut être un incident ou un ticket.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Intelligence prédictive

Un propriétaire d'instance peut former une solution d'apprentissage machine (ML) pour chaque domaine en créant une définition de solution pour chaque domaine et en formant ces solutions. De cette façon, chaque solution utilise des données spécifiques au domaine correspondant.

- Les données peuvent être séparées par domaine
- La colonne Domaine est présente pour les tables d'application du système de base
- La configuration spécifique à un domaine est gérée par le propriétaire de l'instance
- Les domaines de locataire peuvent gérer leurs propres données d'application
- Les propriétés 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 en tant qu'entrée de 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 plus d'une table dans votre formulaire de définition de solution ML, vous pouvez accéder à plus de données d'entrée pour aider à enrichir le résultat de la solution.

Les vues de base de données vous permettent de joindre deux tables ou plus en une seule vue consolidée. Pour que cela fonctionne dans une solution ML, vous devez d'abord créer la vue de base de données. Reportez-vous à la section Vues de base de données .

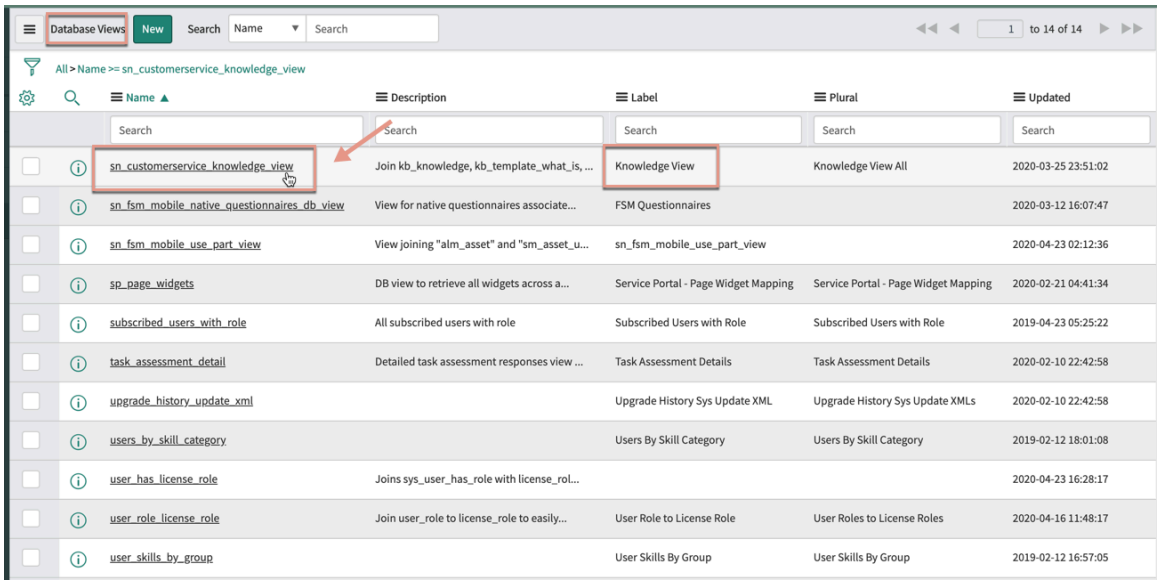
Les vues de base de données sont prises en charge dans les quatre cadres de travail d'aptitude Intelligence prédictive : classification, similarité, clustering et régression.

Exemple de vue de base de données pour Intelligence prédictive

Dans l'exemple de scénario suivant, vous avez créé une vue de base de données à utiliser dans une solution de similarité ML. L'image ci-dessous montre l'enregistrement de vue de base de données que vous avez créé, y compris son **nom** et son **étiquette**.

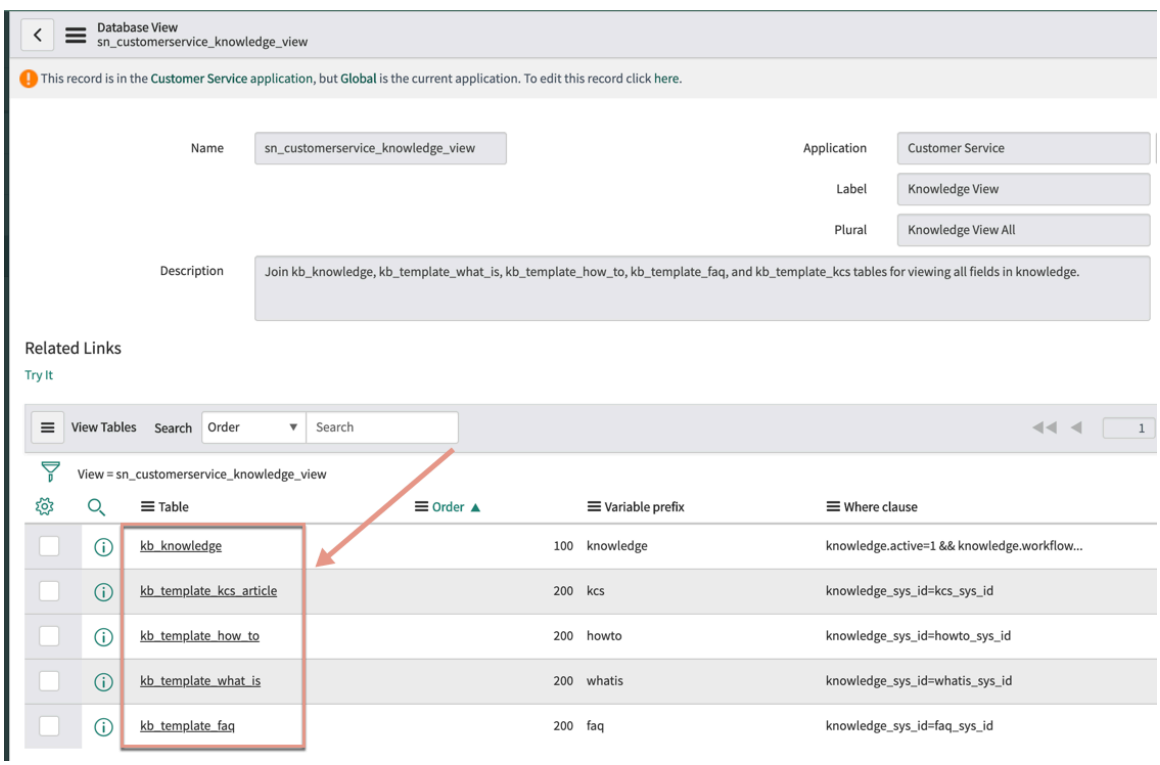
Traduction automatique

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



Lorsque vous cliquez sur le **nom** de l'enregistrement, son contenu apparaît, comme illustré dans l'image ci-dessous. Dans le contenu de la vue de base de données, les cinq tables de la base de connaissances que vous avez jointes à la vue sont répertoriées. La plupart de ces tables contiennent différents types de modèles d'articles de la base de connaissances, tels qu'une FAQ ou un article pratique.

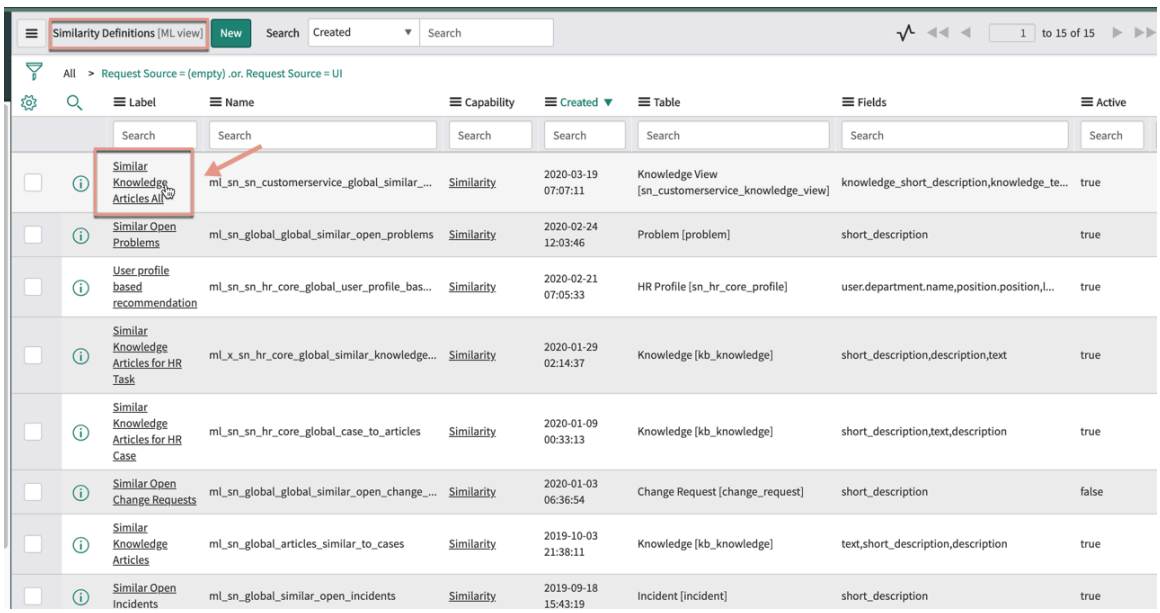
Lorsqu'une vue de base de données est utilisée comme entrée d'une solution de similarité, chacune des tables qui constituent la vue doit avoir au moins le nombre requis d'enregistrements définis dans la configuration de votre ServiceNow instance. Le nombre minimal par défaut requis est 10 000. Par exemple, la vue de base de données **Vue des connaissances** comporte cinq tables et chaque table doit comporter 10 000 enregistrements. Si une table ne contient pas 10 000 enregistrements, il est possible que vous ne voyiez pas les résultats de cette table. Si vous devez modifier cette valeur, contactez le service client.



Traduction automatique

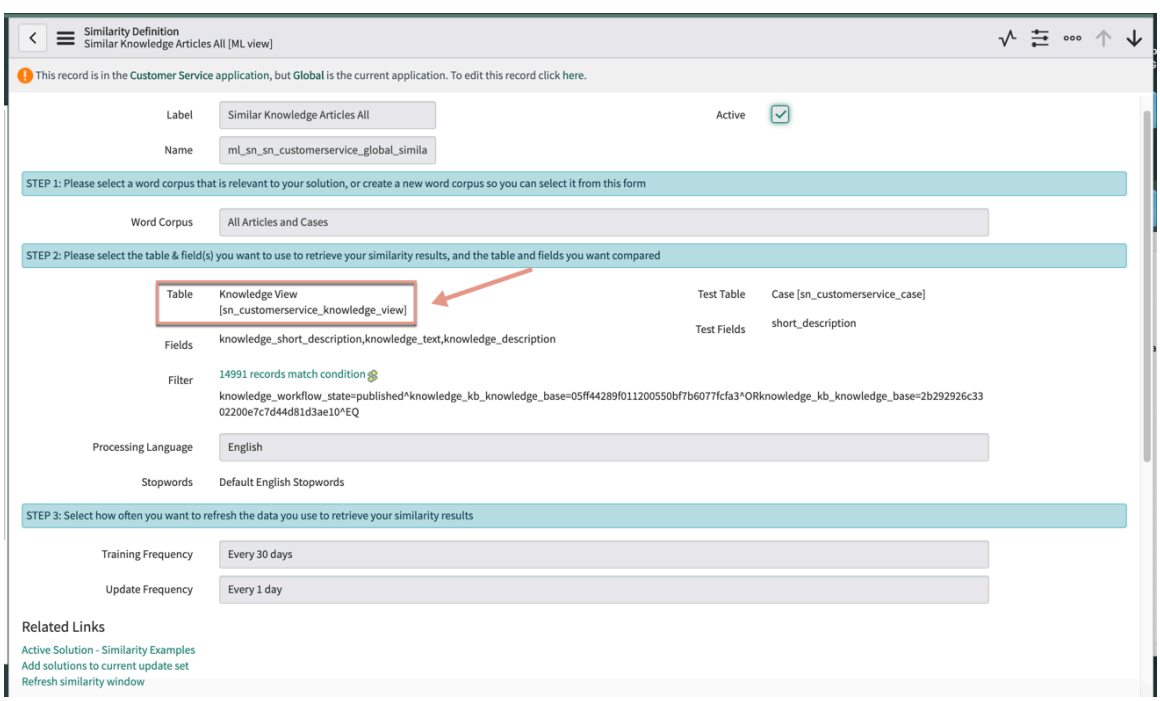
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Dans l'image ci-dessous, vous pouvez voir l'enregistrement de définition de solution de similarité que vous avez déjà créé et que vous prévoyez d'associer à votre vue de base de données. Lorsque vous cliquez sur **l'étiquette** de votre enregistrement de similarité, son formulaire de définition de similarité s'affiche.



Les formulaires de définition de similarité comparent vos enregistrements de table existants en fonction de leur similarité à l'aide d'une table dans le champ **Table** et d'une autre table dans le champ Table **de test** .

Pour utiliser une vue de base de données dans votre solution de similarité, au lieu de sélectionner une table dans le champ **Table** , sélectionnez la vue de base de données que vous avez créée, qui dans cet exemple de scénario est la vue de base de données **Vue des 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

Consultez cette rubrique pour voir un exemple d'applications et de ServiceNow fonctionnalités qui exploitent Intelligence prédictive des 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 industries. Par exemple, les équipes de marketing, de produit, de conception, de développement et de Gestion du service clientèle documentation (CSM) s'associent à l'équipe de la plateforme Intelligence prédictive pour fournir des produits spécifiques à la BU aux ServiceNow clients CSM.

Voici une liste de quelques-uns des produits qui utilisent Intelligence prédictive la ServiceNow fonctionnalité.

Solutions d'apprentissage machine pour Strategic Portfolio Management	Solutions d'apprentissage machine pour Gestion des connaissances	Solutions d'apprentissage machine pour Gestion des services IT
Solutions d'apprentissage machine pour HR Service Delivery	Solutions d'apprentissage machine pour HR Service Delivery Agent Workspace	Issue assignment using the Governance, Risk, and Compliance Predictive Intelligence plugin
Solutions d'apprentissage machine pour Vulnerability Response	Solutions d'apprentissage machine pour Customer Service Management	Solutions d'apprentissage machine pour l'administration de Search
Solutions d'apprentissage machine pour Gestion des services sur site	Solutions d'apprentissage machine pour Event Management	Solutions d'apprentissage machine pour Flow Designer

Utiliser Intelligence prédictive dans Flow Designer avec des actions ML

Utilisez les actions Intelligence prédictive pour effectuer des prédictions à l'aide de modèles existants sans la complexité et la surcharge liées à l'encodage de script.

Avant de commencer

- Assurez-vous que les modules d'extension suivants sont activés dans votre instance : Intelligence prédictive (com.glide.platform_ml), Intelligence prédictive Reporting (com.glide.platform_ml_pa) et Intelligence prédictive for Studio de workflow (com.snc.ml_flowdesigner).
- Créez ou utilisez une solution ML formée existante.
- Rôles requis : admin ou ml_admin, et flow_designer ou delegated_developer.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez des flux Studio de workflow qui intègrent des fonctions ML prédictives pour effectuer des prédictions à utiliser dans vos workflows numériques.

Vous pouvez utiliser Intelligence prédictive in Studio de workflow pour Intelligence prédictive les options de classification, de similarité et de régression.

Dans cet exemple de scénario, les seules Studio de workflow actions de prédiction par lots disponibles sont Prédiction de lot de régression et Prédiction de lot de classification.

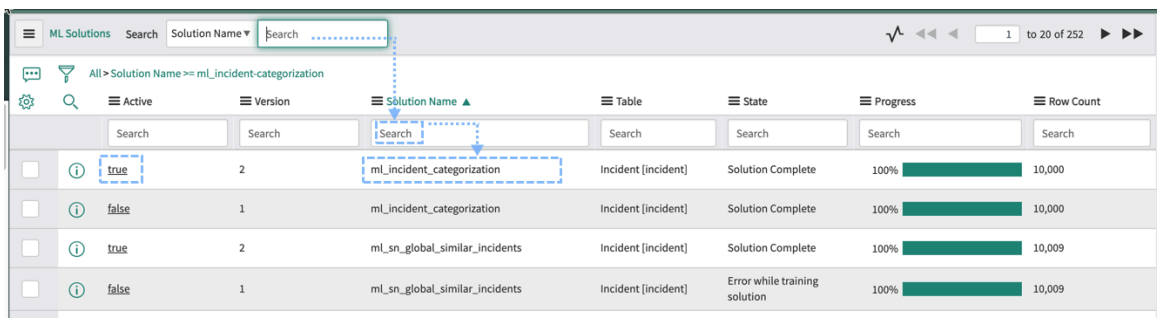
Traduction automatique

© 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.

L'interface Studio de workflow utilisateur est utile pour automatiser des processus d'encodage complexes pour un résultat de données spécifique. Vous devez tout d'abord identifier le processus que vous souhaitez automatiser. Dans cet exemple de scénario, vous automatisez l'affectation d'une catégorie à un enregistrement d'incident. Lorsque vous terminez le flux, l'enregistrement d'incident suivant que vous créez dans votre instance met à jour le champ Catégorie dans l'enregistrement en fonction du texte que vous saisissez dans le champ **Brève description** du flux, comme indiqué à l'étape 24 de cette procédure.

En fonction de votre cas d'utilisation, vous pouvez utiliser n'importe quelle solution d'apprentissage machine de classification, de similarité ou de régression active et formée dont vous avez besoin dans votre flux.

Dans cet exemple de procédure, vous créez un Studio de workflow flux qui utilise la solution ML *ml_incident_categorization* dans une Studio de workflow action. Dans cet exemple de scénario, vous pouvez trouver cette solution ML en effectuant une recherche sur la table Solutions ML, comme illustré dans l'image ci-dessous. Assurez-vous que la solution que vous utilisez a été formée et que sa valeur **Actif** est définie sur **vrai**.



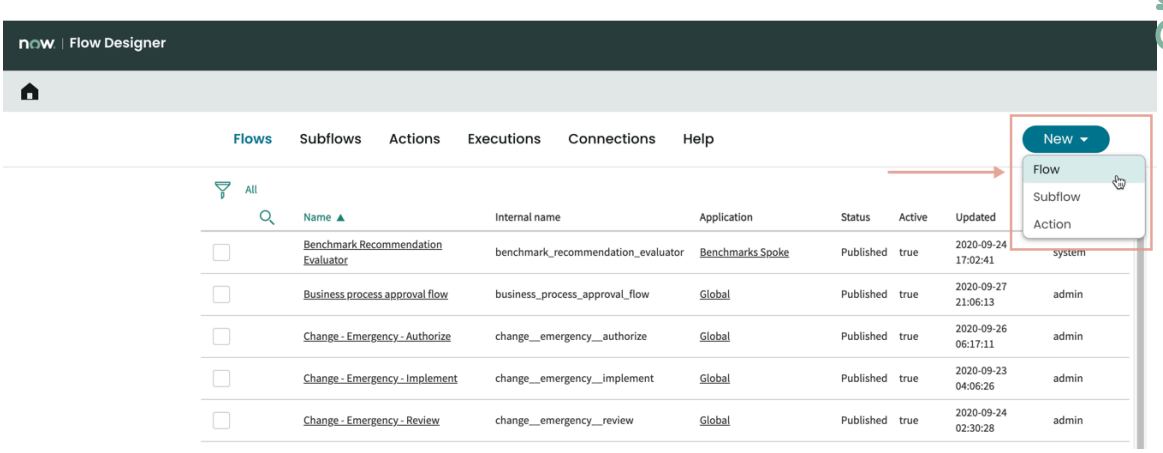
Le système déclenche ce flux particulier sur le prochain enregistrement d'incident que vous créez.

Pour en savoir plus sur l'utilisation de Concepteur de flux, consultez la documentation suivante : Concepteur de flux

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.

2. Cliquer sur **Nouveau** > **Flux**.



3. Sur l'écran Propriétés du flux, configurez 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.

a. **Nom du flux** : fournissez un nom pour le flux. Dans ce scénario, entrez l'affectation automatique de catégorie à l'incident.

b. **Description** : saisissez une brève description récapitulative de ce que le flux fournit. Par exemple, saisissez ce qui suit : Lorsqu'un incident est créé, il déclenche automatiquement ce flux, qui utilise les solutions ML pour prédire la catégorie correcte pour l'incident.

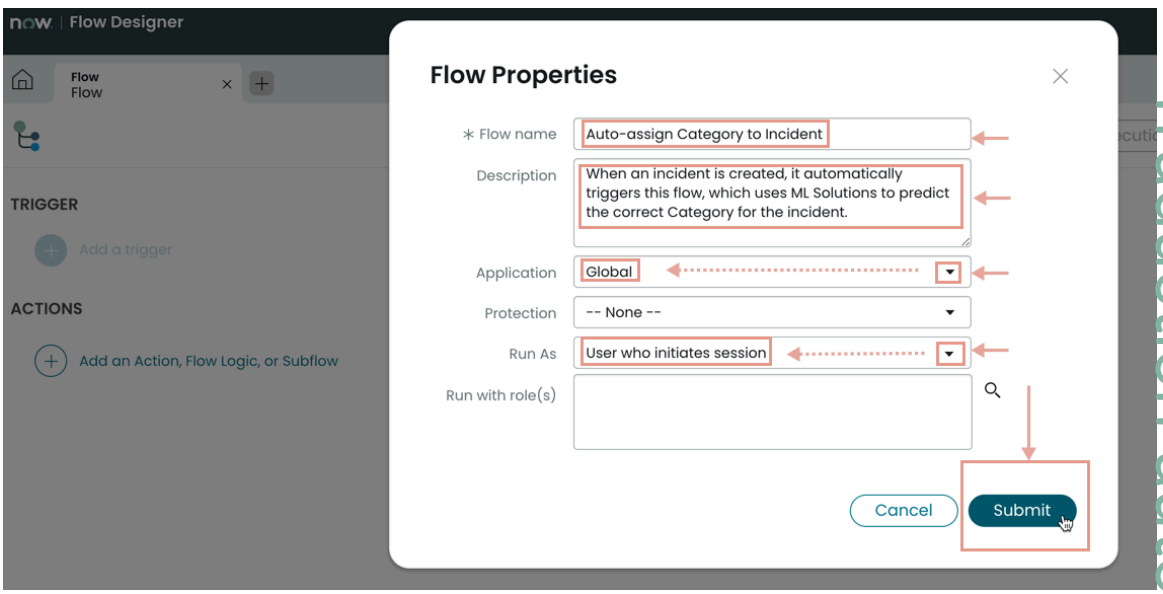
c. **Application** : sélectionnez **Global**.

d. **Protection** : sélectionnez **--Aucune--** ou **Lecture seule**. Dans ce scénario, sélectionnez **--Aucun--**.

e. **Exécuter en tant que** : sélectionner **l'utilisateur qui lance la session**

f. **Exécuter avec le(s) rôle(s)** : laissez vide.

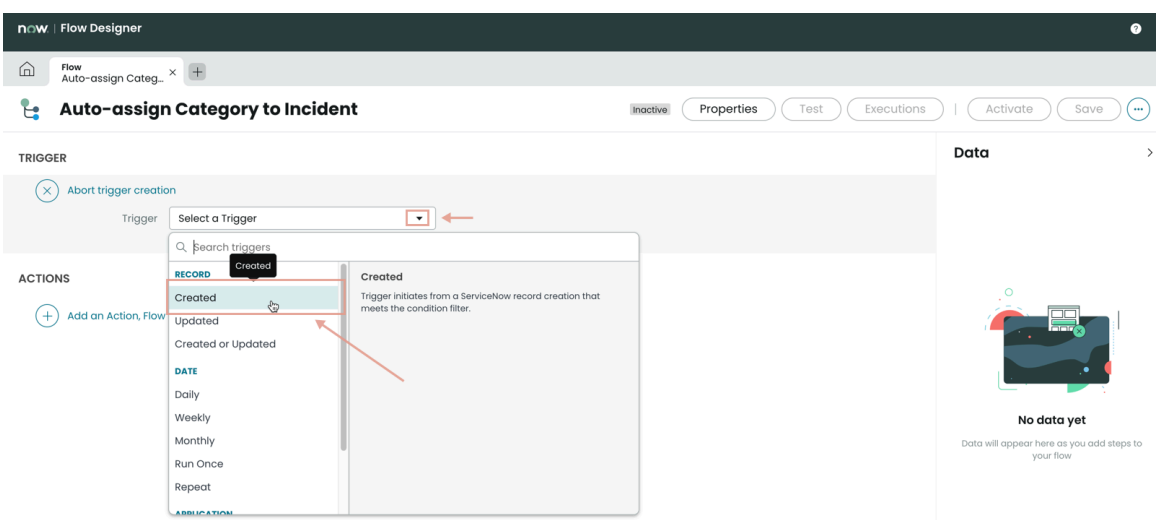
4. Cliquez sur **Envoyer**.



L'écran de flux s'affiche et affiche la *catégorie d'affectation automatique au nom d'incident* que vous avez affecté au flux. Si un écran *de mise en* route s'affiche, sélectionnez **Ignorer la visite guidée**.

5. Dans la section DÉCLENCHEUR de l'écran, configurez les champs suivants pour créer un déclencheur pour le flux.

a. **Ajouter un déclencheur** : cliquez sur **Créer**.

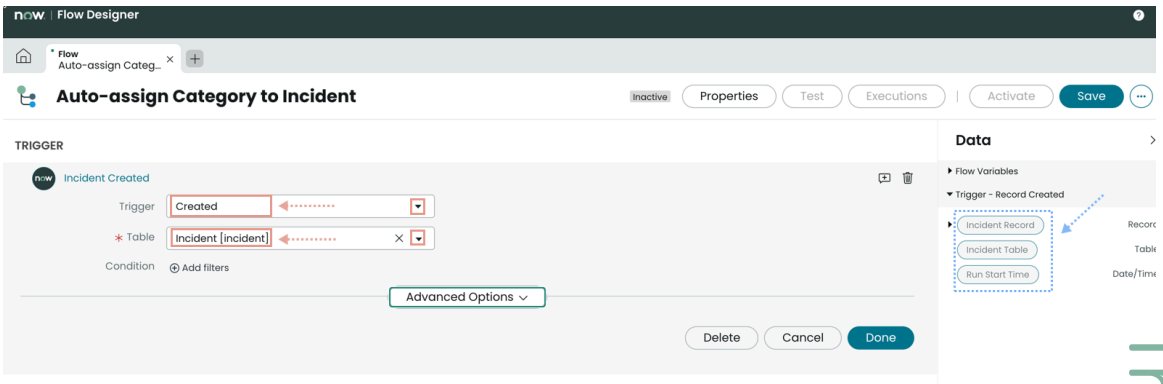


Traduction automatique

© 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.

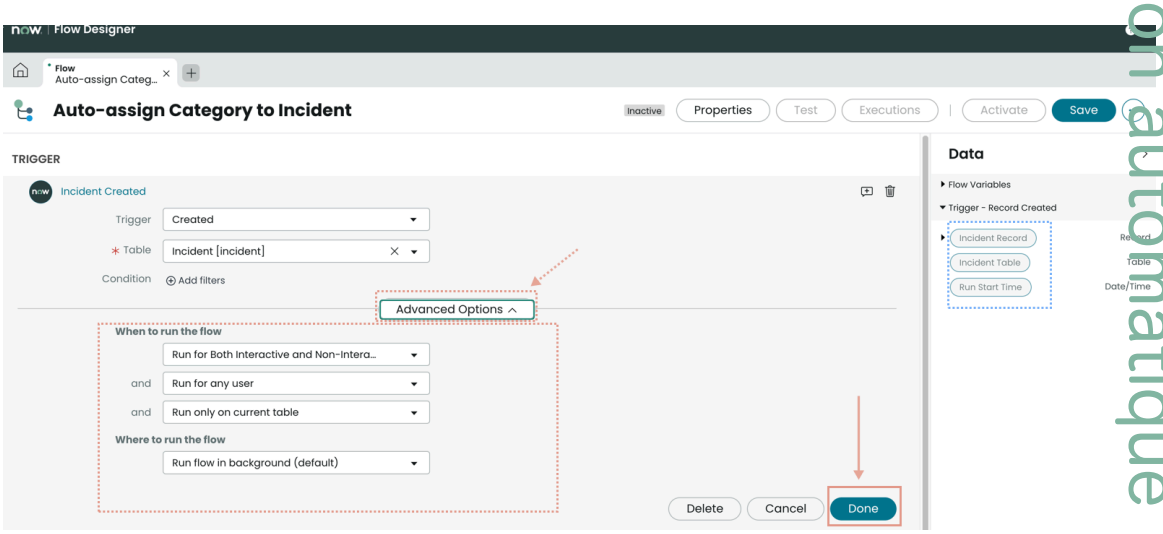
b. Table : sélectionnez **Incident [incident].**

> **Remarque :**
> Lorsque vous configurez à la fois les champs **Déclencheur** et **Table** , des pastilles de données d'enregistrement s'affichent dans la section **Données** de l'écran afin que vous puissiez les utiliser dans votre flux.



c. Condition : cliquez sur **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. Pour fermer le panneau, cliquez à nouveau sur Options avancées.



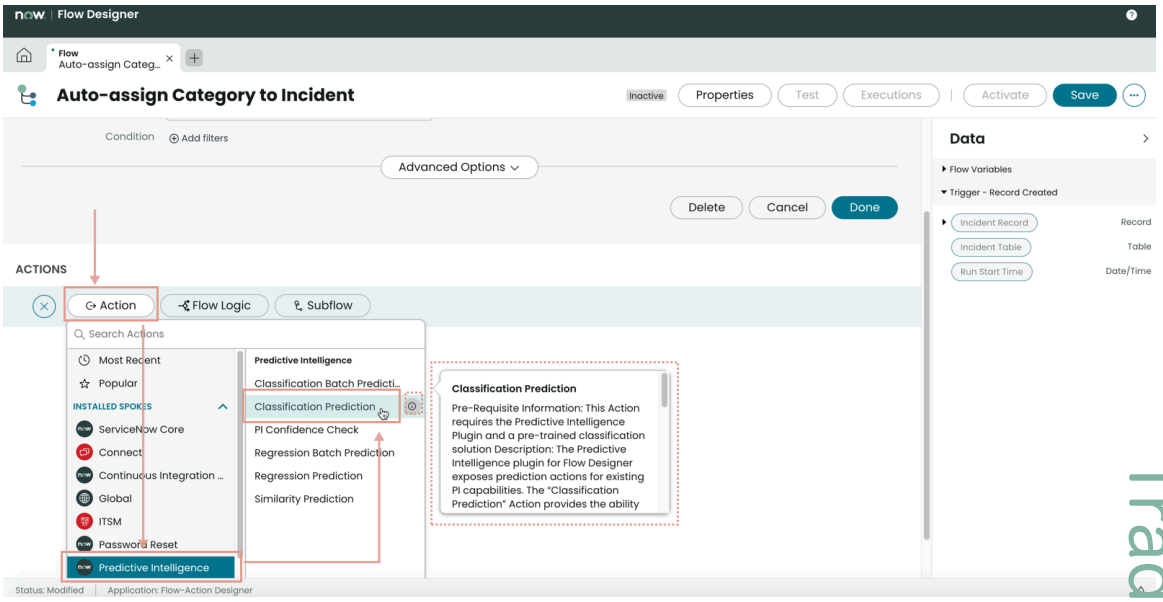
e. Cliquez sur **Terminé**.

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. Ajoutez une action, une logique de flux ou un flux secondaire : Sélectionner **Action** > **Intelligence prédictive** > **Prédiction de classification**.

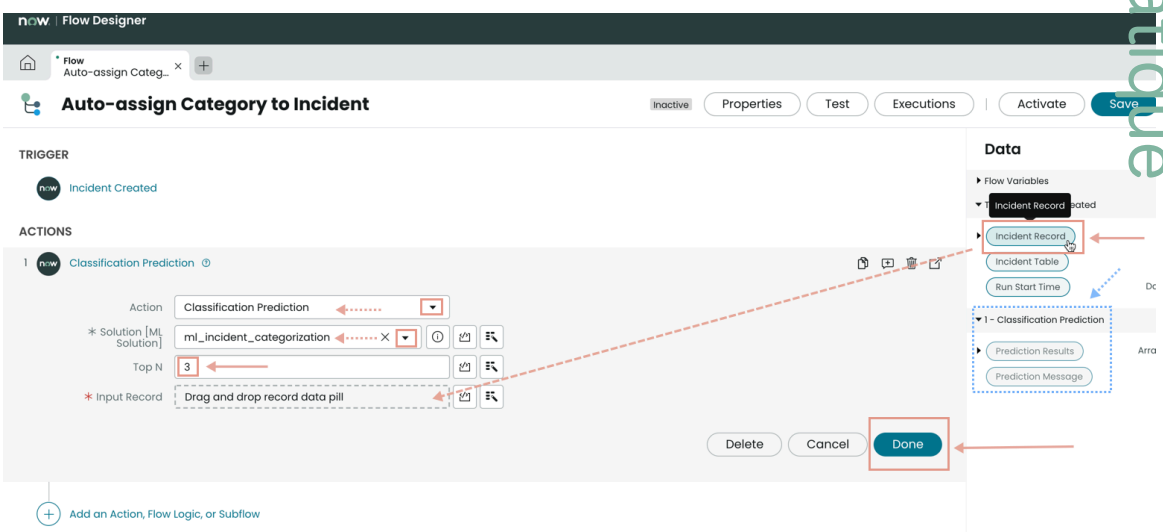


Cliquez sur l'info-bulle pour afficher la description d'une prédiction de classification.

b. Nom de la solution [solution ML] : sélectionnez **ml_incident_categorization**.

c. Top N : saisissez 3.
Lorsque vous entrez un nombre, tel que 3, le système utilise les 3 premières prédictions ML ayant le score de confiance de prédiction le plus élevé. Si vous ne saisissez rien, le système définit la valeur par défaut sur 1.

d. Enregistrement d'entrée : glissez-déplacez votre pastille **de données Déclencher → enregistrement d'incident** dans le champ Enregistrement d'entrée.



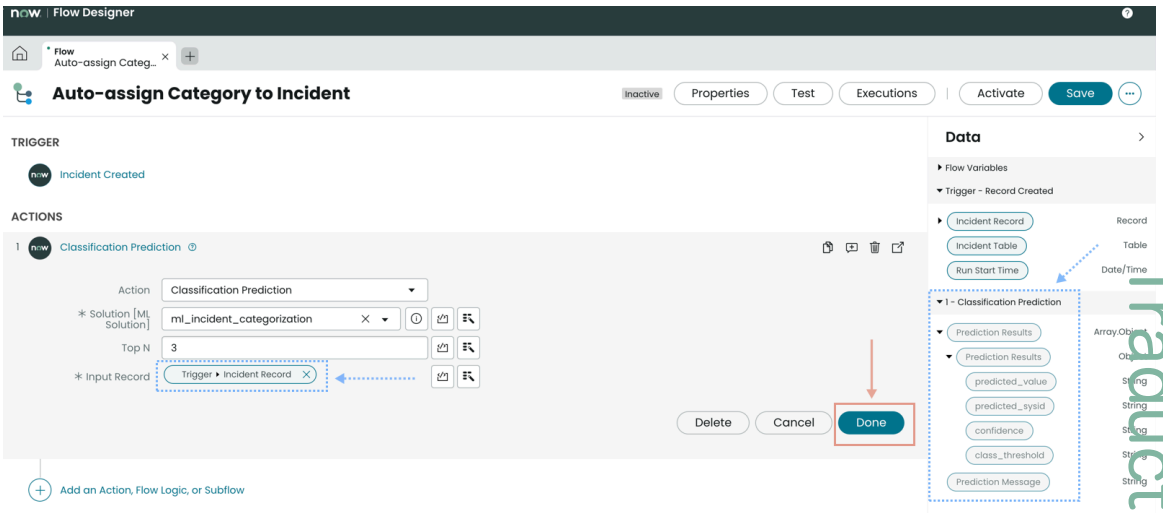
Les valeurs Action, Nom de la solution, N Top N et Enregistrement d'entrée fournissent une base pour la prédiction de catégorie.

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.

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 de date/heure dans le champ Enregistrement d'entrée.

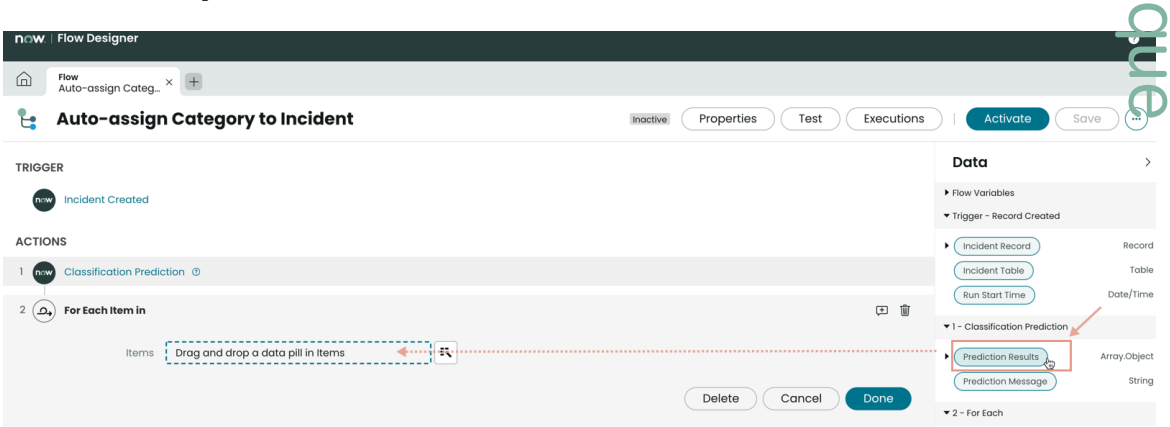
e. Cliquez sur **Terminé**.
Résultat : l'action de prédiction de classification est terminée dans le flux et ses pastilles de données s'affichent dans la section Données de l'écran.



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 à travers chaque résultat de prédiction, le scénario présenté dans cette documentation utilise un nombre relativement restreint d'actions. Pour des configurations de flux plus avancées, consultez Concepteur de flux .

a. Pour chaque élément de la liste d'éléments : Glissez-déplacez la pastille de données Résultats de **prédiction** dans le champ **Éléments** .



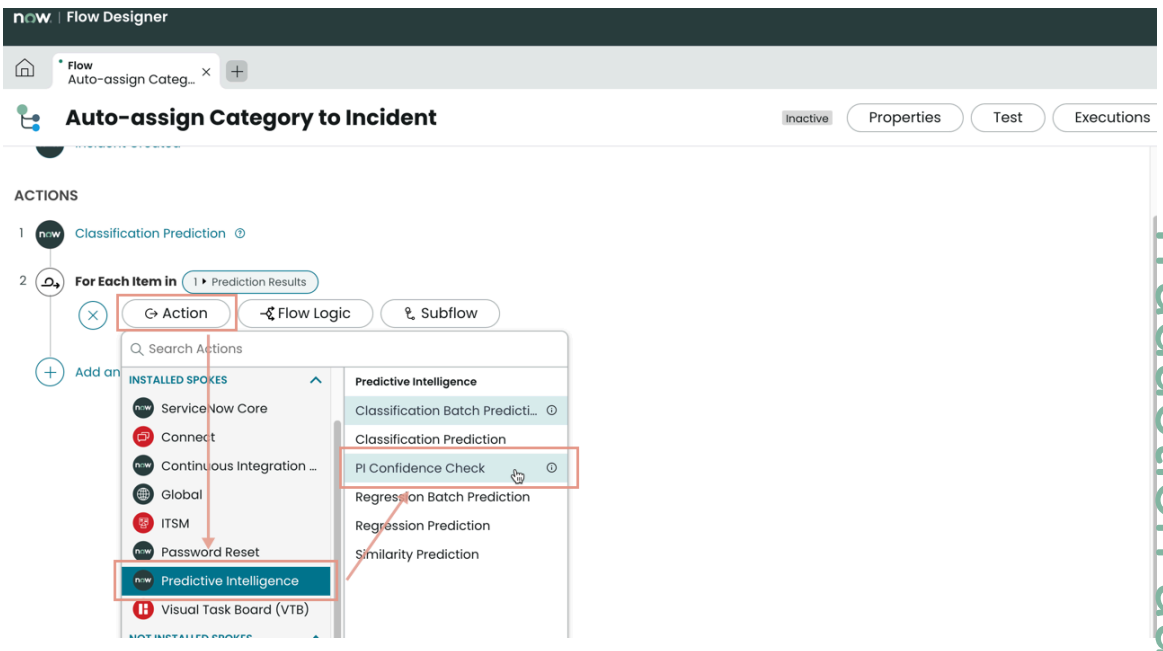
Remarque :
Pour accéder à la liste des éléments dans l'action Prédiction de régression, vous n'avez pas besoin de Pour **chaque élément dans** la logique de flux.

Traduction automatique

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

b. Cliquez sur **Terminé**.
Résultat : l'action Résultats de prédiction est démarrée dans le flux et ses pastilles de données s'affichent dans la section Données de l'écran.

8. Dans la section ACTIONS de l'écran, sélectionnez **Action** > **Intelligence prédictive** > **Vérification de fiabilité PI**.
La vérification de fiabilité PI est un outil que vous pouvez utiliser pour comparer les valeurs d'un flux. Dans ce cas d'utilisation, il compare les valeurs de résultat de prédiction et la sortie de la vérification est Vrai ou Faux.



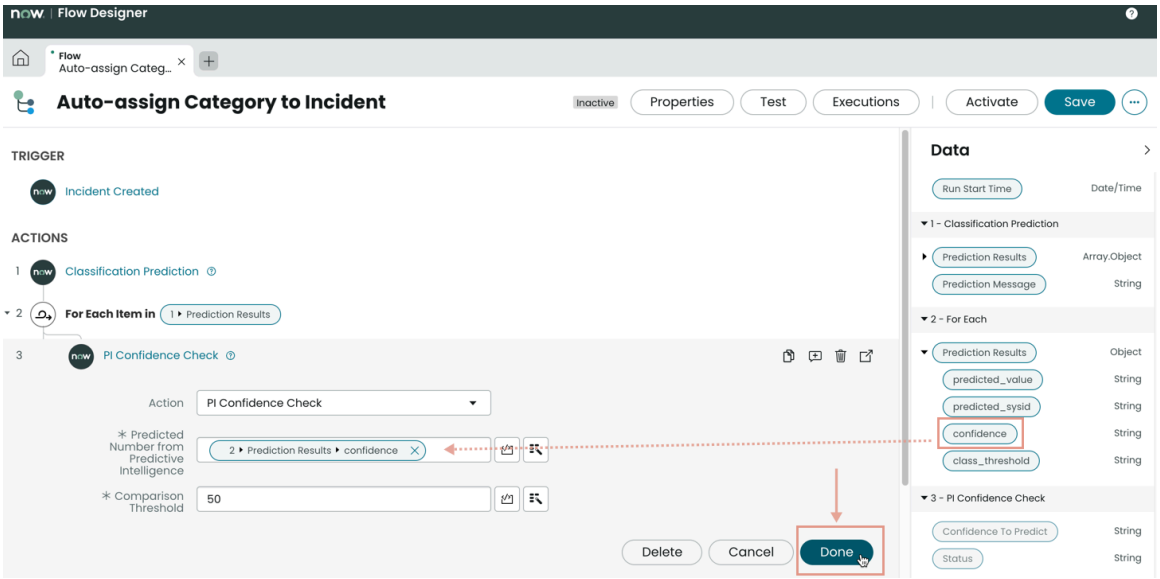
9. Glissez-déplacez la pastille de données de **confiance** dans le champ **Nombre prévu à partir de l'intelligence prédictive** .

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 des prédictions dont le score de confiance est supérieur à 50 %.

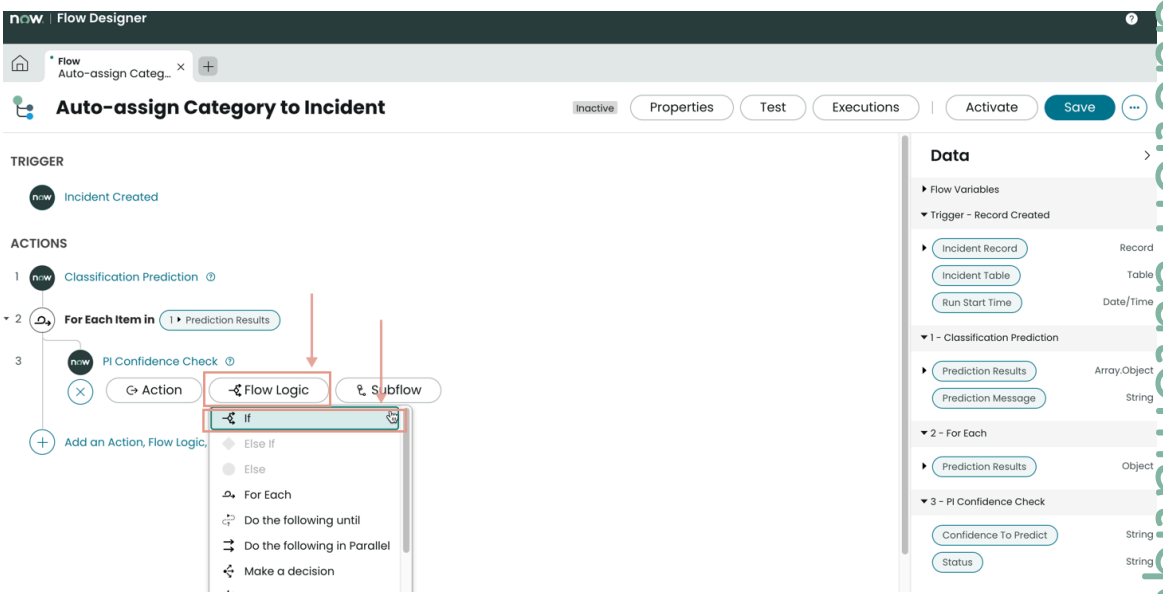
11. Cliquez sur **Terminé**.

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. Cliquer sur **Logique de flux** > **Si** pour ajouter une condition au flux.

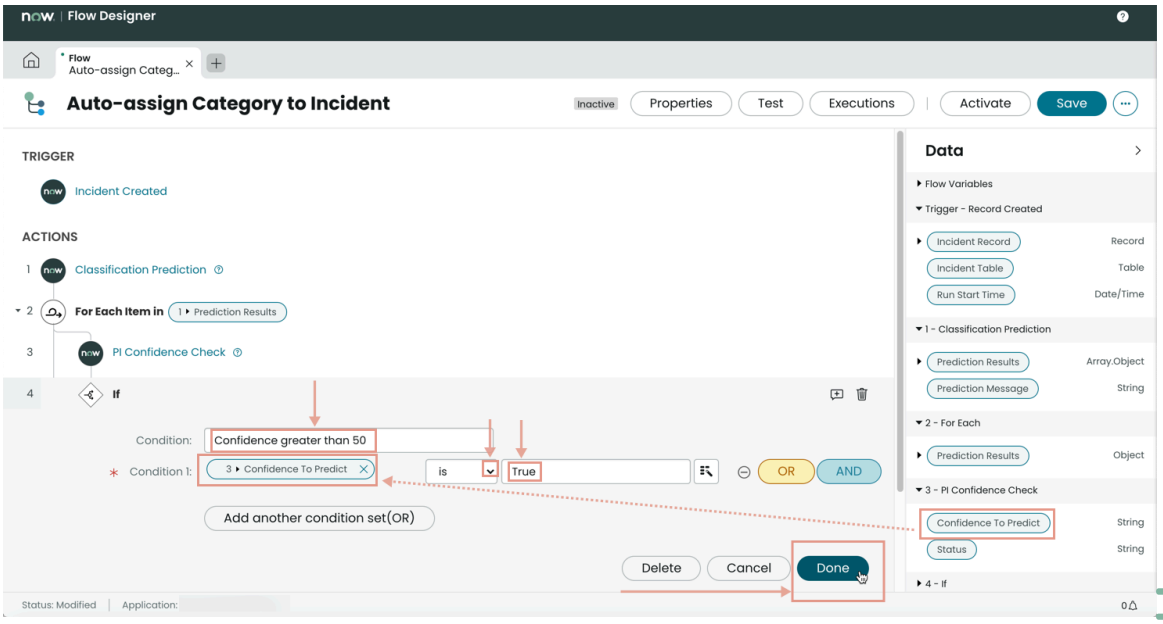


13. Configurez les champs suivants pour définir la première partie de la logique de flux de conditions.

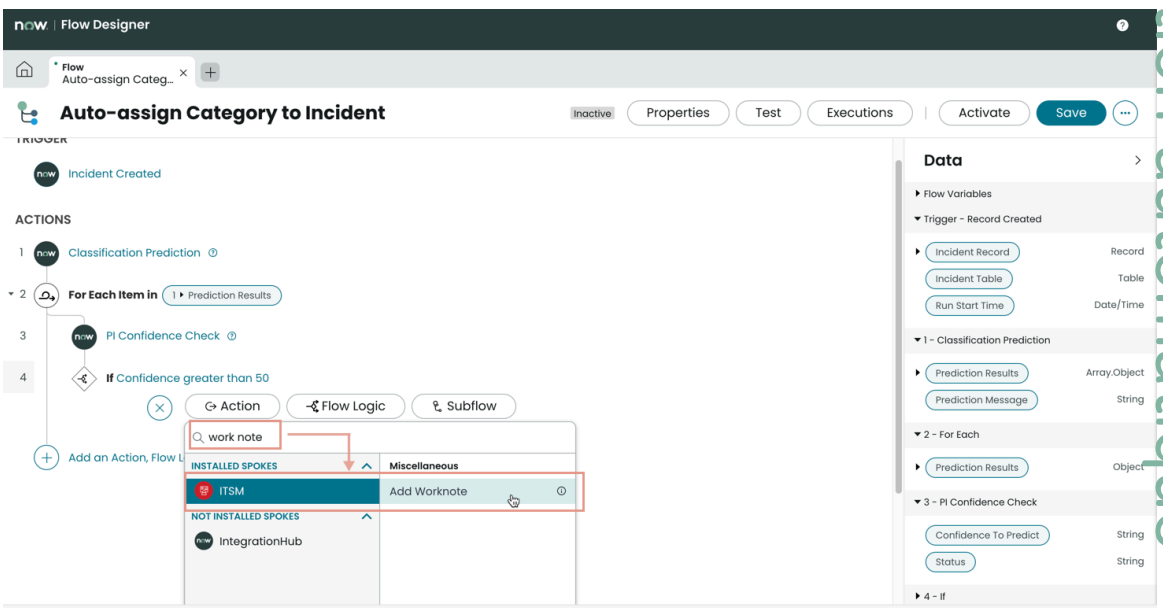
- **Condition** : entrez un nom pour la condition qui définit ce qu'elle fait. Dans cet exemple de scénario, vous entrez une confiance supérieure à 50.
- **Condition 1** : glissez-déplacez la pastille de données **Confiance à prédire** dans le champ. Sélectionnez **Est** et entrez la valeur Vrai. Cette étape complète la première partie (l'antécédent) de la logique de flux de condition.
- Cliquez sur **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. Cliquez sur **Action**, puis saisissez `note de travail` dans le champ de recherche. Sélectionner **ITSM** > **Ajouter une note de travail** pour ajouter une note de travail en tant que deuxième partie (la conclusion) de la condition.

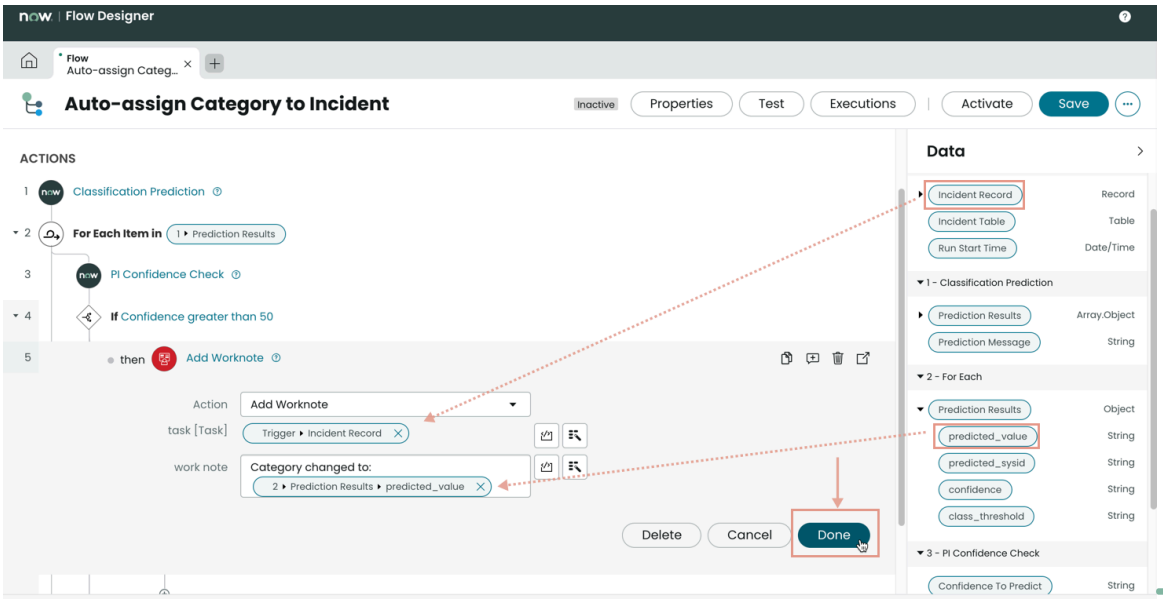


15. Configurez les champs suivants pour définir la deuxième et dernière partie de la logique de flux de condition.

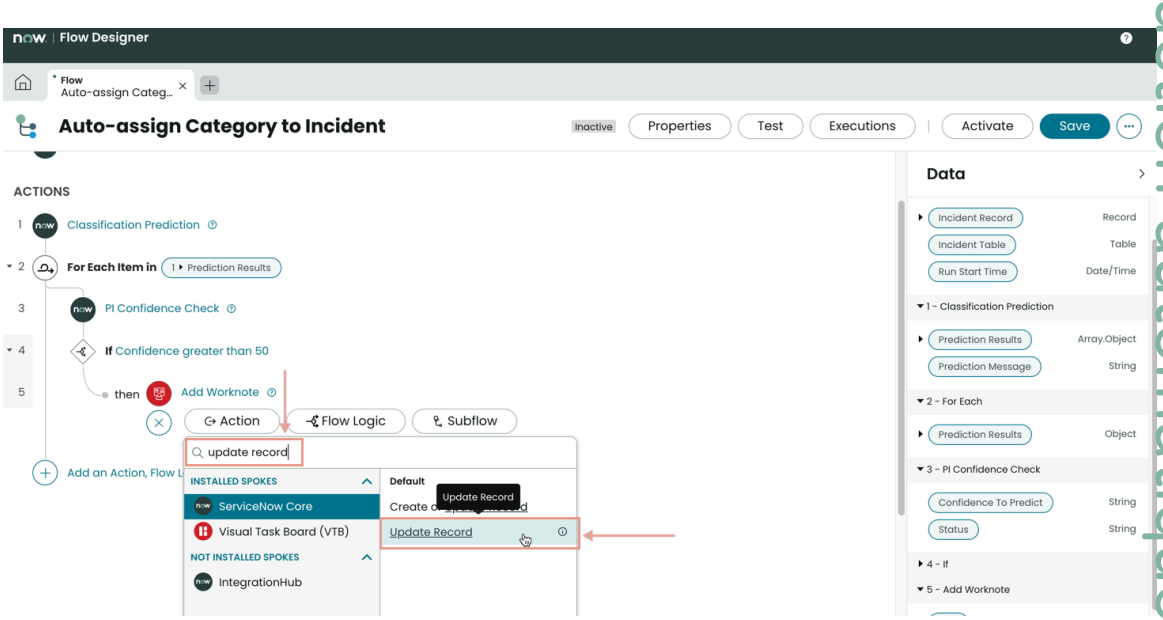
- **Action** : suite à l'étape 14 ci-dessus, **Ajouter une note de travail** s'affiche automatiquement dans ce champ.
- **tâche [task]** : glissez-déplacez la pastille de données **d'enregistrement d'incident** dans le champ.
- **Note de travail** : faites glisser et déposez la pastille de données **predicted_value** dans le champ. Cette étape complète la conclusion de la logique de flux de condition.
- Cliquez sur **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.



16. Cliquez sur **Action**, puis saisissez Mettre à jour l'enregistrement dans le champ de recherche. Sélectionnez **Mettre à jour l'enregistrement**.



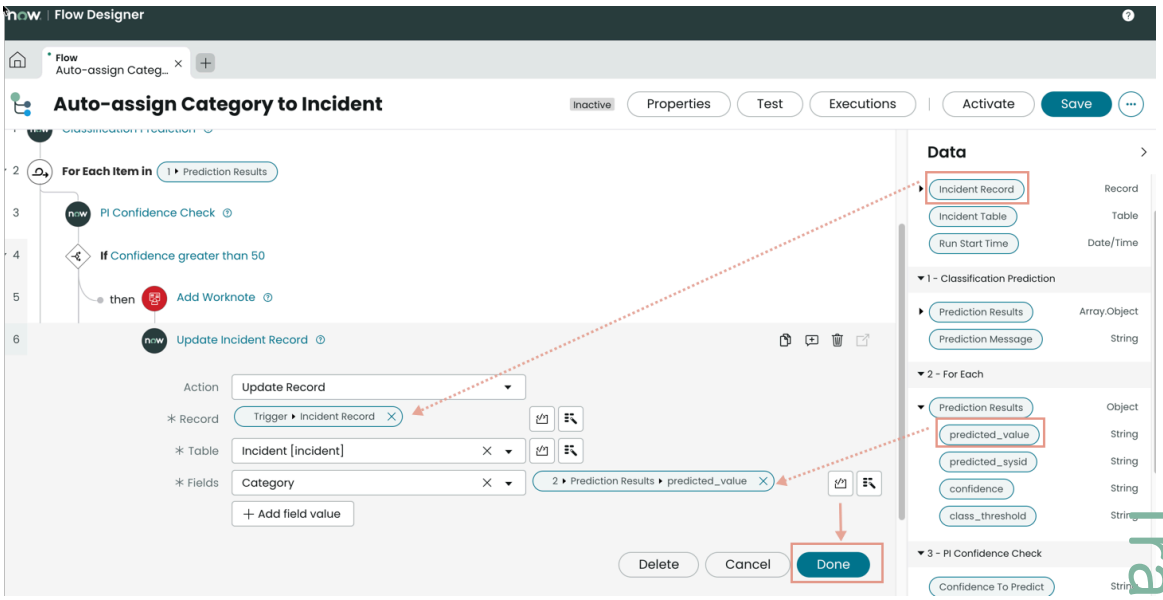
17. Configurez les champs suivants pour mettre à jour l'enregistrement d'incident.

- **Action** : à la suite de l'étape 16 ci-dessus, **Mettre à jour l'enregistrement** apparaît automatiquement dans ce champ.
- **Enregistrement** : glissez-déplacez la pastille de données **d'enregistrement d'incident** dans ce champ.
- **Table** : sélectionnez **Incident [incident].**
- **Champs** : sélectionnez **la catégorie**. Ensuite, glissez-déplacez la pastille **de données predicted_value** dans ce champ, en regard de la valeur **Catégorie** .

Traduction automatique

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

- Cliquez sur **Terminé**.

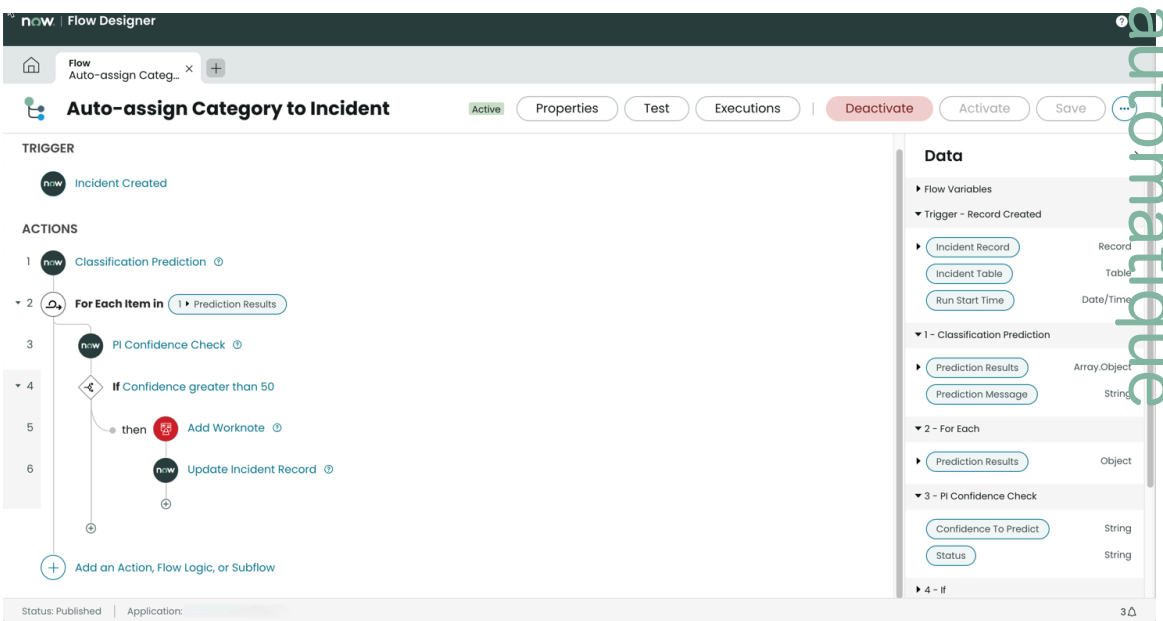


18. Cliquez sur **Enregistrer**.

19. Cliquer sur **Activer**.

Résultat

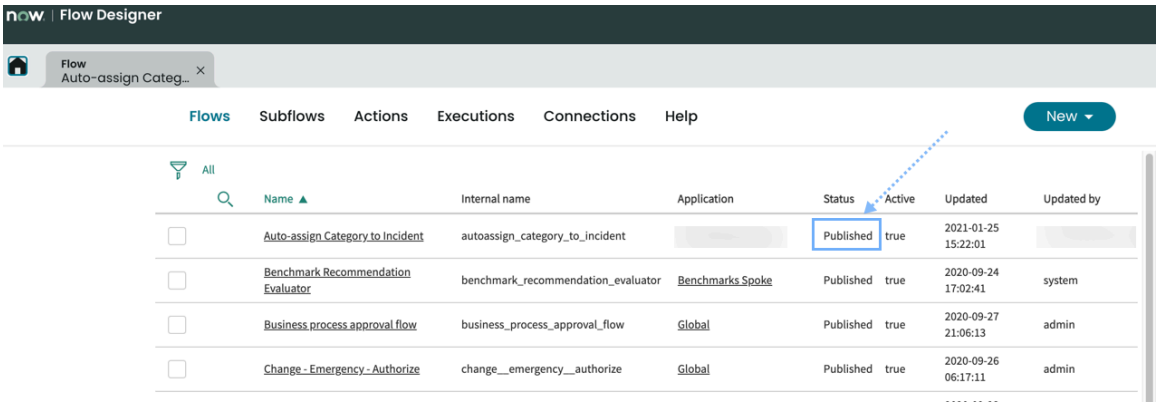
- Votre flux d'affectation automatique de catégorie à l'incident est activé et terminé.



Traduction automatique

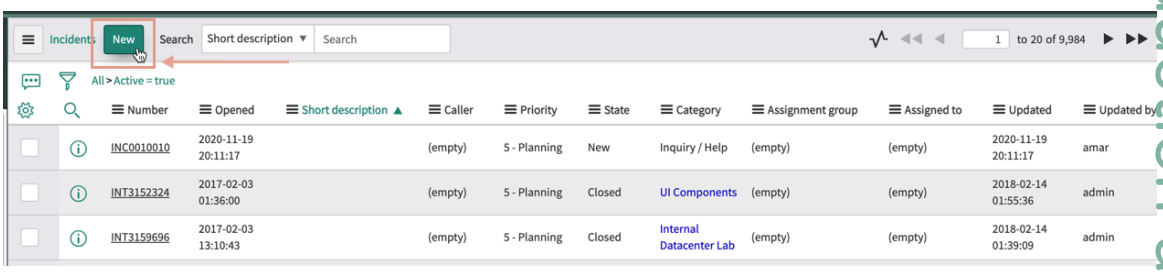
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- Il apparaît également comme publié dans la colonne Flux de l'écran d'accueil Studio de workflow .



20. Accédez à **Incidents**.

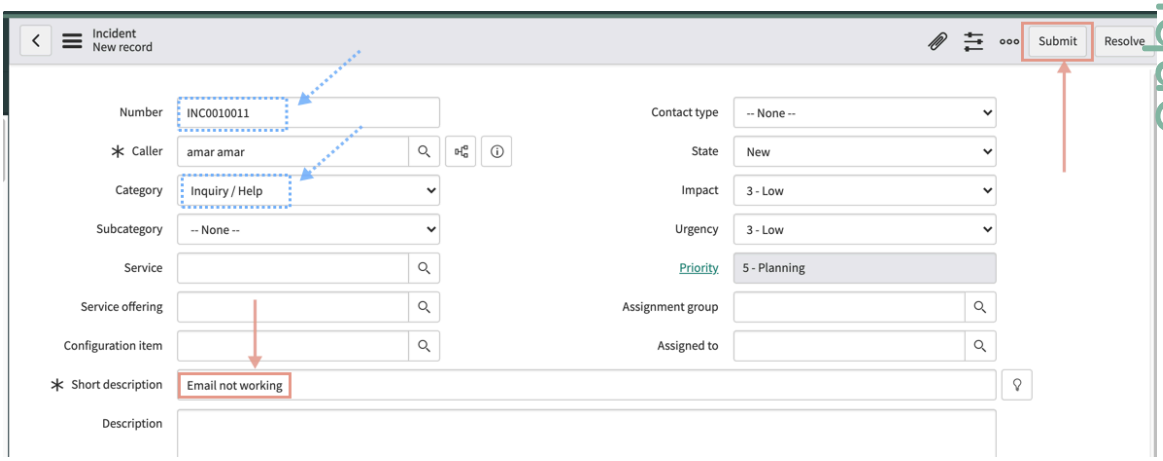
21. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un enregistrement d'incident aléatoire dans la table Incidents. Dans cet exemple de scénario, vous créez un INC0010011 d'enregistrement.



22. Dans l'enregistrement que vous avez créé, notez dans l'image suivante que la valeur Catégorie est définie sur **Question / Aide**.

23. Dans le champ **Brève description** , saisissez E-mail ne fonctionne pas.

24. Cliquez sur **Envoyer**.

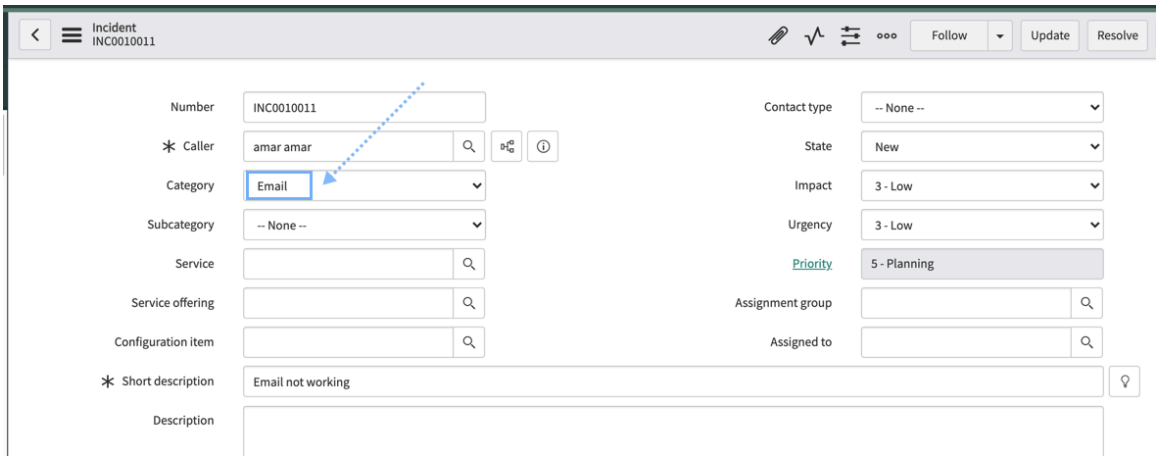


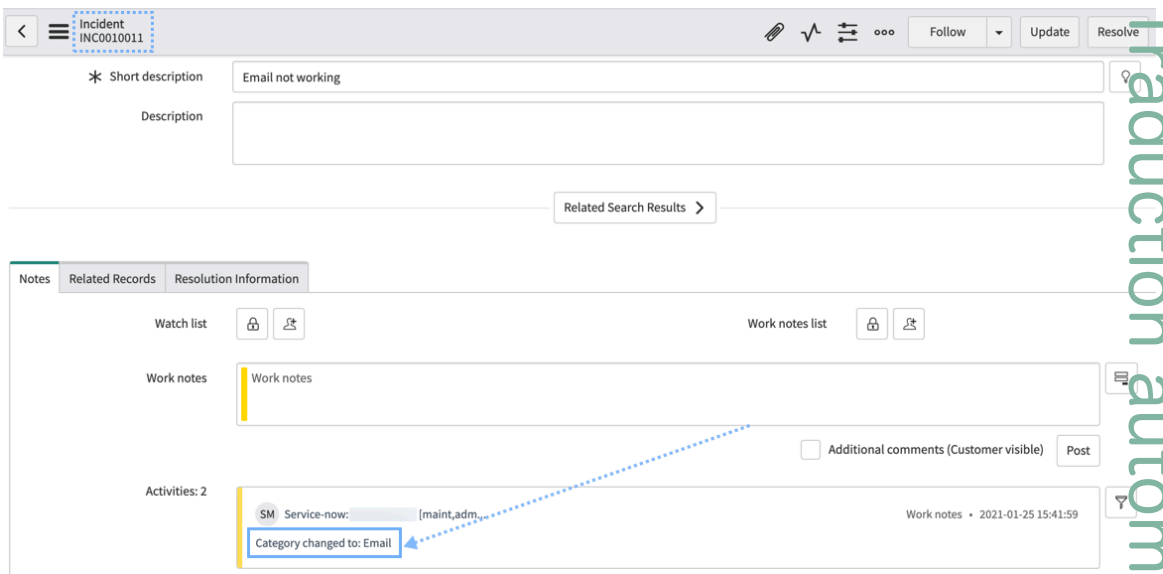
Résultat

Le système met à jour l'enregistrement d'incident pour montrer que sa valeur Catégorie est passée de **Question/Aide** à **E-mail**.

Traduction automatique

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





Information associée

Intelligence prédictive pour Flow Designer

Utilisation d'objets pouvant contenir des scripts MLSolutionFactory

Les objets pouvant contenir des scripts MLSolutionFactory permettent de définir la fonctionnalité ML. Vous pouvez utiliser les API pour composer des fonctionnalités pilotées par les données, telles que le sous-clustering de grandes grappes ou des grappes avec plusieurs PRB attachés.

Vous pouvez utiliser des objets pouvant contenir des scripts dans un point d'extension scripté pour modifier la Intelligence prédictive méthode REST API afin de traiter des cas d'utilisation métier uniques.

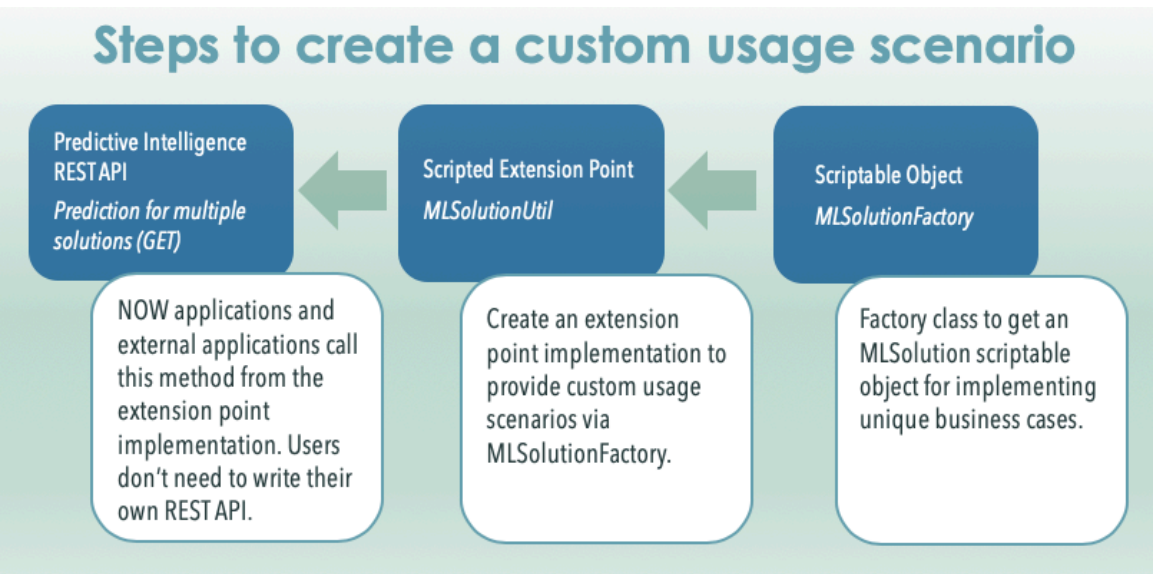
Les applications ServiceNow sur la plateforme NOW peuvent appeler des objets pouvant contenir des scripts et des includes de script. Les applications externes peuvent appeler des API REST scriptées. Par défaut, la méthode *GET (REST API Predictive Intelligence)* utilise le point d'extension scripté *MLSolutionUtil* pour prendre une liste de noms de solutions actives, exécuter des prédictions sur ceux-ci en fonction de l'entrée et renvoyer des résultats. Le point d'extension *MLSolutionUtil* permet de créer des implémentations personnalisées pour des scénarios d'utilisation spécifiques, par exemple, en exécutant une deuxième prédiction de solution uniquement lorsque la condition d'une première prédiction de solution est satisfaite.

Traduction automatique

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

Voici le processus de haut niveau pour créer un scénario d'utilisation personnalisé.

1. Les développeurs personnalisent une implémentation de point d'extension scriptée *MLSolutionUtil* à l'aide de l'objet pouvant contenir des scripts *MLSolutionFactory* .
   - Répertorié comme *global. MLSolutionUtil* dans la table Point d'extension [sys_extension_point]
   - Reportez-vous à la section Enregistrer un include de script personnalisé
2. L'implémentation du point d'extension scripté *MLSolutionUtil* utilise `MLSolutionFactory` pour obtenir l'objet pouvant contenir des scripts et appelle des méthodes de prédiction sur cet objet.
3. La méthode *GET (REST API Predictive Intelligence) - Prediction for multiple solutions (GET)* appelle l'implémentation du `point d'extension MLSolutionUtil` , en fonction du champ d'application de la demande.
4. Les applications appellent le point de *terminaison GET (Predictive Intelligence REST API) - Prediction for multiple solutions (GET)* à partir d'un formulaire d'include de script.



Pour plus d'informations, consultez

- API REST Intelligence prédictive
- MLSolutionFactory - Global

Préserver 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 en tant qu'enregistrements de pièces jointes. Ces enregistrements incluent vos artefacts de solution, tels que les définitions de solution, les enregistrements de modèles et les statistiques de modèle prédictif, qui sont tous des composants requis de la Intelligence prédictive fonctionnalité de prédiction. Pour conserver ces enregistrements, suivez les étapes 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 Intelligence prédictive [KB0781893] dans le Now Support Base de connaissances.

Procédure

1. Saisissez `sys_properties.list` dans le navigateur d'application pour accéder à la liste Propriétés système.
2. Assurez-vous que la `glide.platform_ml.clone_artifacts` propriété système est définie sur **Vrai**.
3. Si vous souhaitez conserver uniquement les enregistrements de 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 pendant le clone 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 les données de formation chiffrées

Type de chiffrement	Pris en charge	Notes
Chiffrement au niveau des colonnes	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 de la langue

Intelligence prédictive fournit une assistance linguistique internationale. 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 traiter vos dossiers 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 de la prise en charge de la langue

Les langues actuellement disponibles pour Intelligence prédictive les listes de solutions et de mots vides sont les suivantes : portugais (Brésil), chinois (simplifié), danois, néerlandais, anglais, finnois, français, français canadien, allemand, italien, japonais, coréen, norvégien, polonais, portugais, espagnol et suédois.

Propriétés du Intelligence prédictive

Les Intelligence prédictive propriétés contrôlent certains aspects de ses cadres de travail de solution d'apprentissage machine et de son processus de formation de solution, ainsi que d'autres domaines de l'application.

À l'aide du rôle de maintenance, accédez à **Intelligence prédictive** > **Configuration** pour examiner ou modifier ces propriétés.

Remarque :
L'examen ou la modification de certaines propriétés nécessite 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 les ml_solution_definition. • Faux : ml_solution_definition reste dans l'état **lecture seule** .
Nombre minimum d'enregistrements pour la régression	glide.platform_ml.api.min_regression_records	Définit le nombre minimal d'enregistrements requis pour la formation à la solution de régression. • 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 déconseillée avec cette 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_records	Définit le nombre maximal d'enregistrements qui peuvent être utilisés dans la formation sur la solution de régression. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 300 000 **Remarque :** La prise en charge des nouvelles solutions de régression est déconseillée avec cette 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 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 sur 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_ligne_min.	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 pendant lesquels les enregistrements sur demande peuvent être récupérés	glide.platform_ml.api.csv_split_days	Définit le nombre maximal de jours qu'une seule demande peut récupérer à partir de vos enregistrements. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 30
Nombre maximal d'enregistrements par table pour le corpus de mots	glide.platform_ml.api.max_enregistrements_de_corpus_de_mots	Définit le nombre maximal d'enregistrements par table pour la création de corpus de mots pour les solutions de similarité et de mise en grappe. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 300 000

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 version, les solutions de clustering et de similarité utilisent des Washington DC solutions de workflow. Ceux-ci sont pré-entraînés, de sorte qu'un corpus de mots n'est pas nécessaire. 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_similarity_window_records	Définit le nombre maximal d'enregistrements que la fenêtre de similarité peut récupérer pour rechercher des résultats. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 100 000
Nombre maximum d'enregistrements pour le regroupement	glide.platform_ml.api.max_clustering_records	Définit le nombre maximal d'enregistrements que vous pouvez inclure dans une grappe. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 100 000

Planificateur de services partagés

Propriété	Nom de la propriété
URL du planificateur de service partagé	glide.shared_service_scheduler.url

Artefacts d'apprentissage automatique

Propriété	Nom de la propriété
Nombre maximal d'artefacts mis en cache (en Mo)	glide.cache.size.ml_object_cache
Schéma de compression du cache d'artefact	glide.platform_ml.artifact.cache_compression_scheme

Rôles Intelligence prédictive

Intelligence prédictive est installé avec ces 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.

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

Administrateur ML [ml_admin]

Peut créer, lire, écrire ou supprimer la table ml_predictor_results et la table ml_predictor_results_task.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- *pa_data_collector*
- *pa_viewer*

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Évitez d'accorder un rôle 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 particulières

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

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 particulières

Aucun.

Intelligence documentaire

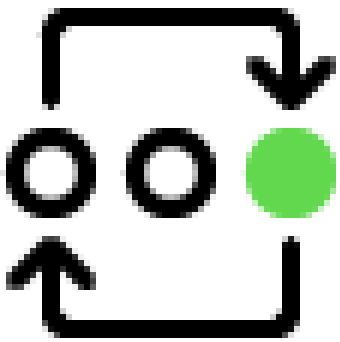
Intelligence documentaire (IntelDoc) est une solution d'intelligence artificielle (IA) qui permet à toute organisation d'automatiser et d'accélérer le processus d'extraction des données à partir des documents. Ces données peuvent facilement être intégrées dans des flux de travail d'automatisation plus importants pour économiser du temps et des ressources.

Accélérez et automatisez le traitement des documents à l'aide d'Intelligence documentaire

Demander des applications dans l'App Store

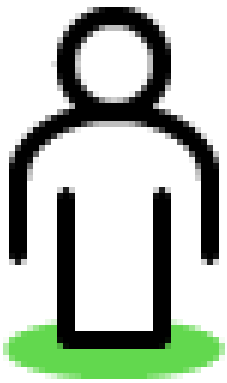
Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Premiers pas

Explorer	Configurer	Intégrer
		
Découvrez les concepts et les fonctionnalités d'IntelDoc.	Configurez IntelDoc pour traiter différents types de documents.	Intégrez 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	Moniteur	Références
		
Utilisez l’application IntelDoc pour traiter des documents en détectant et en analysant le texte qu’ils contiennent.	Suivez l’utilisation et l’efficacité d’IntelDoc.	Obtenez des détails sur les propriétés installées avec IntelDoc.

Dépannage et demande d'aide

- Pour en savoir plus sur les nouveautés et les changements apportés à la 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 auto-rythmées et à des ressources de carrière à l’adresse suivante : ServiceNow University .
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues.
- Contact Service et assistance client .

Explorer Intelligence documentaire

Intelligence documentaire vous aide à classer et à extraire rapidement et avec précision des informations à partir de documents à l’aide de l’intelligence artificielle (IA).

Vue d'ensemble de Intelligence documentaire

De nombreuses organisations utilisent aujourd’hui des solutions simples de reconnaissance optique de caractères (OCR) pour extraire des données à partir de documents. Cela nécessite une configuration manuelle importante et nécessite souvent un ajustement manuel au fur et à mesure de l’évolution des documents. Intelligence documentaire va au-delà de la simple OCR, en utilisant l’IA pour identifier, comprendre et extraire du texte et des données à partir de documents. Cela vous permet d’extraire avec précision les informations pour automatiser le traitement des documents, même lorsque le texte, la mise en forme et les modèles des documents varient.

Traduction automatique

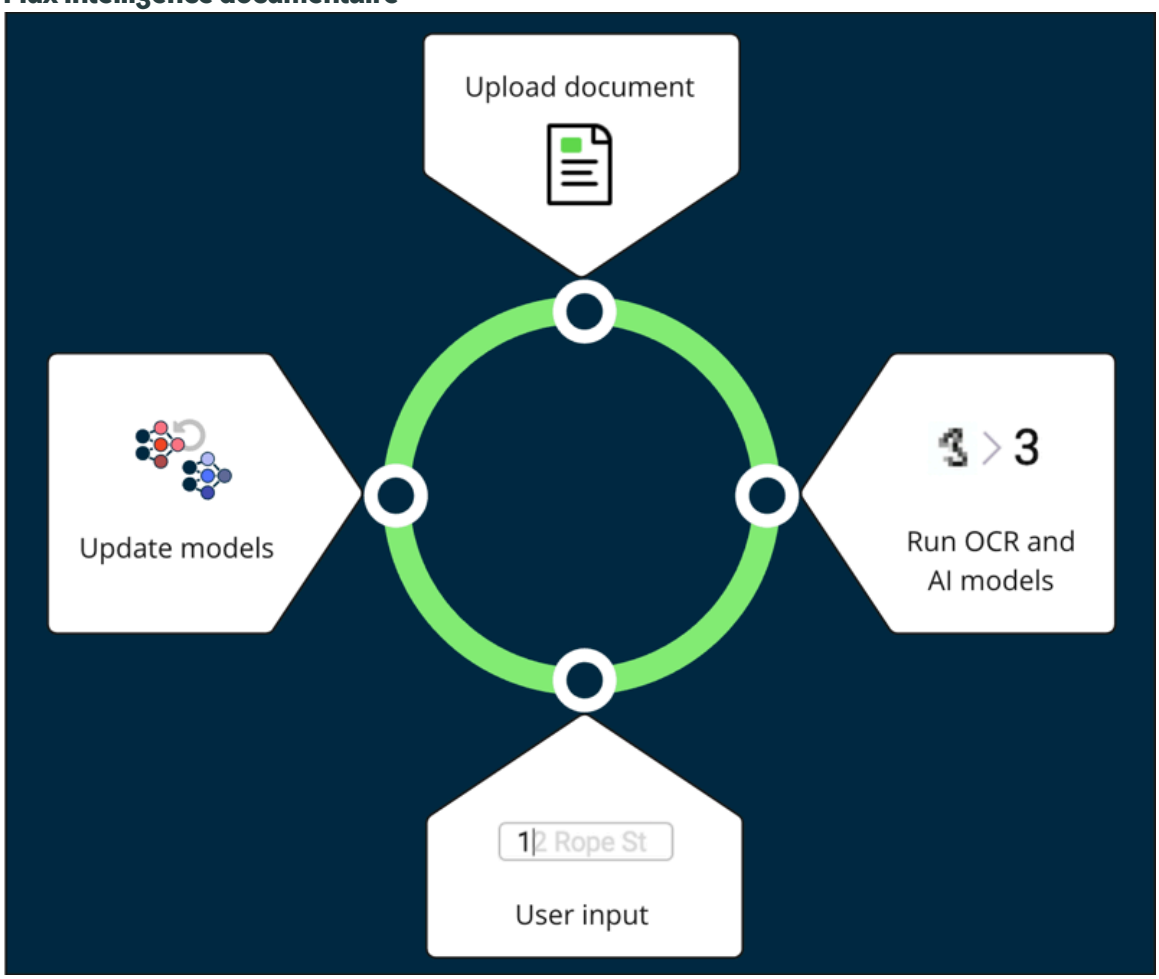
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Workflow Intelligence documentaire

Avec Intelligence documentaire (IntelDoc), vous pouvez traiter des documents d'une ou plusieurs pages aux formats JPEG, PNG ou PDF. Vous pouvez traiter des documents contenant du texte dactylographié, tels que des formulaires, des factures, des documents d'identité, etc.

Le diagramme suivant montre comment fonctionne l'extraction de documents dans Intelligence documentaire.

Flux Intelligence documentaire



Dans ce workflow :

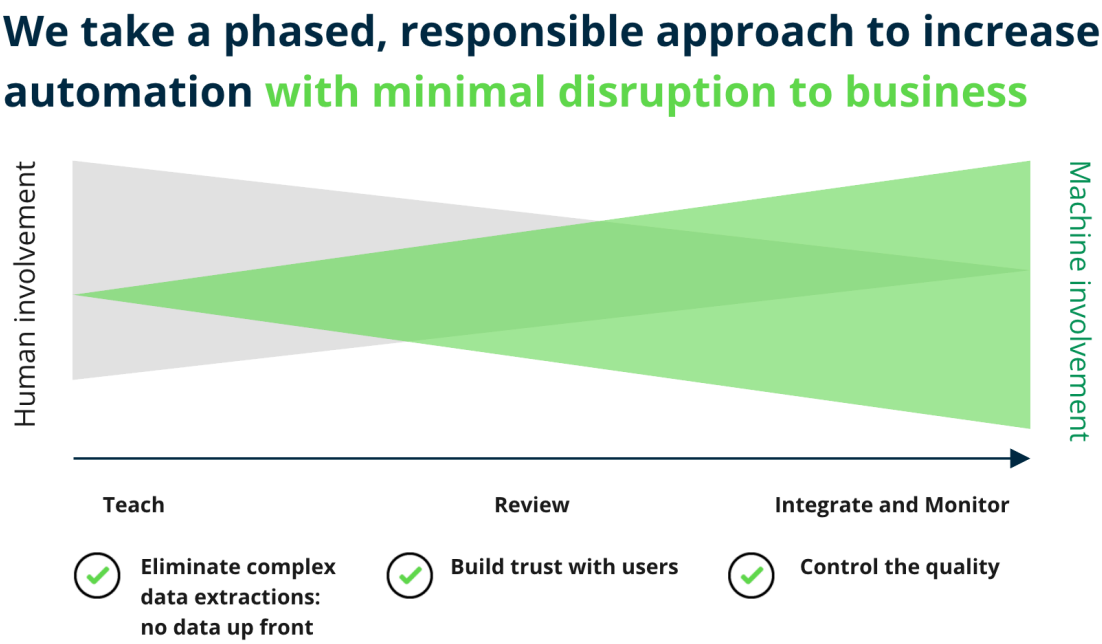
1. Un document est chargé pour être traité dans une tâche de document.
2. IntelDoc extrait les données du document à l'aide de modèles OCR et IA.
3. L'utilisateur fournit une entrée pour valider ou corriger les IntelDoc recommandations.
4. Les modèles sont mis à jour et formés pour fournir des résultats plus précis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 avantages

Avantages de Intelligence documentaire



Intelligence documentaire fournit les avantages suivants.

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateur
Démarrez rapidement avec une configuration sans code qui permet l'extraction de données à partir de nombreux types de documents, y compris les documents PDF et papier numérisés.	Configurer les cas d'utilisation de l'extraction de documents	Administrateur IntelDoc [sn_docintel.admin] Gestionnaire IntelDoc [sn_docintel.manager]
Activez la catégorisation pour n'importe quel type de document que vous définissez.	Configurer les cas d'utilisation de classification de documents	Administrateur IntelDoc [sn_docintel.admin] Gestionnaire IntelDoc [sn_docintel.manager]
Automatisez intelligemment grâce à une IA responsable et basée sur les commentaires pour un apprentissage continu.	Configurer les modes d'extraction de données	Administrateur IntelDoc [sn_docintel.admin] Gestionnaire IntelDoc [sn_docintel.manager]
Intégrez de manière transparente les étapes de traitement des documents dans les flux de travail.	Intégrer Intelligence documentaire avec d'autres applications	Administrateur IntelDoc [sn_docintel.admin] Gestionnaire IntelDoc [sn_docintel.manager]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Accélérez l'extraction de documents structurés et semi-structurés tels que des formulaires, des factures, des pièces d'identité, etc.	Extraire des champs à l'aide de l'espace de Intelligence documentaire travail	Agent de création IntelDoc [sn_docintel.creation_agent] Agent d'extraction IntelDoc [sn_docintel.extraction_agent]
Accélérez la classification des documents d'une ou plusieurs pages.	Classer des documents à l'aide de l'espace Intelligence documentaire de travail	Agent de création IntelDoc [sn_docintel.creation_agent] Agent d'extraction IntelDoc [sn_docintel.extraction_agent]

Configurer Intelligence documentaire

Activez-la Intelligence documentaire sur votre instance et commencez avec la configuration de base.

1. Installez et configurez Intelligence documentaire.
   - Configurer Intelligence documentaire.

     Vérifiez 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 Administrateur.
   - Mise à niveau vers Intelligence documentaire la 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 vers un module d'extension Now Platform .
   - Configurer les paramètres de Intelligence documentaire.

     Utilisez les paramètres généraux pour contrôler la façon dont Intelligence documentaire les informations sont affichées aux utilisateurs.
2. Configurez Intelligence documentaire les cas d'utilisation.

   Configurez Intelligence documentaire pour traiter différents types de documents en lui indiquant les données que vous souhaitez extraire et les classes ou catégories que vous souhaitez appliquer.
   - Configurer les cas d'utilisation de l'extraction de documents.

     Créez des cas d'utilisation *d'extraction* , ajoutez *des champs et desgroupes de champs*, et configurez les modes d'extraction de données pour commencer à extraire des données de vos documents.

Traduction automatique

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

- Gérer les cas d’utilisation de l’extraction de documents.

  Gérez vos Intelligence documentaire cas d’utilisation pour répondre à vos besoins en matière 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

Passez en revue les informations suivantes avant de commencer la configuration Intelligence documentaire.

Liste de vérification

Tâche de configuration	Description
Vérifiez que les applications de base ou les ServiceNow modules d’extension qui sont requis pour la prise en charge Intelligence documentaire sont installés et activés.	Vérifiez que les applications ou modules d’extension suivants sont installés et activés à partir du 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 garantir une implémentation fluide. • Intelligence prédictive (com.glide.platform_ml) • Plateforme Intelligence documentaire (com.glide.platform_ml_di) • Intelligence documentaire Composant UIB (com.sn_docintel_iframe) Pour plus d'informations, consultez Installer Intelligence documentaire.
(Facultatif) Installez l’application Admin pour améliorer l’expérience Intelligence documentaire utilisateur afin que les propriétaires de processus installent, configurent et surveillent leurs solutions d’extraction de documents.	Installez le Intelligence documentaire Administrateur application à partir du ServiceNow® Storefichier . Consultez la liste pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions. Les principales fonctionnalités de l’application sont les suivantes :

Traduction automatique

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

Liste de vérification (suite)

Tâche de configuration	Description
	• Configurez facilement vos solutions d'extraction de documents en définissant ce que vous souhaitez extraire de vos documents. • Surveillez les performances de vos solutions d'extraction de documents et ajustez le niveau d'automatisation.
Vérifiez que vous avez affecté les rôles requis Now Platform .	Les rôles suivants sont utilisés dans les Intelligence documentaire fonctionnalités : • L'administrateur (admin) installe l'application à partir de et ServiceNow Store affecte les rôles. • sn_docintel.admin • sn_docintel.agent_de_creation • sn_docintel.agent_extraction_ • sn_docintel.manager • sn_docintel.viewer
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 de propriété 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 .
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 documents pour copier un cas d'utilisation avec ses champs, groupes de 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.

Liste de vérification (suite)

Tâche de configuration	Description
	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 dans Importer un cas d'utilisation d'extraction de document pour importer un cas d'utilisation avec ses champs, groupes de champs, intégrations, flux et tous les modèles d'apprentissage machine (ML) connexes.

Installer Intelligence documentaire

Vous pouvez installer Intelligence documentaire (sn_docintel) et Intelligence documentaire Administrateur (sn_docintel_admin) si vous disposez du rôle administrateur. L'application sn_docintel_admin installe les dépendances connexes ServiceNow® Store , le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow .
- Passez en revue la liste des applications Intelligence documentaire dans le pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la ServiceNow Store compatibilité des versions.
- Consultez la liste des applications Intelligence documentaire d'administration dans le pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les ServiceNow Store abonnements, et la compatibilité des versions.
- Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Intelligence documentaire :

- Modules d'extension
- Rôles
- Tables

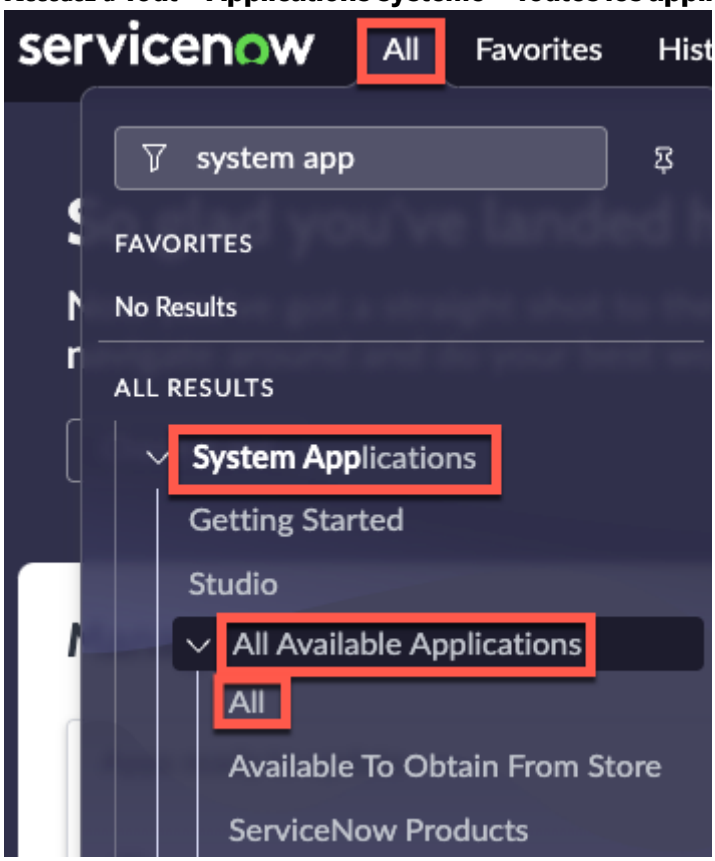
Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Intelligence documentaire.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application d'administration Intelligence documentaire (sn_docintel_admin).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** répertorie les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. Sélectionnez **Installer**.

Mise à niveau vers Intelligence documentaire la version 3.0 ou ultérieure à partir de la version 2.4 ou antérieure

Intelligence documentaire La version 3.0 ou ultérieure inclut un schéma de base de données mis à jour pour prendre en charge sa transition d'une application incluse dans le périmètre vers un module d'extension Now Platform .

Traduction automatique

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

Mettre à niveau les tâches

Consultez les informations contenues dans cette rubrique avant d'effectuer une mise à niveau vers Intelligence documentaire (IntelDoc) 3.0 ou une version 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 préalable à la mise à niveau	Description
Choisir un moment pour planifier la mise à niveau	Évitez d'effectuer la mise à niveau pendant l'exécution de la tâche de mise à niveau de la définition de tâche nocturne (cas d'utilisation). La mise à niveau de l'application à ce moment-là empêcherait la mise à niveau des cas d'utilisation jusqu'à l'heure d'exécution du lendemain.
Mettre à jour tout code personnalisé qui pointe directement vers les tables de base de données IntelDoc	Après la mise à niveau vers la version 3.0 ou ultérieure à Intelligence documentaire partir de la version 2.4 ou antérieure, IntelDoc de nouvelles actions de flux seront utilisées. IntelDoc Utilisera également des Now Platform tables de base de données (sys_di_) à la place des tables d'application incluses dans le périmètre (di_). Toutes les IntelDoc données seront migrées automatiquement vers ces tables de plateforme. **Remarque :** Les cas d'utilisation d'extraction de documents peuvent ne pas être disponibles tant que la migration n'est pas terminée. Si vous avez du code personnalisé dans votre instance qui pointe directement vers les tables d'applications incluses dans le périmètre (di_), il doit être mis à jour, de préférence vers le composant de plateforme à l'aide d'API IntelDoc . Si vous disposez d'un code personnalisé utilisant IntelDoc des actions de flux 2.4 ou antérieures, il doit être mis à jour pour utiliser les actions de flux 3.0 ou ultérieures.

Traduction automatique

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

Intelligence documentaire Liste de vérification préalable à la mise à niveau 3.0 ou ultérieure (suite)

Tâche préalable à la mise à niveau	Description
	Pour obtenir la liste des tables, reportez-vous à la section Composants installés avec Intelligence documentaire.
Ajouter des enregistrements entre périmètres pour les intégrations	Pour toute intégration avec Intelligence documentaire, ajoutez des enregistrements entre périmètres pour les nouvelles IntelDoc tables de base de données. **Remarque :** Assurez-vous que les enregistrements entre champs d'application 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 Cross-scope privilege record.

Pendant la mise à niveau

Intelligence documentaire Liste de vérification de mise à niveau 3.0 ou ultérieure

Tâche de mise à niveau	Description
Éviter d'utiliser l'espace de Intelligence documentaire travail pour extraire des champs	Attendez qu'une tâche de document soit migrée vers la table sys_di_task avant de la terminer à l'aide de l'espace de Intelligence documentaire travail. L'exécution d'une tâche pendant la mise à niveau peut entraîner une perte de données.

Après la mise à niveau

Intelligence documentaire Liste de vérification post-mise à niveau 3.0 ou ultérieure

Tâche post-mise à niveau	Description
Intégrations de tests IntelDoc et workflows personnalisés	Testez vos intégrations de cas d'utilisation pour vous assurer qu'elles fonctionnent avec le nouveau schéma de base de données.

Traduction automatique

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

Intelligence documentaire Liste de vérification post-mise à niveau 3.0 ou ultérieure (suite)

Tâche post-mise à niveau	Description
Vérifier la perte de données	Voici quelques cas où vous pouvez perdre des données : • Toute action entraînant la suppression de la pièce jointe dans un ancien enregistrement de di_task entraînerait l'absence d'une pièce jointe pour le nouvel enregistrement de sys_di_task. • La suppression de toute nouvelle tâche créée pendant la migration des données (c'est-à-dire pendant ou juste après la mise à niveau vers la version 3.0 ou ultérieure) entraînerait une suppression définitive, car ces enregistrements pourraient ne pas avoir d'entrées dans di_task tables. • La suppression d'un ancien flux « process_task » (ou de toute action entraînant la suppression de ce flux) aurait pour conséquence une référence de flux vide dans les nouveaux enregistrements de configuration d'intégration.
Migration après la mise à niveau des cas d'utilisation hérités importés via des ensembles de mises à jour	À tout moment après l'achèvement de la mise à niveau 3.0 ou ultérieure et de la Intelligence documentaire migration de données, vous pouvez réexécuter le script de traitement par lots de migration exécuté pendant la mise à niveau. Vous pouvez exécuter ce script si vous devez migrer des cas d'utilisation importés nécessitant une migration vers les tables de la plateforme (sys_di_). **1.** Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**. **2.** Ouvrez les tâches planifiées de *`DocIntel migrate remaining data`* **3.** Sélectionnez la case à cocher **Activé**. **4.** Sélectionnez **Exécuter maintenant**.

Traduction automatique

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

Intelligence documentaire Liste de vérification post-mise à niveau 3.0 ou ultérieure (suite)

Tâche post-mise à niveau	Description
	⚠ Avertissement : N'utilisez jamais la tâche par lots pour réexécuter la `DocIntel migrate remaining data` migration après avoir supprimé tous les enregistrements de sys_di tables. Vous ne devez l'utiliser que pour migrer les données manquantes des tables di_ vers les tables sys_di.

Enregistrements entre périmètres

Enregistrements entre périmètres pour Intelligence documentaire 3.0 ou version ultérieure

Périmètre source	Périmètre cible	Nom de cible	Opération	Type cible	Statut
Périmètre de l'intégration de la BU	global	sys_di_task	Lecture	Table	Autorisé
Périmètre de l'intégration de la BU	global	sys_di_key	Lecture	Table	Autorisé
Périmètre de l'intégration de la BU	global	sys_di_key_group	Lecture	Table	Autorisé
Périmètre de l'intégration de la BU	global	sys_di_ocr_input	Lecture	Table	Autorisé
Périmètre de l'intégration de la BU	global	sys_di_pdf_input	Lecture	Table	Autorisé
Périmètre de l'intégration de la BU	global	sys_di_prediction_input	Lecture	Table	Autorisé
Périmètre de l'intégration de la BU	global	sys_di_training_input	Lecture	Table	Autorisé
Périmètre de l'intégration de la BU	global	sys_di_key_hint	Lecture	Table	Autorisé

Traduction automatique

Configurer les paramètres de Intelligence documentaire

Utilisez les paramètres généraux pour contrôler la façon dont Intelligence documentaire les informations sont affichées aux utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_docintel.admin, sn_docintel.manager ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence documentaire** > **Administration d'extraction de données de documents** > **Paramètres**.
2. Ajustez les paramètres comme vous le souhaitez.

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

Remarque :
Les paramètres suivants ne s'appliquent qu'aux fonctionnalités d'extraction de documents.

Paramètres IntelDoc

Paramètre	Description
Option de correspondance exacte	Sélectionnez **Synchronisation automatique** pour activer l'option de correspondance exacte. Cela permet à l'utilisateur de sélectionner une icône pour afficher uniquement les recommandations qui correspondent exactement à ce qu'il saisit.
Score du candidat	Sélectionnez **Synchronisation automatique** pour rendre les scores de confiance visibles à côté de chaque recommandation. Pour plus d'informations, consultez Scores de confiance.
Panneaux latéraux	Sélectionnez l'emplacement du panneau de navigation et du panneau des champs de 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	Saisissez la largeur par défaut du panneau de navigation (miniature) en pixels.
Document par défaut adapté au panneau d'images	Sélectionnez comment afficher le document dans le panneau (image) du document.

Traduction automatique

Configurer les cas d'utilisation de l'extraction de documents

Dans Intelligence documentaire, un cas d'utilisation est un modèle utilisé pour définir la structure d'un type de document que vous souhaitez traiter. Il est composé de l'enregistrement du cas d'utilisation et de ses champs, groupes de champs, intégrations, flux connexes et de tous les modèles d'apprentissage machine (ML) connexes.

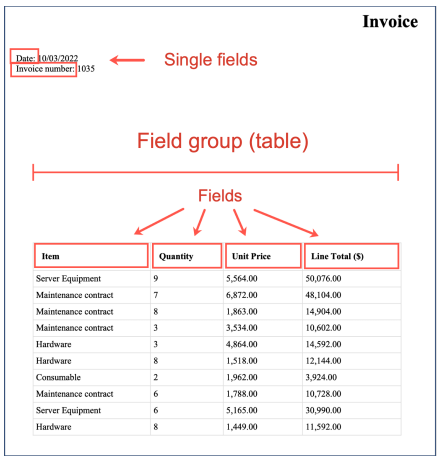
Vue d'ensemble des cas d'utilisation de l'extraction de documents

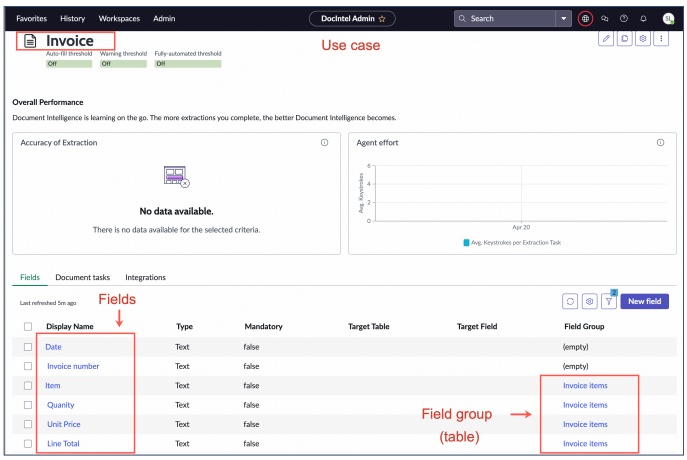
Dans un cas d'utilisation d'extraction de documents, vous définissez les informations que vous souhaitez que l'IA détecte dans un document. Pour ce faire, spécifiez le type de document à traiter, les champs à détecter et l'emplacement où les résultats du traitement des documents doivent être stockés.

Par exemple, si vous souhaitez traiter des documents de facture, vous pouvez avoir besoin d'un cas d'utilisation « Facture ». Ce cas d'utilisation peut comporter des champs pour la

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

date, le numéro de facture, l'élément, etc., afin de définir les informations à extraire du document.





Une fois que vous avez défini un cas d'utilisation d'extraction de documents, les agents peuvent commencer à traiter les documents correspondants dans les tâches de documents.

Workflow

Configurez un cas d'utilisation d'extraction de documents dans les étapes suivantes.

1. Créez un cas d'utilisation.

   Définissez le nom, 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 des regroupements de champs pour faciliter l'extraction et l'organisation des données collectées à partir de tables ou de modèles d'informations, comme les listes de cases à cocher.

3. Configurer les modes d'extraction de données.

   Définissez comment les champs doivent être extraits des documents d'une tâche de document.

4. Configurez les intégrations.

   Configurez une intégration pour déclencher le traitement des tâches de documents ou l'extraction de valeur pour les workflows avec d'autres applications.

Au fur et à mesure que les agents travaillent sur des tâches de documents pour extraire des valeurs de champ à partir de documents individuels, l'IA tirera les leçons des commentaires et continuera de s'améliorer.

Créer un cas d'utilisation d'extraction de documents

Créez un enregistrement de cas d'utilisation pour définir un document que vous souhaitez traiter dans Intelligence documentaire. Par exemple, les factures ou les permis de conduire.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_docintel.manager

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence documentaire** > **Administration d'extraction de données de documents** > **Cas d'utilisation**.
2. Sélectionnez **Nouveau cas d'utilisation**.
3. Saisissez 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 :** Modifiez 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 des 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 de données de documents avec des tables, des listes de cases à cocher et d'autres groupes logiques de champs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_docintel.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence documentaire** > **Administration d'extraction de données de documents** > **Cas d'utilisation**.
2. Sélectionnez un cas d'utilisation dans la liste.
3. Accédez à l'onglet **Champs** et sélectionnez **Définir vos champs**.
   Si vous avez déjà défini un ou plusieurs champs et que vous souhaitez en ajouter un autre, sélectionnez **Nouveau champ**.
4. Sélectionnez le type de données que vous souhaitez extraire du document.

   Vous pouvez choisir l'un des types de données suivants à extraire :

   Champ unique

   Les champs uniques sont utilisés pour extraire une seule information dans le document. Par exemple, un numéro de document ou un nom de client.

   Liste des cases à cocher

   Les listes de cases à cocher sont utilisées pour extraire une case à cocher ou un groupe de cases à cocher. Chaque case peut être cochée ou décochée.

   Table

   Les tables sont utilisées pour extraire des listes ou des tables d'informations. Une table peut avoir plusieurs colonnes. Le nombre d'éléments de liste ou de lignes de table n'a pas besoin d'être connu à l'avance.

   Groupe de champs unique

   Les groupes de champs uniques sont utilisés pour extraire les valeurs qui sont regroupées dans le document. Par exemple, un lieu avec une adresse, une ville et un pays. Un seul élément peut

Traduction automatique

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

être extrait pour un seul groupe de champs, contrairement aux multiples lignes extraites pour une table.

Un formulaire s'affiche en fonction du type de données que vous avez sélectionné.

5. Renseignez les champs du formulaire.
   Le type de formulaire dépend du type de champ que vous avez sélectionné à l'étape précédente.
   - Formulaire à champ unique
   - Formulaire Groupe de champs unique
   - Formulaire de liste de cases à cocher
   - Formulaire Table
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
Le système a ajouté les nouveaux champs à la liste Champs associés au cas d'utilisation.

Désactiver un champ d'extraction de données

Désactivez les champs que vous ne souhaitez pas utiliser dans le cadre de votre cas d'utilisation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_docintel.manager

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence documentaire** > **Administration d'extraction de données de documents** > **Cas d'utilisation**.
2. Sélectionnez un cas d'utilisation dans la liste.
3. Accédez à l'onglet **Champs** et sélectionnez le champ que vous souhaitez désactiver.
4. Sur le formulaire, sélectionnez **Désactiver le champ**.
5. Dans la zone de confirmation, sélectionnez **Désactiver**.

> **⚠ Avertissement :**
> Il n'existe aucun moyen de réactiver le champ une fois qu'il a été désactivé.

Résultats
Le champ désactivé ne sera pas utilisé pour l'extraction de données ou la formation.

Configurer les modes d'extraction de données

Configurez les modes d'extraction des cas d'utilisation pour définir comment Intelligence documentaire extrait les champs des documents.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_docintel.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les modes d'extraction déterminent comment les données sont extraites dans la tâche de document et comment la tâche est traitée. Ce mode modifie le comportement des champs de 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 Intelligence documentaire de travail. Choisissez la recommandation ou saisissez manuellement la valeur. Tous les champs doivent être examinés. Les recommandations sont classées en fonction de la confiance de l'IA dans la prédiction. Au fur et à mesure que IntelDoc le traitement de vos documents se poursuit, les recommandations s'améliorent au fil du temps.
Remplissage automatique	IntelDoc Remplit automatiquement les champs de l'espace Intelligence documentaire de travail. Tous les champs doivent être examinés. Le remplissage automatique ne fonctionne que si l'IA a suffisamment de confiance pour effectuer la prédiction. Vous pouvez modifier le seuil de confiance en mettant à jour le champ **Seuil de remplissage automatique** dans le cas d'utilisation.
Entièrement automatisé (Traitement direct)	IntelDoc Extrait automatiquement les données pour tous les champs et traite la tâche de document si les scores de confiance pour tous les champs obligatoires sont supérieurs au seuil de confiance défini. Les champs n'ont pas besoin d'être examinés. IntelDoc devient plus confiant au fil du temps, car 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 **Tout** > **Intelligence documentaire** > **Administration d'extraction de données de documents** > **Cas d'utilisation**.
2. Sélectionnez le cas d'utilisation que vous souhaitez configurer.
3. Sélectionnez l'icône des paramètres ( ).
4. Sélectionnez le mode d'extraction pour le cas d'utilisation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 IntelDoc modèle IA a besoin d'un entraînement supplémentaire pour faire des recommandations avec des scores de confiance plus élevés, laissez le mode de recommandation par défaut en place sans sélectionner d'autre mode.
- Si IntelDoc des recommandations sont fournies avec des scores de confiance supérieurs au seuil spécifié, sélectionnez l'option **Mode de remplissage automatique** .
- Si IntelDoc les champs obligatoires avec des scores de confiance très élevés sont remplis automatiquement, 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 Intelligence documentaire de 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 dont le score de confiance est égal ou inférieur au pourcentage que vous définissez.

6. **Facultatif :** Ajustez le seuil de confiance pour les champs obligatoires en mode entièrement automatisé.

   - (Optional) IntelDoc termine et soumet automatiquement la tâche de document si tous les champs obligatoires ont un score de confiance égal ou supérieur au pourcentage que vous définissez dans le champ **Seuil entièrement automatisé** .

   - (Optional) Si un champ obligatoire est en dessous du seuil, la tâche de document n'est pas soumise automatiquement et nécessite un examen par l'agent. Les champs qui ne sont pas obligatoires peuvent être laissés vides ou non analysés.

   - (Optional) Si aucun champ n'est défini comme requis pour la tâche de document, il IntelDoc complète et soumet automatiquement la tâche de document.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Gérer les cas d'utilisation de l'extraction de documents

Gérez vos Intelligence documentaire cas d'utilisation pour répondre efficacement à vos besoins en matière 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 si nécessaire pour configurer rapidement un nouveau cas d'utilisation avec des champs, des groupes de champs, des intégrations, des flux et tous les modèles d'apprentissage machine (ML) similaires.
- Exportez et importez des cas d'utilisation formés pour les partager entre vos ServiceNow® instances.
- Supprimez un cas d'utilisation si vous n'avez plus besoin de traiter des documents avec.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 cas d'utilisation d'extraction de documents

Faites une copie d'un cas d'utilisation pour gagner du temps lorsque vous souhaitez créer un cas d'utilisation qui partage une structure similaire à un autre.

Avant de commencer

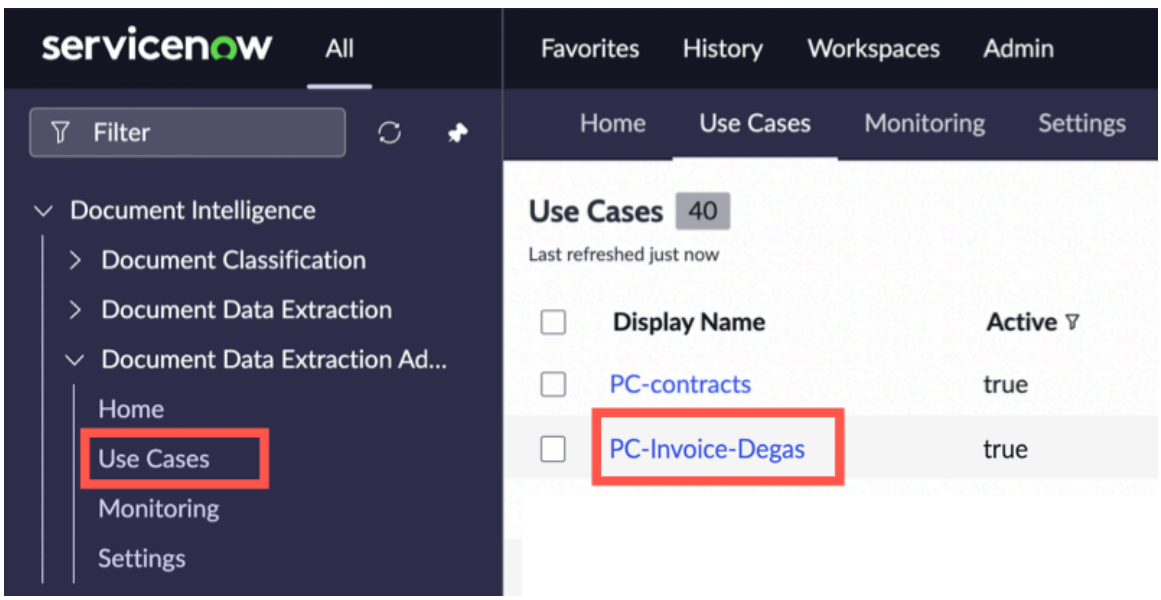
Rôle requis : sn_docintel.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Suivez ces étapes pour créer une copie d'un cas d'utilisation avec ses champs, groupes de champs, intégrations, flux et tous les modèles d'apprentissage machine (ML) connexes.

Procédure

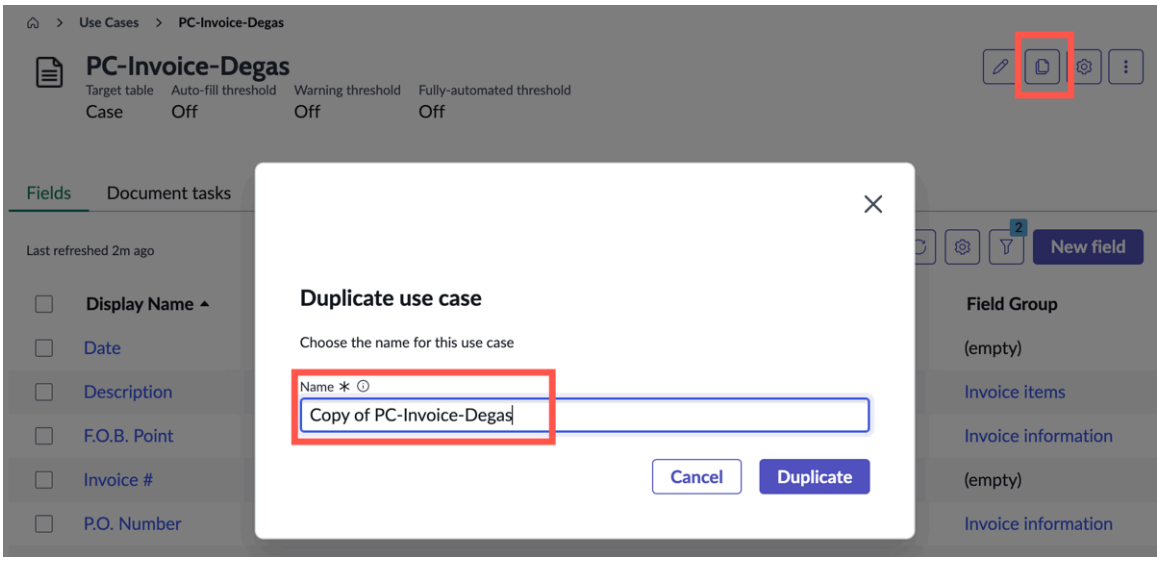
1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence documentaire** > **Administration d'extraction de données de documents** > **Cas d'utilisation**.
2. Dans la liste, sélectionnez le nom d'affichage du cas d'utilisation que vous souhaitez copier.



3. Sur l'écran du cas d'utilisation, sélectionnez l'icône Dupliquer ce cas d'utilisation (icône).
4. Dans la zone Dupliquer le cas d'utilisation, saisissez un nom pour le nouveau cas d'utilisation.

Traduction automatique

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



5. Sélectionnez **Dupliquer**.

Résultats

Le cas d'utilisation dupliqué est affiché dans la liste des cas d'utilisation.

Exporter un cas d'utilisation d'extraction de document

Exportez un cas d'utilisation d'extraction de documents pour l'utiliser dans une autre ServiceNow instance en l'ajoutant à un ensemble de mises à jour.

Avant de commencer

- Assurez-vous que les deux instances disposent de la même version de famille et de la même version installée lors de l'exportation et de l'importation des Intelligence documentaire cas d'utilisation.
- Rôle requis : sn_docintel.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Suivez ces étapes pour ajouter un cas d'utilisation d'extraction de documents à un ensemble de mises à jour avec ses champs, groupes de champs, intégrations, flux et tous les modèles d'apprentissage machine (ML) connexes. L'ensemble de mises à jour peut ensuite être exporté pour être utilisé dans une autre instance.

Pour plus d'informations, consultez System update sets .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence documentaire** > **Administration d'extraction de données de documents** > **Cas d'utilisation**.
2. Dans la liste, sélectionnez le nom d'affichage du cas d'utilisation que vous souhaitez exporter.
3. Sur l'écran du cas d'utilisation, sélectionnez l'icône Options ( ), puis Ajouter **à l'ensemble de mises à jour**.
4. Sélectionnez **Ajouter à l'ensemble de mises à jour**.
   Le cas d'utilisation est ajouté à un ensemble de mises à jour système.
5. Accédez à la **Ensembles de mises à jour système** > **Ensembles de mises à jour locaux**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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’ensemble de mises à jour que vous avez ajouté.
7. Dans le formulaire de l’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 documents pour l’utiliser dans votre ServiceNow instance.

Avant de commencer

- Les ensembles de mises à jour pour un cas d’utilisation d’extraction de documents sont téléchargés en fonction des étapes indiquées à la section Exporter un cas d’utilisation d’extraction de document.
- Assurez-vous que les deux instances disposent de la même version de famille et de la même version installée lors de l’exportation et de l’importation des Intelligence documentaire cas d’utilisation.
- Rôle requis : sn_docintel.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Suivez ces étapes pour importer un cas d’utilisation d’extraction de documents avec ses champs, groupes de champs, intégrations, flux et tous les modèles d’apprentissage machine (ML) associés.

Pour plus d'informations, consultez System update sets .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Ensembles de mises à jour système** > **Ensembles de mises à jour récupérés**.
2. Sous Liens connexes, sélectionnez **Importer l’ensemble de mises à jour à partir du code XML**.
3. Sélectionnez le fichier XML exporté et chargez-le.
4. Ouvrez l’enregistrement de l’ensemble de mises à jour.
5. Sélectionnez **Aperçu de l’ensemble de mises à jour**.

   Il peut y avoir quelques erreurs pour sys_di_extracted_values, indiquant Impossible de trouver un enregistrement dans sys_di_image pour l’image de colonne référencée dans cette mise à jour.

   Cette erreur est due au fait que ces valeurs extraites sont vides et n’ont pas de di_image.
6. Sélectionnez **Accepter la mise à jour distante**.
7. S’il n’y a pas d’autres erreurs, sélectionnez **Valider l’ensemble de mises à jour**.
8. Répétez les étapes 3 à 7 pour chaque ensemble de mises à jour.

Résultats

Le cas d’utilisation est importé dans l’instance et apparaît dans la liste des cas d’utilisation.

Supprimer un cas d’utilisation d’extraction de documents

Supprimez un cas d’utilisation lorsqu’il n’est plus nécessaire pour vos documents.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : sn_docintel.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence documentaire** > **Administration d'extraction de données de documents** > **Cas d'utilisation**.
2. Dans la liste, sélectionnez le nom d'affichage du cas d'utilisation que vous souhaitez supprimer.
3. Sur l'écran du cas d'utilisation, sélectionnez l'icône d'options ( ), puis sélectionnez **Supprimer**.
4. Dans la zone de confirmation, sélectionnez **Supprimer**.

Résultats
Le cas d'utilisation est supprimé, ainsi que les champs, groupes de champs, intégrations, flux et modèles d'apprentissage machine (ML) connexes.

Configurer les cas d'utilisation de classification de documents

Un cas d'utilisation de classification de documents est un ensemble de catégories utilisées pour classer vos documents et leurs pages individuelles. Il est composé de l'enregistrement du cas d'utilisation et de ses champs connexes (classes), ainsi que de tous les modèles d'apprentissage machine (ML) associés.

Vue d'ensemble des cas d'utilisation de la 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 avoir besoin d'un cas d'utilisation « Documents d'identité ». Ensuite, ajoutez des classes pour les passeports, les permis de conduire, les cartes d'identité militaires, etc., afin d'indiquer le type de documents en cours de traitement.

Une fois que vous avez défini un cas d'utilisation de classification de documents, les agents peuvent commencer à traiter les documents correspondants dans les tâches de documents.

Workflow

Configurez un cas d'utilisation de classification de documents dans les étapes suivantes.

1. Créez un cas d'utilisation.

   Définissez le nom et les propriétés du cas d'utilisation.

2. Créer 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 partir des tâches de documents terminées à l'IA pour une amélioration 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.

Au fur et à mesure que les agents travaillent sur des tâches de documents pour classer les documents et leurs pages individuelles, l'IA tire les leçons des commentaires et continue de s'améliorer.

Créer un cas d'utilisation de classification de documents

Créez un enregistrement de cas d'utilisation pour commencer à définir les classes ou les catégories que vous souhaitez appliquer à un type de document ou à des pages du document.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_docintel.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence documentaire** > **Classification de documents** > **Cas d'utilisation**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Cas d'utilisation

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom du cas d'utilisation tel qu'il apparaît dans l'espace Intelligence documentaire de travail.
Type de document	Type de document à traiter pour le cas d'utilisation.
Configuration du document	Configuration du document à traiter pour le cas d'utilisation.
Seuil de remplissage automatique	IntelDoc Remplit automatiquement les classes (champs) uniquement si le score de confiance de la recommandation principale est égal ou supérieur au pourcentage que vous définissez. Les champs dont le score de confiance est inférieur au seuil sont laissés vides dans l'espace Intelligence documentaire de 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 du score de confiance pour les classifications de documents, qui permet à une tâche de document d'être entièrement automatisée en mode Entièrement automatisé (traitement direct).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
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 document

Créez des champs dans le cadre de votre cas d'utilisation de classification de documents. Intelligence documentaire utilise des champs pour définir les classes ou les catégories à appliquer aux documents.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_docintel.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence documentaire** > **Classification de documents** > **Cas d'utilisation**.
2. Sélectionnez un cas d'utilisation dans la liste.
3. Accédez à l'onglet **Champs** et sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Définir un nouveau champ

Champ	Description
Nom d'affichage	Le nom de la classe tel qu'il apparaît dans l'espace de Intelligence documentaire travail.
Cas d'utilisation	Cas d'utilisation associé à cet enregistrement de champ (classe).
Type	Type de champ (par exemple, un champ de texte ou une option de case à cocher). Sélectionnez du texte.
Actif	Option permettant d'indiquer si la classe est utilisée.

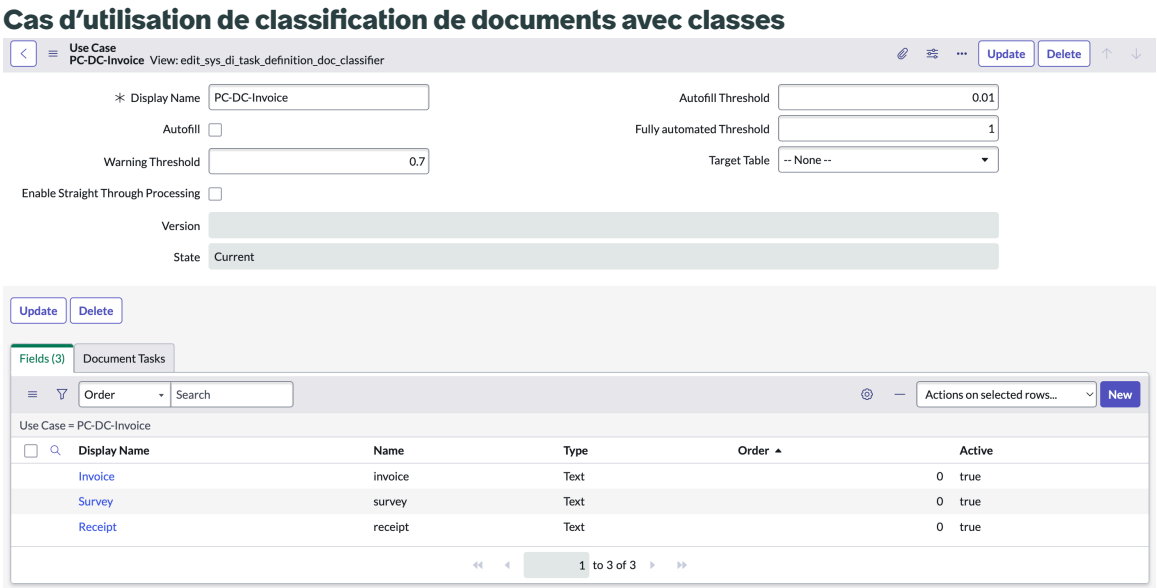
5. Sélectionnez **Soumettre**.

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 système a ajouté le nouveau champ de classe à la liste Champs associée au cas d'utilisation.



Former un cas d'utilisation

Formez le cas d'utilisation de classification de documents avec l'entrée utilisateur à partir des tâches de documents terminées pour améliorer Intelligence documentaire les recommandations au fil du temps.

Avant de commencer

- Il doit y avoir au moins une tâche de document révisée associée au cas d'utilisation pour le former. Pour toutes les 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 le terminer en remplissant tous les champs et en le soumettant.

- Rôle requis : sn_docintel.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les cas d'utilisation de classification de documents ne commencent pas avec des modèles IA préformés. Il est donc important de former les modèles avec des entrées 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.

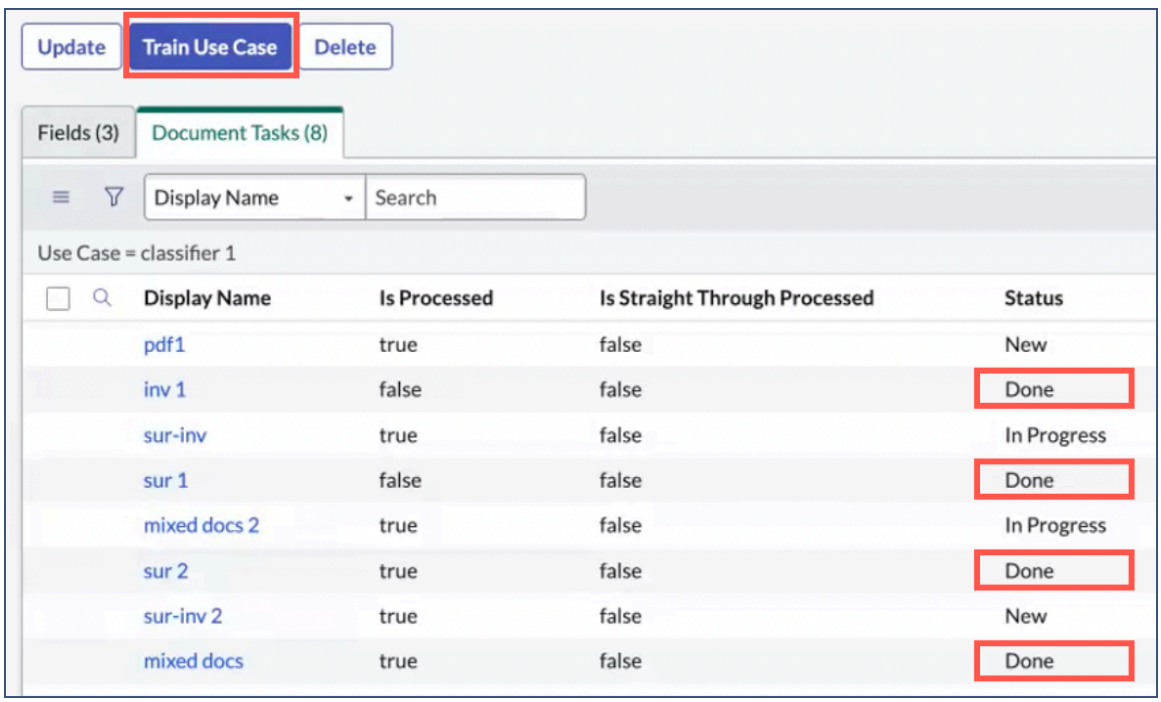
Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence documentaire** > **Classification de documents** > **Cas d'utilisation**.
2. Sélectionnez un cas d'utilisation dans la liste.
3. Sélectionnez **Former le cas d'utilisation**.

   IntelDoc utilise les valeurs extraites des tâches de documents à l'état Terminé pour former le modèle.



Résultats

Le travail de cas d'utilisation de train commence. Cette tâche peut prendre plusieurs heures.

Gérer les cas d'utilisation de classification de documents

Gérez vos Intelligence documentaire cas d'utilisation pour prendre en charge efficacement vos besoins de traitement de documents.

Les rubriques suivantes décrivent les fonctionnalités que vous pouvez utiliser pour gérer vos cas d'utilisation de classification de documents.

- Exportez et importez des cas d'utilisation formés pour les partager entre vos ServiceNow® instances.
- Supprimez un cas d'utilisation si vous n'avez plus besoin de traiter des documents avec.

Exporter un cas d'utilisation de classification de documents

Exportez un cas d'utilisation de classification de documents pour l'utiliser dans une autre ServiceNow® instance en l'ajoutant à un ensemble de mises à jour.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

- Assurez-vous que les deux instances disposent de la même version de famille et de la même version installée lors de l'exportation et de l'importation des Intelligence documentaire cas d'utilisation.
- Rôle requis : sn_docintel.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Suivez ces étapes pour exporter un cas d'utilisation de classification de documents vers un ensemble de mises à jour avec ses champs, groupes de champs, intégrations, flux et tous les modèles d'apprentissage machine (ML) connexes. L'ensemble de mises à jour peut ensuite être exporté pour être utilisé dans une autre instance.

Pour plus d'informations, consultez System update sets .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Scripts – Arrière-plan**.
2. Copiez le script fourni ci-dessous et collez-le dans la zone **Exécuter le script** .

```
var TASK_DEFINITION_TO_EXPORT_SYS_ID = "";
var TASK_BATCH_SIZE = 50;

var scopeToUpdateSet = {};
var taskDefinitionName = "";

function getTaskSuffix(taskBatchNum) {
  if (taskBatchNum != null) {
    return (
      " task " +
      ((taskBatchNum - 1) * TASK_BATCH_SIZE + 1) +
      "-" +
      taskBatchNum * TASK_BATCH_SIZE
    );
  } else {
    return "";
  }
}

function createUpdateSet(taskBatchNum) {
  var taskSuffix = getTaskSuffix(taskBatchNum);
  var globalNameSuffix = " global update set" + taskSuffix;
  var docintelNameSuffix = " docintel update set" + taskSuffix;
  var globalKey = "global" + taskSuffix;
  var docintelKey = "19b40605edae411005e8007f82757635" + taskSuffix;

  // Create a new global update set
  var globalUpdateSetGR = new GlideRecord("sys_update_set");
  globalUpdateSetGR.initialize();
  globalUpdateSetGR.name = taskDefinitionName + globalNameSuffix;
  globalUpdateSetGR.application = "global";
  var globalUpdateSetID = globalUpdateSetGR.insert();
  scopeToUpdateSet[globalKey] = globalUpdateSetID;
  // Create a new DocIntel scope update set
  var updateSetGR = new GlideRecord("sys_update_set");
  updateSetGR.initialize();
  updateSetGR.name = taskDefinitionName + docintelNameSuffix;
```

Traduction automatique

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

```
  updateSetGR.application = "19b40605edae411005e8007f82757635";
  updateSetGR.parent = globalUpdateSetGR.sys_id;
  var updateSetID = updateSetGR.insert();
  scopeToUpdateSet[docintelKey] = updateSetID;
}

function saveToUpdateSet(glideRecord, taskCount) {
  var gum;
  var scope = String(glideRecord.sys_scope || "global");
  if (scope !== "global" && scope !== "19b40605edae411005e8007f82757635") {
    gs.info("unknown scope: " + scope + "|" + glideRecord.getDisplayValue());
    return;
  }

  var taskBatchNum = taskCount ? Math.ceil(taskCount / TASK_BATCH_SIZE) : null;
  var updateSetSysId = scopeToUpdateSet[scope + getTaskSuffix(taskBatchNum)];
  if (!updateSetSysId) {
    createUpdateSet(taskBatchNum);
    updateSetSysId = scopeToUpdateSet[scope + getTaskSuffix(taskBatchNum)];
  }

  try {
    gum = new GlideUpdateManager2(updateSetSysId);
  } catch (e) {
    var gus = new GlideUpdateSet();
    gus.set(updateSetSysId);
    gum = new GlideUpdateManager2();
  }
  gum.saveRecord(glideRecord);
}

function exportTaskDefinition(taskDefinitionId) {
 var currentUpdateSetSysId = gs.getPreference("sys_update_set");
 // Get task definition
 var taskDefinitionGR = new GlideRecord("di_task_definition");
 if (!taskDefinitionGR.get(taskDefinitionId)) {
 gs.info("task definition not found.");
 return;
 }

taskDefinitionName = taskDefinitionGR.getValue("display_name");
 createUpdateSet(null);

 //Push records into the current update set
 // Task Definition
 saveToUpdateSet(taskDefinitionGR);
 saveToUpdateSet(taskDefinitionGR.ml_definition_ocr.getRefRecord());
 saveToUpdateSet(taskDefinitionGR.ml_definition_training.getRefRecord());
 saveToUpdateSet(taskDefinitionGR.ml_definition_prediction.getRefRecord());
 saveToUpdateSet(
 taskDefinitionGR.ml_definition_pdf_preprocessing.getRefRecord()
 );

 // KeyGroups
 var keyGroupGR = new GlideRecord("di_key_group");
 keyGroupGR.addQuery("task_definition", taskDefinitionId);
 keyGroupGR.query();
```

Traduction automatique

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

```
while (keyGroupGR.next()) {
saveToUpdateSet(keyGroupGR);
}

// Keys
var keyGR = new GlideRecord("di_key");
keyGR.addQuery("task_definition", taskDefinitionId);
keyGR.query();
while (keyGR.next()) {
saveToUpdateSet(keyGR);
}

// ML Solutions
var mlSolutionGR = new GlideRecord("ml_solution");
mlSolutionGR.addQuery("solution_name", "CONTAINS", taskDefinitionId);
mlSolutionGR.addQuery("active", true);
mlSolutionGR.query();
while (mlSolutionGR.next()) {
saveToUpdateSet(mlSolutionGR);
// ML Model Artifacts
var mlModelArtifactGR = new GlideRecord("ml_model_artifact");
mlModelArtifactGR.addQuery("solution", mlSolutionGR.sys_id);
mlModelArtifactGR.query();
while (mlModelArtifactGR.next()) {
saveToUpdateSet(mlModelArtifactGR);
}
// ML progress tracker
saveToUpdateSet(mlSolutionGR.progress_tracker.getRefRecord());
}

// Tasks
var taskCount = 0;

var taskGR = new GlideRecord("di_task");
taskGR.addQuery("task_definition", taskDefinitionId);
taskGR.query();
while (taskGR.next()) {
taskCount += 1;
saveToUpdateSet(taskGR, taskCount);
// PDFs
var pdfGR = new GlideRecord("di_pdf");
pdfGR.addQuery("task", taskGR.sys_id);
pdfGR.query();
while (pdfGR.next()) {
saveToUpdateSet(pdfGR, taskCount);
}
// Images
var imageGR = new GlideRecord("di_image");
imageGR.addQuery("task", taskGR.sys_id);
imageGR.query();
while (imageGR.next()) {
saveToUpdateSet(imageGR, taskCount);
// Candidate Scores
var candidateScoreGR = new GlideRecord("di_candidate_score");
candidateScoreGR.addQuery("image", imageGR.sys_id);
candidateScoreGR.query();
while (candidateScoreGR.next()) {
```

Traduction automatique

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

```
saveToUpdateSet(candidateScoreGR, taskCount);
}
}
// Extracted Values
var extractedValueGR = new GlideRecord("di_extracted_value");
extractedValueGR.addQuery("task", taskGR.sys_id);
extractedValueGR.query();
while (extractedValueGR.next()) {
saveToUpdateSet(extractedValueGR, taskCount);
}
// Prediction Inputs
var predictionInputGR = new GlideRecord("di_prediction_input");
predictionInputGR.addQuery("task", taskGR.sys_id);
predictionInputGR.query();
while (predictionInputGR.next()) {
saveToUpdateSet(predictionInputGR, taskCount);
}

// Training Inputs
var trainingInputGR = new GlideRecord("di_training_input");
trainingInputGR.addQuery("task", taskGR.sys_id);
trainingInputGR.query();
while (trainingInputGR.next()) {
saveToUpdateSet(trainingInputGR, taskCount);
}
}

// Reset current update set
new GlideUpdateSet().set(currentUpdateSetSysId);

// Mark as completed
for (var updateSetKey in scopeToUpdateSet) {
var globalUpdateSetGR = new GlideRecord("sys_update_set");
globalUpdateSetGR.get(scopeToUpdateSet[updateSetKey]);
globalUpdateSetGR.setValue("state", "complete");
globalUpdateSetGR.update();
}
}

exportTaskDefinition(TASK_DEFINITION_TO_EXPORT_SYS_ID);
```

Traduction automatique

3. Ouvrir l’instance dans un nouvel onglet de navigateur et naviguer jusqu’à **Tout** > **Intelligence documentaire** > **Classification de documents** > **Cas d'utilisation**.
4. Ouvrez le cas d’utilisation que vous souhaitez exporter.
5. Copiez le sys_id à partir de l’URL.

   Par exemple, copiez `9f426b878749e110ba3540809bbb35a6` à partir de l’URL suivante :

   https://instancename.service-now.com/now/docintel-admin/usecase/9f426b878749e110ba3540809bbb35a6

6. Dans l’onglet **Scripts - Arrière-plan** , collez le sys_id de la première ligne de la variable `TASK_DEFINITION_TO_EXPORT_SYS_ID` .

   Par exemple, la ligne du script doit ressembler à la ligne suivante :

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

```
var TASK_DEFINITION_TO_EXPORT_SYS_ID = « 9f426b878749e110ba3540809bbb35a6 » ;
```

7. Sélectionnez **Exécuter le script** pour exécuter le script en arrière-plan dans le champ d'application global.

   L'exécution de ce script peut prendre plusieurs minutes.

8. Accédez à la **Ensembles de mises à jour système** > **Ensembles de mises à jour locaux**.

   Vous pouvez voir plusieurs ensembles de mises à jour dont le nom commence par le nom du cas d'utilisation.

9. Sélectionnez chaque ensemble de mises à jour dont le nom contient « ensemble de mises à jour global » et « tâche d'ensemble de mises à jour global x-y », puis sélectionnez **Exporter le lot d'ensembles de mises à jour au format XML** dans les liens connexes pour télécharger les fichiers XML.

   Remarque :
   Dans le nom « tâche d'ensemble de mises à jour globale x-y », x-y fait référence à une gamme de tâches qui font partie de l'ensemble de mises à jour. Par exemple, si vous avez 100 tâches de documents, vous trouverez deux ensembles de mises à jour par lots, l'un dont le nom contient « Tâche d'ensemble de mises à jour global 1-50 » et l'autre « Tâche d'ensemble de mises à jour global 51-100 ».

Résultats
Le cas d'utilisation est exporté vers votre ordinateur sous forme de fichiers XML.

Que faire ensuite
Après avoir exporté un cas d'utilisation, importez-le pour l'utiliser dans votre ServiceNow® instance. Pour plus d'informations, consultez Importer un cas d'utilisation de classification de documents.

Importer un cas d'utilisation de classification de documents

Importez un cas d'utilisation de classification de documents à utiliser dans votre ServiceNow® instance.

Avant de commencer

- Les ensembles de mise à jour pour un cas d'utilisation de classification de documents sont téléchargés en fonction des étapes indiquées dans Exporter un cas d'utilisation de classification de documents.
- Assurez-vous que les deux instances disposent de la même version de famille et de la même version installée lors de l'exportation et de l'importation des Intelligence documentaire cas d'utilisation.
- Si le cas d'utilisation de classification de documents que vous importez a une intégration avec un cas d'utilisation d'extraction de documents, importez d'abord le cas d'utilisation d'extraction de documents connexe pour que le workflow fonctionne correctement. Pour plus d'informations, consultez Importer un cas d'utilisation d'extraction de document.
- Rôle requis : sn_docintel.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Suivez ces étapes pour importer un cas d'utilisation de classification de documents 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 .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **Ensembles de mises à jour système** > **Ensembles de mises à jour récupérés**.
2. Sous Liens connexes, sélectionnez **Importer l'ensemble de mises à jour à partir du code XML**.
3. Sélectionnez le fichier XML exporté et chargez-le.
4. Ouvrez l'enregistrement de l'ensemble de mises à jour.
5. Sélectionnez **Aperçu de l'ensemble de mises à jour**.
6. Sélectionnez **Accepter la mise à jour distante**.
7. S'il n'y a pas d'erreur, sélectionnez **Valider l'ensemble de mises à jour**.
8. Répétez les étapes 3 à 7 pour chaque ensemble de mises à jour.

Résultats

Le cas d'utilisation est importé dans l'instance et apparaît dans la liste des cas d'utilisation.

Supprimer un cas d'utilisation de classification de documents

Supprimez un cas d'utilisation lorsqu'il n'est plus nécessaire pour vos documents.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_docintel.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence documentaire** > **Classification de documents** > **Cas d'utilisation**.
2. Dans la liste, sélectionnez le nom d'affichage du cas d'utilisation que vous souhaitez supprimer.
3. Sur l'écran du cas d'utilisation, sélectionnez **Supprimer**.
4. Dans la zone de confirmation, sélectionnez **Supprimer**.

Résultats

Le cas d'utilisation est supprimé ainsi que les champs, groupes de champs, intégrations, flux et modèles d'apprentissage machine (ML) connexes. 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

Lorsque votre tâche de document est terminée, les données extraites ou les classifications apparaissent dans la liste Valeurs de champ. Le formulaire de valeur de champ inclut plus d'informations sur la valeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Pour les champs d'extraction de données de document, accédez à **Tout** > **Intelligence documentaire** > **Extraction de données de documents** > **Valeurs de champ**.

   Pour les champs ou classes de classification de documents, accédez à **Tout** > **Intelligence documentaire** > **Classification de documents** > **Valeurs de champ**.

2. Sélectionnez le nom de la valeur (données).
3. Sur le formulaire, examinez les champs.

Champ	Description
Données	Valeur de champ extraite du document.
Est examiné	Indique si cette valeur de champ a été révisée par un utilisateur.
ID du candidat (ID de recommandation)	ID système interne pour la recommandation sélectionnée.
index	Pour les champs qui font partie d'un groupe de champs : ordre de la valeur de champ par rapport à d'autres valeurs de champ pour le même champ. Pour les champs réguliers, l'index est toujours égal à 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 à partir duquel la valeur de données a été extraite.
Disponibilité	Indique si cette valeur de champ était disponible ou manquante dans le document.
Frappes	Nombre de frappes nécessaires pour extraire cette valeur de champ.
Enregistrement cible	Enregistrement dans lequel la valeur de champ est utilisée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Métadonnées	Métadonnées associées à la valeur de champ.
Table cible	Table qui stocke les valeurs de champ.
Domaine	Domaine lié à cette valeur de champ. Consultez Séparation de domaine et Intelligence documentaire.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Intégrer Intelligence documentaire avec d'autres applications

Étendez les options à d'autres Intelligence documentaireServiceNow applications. D'autres applications peuvent tirer parti de la classification et de l'extraction de documents à l'aide Intelligence documentairede .

Intégrer à une application ou à un workflow personnalisé

Configurez une intégration pour déclencher le traitement des tâches de documents ou l'extraction de valeur. Les intégrations permettent de 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 à cocher **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 les points d'intégration de votre Intelligence documentaire solution. Deux points d'intégration sont fournis pour les cas d'utilisation d'extraction de données : l'un pour créer et traiter Intelligence documentaire automatiquement des tâches de documents, et l'autre 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

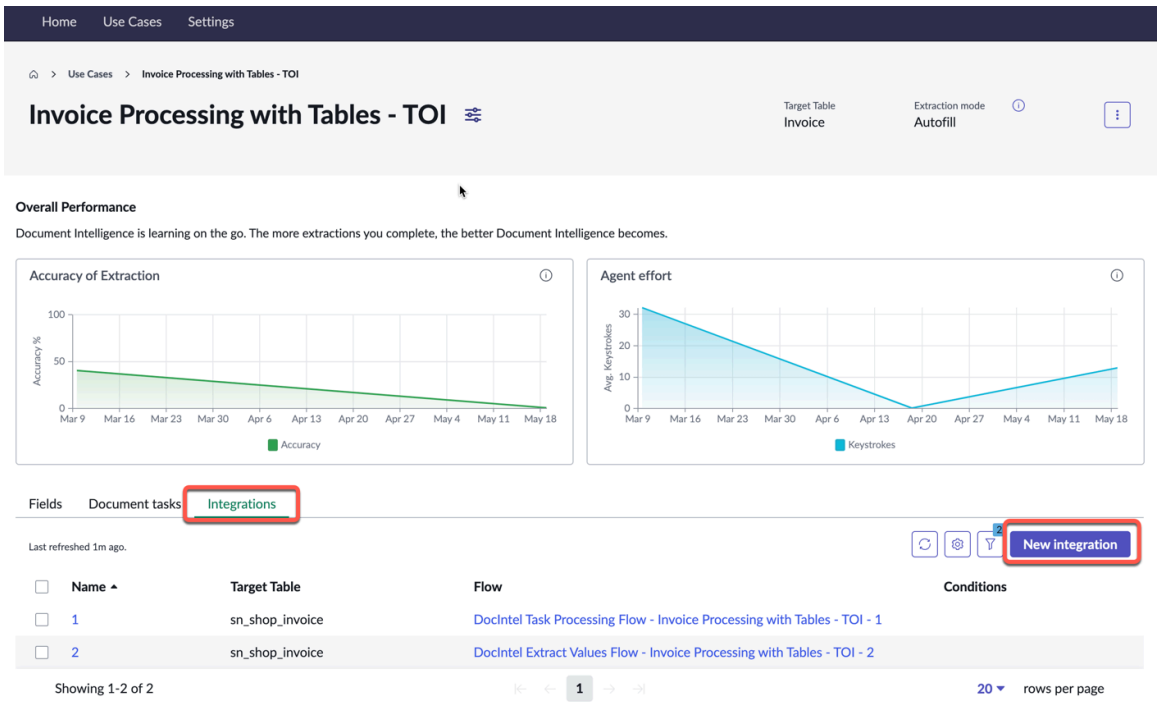
1. Effectuez l'une des actions suivantes :
   a. Pour intégrer un cas d'utilisation d'extraction de données, accédez à **Tout** > **Intelligence documentaire** > **Administration d'extraction de données de documents** > **Cas d'utilisation**.
   b. Pour intégrer un cas d'utilisation de classification de documents, accédez à **Tout** > **Intelligence documentaire** > **Classification de documents** > **Cas d'utilisation**.
2. Sélectionnez le cas d'utilisation pour lequel vous souhaitez configurer des points d'intégration.
3. Effectuez l'une des actions suivantes :

Traduction automatique

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

a. Pour un cas d'utilisation d'extraction de données, accédez à l'onglet **Intégrations** et sélectionnez **Configurer votre première intégration**.

Si vous avez déjà défini une ou plusieurs intégrations et que vous souhaitez en ajouter une autre, sélectionnez **Nouvelle intégration**.



b. Pour un cas d'utilisation de classification de documents, accédez à l'onglet **Configurations de l'intégration** et sélectionnez **Nouveau**.

4. Renseignez 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 pour recevoir des données ou envoyer des données. **Remarque :** La table cible est extraite 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.

Champ pour l'extraction de données	Champ pour la classification de documents	Description
Quel type d'intégrations voulez-vous définir ?	Type	Pour les cas d'utilisation d'extraction de données et de classification de documents, les options incluent **Traiter la tâche** ou **Extraire les valeurs**. Les cas d'utilisation de classification de documents disposent également d'une option **Mapper vers le cas d'utilisation d'extraction de données de document** . Le type **de tâche de processus** crée un point d'intégration pour créer et traiter IntelDoc automatiquement des tâches de documents en fonction de déclencheurs spécifiques qui se produisent dans la table cible. Le type **Extraire les valeurs** crée un point d'intégration pour propager automatiquement les valeurs extraites vers la table cible lorsque l'extraction est terminée IntelDoc (c'est-à-dire lorsque l'état de la tâche de document passe à Terminé). Le **type de cas d'utilisation Mapper vers l'extraction de données de document** crée un point d'intégration qui permet à une valeur de classification de document traitée de créer automatiquement une nouvelle tâche d'extraction de données.
Conditions		Filtres utilisés pour sélectionner certains champs à utiliser comme déclencheurs spécifiques pour l'intégration. Traiter la tâche uniquement.
Créer un flux		Sélectionnez cette option pour créer un flux Flow Designer pour cette intégration. Cette option doit être sélectionnée, sauf si vous envisagez d'écrire votre propre script personnalisé pour configurer l'intégration.

Traduction automatique

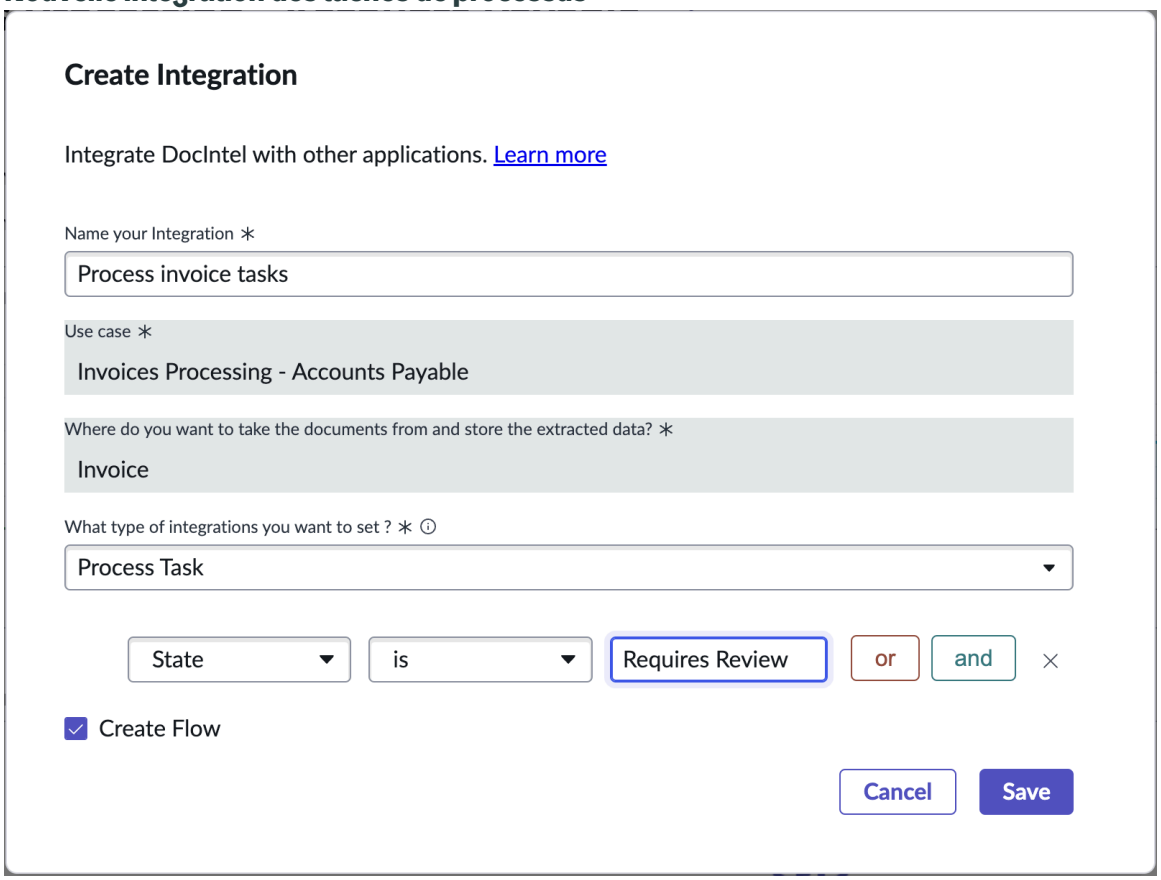
5. Effectuez l'une des actions suivantes :
   a. Pour l'extraction des données, sélectionnez **Enregistrer**.
   b. Pour la classification des documents, sélectionnez **Soumettre**.

Example: Intégration

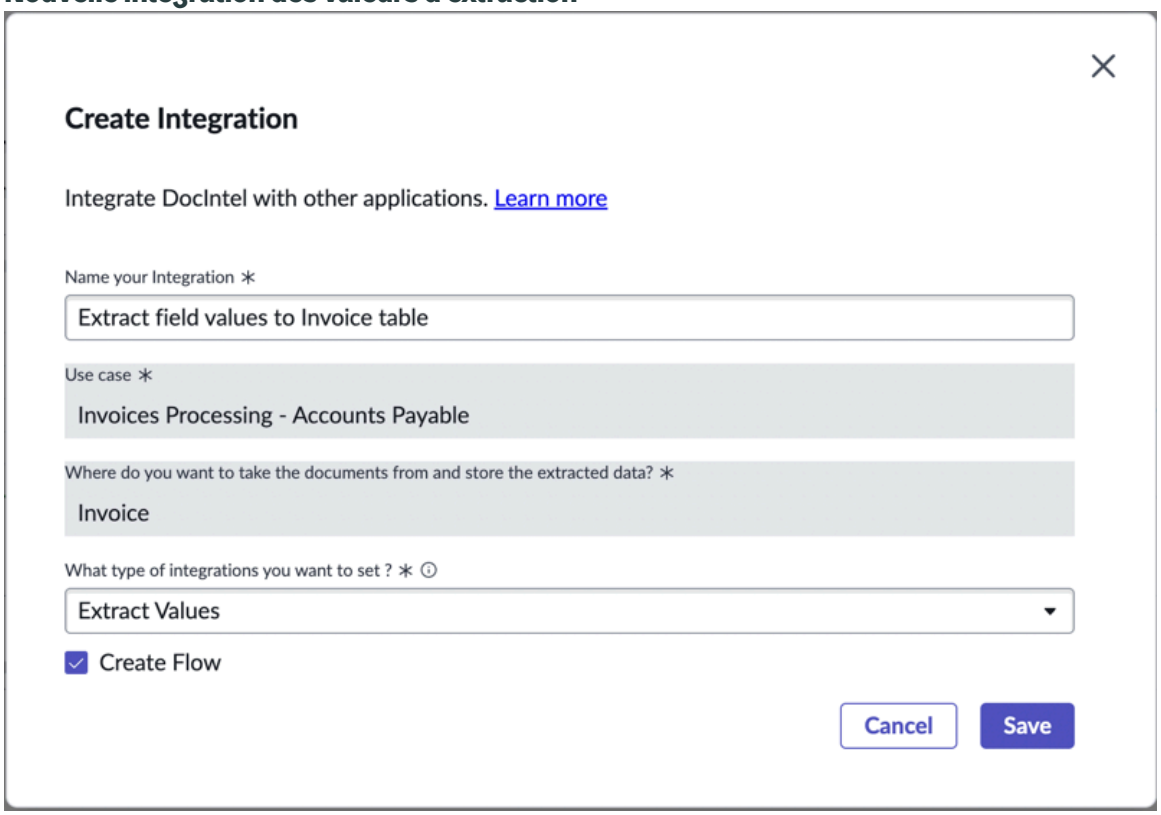
Les images suivantes montrent deux exemples d'intégration. La première image est une intégration de tâche de processus qui se déclenche lorsqu'un enregistrement doit être examiné. La deuxième image est une intégration d'extraction de valeurs qui peut automatiquement envoyer les champs extraits à la table de 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.

Nouvelle intégration des tâches de processus



Nouvelle intégration des valeurs d'extraction

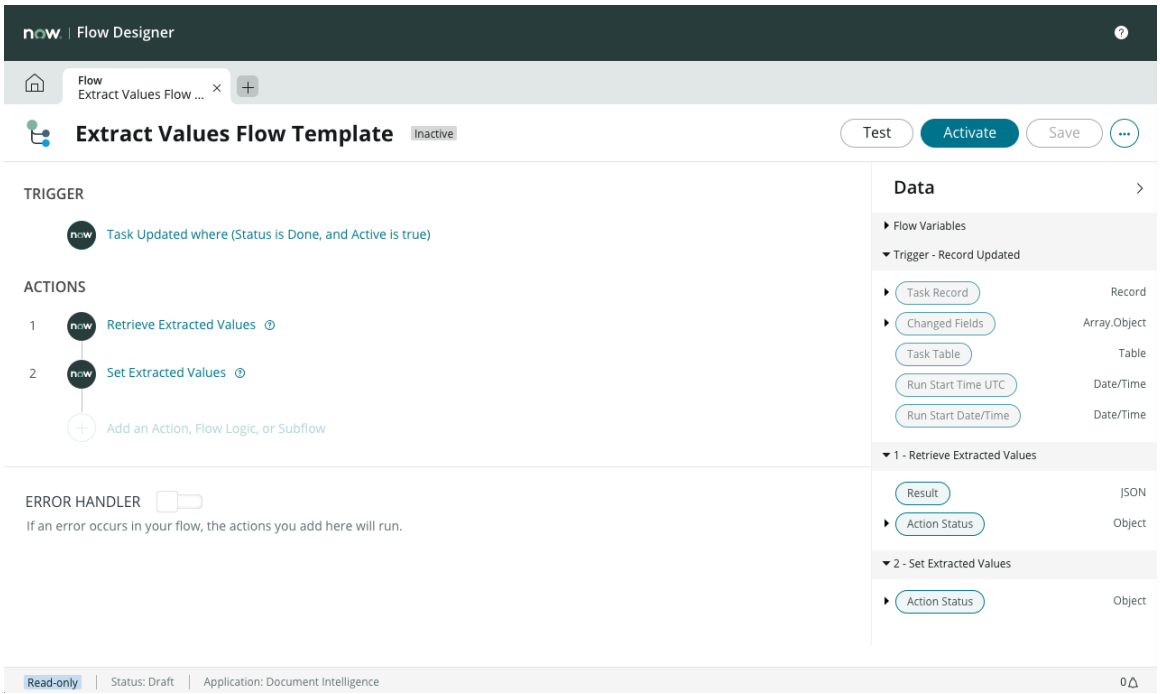


Que faire ensuite

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 Création de flux dans Flow Designer .

Intégrer à Gestion du service clientèle

Intelligence documentaire fournit des options d'extraction de documents à Gestion du service client (CSM). Extrayez les informations pertinentes des pièces jointes d'e-mail et de ticket, 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 des corrections si nécessaire 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 des factures, et ajoutez automatiquement ces informations aux champs de ticket, en fonction de la configuration. Les étiquettes identifient les champs extraits du formulaire de ticket.

Pour plus d'informations, consultez Intelligence documentaire pour CSM .

Comment Intelligence documentaire fonctionne avec CSM ?

Lorsqu'un ticket est créé, la Intelligence documentaire fonctionnalité for CSM vérifie les points suivants :

- Si le ticket a 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 :

Traduction automatique

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

- Identifie le cas d'utilisation approprié à utiliser en fonction du ticket ou du type de ticket et des filtres de cas d'utilisation.
- Crée une tâche à l'aide du cas d'utilisation, du sys_id de chaque pièce jointe et de la référence du ticket.
- envoie la tâche, les sys_ids des pièces jointes et la référence du ticket comme entrées au modèle de prédiction ;
- utilise des solutions de reconnaissance optique de caractères (OCR) pour extraire des données des documents ;
- Définit l'état de la tâche sur Terminé une fois la solution terminée.
- Si le mode d'extraction dans le cas d'utilisation est défini sur Entièrement automatisé (traitement direct), les valeurs de champ extraites sont ajoutées au ticket.
- Si le mode d'extraction est défini sur Remplissage automatique ou Recommandation, l'agent peut valider les valeurs de champ dans l'interface Intelligence documentaire .

Activer Intelligence documentaire pour CSM

Définissez les propriétés système et activez les flux requis à activer Intelligence documentaire pour CSM.

Consultez Document Intelligence for Customer Service .

Intégrer à Financial Services Operations

Intelligence documentaire fournit des fonctionnalités d'extraction de documents à Opérations de 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 des 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 IntelDoc enregistrement de champ (sys_di_key)
- La mise à jour de l'enregistrement d'attribut de document met à jour l'enregistrement de champ

La création d'une tâche de vérification de document (sn_doc_processor_verification_task) crée une IntelDoc tâche de document (sys_di_task) si elle répond aux besoins suivants :

- La tâche de vérification de document a « ocr_processing_needed » coché
- Un document est joint à la tâche de vérification de document
- La tâche de vérification de document est à l'état « Soumis »

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 la tâche de IntelDoc document terminée, les valeurs doivent être extraites vers la table Champs extraits (sn_doc_processor_extracted_value).

Activer Intelligence documentaire pour FSO

Assurez-vous que toutes les applications et tous les modules d'extension nécessaires sont installés et activés pour être activés Intelligence documentaire dans 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 documents à Opérations de comptes fournisseurs (com.sn_ap_ic).

Opérations de comptes fournisseurs utilise les options pour Intelligence documentaire extraire des informations rapidement et précisément des documents de facture reçus en tant que pièces jointes d'e-mail, puis créer des enregistrements de factures dans l'application Opérations de comptes fournisseurs .

Pour plus d'informations, consultez Accounts Payable Operations integration with Document Intelligence .

Comment Intelligence documentaire fonctionne avec Opérations de comptes fournisseurs

IntelDoc pour Opérations de comptes fournisseurs extrait les informations requises des factures reçues en pièces jointes à un 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 s'activer 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 des opportunités d'automatisation du traitement des documents avec Intelligence documentaire.

Dans Centre d'automatisation, vous pouvez afficher Intelligence documentaire les mesures d'automatisation et découvrir les 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 une tâche de document, vous chargez les documents d'une ou plusieurs pages que vous souhaitez traiter. Les traite ensuite IntelDoc en détectant et en analysant le texte contenu dans ces documents et en remplissant automatiquement ou en fournissant des recommandations pour remplir les champs définis dans le cas d'utilisation.

Pour les tâches de documents qui ne sont pas encore entièrement automatisées, la formation de l'IA IntelDoc est un élément important de la réalisation d'une automatisation complète.

Traitez les tâches de documents selon les étapes suivantes :

1. Créer une tâche de document.
   a. Créez l'enregistrement de tâche.
   b. Traitez la tâche de document.
2. Terminer une tâche de document.
   a. Utilisez l'espace Intelligence documentaire de travail pour former l'IA.
   b. Soumettez la tâche de document.

Créer une tâche de document

Créez une tâche de document et chargez des documents d'une ou plusieurs pages aux formats JPEG, PNG ou PDF pour commencer à extraire du texte ou à classer des documents.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_docintel.creation_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il s'agit des étapes manuelles nécessaires pour créer une tâche de document. Si vous avez configuré des intégrations avec d'autres workflows, cette tâche peut être automatisée. Consultez Intégrer Intelligence documentaire avec d'autres applications.

Procédure

1. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour créer une tâche de document pour l'extraction de données de document, accédez à **Tout** > **Intelligence documentaire** > **Extraction de données de documents** > **Créer une tâche de document**.
   - Pour créer une tâche de document pour la classification de documents, accédez à **Tout** > **Intelligence documentaire** > **Classification de documents** > **Créer une tâche de document**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

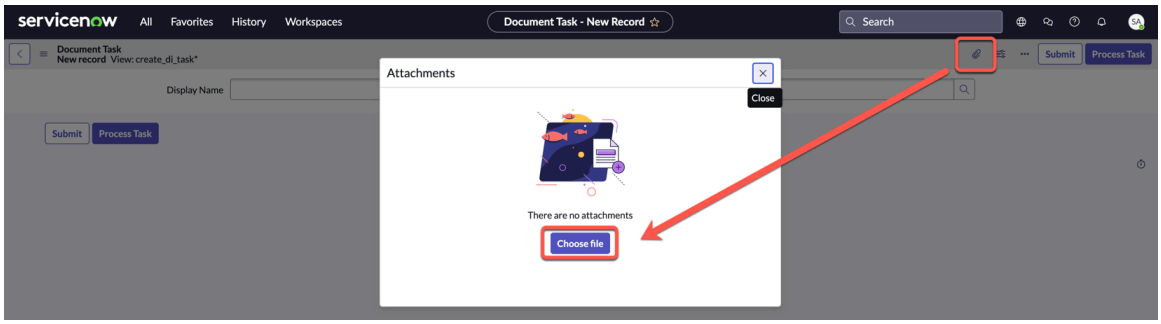
Nouvel enregistrement de tâche de document

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom associé à ce cas d'utilisation. Par exemple, PO-1.
Cas d'utilisation	Le cas d'utilisation créé pour ce type 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.

3. Sélectionnez l'icône **Gérer les pièces jointes** et sélectionnez le document que vous souhaitez charger pour traitement.



4. Sélectionnez **Tâche de processus**.

   Intelligence documentaire analyse le document et extrait des données ou des classes pour les champs définis dans le cas d'utilisation.

Que faire ensuite

Recherchez la tâche de document dans la liste des tâches de documents. Une fois que le champ **Est traité** passe à Vrai, Intelligence documentaire a terminé l'analyse du document. Vous pouvez procéder à l'achèvement de la tâche de document, qui aide à entraîner l'IA via votre saisie ou votre révision 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 entraîner l'IA.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_docintel.extraction_agent

Procédure

1. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour terminer une tâche de document pour l'extraction de données de document, accédez à **Tout** > **Intelligence documentaire** > **Extraction de données de documents** > **Tâches de document**.
   - Pour terminer une tâche de document pour la classification de documents, accédez à **Tout** > **Intelligence documentaire** > **Classification de documents** > **Tâches de document**.
2. Passez en revue la liste des tâches de document et assurez-vous que le champ Est traité de la tâche de document est défini sur vrai.

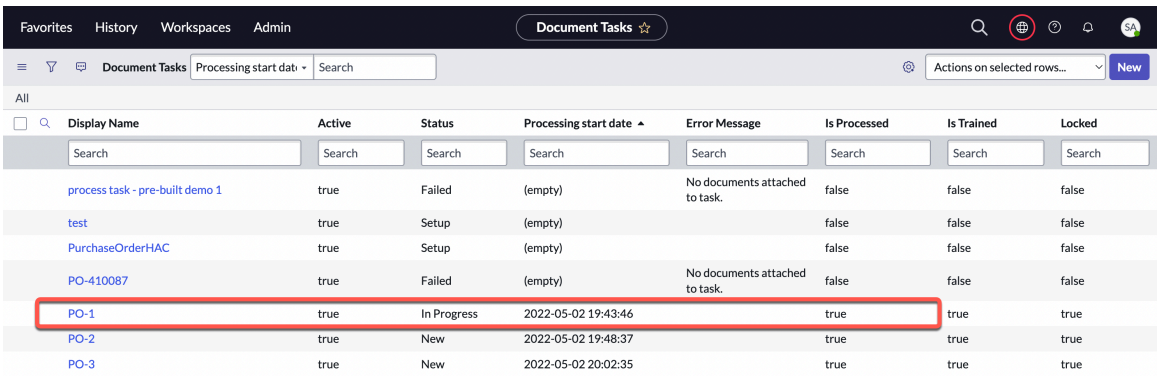
   L'image suivante montre la liste des tâches de documents. Le champ « Est traité » pour la tâche PO-1 est vrai, ce qui indique que la tâche a été traitée et qu'elle est disponible pour l'entrée de l'utilisateur.

   Si l'état apparaît comme Configuration, accédez à l'enregistrement de tâche de document et sélectionnez **Traiter la tâche**.

Traduction automatique

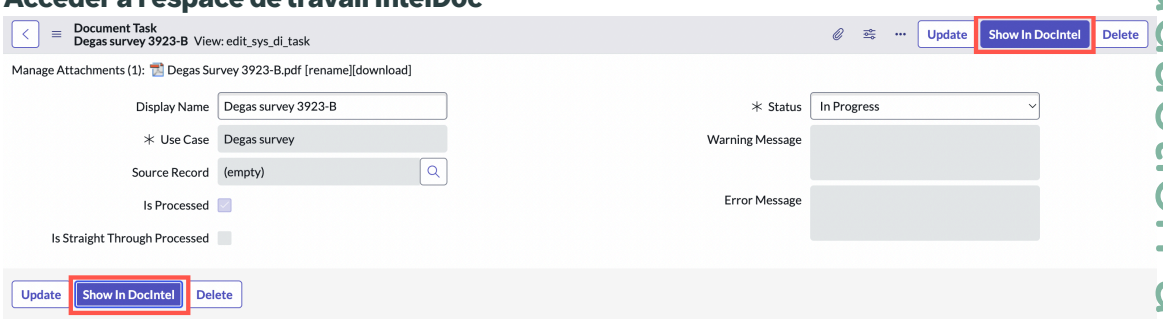
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Liste de tâches de document



3. Sélectionnez la tâche de document traitée.
4. Sélectionnez **Afficher dans IntelDoc**.
   L'image suivante montre comment accéder à l'espace de travail pour l'extraction Intelligence documentaire de données.

Accéder à l'espace de travail IntelDoc



   L'espace Intelligence documentaire de travail s'ouvre dans un nouvel onglet.
5. Utilisez l'espace Intelligence documentaire de travail pour examiner les champs du document et sélectionner les recommandations appropriées.

   En savoir plus Utilisez l'option Intelligence documentaire espace de travail pour extraire des champs.

   En savoir plus Utilisez l'option Intelligence documentaire espace de travail pour classer 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 de 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 :

Traduction automatique

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

- 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 :

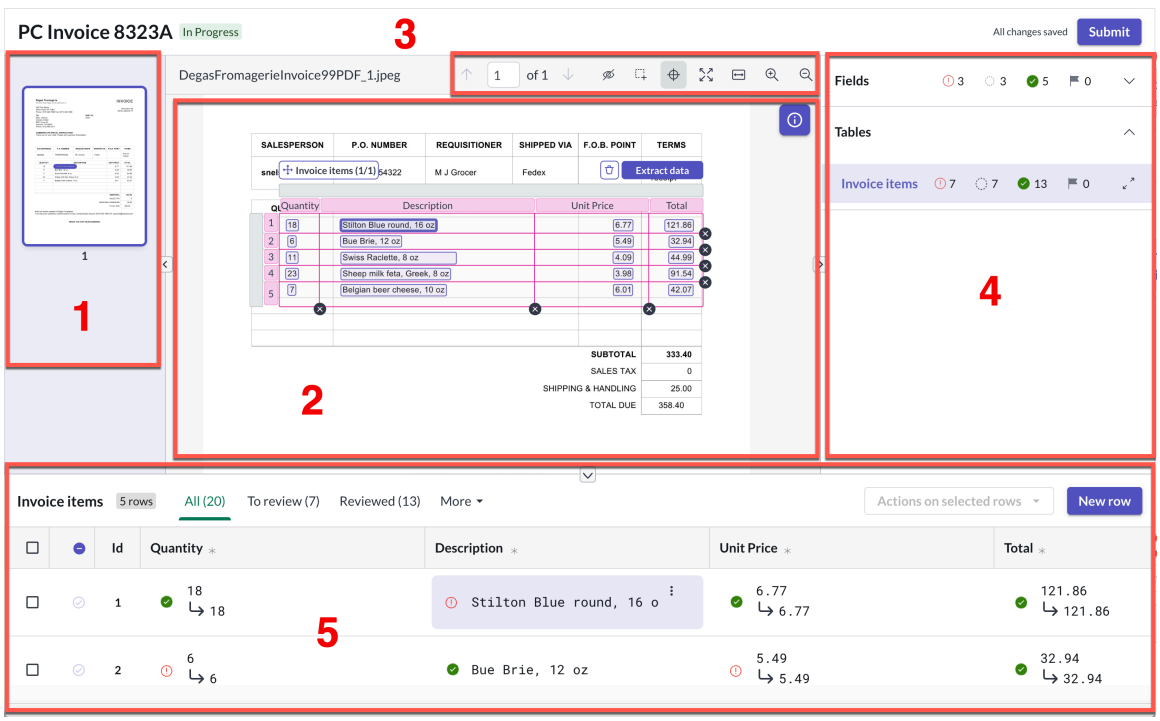
- Créer une tâche de document Pour un cas d'utilisation d'extraction de données de document, chargez un document et traitez la tâche.
- Une fois IntelDoc la tâche traitée, vous pouvez commencer à utiliser l'espace de travail. Consultez Terminer une tâche de document.

Aménagement de l'espace Intelligence documentaire de travail

L'illustration suivante montre l'espace de travail d'une Intelligence documentaire tâche de document. L'espace de travail comprend les zones suivantes :

- 1 - Panneau des vignettes
- 2 : panneau d'images de document
- 3 - Contrôles des documents
- 4 - Panneau des champs de document
- 5 - Panneau de table

Remarque :
Dans cette vue, le panneau des champs du document est développé afin que les champs soient visibles.



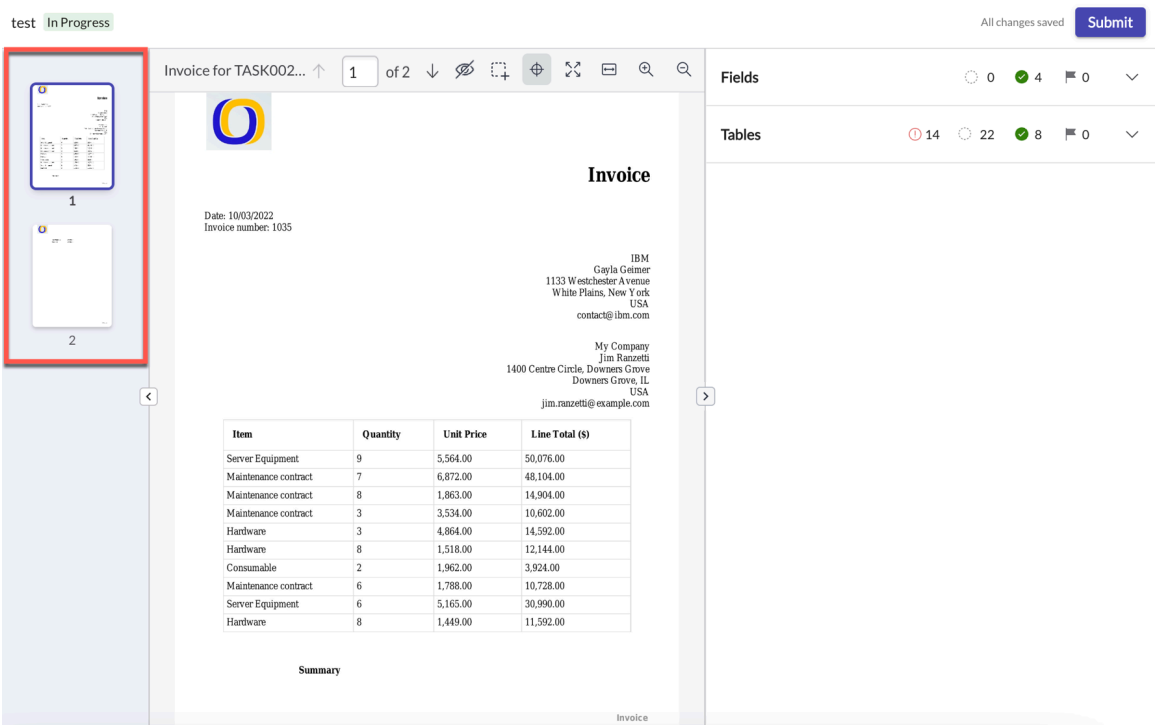
Panneau des miniatures

Dans le panneau des vignettes de l'espace de travail, vous pouvez sélectionner une page 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.

Traduction automatique

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

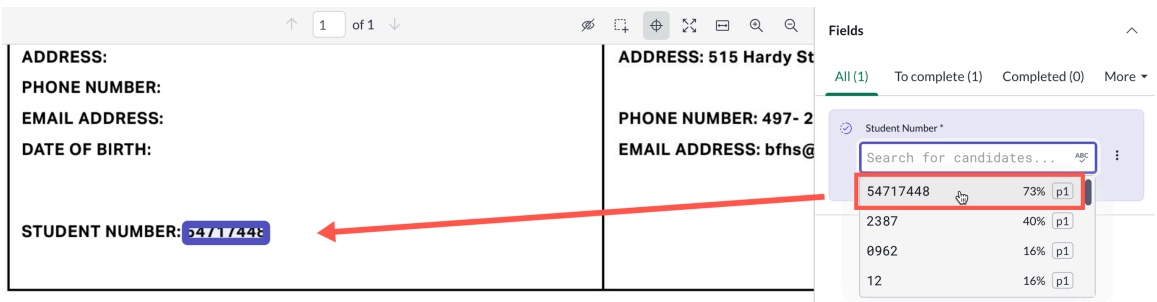
L’image suivante montre un document avec deux pages dans le panneau des vignettes.



Panneau d’images de documents

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 du document, elles sont mises en surbrillance dans le panneau d’image du document pour vous aider à sélectionner la bonne option.



Vous pouvez également extraire des informations directement à partir de l’image du document à l’aide de l’outil de dessin. Pour en savoir plus, consultez Extraire des champs à l’aide de l’outil de dessin.

Contrôles de documents

Lorsque vous examinez un document en vue de son extraction, vous pouvez utiliser diverses commandes pour maximiser la zone d’affichage, zoomer ou faire la mise au point sur les zones dont vous avez besoin. Vous pouvez également extraire des informations directement à partir de l’image du document à l’aide de l’outil de dessin. Pour en savoir plus, consultez Extraire des champs à l’aide de l’outil de dessin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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.

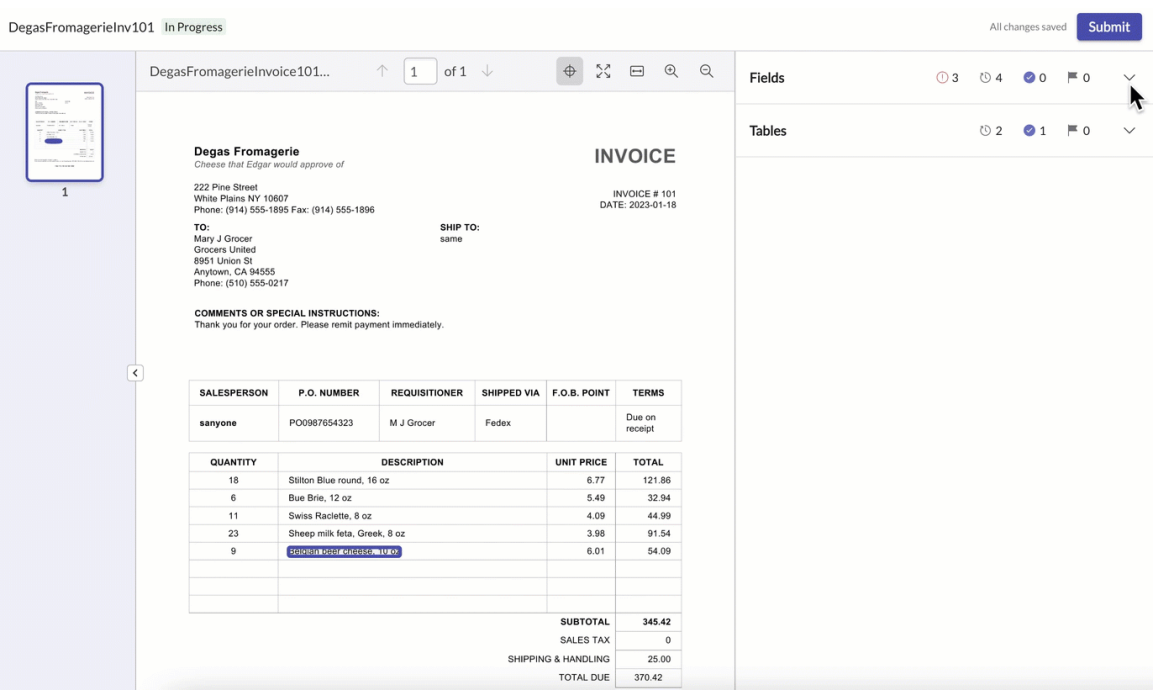


Panneau des champs de document

Le panneau des champs de document vous permet d’ouvrir des éléments à examiner, 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

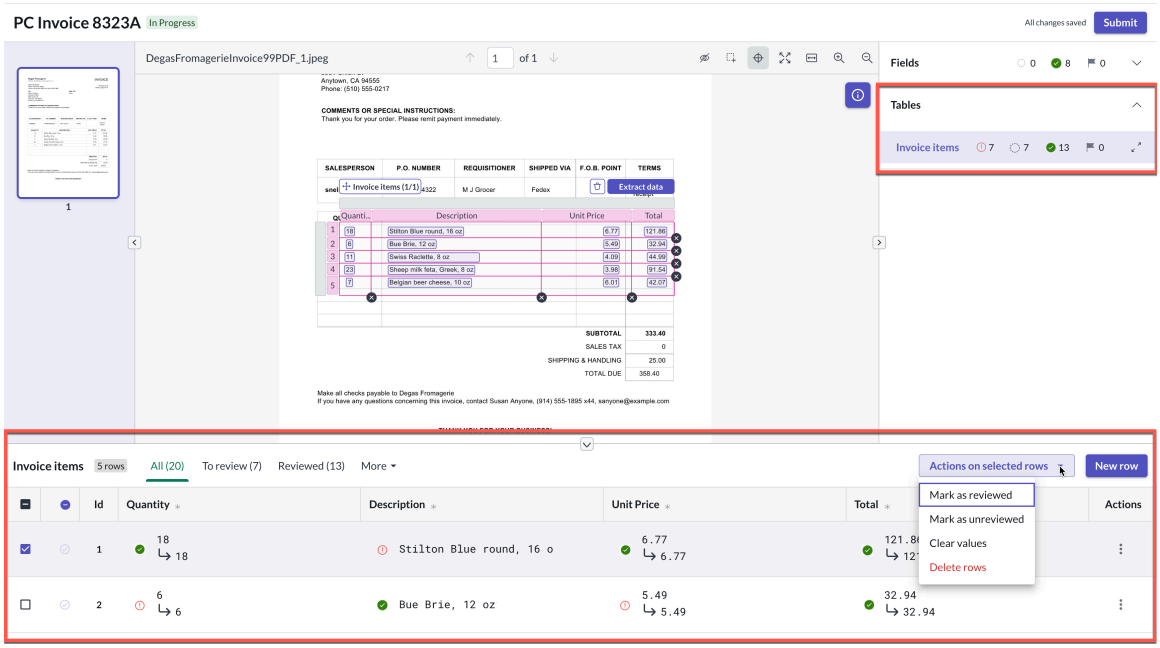
Le panneau de tableau vous permet d’ouvrir des lignes de tableau pour les passer en revue, y compris pour afficher les recommandations de l’IA. Vous pouvez également marquer des champs ou marquer des champs comme manquants dans le document. D’autres contrôles de table vous permettent d’insérer des lignes et de redimensionner les colonnes selon vos besoins.

Remarque :
Un astérisque 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 des champs uniques

Extrayez les champs de texte et de numéro de votre document dans le panneau des champs de document.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_docintel.extraction_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédez comme suit pour extraire des champs uniques d'un document.

Si les champs sont déjà renseignés automatiquement avec des valeurs, vous pouvez les examiner pour vous assurer qu'ils sont corrects 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 avec le score de confiance le plus élevé s'affiche en haut de la liste.

   Conseil :
   Au fur et à mesure que vous parcourez les recommandations dans la liste déroulante, elles sont mises en surbrillance dans le document pour vous aider à sélectionner l'option appropriée.

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.

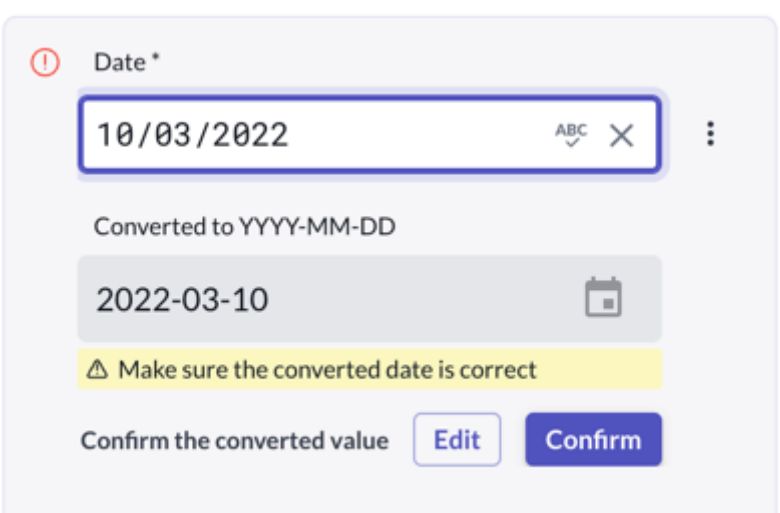
- Pour filtrer la liste afin d'afficher uniquement une recommandation qui correspond exactement à ce que vous saisissez, sélectionnez l'icône du mode de correspondance exacte ( ) dans le champ.
- Pour marquer le champ pour une attention ultérieure, sélectionnez **Marquer pour le suivi** dans le menu Options de champ ( ).
- 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 sera marqué comme terminé lorsque vous passerez 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 Valeur convertie pour confirmer que la valeur convertie est exacte.
   - Sélectionnez **Modifier**, entrez la valeur mise à jour, puis sélectionnez **Enregistrer** pour corriger la conversion.

Extraire les champs de cases à cocher

Extrayez les champs de cases à cocher de votre document dans le panneau des champs de document.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_docintel.extraction_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Procédez comme suit pour extraire des champs de cases à cocher d'un document.

Si les champs des cases à cocher sont déjà renseignés automatiquement, vous pouvez les vérifier pour vous assurer qu'ils sont corrects ou ajuster les champs selon vos besoins.

Traduction automatique

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

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. Sélectionnez les cases à cocher qui s'appliquent au groupe de champs.
   Pour chaque case cochée, IntelDoc une ou plusieurs correspondances potentielles peuvent être fournies dans le document.

   a. Cochez une case.

   b. S'il y a plusieurs recommandations sur l'image du document qui correspondent à la case à cocher, sélectionnez celle qui s'applique.

   Vous pouvez sélectionner ou désélectionner une recommandation sur le document à tout moment.

   Conseil :

   - Appuyez sur la **touche de tabulation** du clavier pour parcourir les recommandations.
   - Appuyez sur **Entrée** ou **Retour** pour en sélectionner une.
   - Pour désélectionner une recommandation, sélectionnez-en une autre.

   c. Si aucune recommandation n'est trouvée ou si aucune des recommandations n'est correcte, sélectionnez **Afficher toutes les recommandations de cases à cocher** dans le menu d'options des cases à cocher ( ) et choisissez parmi les autres options du document.

   Conseil :
   Marquez la case à cocher 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 les champs de table de votre document dans le panneau Table.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_docintel.extraction_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Procédez comme suit pour extraire des champs de table d'un document.

Si les champs sont déjà remplis automatiquement avec des valeurs, 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.

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

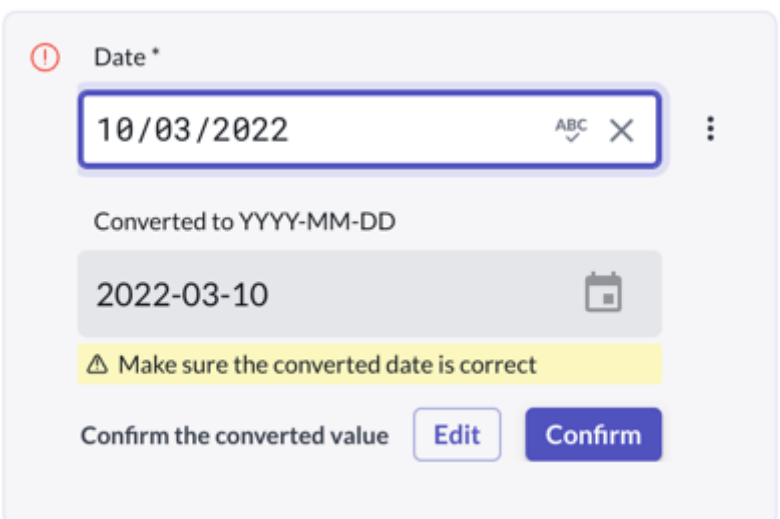
1. Dans le panneau Champs du document, **développez Tables**.
   La section Tables affiche uniquement les champs affectés à un groupe de champs de table.
2. Selectionner une table.
   Le panneau de table s'affiche.
3. Sélectionnez la recommandation qui s'applique à chaque champ de table.
   - Pour sélectionner une recommandation, commencez à saisir dans le champ, puis sélectionnez une recommandation dans la liste déroulante.

     Conseil :
     Au fur et à mesure que vous parcourez les recommandations dans la liste déroulante, elles sont mises en surbrillance dans le document pour vous aider à sélectionner l'option appropriée.

   - Pour marquer le champ pour une attention ultérieure, sélectionnez **Marquer pour le suivi** dans le menu Options de champ ( )
   - 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 Valeur convertie pour confirmer que la valeur convertie est exacte.
- Sélectionnez **Modifier**, entrez la valeur mise à jour, puis sélectionnez **Enregistrer** pour corriger la conversion.

5. Ajustez les lignes du tableau selon vos besoins.

> **⚠ Avertissement :**
> Si vous avez une grille sur l'image du document, les changements apportés directement aux lignes du tableau ne peuvent pas être synchronisés avec la ou les grilles. La ou les grilles seront supprimées pour éviter les données contradictoires.

- Pour ajouter une ligne, sélectionnez **Nouvelle ligne**.
- Pour effacer toutes les valeurs de champ de la ligne, sélectionnez **Effacer les valeurs** de la ligne dans le menu des options de ligne (
- Pour insérer une ligne, sélectionnez **Insérer une ligne au-dessus** ou **Insérer une ligne en dessous** dans le menu Options de ligne.
- Pour supprimer une ligne, sélectionnez **Supprimer la ligne** dans le menu des options de ligne.
- Pour marquer une ligne comme révisée, sélectionnez **Marquer la ligne comme révisée** dans le menu des options de ligne.
- Pour apporter des modifications à plusieurs lignes, cochez la case dans la première colonne de chaque ligne, puis sélectionnez une action dans la liste **Action sur les lignes sélectionnées** .

6. **Facultatif :** [store-future: BEGIN review] Si nécessaire, affichez ou masquez les colonnes dans le panneau de tableau.

   a. Sélectionnez l'icône des paramètres (icône 

   b. Sélectionnez les colonnes que vous souhaitez afficher.
   Désélectionnez les colonnes que vous souhaitez masquer.

   c. Sélectionnez **Appliquer les modifications**.

   [End]

7. Passez en revue et complétez les lignes.
   - Si vous avez renseigné les champs, assurez-vous que toutes les lignes sont marquées comme terminées.
   - Si les champs sont remplis 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 à partir de texte et de tableaux sur l'image du document.

Traduction automatique

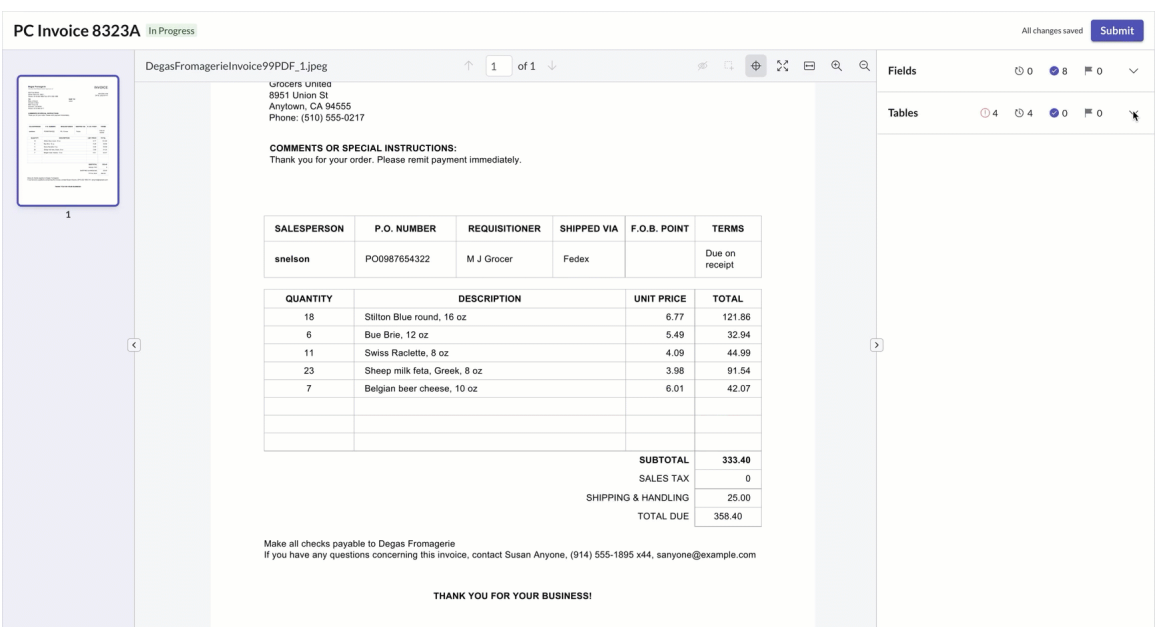
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Vue d'ensemble de l'outil de dessin

Lors de l'affichage d'un document traité dans l'espace Intelligence documentaire de 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 de recommandations incorrectes, l'outil de dessin est utile pour sélectionner la zone spécifique du document que vous souhaitez extraire.

Tous les champs de 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 seul champ à l'aide de l'outil de dessin

Utilisez l'outil de dessin pour extraire un champ unique directement à partir de l'image du document.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_docintel.extraction_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour extraire un seul champ d'un document à l'aide de l'outil de dessin, procédez comme suit. 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 de l’outil de dessin (est activée dans la barre d’outils des contrôles de document.

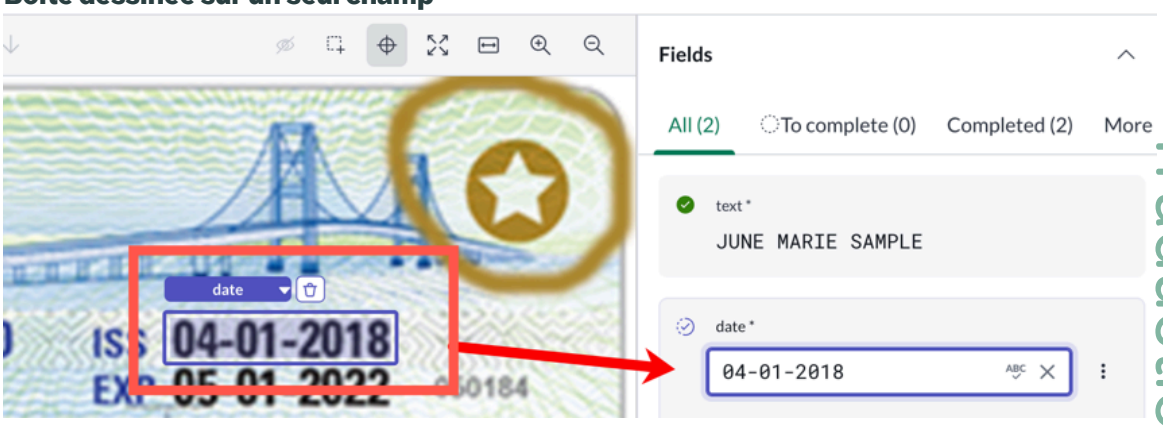
Si le champ est déjà renseigné automatiquement et que la zone apparaît au-dessus du champ, ou si vous avez déjà dessiné une boîte, passez à l’étape 5.

3. Sélectionnez l’icône de l’outil de dessin (icône

4. Tracez 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 à côté de la zone. Le texte extrait de la zone est mis en surbrillance.

Boîte dessinée sur un seul champ



Le texte extrait remplit le champ connexe dans le panneau des champs de document.

Conseil :
Appuyez sur **Entrée** ou **Retour** à dans le champ rempli pour passer au champ suivant et dessiner une nouvelle case.

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 données extraites (icône [End]

Extraire une table à l’aide de l’outil de dessin

Utilisez l’outil de dessin pour extraire un tableau directement à partir de l’image du document.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_docintel.extraction_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour extraire un tableau d’un document à l’aide de l’outil de dessin, procédez comme suit. Les données extraites sont utilisées pour remplir les champs de table connexe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 la table sont renseignés automatiquement, une grille d'outils de dessin est déjà disponible en fonction des champs extraits. Vous pouvez ajuster les champs selon vos besoins. Pour plus d'informations, consultez Ajuster la grille de l'outil de dessin.

Vous pouvez sélectionner plusieurs sections d'un tableau dans les pages d'un document.

Procédure

1. Dans le panneau des champs de document, développez la section Tables.
   La section Tables affiche uniquement les champs affectés à un groupe de champs de table.
2. Sélectionnez une table dans la section Tables.

   Le panneau de tableau s'affiche et l'icône de l'outil de dessin ( ) est activé dans la barre d'outils des contrôles de document.

   Si les champs de la table sont déjà remplis 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 Tableau à l'aide de l'icône Réduire le panneau Tableau (icône), si nécessaire.

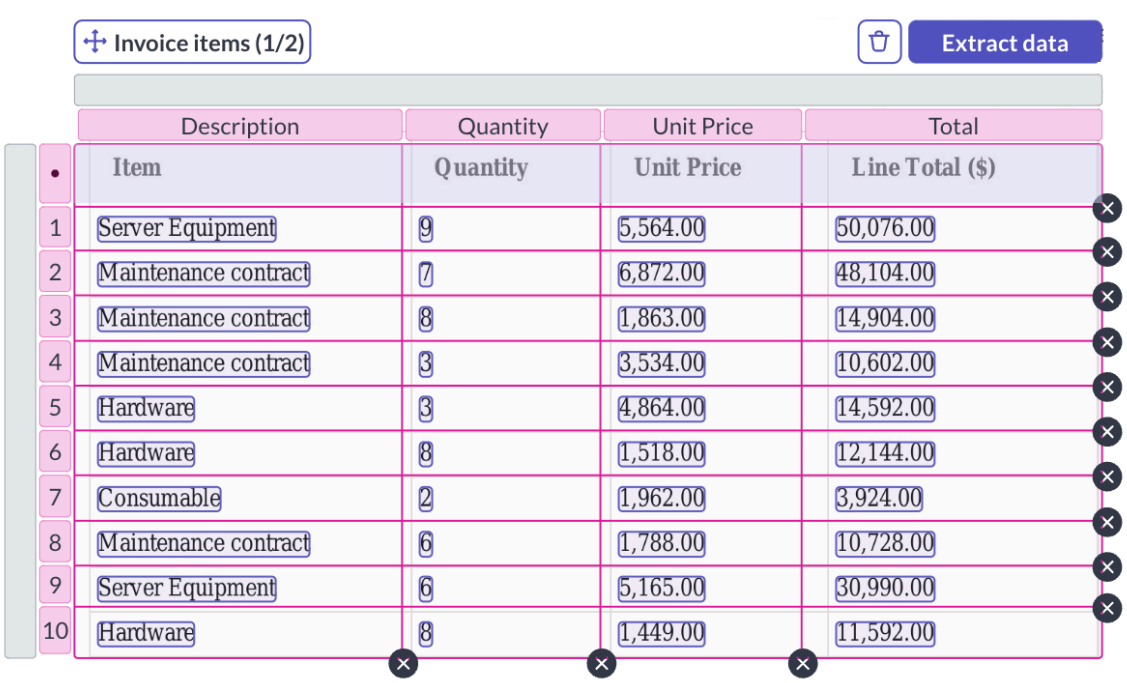
3. Sélectionnez l'icône de l'outil de dessin ( ).
4. Tracez un cadre sur la zone de l'image du document que vous souhaitez extraire.

   Conseil :

   Incluez la ligne d'en-tête du tableau dans la zone de sélection.

   Une grille modifiable s'affiche sur la table. La grille définit les cellules du tableau dans la zone que vous avez sélectionnée. Les numéros de lignes de la grille correspondent aux lignes du panneau Tableau.

   Le texte de la cellule apparaît entouré d'une ligne pointillée avant d'être extrait dans les champs de la table. 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 ou sur une autre page du document :

   a. Sélectionnez l'icône de l'outil de dessin ( ).

   b. Dessinez un cadre sur l'autre zone de l'image du document que vous souhaitez extraire.

   Remarque :
   Il n'est pas possible de dessiner une nouvelle grille sur une grille existante.

   Le numéro de grille en regard du nom de la table affiche le numéro de grille mis à jour. Par exemple, « Éléments de campagne (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 grilles (icône

   (Optional) Une boîte partiellement transparente indique l'emplacement d'une grille cachée sur le document.

   Sélectionnez la grille masquée ou l'icône Masquer/afficher la ou les grille(s) pour afficher la grille.

8. les données Extraire les données.

   - Sélectionnez **Extraire des 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 la table sont déjà remplis et que vous avez apporté des modifications qui remplaceront certains d'entre eux.

     Le bouton **Mettre à jour les champs** indique le nombre de champs à mettre à jour.

   Les données de la ou des grilles sont extraites et utilisées pour remplir les champs de table connexes.

   S'il existe des cellules vides ou des colonnes manquantes dans la ou les grilles, les champs de la table connexe sont définis comme **manquants dans le document**.

Ajuster la grille de l'outil de dessin

Ajustez la grille de l'outil de dessin pour mieux s'adapter 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 disposent d'une grille d'outils de dessin sur l'image du document. Pour plus d'informations, consultez Extraire une table à l'aide de l'outil de dessin.
- Rôle requis : sn_docintel.extraction_agent

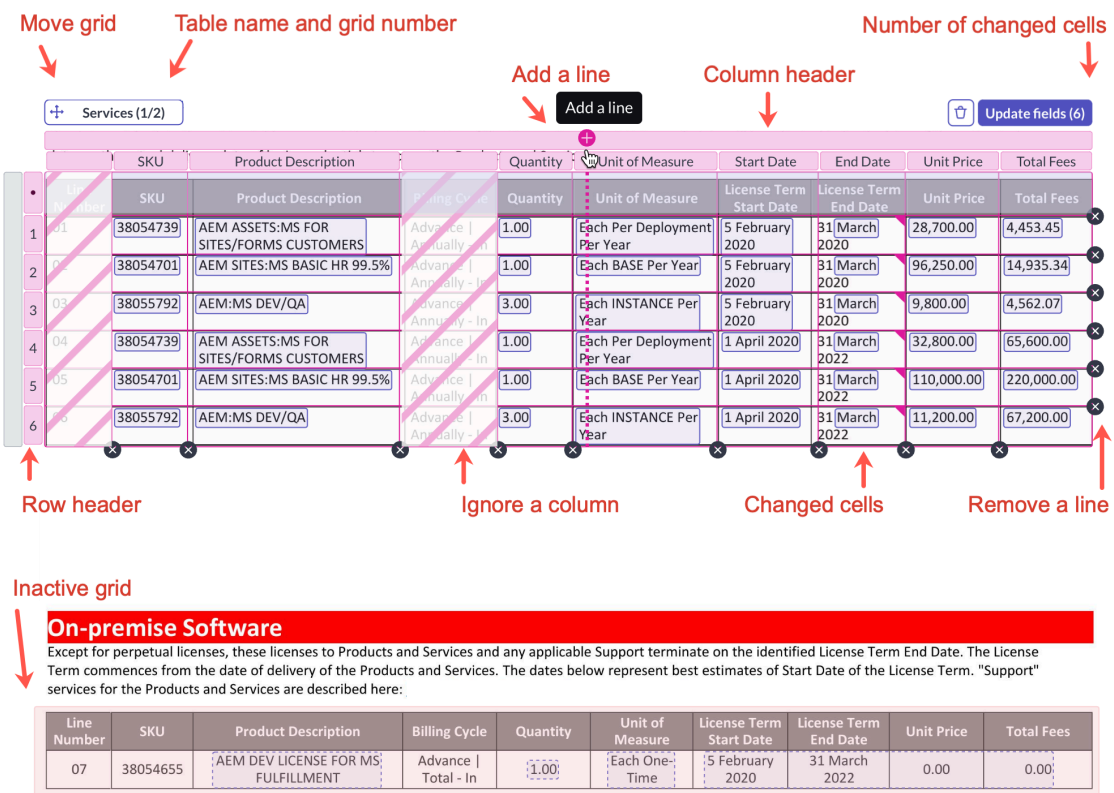
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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 d'édition. L'autre grille apparaît en tant que superposition jusqu'à ce que vous la sélectionniez pour la modifier.



SKU	Product Description	Quantity	Unit of Measure	License Term Start Date	License Term End Date	Unit Price	Total Fees
38054739	AEM ASSETS:MS FOR SITES/FORMS CUSTOMERS	1.00	Each Per Deployment Per Year	5 February 2020	31 March 2020	28,700.00	4,453.45
38054701	AEM SITES:MS BASIC HR 99.5%	1.00	Each BASE Per Year	5 February 2020	31 March 2020	96,250.00	14,935.34
38055792	AEM:MS DEV/QA	3.00	Each INSTANCE Per Year	5 February 2020	31 March 2020	9,800.00	4,562.07
38054739	AEM ASSETS:MS FOR SITES/FORMS CUSTOMERS	1.00	Each Per Deployment Per Year	1 April 2020	31 March 2022	32,800.00	65,600.00
38054701	AEM SITES:MS BASIC HR 99.5%	1.00	Each BASE Per Year	1 April 2020	31 March 2022	110,000.00	220,000.00
38055792	AEM:MS DEV/QA	3.00	Each INSTANCE Per Year	1 April 2020	31 March 2022	11,200.00	67,200.00

Line Number	SKU	Product Description	Billing Cycle	Quantity	Unit of Measure	License Term Start Date	License Term End Date	Unit Price	Total Fees
07	38054655	AEM DEV LICENSE FOR MS FULFILLMENT	Advance | Total - In	1.00	Each One-Time	5 February 2020	31 March 2022	0.00	0.00

2. Ajustez la grille selon vos besoins.

Les ajustements sont enregistrés automatiquement.

Tous les ajustements qui produisent une modification des 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 a déjà été extrait. Il apparaît dans une zone en pointillés 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 renseignés automatiquement directement à partir du panneau d'images du document.

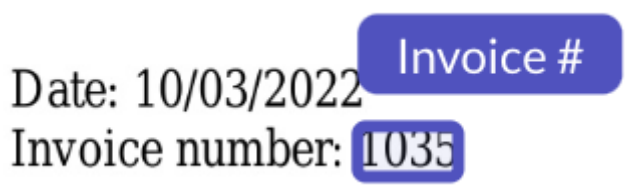
Avant de commencer

- Ces étapes s'appliquent aux tables comportant une grille d'outils de dessin ou à des champs uniques dotés d'une boîte à outils de dessin sur le document. Pour plus d'informations, reportez-vous à Extraire une table à l'aide de l'outil de dessin la section ou Extraire un seul champ à l'aide de l'outil de dessin.
- Rôle requis : sn_docintel.extraction_agent

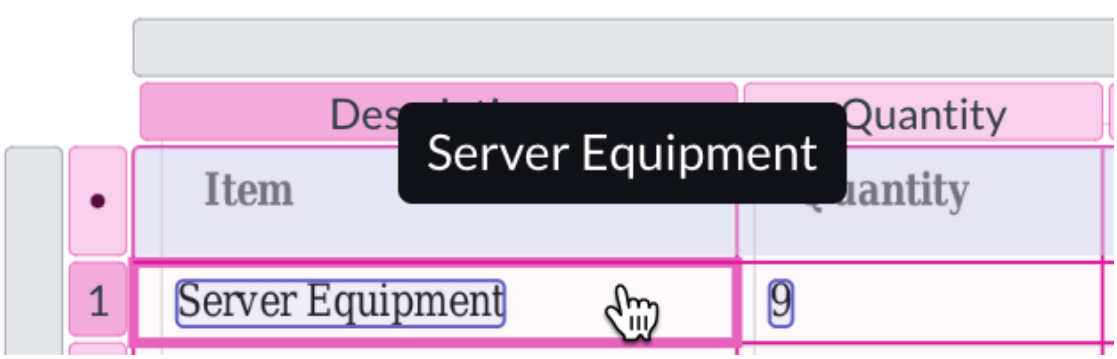
Procédure

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 à côté de la zone.[store-future: BEGIN review] Le texte dans la zone est mis en surbrillance.[End]



   Pour un champ de table, le texte de la cellule de grille apparaît entouré d'une zone si la valeur est extraite.



2. Vérifiez la valeur qui s'affiche dans l'info-bulle du champ.
   - Si la valeur est exacte, passez au 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

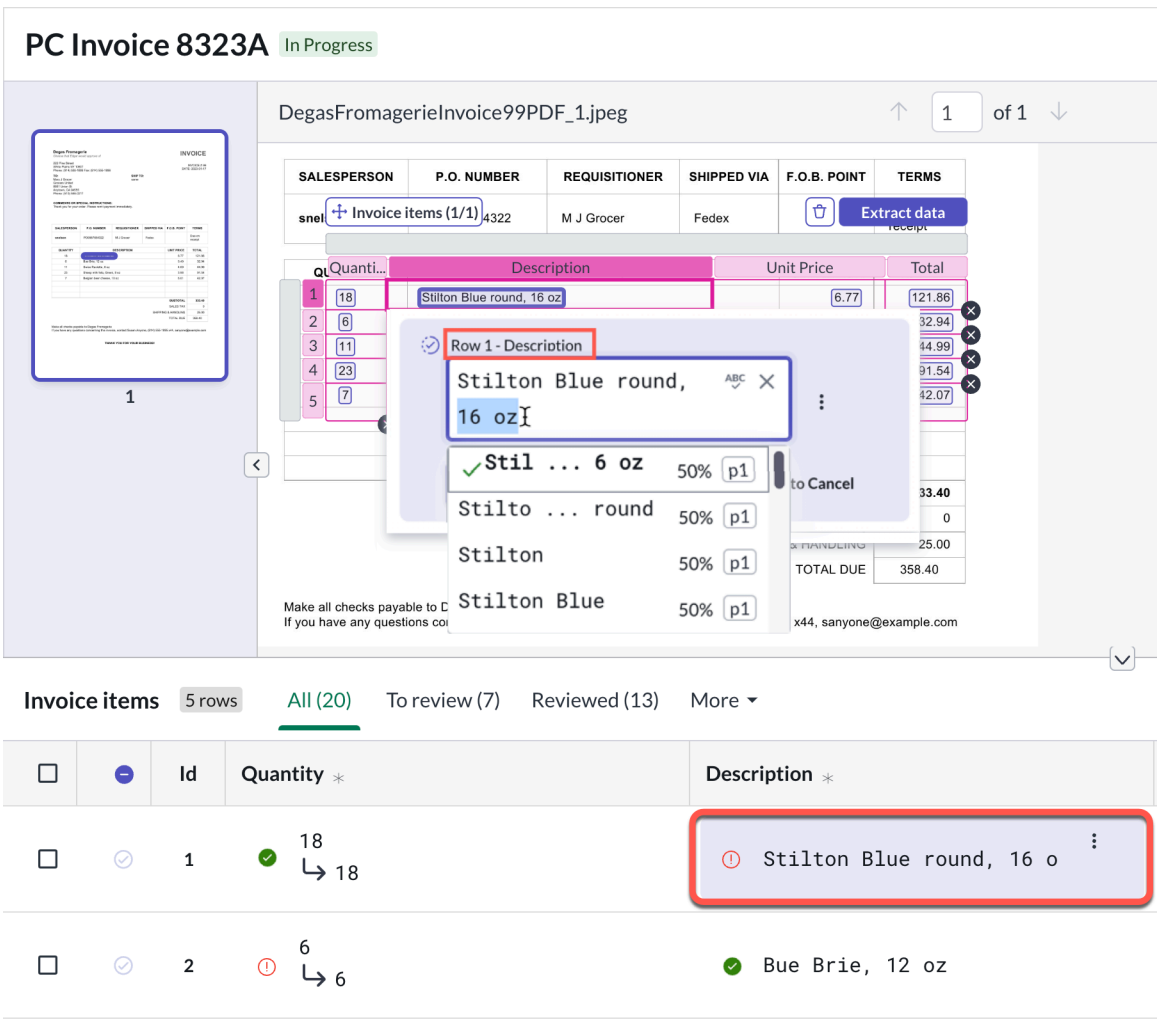
- Ces étapes s'appliquent aux tables comportant une grille d'outils de dessin ou à des champs uniques dotés d'une boîte à outils de dessin sur le document. Pour plus d'informations, reportez-vous à Extraire une table à l'aide de l'outil de dessin la section ou Extraire un seul champ à l'aide de l'outil de dessin.
- Rôle requis : sn_docintel.extraction_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour modifier un champ, procédez comme suit en modifiant la recommandation sur l'image du document. Le texte détecté par IntelDoc apparaît entouré d'une zone.

Procédure

1. Sur l'image du document, sélectionnez la zone de texte ou la cellule de grille que vous souhaitez modifier. Une boîte de dialogue s'affiche, affichant le champ associé.
2. Saisissez une valeur dans la zone de texte ou sélectionnez une autre recommandation dans la liste.



3. 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.

Classer des documents à l'aide de l'espace Intelligence documentaire de travail

Utilisez l'espace Intelligence documentaire de travail pour étiqueter vos documents. L'espace de travail vous permet d'entraîner le modèle IA en fournissant des entrées directes et en validant ou en corrigeant les recommandations fournies par IntelDoc.

Vue d'ensemble de l'espace Intelligence documentaire de travail

L'espace Intelligence documentaire de travail (IntelDoc) fournit des fonctionnalités qui vous permettent d'appliquer rapidement des classes ou des catégories aux documents joints et à chacune de leurs pages.

Pour commencer à utiliser l'espace de Intelligence documentaire travail, procédez comme suit :

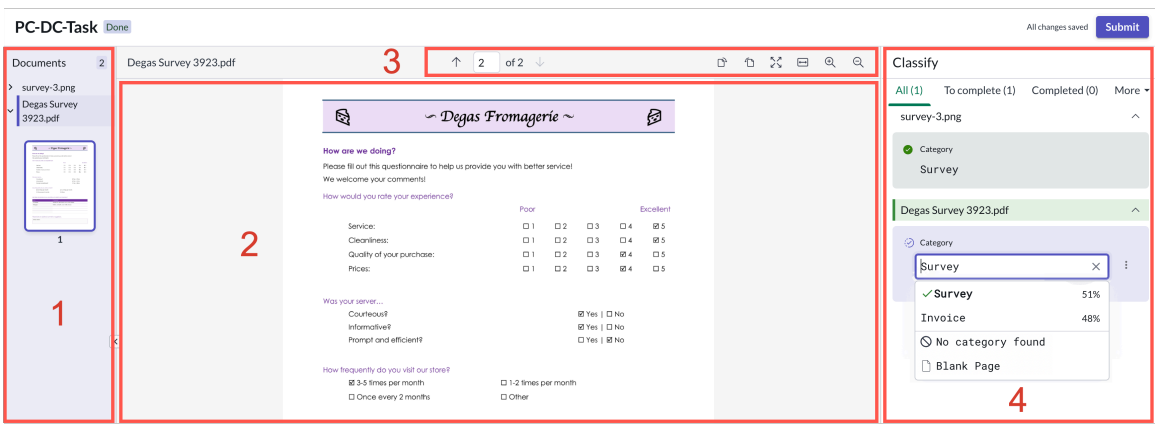
- Créer une tâche de document Pour un cas d'utilisation de classification de document, chargez un document et traitez la tâche.
- Une fois IntelDoc la tâche traitée, vous pouvez commencer à utiliser l'espace de travail. Consultez Terminer une tâche de document.

Aménagement de l'espace Intelligence documentaire de travail

L'image suivante montre l'espace de travail d'une Intelligence documentaire tâche de document. L'espace de travail comprend les zones suivantes :

- 1 - Panneau des vignettes
- 2 : panneau d'images de document
- 3 - Contrôles des documents
- 4 - Classer le panneau

Remarque :
Dans cette vue, les documents du panneau Classifier sont développés de manière à ce que les catégories soient visibles.



Panneau des miniatures

Dans le panneau des vignettes de l'espace de travail, vous pouvez sélectionner une page à partir d'un ou de plusieurs documents de plusieurs pages. La page sélectionnée s'affiche dans le panneau d'image du document. La sélection d'une page n'affecte pas ce qui est affiché dans le panneau Classer.

Traduction automatique

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

Panneau d'images de documents

Le panneau d'image du document affiche la page sélectionnée dans le panneau de miniatures.

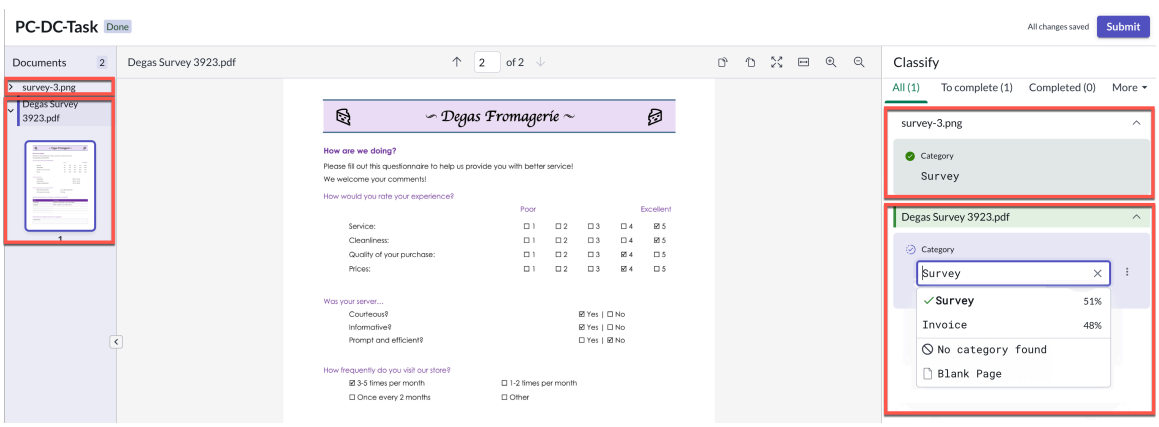
Contrôles de documents

Lorsque vous examinez un document en vue de sa classification, vous pouvez utiliser diverses commandes pour faire pivoter, agrandir la zone d'affichage, zoomer ou faire la mise au point sur les zones dont vous avez besoin.

le groupe de fonctions Classer

Le panneau Classer vous permet d'ouvrir chaque document et chaque classification de page pour révision, y compris pour afficher les recommandations de l'IA.

L'image suivante montre le panneau Classer avec un champ de catégorie pour chaque pièce jointe de la tâche de document, vous permettant de saisir ou d'examiner 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
Procédez comme suit pour appliquer des catégories aux pièces jointes du 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'il apparaît 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 document et aux pages du fichier.

Si les catégories sont déjà remplies automatiquement avec des valeurs, vous pouvez les passer en revue pour vous assurer qu'elles sont correctes ou les ajuster si nécessaire.

Procédure

1. Dans le panneau Classer, examinez toutes les catégories renseignées automatiquement pour chaque document afin de vous assurer qu'elles sont correctes.
2. Sélectionnez une catégorie pour un document en sélectionnant le champ **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.

3. Sélectionnez une recommandation appropriée pour le document à l'aide de la liste de recommandations.

   - Commencez à saisir dans le champ **Catégorie** et sélectionnez une recommandation dans la liste.

     La recommandation avec 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 plus d'un type de document.

     Dans le cas contraire, 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 pour une attention ultérieure en sélectionnant **Marquer pour le suivi** dans le menu d'options de l'icône Options (⋮).

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 Intelligence documentaire administrateur

Surveillez les performances d'extraction de documents dans l'expérience administrateur.

Avant de commencer

- Assurez-vous que les Intelligence documentaire applications Application (sn_docintel) et Intelligence documentaire Administrateur (com.snc.docintel_admin) ServiceNow® Store sont installées et actives. Pour plus d'informations, consultez Installer Intelligence documentaire.
- Avoir un cas d'utilisation actif avec plusieurs tâches de documents terminées. Pour plus d'informations, consultez Configurer les cas d'utilisation de l'extraction de documents.
- Rôle requis : sn_docintel.admin, sn_docintel.manager ou admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

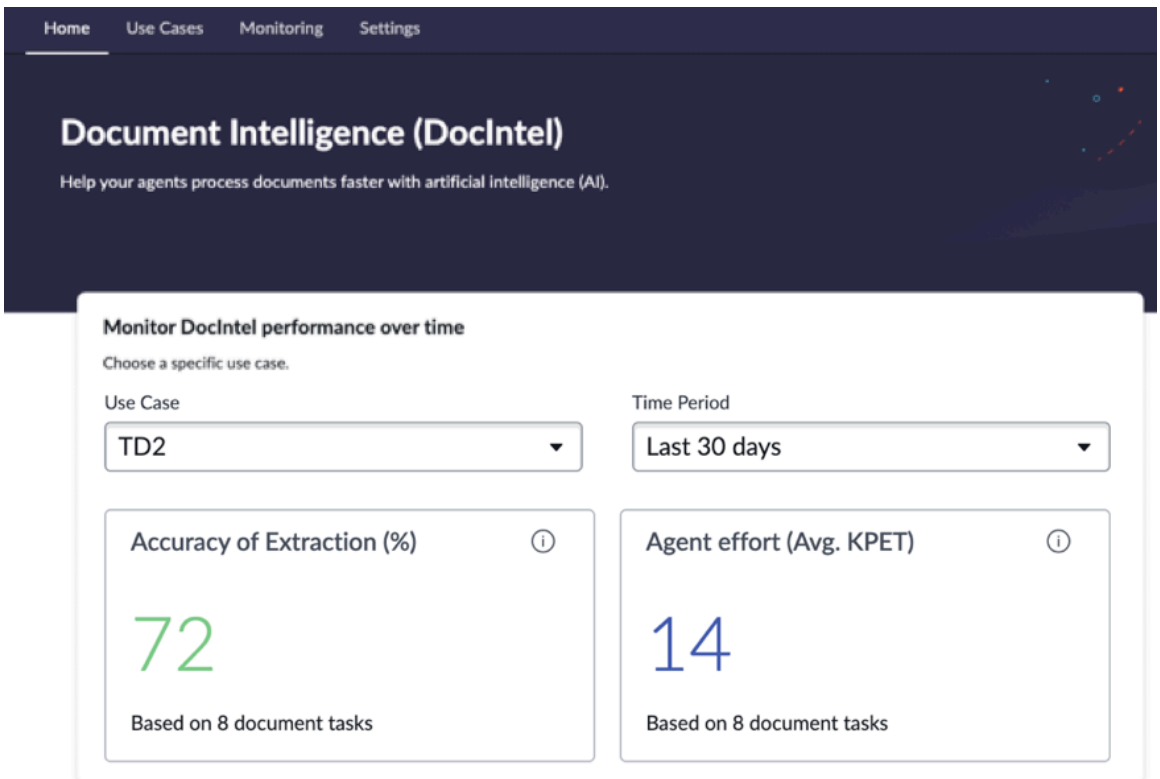
Vous pouvez examiner la valeur de votre Intelligence documentaireIntelDocimplémentation () lorsque vous ouvrez la page d'accueil Expérience Intelligence documentaire administrateur.

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 Accuracy of Extraction (Précision de l'extraction) affiche la précision d'extraction moyenne 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 indique le nombre de frappes que vos agents doivent effectuer afin d'extraire toutes les valeurs de champ d'une tâche de document. Cette mesure est une moyenne par tâche de document.



Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence documentaire** > **Administration d'extraction de données de documents** > **Accueil**.
2. Développez la liste des **cas d'utilisation** et sélectionnez votre cas d'utilisation.
3. Développez la liste **Période** et sélectionnez une plage de dates.
4. Examinez les résultats affichés dans les widgets **Précision de l'extraction et Effort de l'agent**.

Tableau de bord de surveillance de Intelligence documentaire

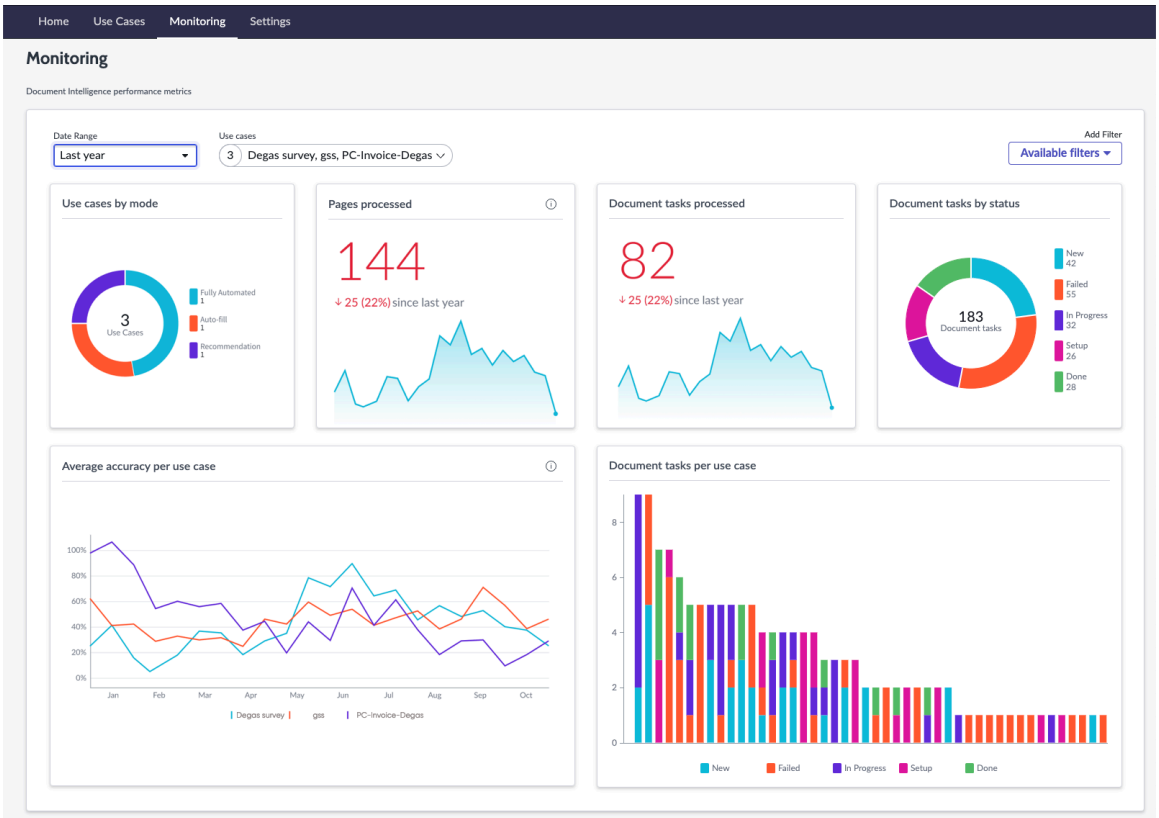
Surveillez les performances globales au fil du temps dans le Intelligence documentaire tableau de bord de Intelligence documentaire surveillance.

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 document actives
- Pages traitées
- Tâches de documents traitées
- Exactitude des IntelDoc recommandations

Ce tableau de bord fournit des réponses utiles aux questions suivantes :

- Combien de documents sont traités à l'aide IntelDocde ?
- Dans quelle mesure l'extraction de documents est-elle automatisée ?
- Comment la précision a-t-elle IntelDoc progressé au fil du temps ?

Afficher le Intelligence documentaire tableau de bord de surveillance

Accédez au Intelligence documentaire tableau de bord de surveillance sur l'écran Surveillance de l'expérience administrateur.

Avant de commencer

- Assurez-vous que les Intelligence documentaire applications Application (sn_docintel) et Intelligence documentaire Administrateur (com.snc.docintel_admin) ServiceNow® Store sont installées et actives. Pour plus d'informations, consultez Installer Intelligence documentaire.
- Avoir un cas d'utilisation actif avec plusieurs tâches de documents terminées. Pour plus d'informations, consultez Configurer les cas d'utilisation de l'extraction de documents.
- Rôle requis : sn_docintel.admin, sn_docintel.manager ou admin.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence documentaire** > **Administration d'extraction de données de documents** > **Monitoring**.
2. **Facultatif :** Sélectionnez une plage de dates dans le filtre **Plage de dates** pour afficher uniquement les données comprises dans les 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 des données dans le Intelligence documentaire tableau de bord de 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 de l'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 document traitées dans cette instance sur 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 IntelDoc principale est la bonne valeur de 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 des cas d'utilisation

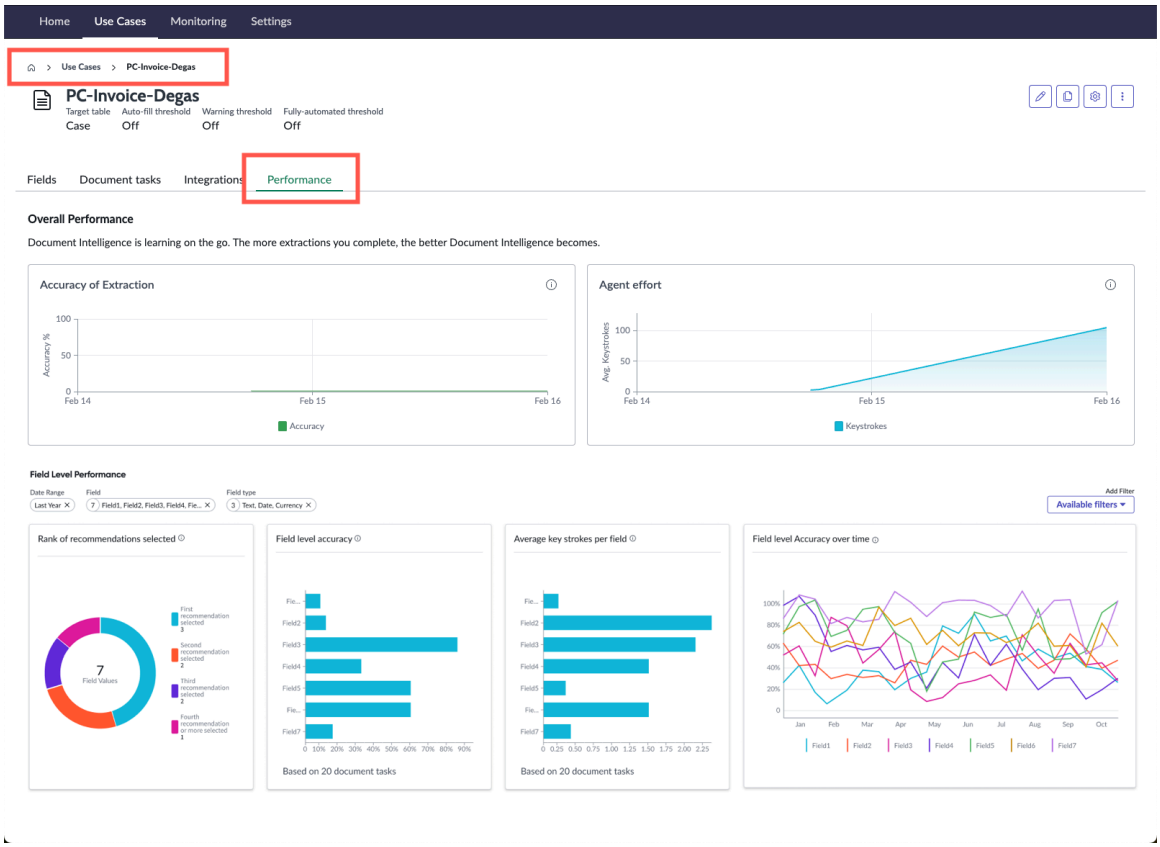
Surveillez Intelligence documentaire les performances de (IntelDoc) au niveau du cas d'utilisation et du champ dans le tableau de bord des performances du cas d'utilisation.

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 documents 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 :

- Quel effort est nécessaire pour accomplir les tâches de document 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 les Intelligence documentaire applications Application (sn_docintel) et Intelligence documentaire Administrateur (com.snc.docintel_admin) ServiceNow® Store sont installées et actives. Pour plus d'informations, consultez Installer Intelligence documentaire.
- Avoir un cas d'utilisation actif avec plusieurs tâches de documents terminées. Pour plus d'informations, consultez Configurer les cas d'utilisation de l'extraction de documents.
- Rôle requis : sn_docintel.admin, sn_docintel.manager ou admin.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence documentaire** > **Administration d'extraction de données de documents** > **Cas d'utilisation**.
2. Sélectionnez l'onglet **Performances** .
3. **Facultatif :** Sélectionnez une plage de dates dans le filtre **Plage de dates** pour afficher uniquement les données comprises dans les 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 d'extraction moyenne 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 clavier sur lesquelles 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 principale provient de IntelDoc 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 dates sélectionnée, où la recommandation IntelDoc principale est la valeur correcte pour 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.

Références de Intelligence documentaire

Les rubriques suivantes fournissent des informations supplémentaires sur les fonctionnalités et les propriétés installées avec Intelligence documentaire.

Composants installés avec Intelligence documentaire

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Intelligence documentaire, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Rôles installés avec Intelligence documentaire

Pour en savoir plus sur les rôles, consultez Intelligence documentaire rôles.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur IntelDoc [sn_docintel.admin]	Dispose d'un accès complet à l'application, à l'exception de la Intelligence documentaire modification d'un sous-ensemble de propriétés système, 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 sur Intelligence documentaire les tâches de documents qu'il est autorisé à consulter.	• snc_read_only • platform_ml_di.viewer
Agent d'extraction IntelDoc [sn_docintel.extraction_agent]	Extrait des données et du texte de documents à l'aide de l'espace Intelligence documentaire de travail.	platform_ml_di.agent_extraction_
Agent de création IntelDoc [sn_docintel.creation_agent]	Extrait des informations des documents à l'aide de l'espace Intelligence documentaire de travail. Permet également aux utilisateurs de créer Intelligence documentaire des tâches de documents et de les soumettre pour traitement.	platform_ml_di.agent_de_creation
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	• platform_ml_di.gestionnaire • action_designer • flow_designer • sn_ace.ace_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.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	de bord d'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.	• canvas_user • usage_admin

Tables installées avec Intelligence documentaire

Remarque :
À partir de la Intelligence documentaire version 3.0, IntelDoc utilise Now Platform des tables de base de données (sys_di_) à la place des tables d'applications incluses dans le périmètre (di_). Consultez Mise à niveau vers Intelligence documentaire la version 3.0 ou ultérieure à partir de la version 2.4 ou antérieure.

Table	Description
Événement facturable [sys_di_billable_event]	Contient tous les événements facturables pour l'instance. Un événement facturable correspond aux pages qui ont été traitées à l'aide Intelligence documentairede .
Métadonnées de recommandation [sys_di_candidate_meta_info]	[Table interne] Contient les données retournées par l'IA pour l'extraction des groupes de champs et pour la prédiction de la valeur manquante.
Score de recommandation [sys_di_candidate_score]	[Table interne] Contient les scores de chaque recommandation calculés 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 du document.
Image [sys_di_image]	[Table interne] Contient des informations sur chaque page d'un document. Il y a un enregistrement par page de document.
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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
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.
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 des mesures brutes collectées par Intelligence documentaire. Les enregistrements sont supprimés lorsque l'agrégation des mesures se produit.
Entrée OCR IntelDoc [sys_di_ocr_input]	[Table interne] Contient des données d'image à envoyer au module OCR pour traitement. Les enregistrements sont supprimés à la fin du traitement.
PDF [sys_di_pdf]	[Table interne] Contient une liste des fichiers PDF stockés entre les tâches.
Entrée PDF IntelDoc [sys_di_pdf_input]	[Table interne] Contient des données PDF à envoyer au module PDF pour traitement. Les enregistrements sont supprimés à la fin du traitement.
Entrée de prédiction IntelDoc [sys_di_prediction_input]	[Table interne] Contient les données nécessaires pour faire des suggestions dans tous les champs pour une tâche de document donnée. Il y a un enregistrement par page de document.
Tâche de document	Contient toutes les tâches de documents créées dans l'instance, dans tous les cas d'utilisation. Une tâche 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.

Table	Description
[sys_di_task]	document contient un ou plusieurs documents à partir desquels les champs doivent être extraits.
Définition de la solution de tâche [sys_di_task_def_solution_def]	Contient les définitions de solutions relatives aux cas d'utilisation IntelDoc.
Cas d'utilisation IntelDoc [sys_di_task_definition]	Contient tous les cas d'utilisation de traitement de document créés dans l'instance. Un cas d'utilisation définit quelles données doivent être extraites d'un ensemble de documents et de quelle manière.
Entrée de formation IntelDoc [sys_di_training_input]	[Table interne] Contient les données nécessaires pour améliorer les modèles d'IA.

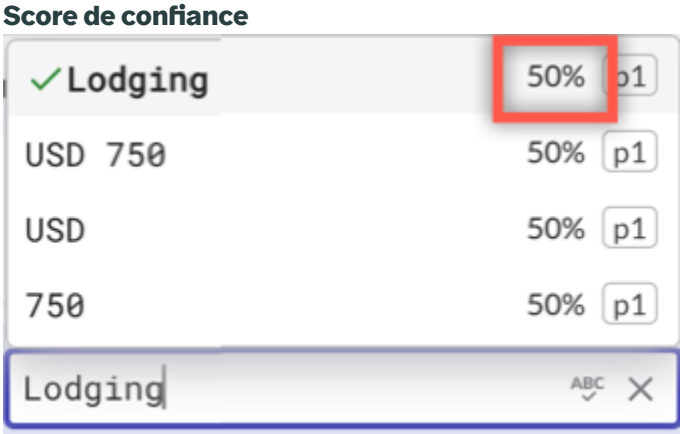
Scores de confiance

Un score de confiance est une mesure (pourcentage) de la fiabilité d'IntelDoc 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 IA est entraîné via l'entrée de l'utilisateur lors du traitement des tâches de documents.

Un score s'affiche 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 fiabilité moyen (50 % à 75 %)
- Le rouge indique un faible niveau de fiabilité (0 % à 49 %)

Pour configurer les seuils de score de confiance, reportez-vous à la section Configurer les modes d'extraction de données.

Traduction automatique

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

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 de 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 Intelligence documentaire de travail. Choisissez la recommandation ou saisissez manuellement la valeur. Tous les champs doivent être examinés. Les recommandations sont classées en fonction de la confiance de l’IA dans la prédiction. Au fur et à mesure que IntelDoc le traitement de vos documents se poursuit, les recommandations s’améliorent au fil du temps.
Remplissage automatique	IntelDoc Remplit automatiquement les champs de l’espace Intelligence documentaire de travail. Tous les champs doivent être examinés. Le remplissage automatique ne fonctionne que si l’IA a suffisamment de confiance pour effectuer la prédiction. Vous pouvez modifier le seuil de confiance en mettant à jour le champ **Seuil de remplissage automatique** dans le cas d’utilisation.
Entièrement automatisé (Traitement direct)	IntelDoc Extrait automatiquement les données pour tous les champs et traite la tâche de document si les scores de confiance pour tous les champs obligatoires sont supérieurs au seuil de confiance défini. Les champs n’ont pas besoin d’être examinés. IntelDoc devient plus confiant au fil du temps, car il traite de plus en plus de documents. Choisissez le mode entièrement automatisé pour les documents fréquemment traités ou si vous avez confiance dans le système.

Traduction automatique

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

Normalisation des données

Certains types de données extraites des documents sont convertis dans un format standard afin qu'ils apparaissent de la même manière dans tous les champs.

Ce processus augmente l'utilité des données en permettant de les regrouper et de les analyser plus facilement. Il prend également en charge l'intégration avec d'autres applications sur le Now Platform.

Types de champ

Les types de champs suivants sont convertis pour prendre en charge la normalisation des données :

Type de champ	Description
Date	Format de date standard. Par exemple, AAAA-MM-JJ.
Champ de référence	Un champ qui utilise un champ d'une autre table comme norme. IntelDoc Met en correspondance les données extraites avec la norme. Par exemple, un cas d'utilisation possède 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 » correspond à « Degas Dairy Products, Inc » dans la référence.
Entier	Nombre entier. Par exemple, 12.
Décimal	Nombre avec deux décimales maximum. Par exemple, 12,5 ou 12,55.
Nombre à virgule flottante	Nombre avec sept décimales maximum. Par exemple, 12,0 à 12,0000000.

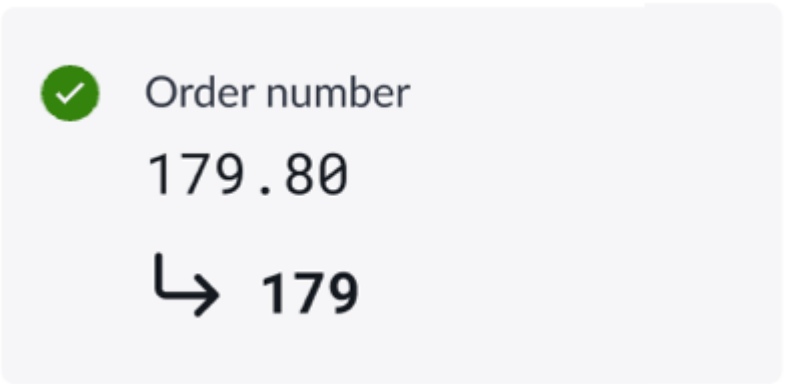
Pour définir le type de champ, reportez-vous à la section Créer un champ pour l'extraction de données.

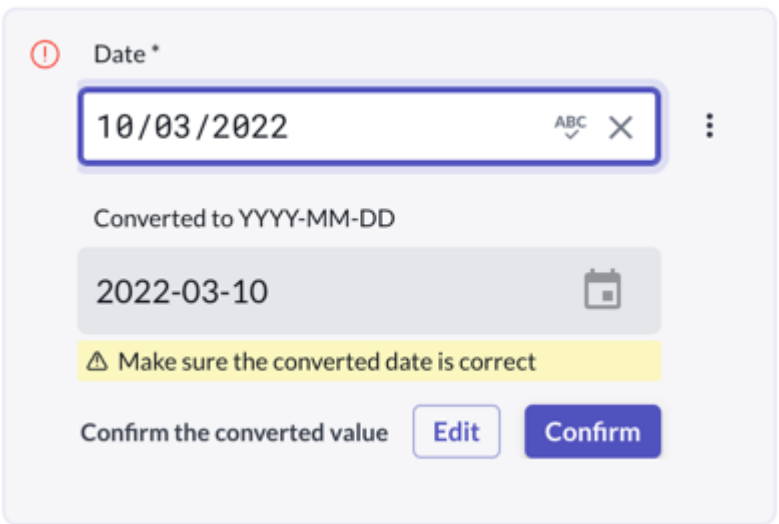
Affichage

Un champ d'extraction de données terminée 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 convertie en sélectionnant **Modifier**.

Remarque :
Dans certains cas, les données extraites du document peuvent ne pas être dans un format valide pour être converties. Par exemple, si IntelDoc vous lisiez la lettre O au lieu d'un chiffre 0 dans un champ de date (11.12.2o23), elle ne sera pas convertie. Dans ce cas, modifiez le champ au format correct.

Données ambiguës

S'il existe des données dans un document qui peuvent être comprises de plusieurs façons, IntelDoc interprète cette valeur en fonction de la valeur par défaut sélectionnée pour elle 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 possède un champ **Date** et Mois d'abord est sélectionné comme ordre par défaut pour interpréter les dates ambiguës. Lorsqu'un document contenant la date du 02/01/2024 est traité pour le cas d'utilisation, IntelDoc il interprète cette date comme étant le 2 janvier, et non le 1er février, lorsqu'il extrait cette valeur et la convertit.

Dans de tels cas, l'utilisateur effectuant 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 dans IntelDoc les tâches de documents. Ces états s'appliquent à la fois 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 révisé 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 de cases à cocher

Le formulaire Liste de cases à cocher vous permet de définir une liste de cases à cocher pour l'extraction.

Le formulaire Liste des cases à cocher comprend les champs suivants.

Formulaire de liste de cases à cocher

Champ	Description
Liste des cases à cocher	
Nom de la liste des cases à cocher	Nom de la liste de cases à cocher tel qu'il apparaît dans l'espace Intelligence documentaire de travail.
Table cible	Table qui stocke les résultats du traitement du document pour la liste des cases à cocher.
Mappage parent vers le champ	Champ de la table cible avec lequel vous souhaitez aligner cette liste de cases à cocher. **Remarque :** Vous devez d'abord sélectionner une table cible.
Cases à cocher	
Titre de la case à cocher	Nom de la case à cocher tel qu'il apparaît dans l'espace Intelligence documentaire de travail.
Sélectionner un champ cible	Champ de la table cible avec laquelle vous souhaitez aligner ce champ. Ce champ est utilisé pour l'intégration avec d'autres applications. Consultez Intégrer à une application ou à un workflow personnalisé.
Ce champ est obligatoire pour l'extraction	Option permettant de rendre un champ obligatoire. Les champs obligatoires ne peuvent pas être laissés sans examen.

Traduction automatique

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

Formulaire de liste de cases à cocher (suite)

Champ	Description
	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.
Nouvelle case à cocher	Option permettant d'ajouter une case à cocher à la liste. Utilisez l'icône de réorganisation (⠿ pour réorganiser une case à cocher dans la liste.
Créer plusieurs listes de cases à cocher	Option permettant de conserver la fenêtre contextuelle affichée à l'écran. Activez cette option si vous ajoutez plus d'une liste 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	Le 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 laquelle vous souhaitez aligner ce champ. **Remarque :** Le cas d'utilisation doit avoir une table cible sélectionnée. Ce champ est utilisé pour l'intégration avec d'autres applications. 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 d'abord Mois dans ce champ, IntelDoc une date ambiguë comme 02/01/2024 sera interprétée comme étant le 2 janvier lorsqu'elle extrait cette valeur d'un document. Si vous sélectionnez Jour en premier, il l'interprétera comme étant 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	L'interprétation par défaut du format de devise. Par exemple, si vous sélectionnez Dollar canadien dans le champ **Sélectionner une devise** , IntelDoc un symbole de devise ambigu comme $ sera interprété comme des dollars canadiens au lieu de dollars américains lorsqu'il extrait cette valeur d'un document. Les champs **Sélectionner la devise** et **Sélectionner le séparateur décimal** sont disponibles lorsque le champ **Type** est défini sur Devise.
Lorsque le numéro est ambigu dans un document, IntelDoc l'interprétera comme suit :	Interprétation par défaut du format numérique. Par exemple, si vous sélectionnez 1,00 dans ce champ, IntelDoc interprétera un nombre ambigu comme 5 comme 5,00 au lieu de 5,00 lors de l'extraction de 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 des données qui correspondent à la valeur de champ extraite lors du traitement d'une tâche de document. La valeur de champ est ensuite convertie au format de référence. Pour plus d'informations sur les valeurs converties, reportez-vous à la section 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 permettant de 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 requis doit avoir une correspondance valide et exacte. Par défaut, IntelDoc utilise le premier enregistrement correspondant. 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 à champ unique (suite)

Champ	Description
	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 cas où : • La date/[store-future: BEGIN review]devise/[End]numéro est ambiguë dans le document • Il existe plusieurs correspondances de références dans le document	Option de révision par l'agent dans les situations où IntelDoc une valeur ambiguë est détectée dans un champ obligatoire. Dans ce cas, l'interprétation par défaut sélectionnée s'appliquera à la valeur extraite. L'option consiste à interrompre ou non l'automatisation complète des tâches de documents pour permettre aux agents de vérifier les valeurs interprétées. Dans le cas contraire, poursuivez 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 Groupe de champs 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 Groupe de champs unique

Champ	Description
Groupe de champs	
Nom du groupe de champs	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 laquelle 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 Groupe de champs unique (suite)

Champ	Description
Ce groupe de champs est requis pour l'extraction	Option permettant de rendre le champ nécessaire. 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 requis doit avoir une correspondance valide et exacte. 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	Le 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 laquelle 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 Groupe de champs 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 d'abord Mois dans ce champ, IntelDoc une date ambiguë comme 02/01/2024 sera interprétée comme étant le 2 janvier lorsqu'elle extrait cette valeur d'un document. Si vous sélectionnez Jour en premier, il l'interprétera comme étant 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	L'interprétation par défaut du format de devise. Par exemple, si vous sélectionnez Dollar canadien dans le champ **Sélectionner une devise** , IntelDoc un symbole de devise ambigu comme $ sera interprété comme des dollars canadiens au lieu de dollars américains lorsqu'il extrait cette valeur d'un document. Les champs **Sélectionner la devise** et **Sélectionner le séparateur décimal** sont disponibles lorsque le champ **Type** est défini sur Devise.
Lorsque le numéro est ambigu dans un document, IntelDoc l'interprétera comme suit :	Interprétation par défaut du format numérique. Par exemple, si vous sélectionnez 1,00 dans ce champ, IntelDoc interprétera un nombre ambigu comme 5 comme 5,00 au lieu de 5,00 lors de l'extraction de 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 Groupe de champs 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 des données qui correspondent à la valeur de champ extraite lors du traitement d'une tâche de document. La valeur de champ est ensuite convertie au format de référence. Pour plus d'informations sur les valeurs converties, reportez-vous à la section 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 permettant de 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 requis doit avoir une correspondance valide et exacte. 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.

Traduction automatique

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

Formulaire Groupe de champs unique (suite)

Champ	Description
Sélectionnez l'une de ces options pour les cas où : • La date/[store-future: BEGIN review]devise/[End]numéro est ambiguë dans le document • Il existe plusieurs correspondances de références dans le document	Option de révision par l'agent dans les situations où IntelDoc une valeur ambiguë est détectée dans un champ obligatoire. Dans ce cas, l'interprétation par défaut sélectionnée s'appliquera à la valeur extraite. L'option consiste à interrompre ou non l'automatisation complète des tâches de documents pour permettre aux agents de vérifier les valeurs interprétées. Dans le cas contraire, poursuivez 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 de ⠿) pour réorganiser un champ dans le groupe.
Créer plusieurs groupes de champs	Option permettant de conserver la fenêtre contextuelle affichée à l'écran. Activez cette option si vous ajoutez plusieurs groupes de champs au cas d'utilisation.

Formulaire Table

Le formulaire Table vous permet de définir une table pour l'extraction.

Le formulaire Table comprend les champs suivants.

Formulaire Table

Champ	Description
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 des documents pour ces champs de table.
Mappage parent vers le champ	Champ de la table cible avec laquelle vous souhaitez aligner cette table.

Traduction automatique

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

Formulaire Table (suite)

Champ	Description
	Remarque : Vous devez d'abord sélectionner une table cible.
Cette table est requise pour l'extraction	Option permettant de rendre les champs de table obligatoires. Les champs obligatoires de la table 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 laquelle 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
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 d'abord Mois dans ce champ, IntelDoc une date ambiguë comme 02/01/2024 sera interprétée comme étant le 2 janvier lorsqu'elle extrait cette valeur d'un document. Si vous sélectionnez Jour en premier, il l'interprétera comme étant 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	L'interprétation par défaut du format de devise. Par exemple, si vous sélectionnez Dollar canadien dans ce champ, 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 la devise et Sélectionner le séparateur décimal sont disponibles lorsque le champ **Type** est défini sur Devise.
Lorsque le numéro est ambigu dans un document, IntelDoc l'interprétera comme suit :	Interprétation par défaut du format numérique. Par exemple, si vous sélectionnez 1,00 dans ce champ, IntelDoc interprétera un nombre ambigu comme 5 comme 5,00 au lieu de 5,00 lors de l'extraction de 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Colonne de référence	Colonne de la table de référence qui contient les données référencées. IntelDoc Utilise la colonne de référence pour trouver des données qui correspondent à la valeur de champ extraite lors du traitement d'une tâche de document. La valeur de champ est ensuite convertie au format de référence. Pour plus d'informations sur les valeurs converties, reportez-vous à la section 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 requise. Elle est automatiquement sélectionnée ou désactivée selon que la table est requise ou non. Les champs de colonne requis 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 requis doit avoir une correspondance valide et exacte. 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 cas où :	Option de révision par l'agent dans les situations où IntelDoc une valeur ambiguë est détectée 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 Table (suite)

Champ	Description
• La date/[store-future: BEGIN review]devise/[End]numéro est ambiguë dans le document • Il existe plusieurs correspondances de références dans le document	Dans ce cas, l'interprétation par défaut sélectionnée s'appliquera à la valeur extraite. L'option consiste à interrompre ou non l'automatisation complète des tâches de documents pour permettre aux agents de vérifier les valeurs interprétées. Dans le cas contraire, poursuivez le traitement automatique des tâches de documents sans examen par l'agent.
Nouvelle colonne	Option permettant d'ajouter une colonne à la table. Utilisez l'icône de ⠿) pour réorganiser une colonne dans la table.
Créer plusieurs tables	Option permettant de conserver la fenêtre contextuelle affichée à l'écran. Activez cette option si vous ajoutez plus d'une table au cas d'utilisation.

Propriétés du Intelligence documentaire

Intelligence documentaire (IntelDoc) Les propriétés système 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 Mise à niveau vers Intelligence documentaire la version 3.0 ou ultérieure à partir de la version 2.4 ou antérieure.

Intelligence documentaire 2.4- Propriétés du système

Nom de la propriété	Description	Valeurs
sn_docintel.default_field_sidebar_width	Largeur de la barre latérale par défaut pour le panneau des champs de document dans l'espace Intelligence documentaire de travail.	Autorisé : format de [entier]px Par défaut : 416px

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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_image_fit	Image par défaut adaptée à la visionneuse du panneau de documents dans l'espace Intelligence documentaire de travail.	Autorisés : fit_to_page, fit_to_width Par défaut : fit_to_page
sn_docintel.default_thumbnail_sidebar_width	Largeur par défaut de la barre latérale des vignettes pour le panneau de navigation dans l'espace Intelligence documentaire de travail.	Autorisé : format de [entier]px Par défaut : 167px
sn_docintel.field_sidebar_layout_position	Position de mise en page du panneau des champs de document dans l'espace Intelligence documentaire de travail, par rapport à la barre latérale du panneau des champs de 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 Intelligence documentaire de travail.	Autorisés : vrai, faux Valeur 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.	Autorisés : vrai, faux Valeur par défaut : true
sn_docintel.warning_score_threshold	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.autofill_threshold	Seuil de score minimum requis pour remplir automatiquement des recommandations.	Autorisé : nombre compris

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
		entre 0,0 et 1,0 Par défaut : 0,0
sn_docintel.straight_through_processing_threshold	Seuil de score minimum requis pour le traitement direct d'une tâche de document.	Autorisé : nombre compris entre 0,0 et 1,0 Par défaut : 1.0

Intelligence documentaire Propriétés système 3.0+

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_de_donnees.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_de_donnees.straight_through_processing_threshold	Propriété d'extraction de document Seuil de score minimum requis pour le traitement direct d'une tâche de document.	Autorisé : nombre compris entre 0,0 et 1,0 Par défaut : 1.0
glide.platform_ml_di.doc_extracteur_de_donnees.show_exact_match_option	Propriété d'extraction de document	Autorisés : 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.

Nom de la propriété	Description	Valeurs
	Affichez l'option de correspondance exacte pour chaque champ dans le panneau des champs de document de l'espace Intelligence documentaire de travail.	Valeur par défaut : true
glide.platform_ml_di.doc_extracteur_de_donnees.show_candidate_score	Propriété d'extraction de document Affichez les scores de confiance dans le menu de sélection des recommandations dans le panneau des champs de document de l'espace Intelligence documentaire de travail.	Autorisés : vrai, faux Valeur par défaut : true
glide.platform_ml_di.doc_extracteur_de_donnees.field_sidebar_layout_position	Propriété d'extraction de document Position de mise en page du panneau des champs de document dans l'espace Intelligence documentaire de travail, par rapport à la barre latérale du panneau des champs de document.	Autorisé : droite, gauche Par défaut : droite
glide.platform_ml_di.doc_extracteur_de_donnees.default_thumbnail_sidebar_width	Propriété d'extraction de document Largeur par défaut de la barre latérale des vignettes pour le panneau de navigation dans l'espace Intelligence documentaire de travail.	Autorisé : format de [entier]px Par défaut : 167px
glide.platform_ml_di.doc_extracteur_de_donnees.default_image_fit	Propriété d'extraction de document Image par défaut adaptée à la visionneuse du panneau de documents dans l'espace Intelligence documentaire de travail.	Autorisés : fit_to_page, fit_to_width Par défaut : fit_to_page
glide.platform_ml_di.doc_extracteur_de_donnees.default_field_sidebar_width	Propriété d'extraction de document Largeur de la barre latérale par défaut pour le panneau des champs de document dans	Autorisé : format de [entier]px Par défaut : 416px

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	l'espace Intelligence documentaire de travail.	
glide.platform_ml_di.doc_extracteur_de_donnees.autofill_threshold	Propriété d'extraction de document Seuil de score minimum requis pour remplir automatiquement des recommandations.	Autorisé : nombre compris entre 0,0 et 1,0 Par défaut : 0,01
glide.platform_ml_di.doc_extracteur_de_donnees.draw_tool_enable	Cette propriété permet d'activer ou de désactiver les fonctionnalités de l'outil de dessin pour l'extraction de table.	Autorisés : vrai, faux Valeur par défaut : true

Intelligence documentaire rôles

Intelligence documentaire est installé avec ces rôles.

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

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, 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.

Traduction automatique

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

Considérations particulières

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 sur Intelligence documentaire les tâches de documents qu'il est autorisé à consulter.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- snc_read_only
- platform_ml_di.viewer

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

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

Agent d'extraction IntelDoc [sn_docintel.extraction_agent]

Extrait des informations des documents à l'aide de l'espace Intelligence documentaire de travail.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : platform_ml_di.extraction_agent.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

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

Agent de création IntelDoc [sn_docintel.creation_agent]

Extrait des informations des documents à l'aide de l'espace Intelligence documentaire de travail. Permet également aux utilisateurs de créer Intelligence documentaire des tâches de documents et de les soumettre pour traitement.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : platform_ml_di.creation_agent.

Traduction automatique

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

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Important :
Évitez d'accorder un rôle 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 de bord d'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 particulières

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.

Mise à jour de la terminologie

À partir de la version 2.3, IntelDoc les fonctionnalités incluent une Intelligence documentaire terminologie mise 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.

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

classification

Dans Intelligence documentaire, processus de catégorisation des documents et des pages de documents en fonction de leur type

Score de confiance

Valeur numérique affectée à une recommandation en Intelligence documentaire indiquant sa certitude quant aux informations extraites. Plus le score est élevé, plus la recommandation est fiable.

Classe de document

Champ utilisé pour appliquer une catégorie ou une étiquette à un document et aux pages d'un document au format Intelligence documentaire.

Par exemple, pour un cas d'utilisation de document d'identité, les classes peuvent être le passeport, le permis de conduire, l'acte de naissance, etc.

Tâche de document

Une activité de traitement de documents dans Intelligence documentaire. Il comprend les informations que vous souhaitez extraire du ou des documents.

extraction

En Intelligence documentaire, le processus d'identification des informations pertinentes dans un document et son utilisation comme base pour que l'IA recommande une valeur de champ.

champ

Une information unique à extraire d'un document au Intelligence documentaireformat . Par exemple, la date figurant sur un document.

Les champs sont parfois appelés clés ou attributs.

Groupe de champs

Un groupe de champs qui vont ensemble dans Intelligence documentaire. Les groupes de champs sont utilisés pour extraire des informations à partir de listes et de 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.

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

Résultat final de l'application Intelligence documentaire . La sortie contient les valeurs des champs spécifiés qui ont été extraits pour une tâche de document donnée.

recommandation

Dans Intelligence documentaire, un morceau de texte trouvé sur un document. La recommandation inclut des informations sur son emplacement dans le document, c'est-à-dire la page d'un document et l'emplacement particulier sur cette page.

Les recommandations fournies par l'IA sont triées en fonction de la probabilité que l'IA estime qu'une recommandation donnée est la valeur correcte pour le champ actuel.

Cas d'utilisation

Dans Intelligence documentaire, un cas d'utilisation est un modèle utilisé pour définir la structure d'un type de document que vous souhaitez traiter. Il est composé de l'enregistrement du cas d'utilisation et de ses champs, groupes de champs, intégrations, flux connexes et de tous les modèles d'apprentissage machine (ML) connexes. Le cas d'utilisation inclut également le mode selon lequel l'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 à la fois aux tâches de classification de documents et d'extraction de données.

États des tâches de documents

Statut	Description
Configuration	La tâche a été créée et se prépare pour le traitement.
Nouveau	La tâche a été initiée par un administrateur ou par un utilisateur qui a sélectionné **Traiter la tâche**. Les documents de la tâche sont en cours de traitement et les champs ne sont pas encore renseignés.
En cours	Les documents de la tâche sont traités. Les champs sont renseignés automatiquement ou par un utilisateur, qui examine et met à jour les prédictions générées par l'IA selon les besoins.
Fermer	La tâche est terminée après avoir été traitée automatiquement en mode entièrement automatisé ou après qu'un

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 tâches de documents (suite)

Statut	Description
	utilisateur a examiné les champs et sélectionné **Soumettre**.
Échoué	La tâche a rencontré une erreur lors de son traitement et n'a pas pu être traitée.

Séparation de domaine et Intelligence documentaire

Cette vue d'ensemble de Séparation de Intelligence documentairedomaine concerne . Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez ensuite contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge

Support : basique.

Comment fonctionne Séparation de domaine avec Intelligence documentaire

Procédez comme suit pour réaliser Séparation de domaine :

- Créez un utilisateur avec les rôles sn_docintel.admin requis dans le domaine respectif.
- Répliquez les éléments suivants pour chaque domaine :
  - Tâches de document
  - Champs

Des limites strictes en Intelligence documentaire

Vous trouverez ci-dessous une liste de limites strictes dans Intelligence documentaire, qui ne peuvent pas être modifiées.

Des limites strictes en Intelligence documentaire

Limites	Description
Formats de fichier	Les formats de fichier pris en charge sont JPEG, PNG et PDF.
Limites de taille des fichiers	La limite de taille de fichier est de 10 Mo.
Limite de nombre de pages par tâche de document	Intelligence documentaire prend en charge 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.

Traduction automatique

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

Des limites strictes en Intelligence documentaire (suite)

Limites	Description
Rotation de documents	Intelligence documentaire prend en charge la rotation par incrément de 90 degrés.
Alignement du texte	Le texte doit être aligné horizontalement à l'intérieur du document.
Taille minimale des caractères	La taille minimale des caractères est de 15 pixels.
Type de caractère	Intelligence documentaire ne prend en charge que les types de caractères imprimés dans un document.
Jeu de caractères	Intelligence documentaire détecte les caractères suivants : • a-z, A-Z, 0-9 • á à â ä ã å ß ç é è ê ë î ï í ñ ó ò ô ö õ ú ù ü û œ • Á À Â Ä Ã Å # Ç É È Ê Ë Î Ï Í Ñ Ó Ò Ô Ö Õ Ú Ù Ü Û Œ • , : ; . ' \ " ! ? ¿ ¡ + - * ( ) [ ] } { & % @ # / | ~ ^ < > ` ± = _ $ £ ¢ €
Opérations synchrones/asynchrones	Async
Nombre maximal de tâches de documents traitées par instance et par jour	Le nombre maximal de tâches de documents traitées par instance et par jour est de 2 000.
Nombre maximal de champs par cas d'utilisation	Le nombre maximal de champs par cas d'utilisation d'extraction de document est de 50. Le nombre maximal de champs (catégories) par cas d'utilisation de classification de document est de 30.

Langues prises en charge par Intelligence documentaire

L'application Intelligence documentaire prend en charge les documents dans différentes langues.

Le modèle de langage configuré pour un cas d'utilisation permet Intelligence documentaire de détecter des 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 documents. Pour plus d'informations, consultez Créer un cas d'utilisation d'extraction de documents.

Le tableau suivant répertorie les langues prises en charge Intelligence documentaire ainsi que les modèles utilisés pour les prendre 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.

Intelligence documentaire Langages et modèles

Modèle	Langues
Par défaut	Anglais, Français, Allemand, Espagnol, Portugais, Néerlandais, Italien, Tchèque, Danois, Finnois, Norvégien et Suédois.
OCR pour le japonais et le chinois	Chinois (simplifié) et japonais

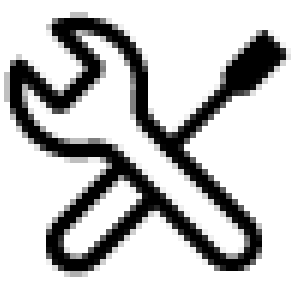
Intelligence des tâches

Intelligence des tâches utilise l'apprentissage machine pour former des solutions avec vos données et obtenir des résultats importants.

Vue d'ensemble

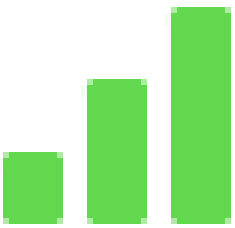
Intelligence des tâches vous permet de configurer des modèles d'apprentissage machine pour automatiser la création, le triage et l'examen des tâches. Vous pouvez ensuite suivre et évaluer les performances de vos solutions afin d'optimiser leur potentiel afin de vous aider à travailler plus efficacement et de réduire le délai moyen de résolution (MTTR).

Premiers pas

Explorer	Installer	Configurer
		
Explorez Intelligence des tâches les modèles d'apprentissage machine.	Installez Intelligence des tâches et les applications connexes.	Configurez les modèles d'apprentissage machine.

Traduction automatique

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

Créer des modèles	Analyser les modèles	Références
		
Créez et modifiez des Intelligence des tâches modèles.	Surveillez et analysez les performances du modèle.	Références pour les composants installés avec Intelligence des tâches la prise en charge de la langue.

Dépannage et demande d'aide

- Rechercher l’IA et l’intelligence sur le portail Now Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Intelligence des tâches

Découvrez comment Intelligence des tâches les modèles d’apprentissage machine peuvent apprendre de vos données pour faire des prédictions et obtenir des résultats importants.

Vue d'ensemble de Intelligence des tâches

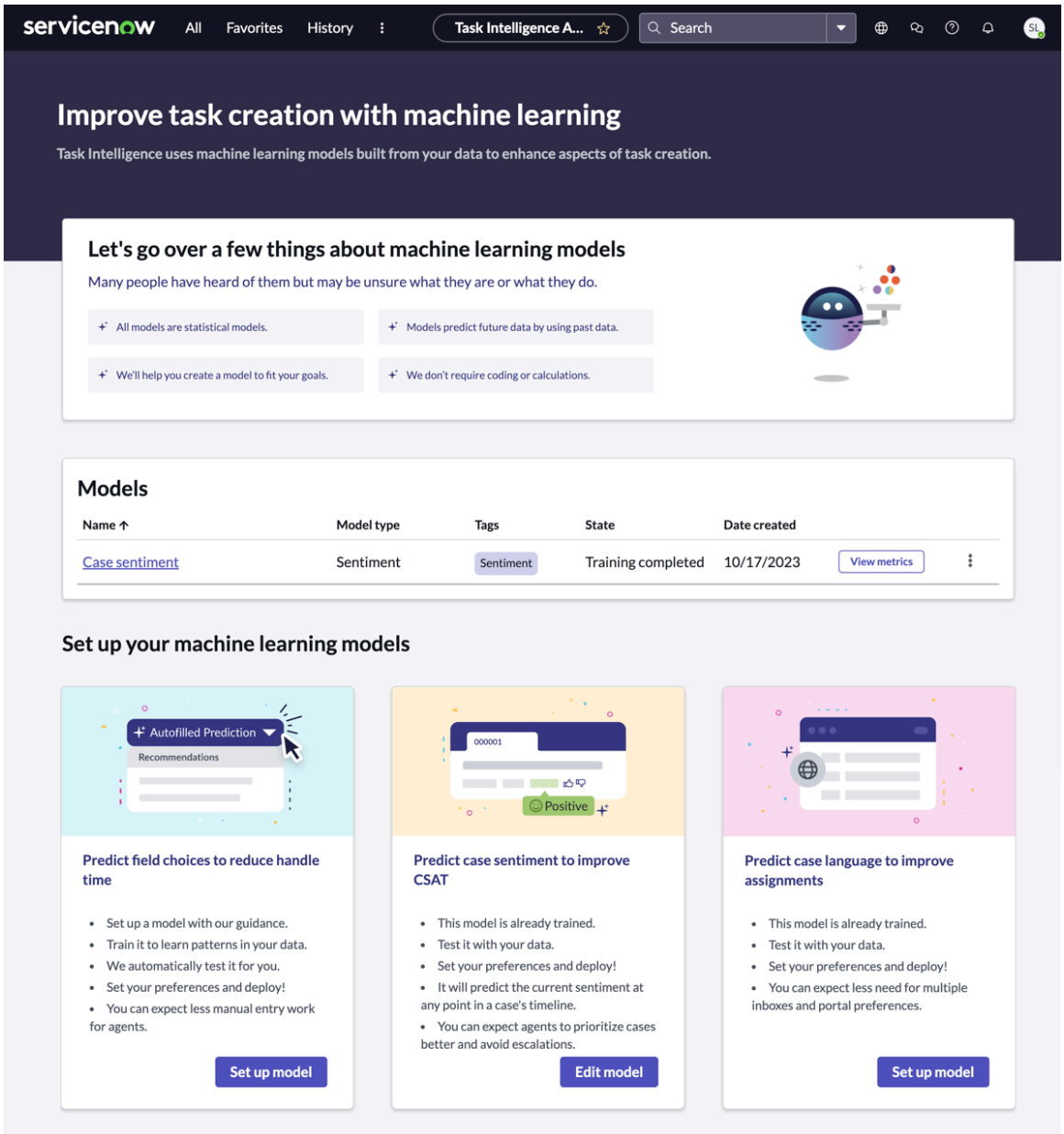
Avec Intelligence des tâches, vous pouvez facilement configurer des solutions d’apprentissage machine qui interagissent avec vos données. Ensuite, suivez l’impact des solutions sur les moments de création, de déviation, de triage, de rattrapage et d’optimisation. Grâce à l’automatisation de la création, du triage et de l’examen des tâches, les agents passent moins de temps à recevoir et à préparer les informations, ce qui permet d’accélérer l’exécution des tâches. Ces modèles peuvent vous aider à travailler plus efficacement, en réduisant le temps moyen de résolution (MTTR) des tâches.

Avec Intelligence des tâches, 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	
Prédiction de champ de ticket	Intelligence des tâches 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	Intelligence des tâches pour CSM	Prédit le sentiment actuel et tendance des utilisateurs. **Remarque :** Le modèle est pré-formé, mais peut être testé et modifié. Un seul modèle de sentiment peut être configuré.
Détection de langue	Intelligence des tâches pour CSM	Détecte la langue 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.

À l'aide de 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 exploitations des services, le système exploite pleinement vos réponses.

Intelligence des tâches avantages

Le Console d'administration d'intelligence des tâches fournit aux administrateurs une expérience no-code pour le déploiement de Intelligence des tâches solutions. Cette 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
Prédire les valeurs de champ de formulaire à remplir automatiquement ou à recommander en tant que suggestions	Créer un modèle de prédiction de champ	Administrateurs, agents
Catégoriser les e-mails et les tickets en fonction de la langue et du contenu des pièces jointes	Record categorization	Agents
Prédisez la catégorie et la priorité des incidents en fonction des incidents précédents pour réduire le délai de résolution	Créer un modèle de prédiction des 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 les sentiments initiaux et continus 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 la performance des modèles	Intelligence des tâches Analyse et surveillance	Administrateurs

Configurer Intelligence des tâches

Configurez et installez les applications connexes Console d'administration d'intelligence des tâches .

Vue d'ensemble de la configuration

Le Console d'administration d'intelligence des tâches est installé avec Intelligence des tâches pour CSM ou Intelligence des tâches pour ITSM. Reportez-vous à la rubrique Installer Console d'administration d'intelligence des tâches pour en savoir plus.

Configurer Intelligence des tâches pour ITSM

Configurez Intelligence des tâches pour ITSM de sorte que les agents puissent utiliser l'application pour répondre efficacement à leurs besoins.

Configure Task Intelligence for Customer Service

Installez l'application pour le Intelligence des tâches service client et configurez les différentes fonctionnalités : catégorisation des tickets, détection de la langue, analyse des sentiments et Intelligence documentaire pour le service client.

Installer Console d'administration d'intelligence des tâches

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Intelligence des tâches (sn_ti_admin). 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 une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow .
- Passez en revue la liste des applications de la console d'administration d'intelligence des tâches dans le pour obtenir des informations sur les dépendances, les ServiceNow Store exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Console d'administration d'intelligence des tâches :

- Rôles
- Tables

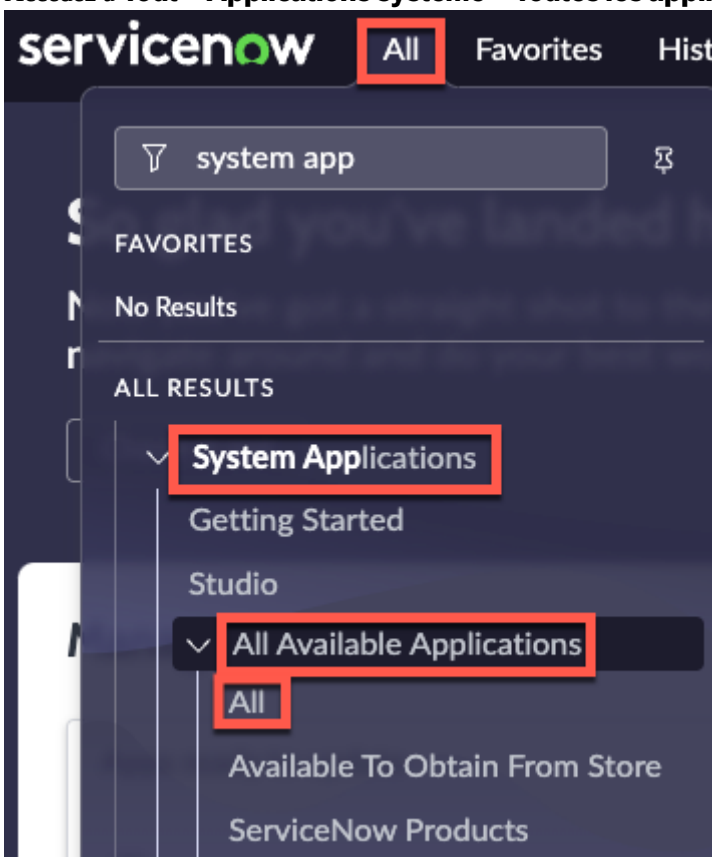
Pour plus d'informations, consultez Intelligence des tâches rôles.

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 **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Console d'administration d'intelligence des tâches (sn_ti_admin).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

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

Gérer les modèles d'apprentissage machine avec Intelligence des tâches

Créez, modifiez, formez et évaluez des modèles d'apprentissage machine afin d'effectuer des prédictions pour les tickets et les incidents du service clientèle.

Managing Task Intelligence for ITSM models

Utilisez les options d'apprentissage machine pour prédire et recommander des informations sur les champs d'incident Intelligence des tâches pour ITSM et aider à la catégorisation des incidents.

Use Task Intelligence for Customer Service

Utilisez les fonctionnalités pour créer des modèles de prédiction de champ et de sentiment pour les tickets, et examinez Intelligence des tâches l'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 de champ, analyser le sentiment des tickets ou détecter la langue des tickets.

Créer un modèle pour prédire les champs d'incident

Créez et déployez des modèles basés sur des solutions de prédiction des incidents pour prédire les champs d'incident correspondant aux nouveaux incidents liés aux services informatiques.

Create a model to predict record fields

Créez et entraînez un modèle pour prédire les champs des tickets de service client.

Modifier un Intelligence des tâches modèle

Reformer vos modèles d'apprentissage machine ou modifier ce qu'ils prédisent pour mieux s'aligner sur vos objectifs business.

Modifier un modèle pour prédire les champs d'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 pour prédire les 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 le langage utilisé pour créer des tickets de 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.

Vue d'ensemble

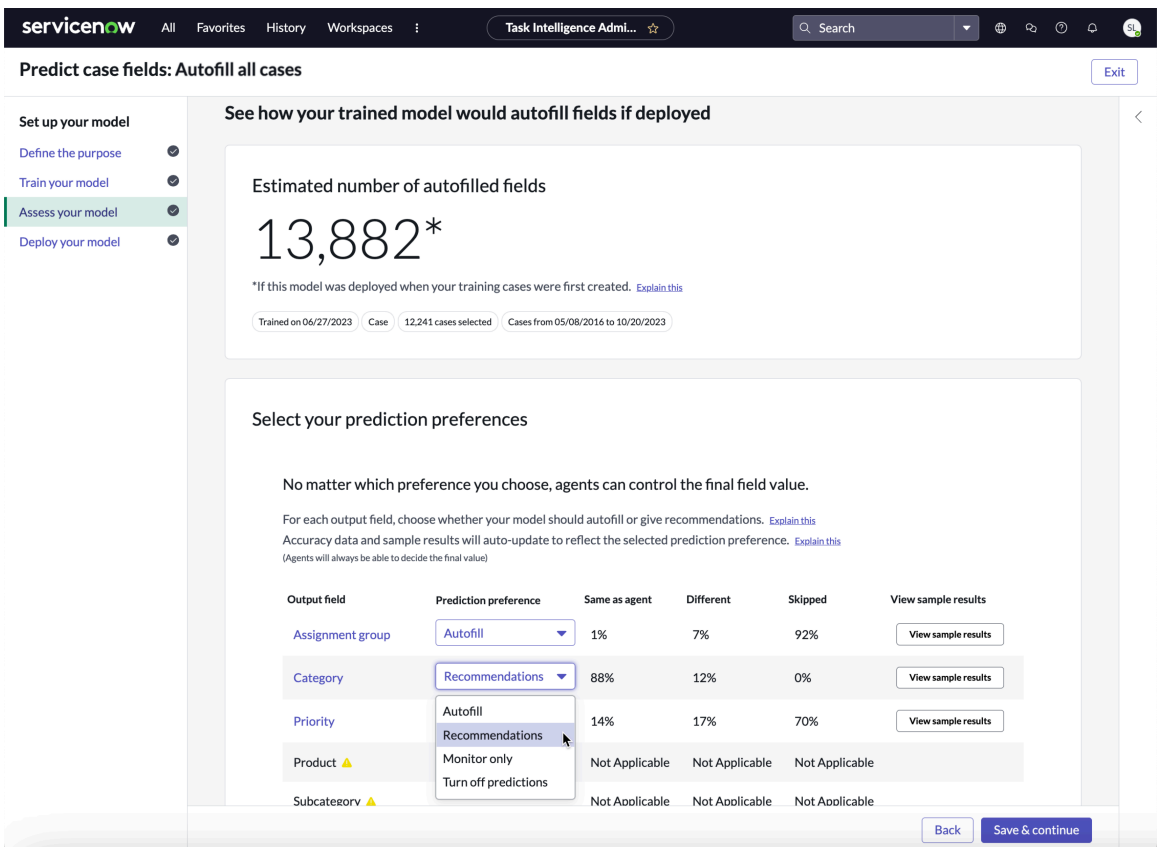
L'écran Évaluer votre modèle vous permet d'évaluer les performances du modèle. Après la formation ou le reconditionnement de votre modèle, l'écran Évaluer votre modèle affiche

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.

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 du modèle d'un jour à l'autre. Les performances ont tendance à se situer en moyenne par rapport aux performances estimées dans le temps.



L'écran Évaluer votre modèle vous permet également d'afficher des exemples de prédictions sur un échantillon d'enregistrements. Ces exemples illustrent les prédictions, mais ne reflètent pas nécessairement la qualité ou les performances moyennes du modèle. Les estimations fournies sur l'écran Évaluer votre modèle ainsi que les rapports sur la page **Surveillance** sont calculés à partir d'un nombre beaucoup plus important de cas.

Vous pouvez également utiliser l'écran Évaluer votre modèle pour choisir l'une des préférences suivantes pour chaque champ :

- **Renseignez automatiquement** la valeur prédite dans le champ.
- **Des recommandations** sont fournies pour la valeur prévue dans le champ.
- **Surveillez uniquement** et exécutez 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 soient appliquées aux enregistrements. Le modèle s'exécute uniquement en arrière-plan et peut être entraîné et reformé jusqu'à ce que vous soyez satisfait de ses performances. Vous pouvez définir les champs du modèle en mode Surveillance à partir de l'écran Évaluer votre modèle lors de la modification 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.

Vous pouvez afficher et suivre les performances du modèle à l'aide du 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

Évaluer les performances de votre modèle par champ.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

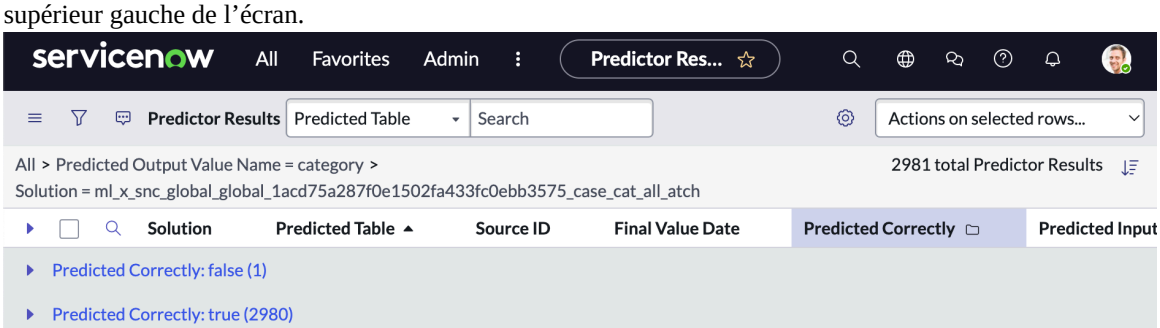
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une fois que vous avez créé et testé votre modèle, évaluez ses performances pour évaluer dans quelle mesure il prédit ce que vous voulez qu'il prédise. Pour les modèles multi-sorties qui prédisent plusieurs champs, vous pouvez évaluer les performances de chaque champ individuellement.

Si vous n'avez pas encore créé de modèle, consultez ou Create a model to predict record fields Créer un modèle pour prédire les champs d'incident afin d'en créer un.

Votre modèle doit être en mode de surveillance. Vous pouvez définir le mode de surveillance sur l'écran Évaluer votre modèle. Pour plus d'informations, consultez l'étape Définir vos préférences dans Créer un modèle de prédiction de champs de ticket ou Créer un modèle pour prédire les champs d'incidents .

Procédure

1. Accédez aux résultats de **prédiction** (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.



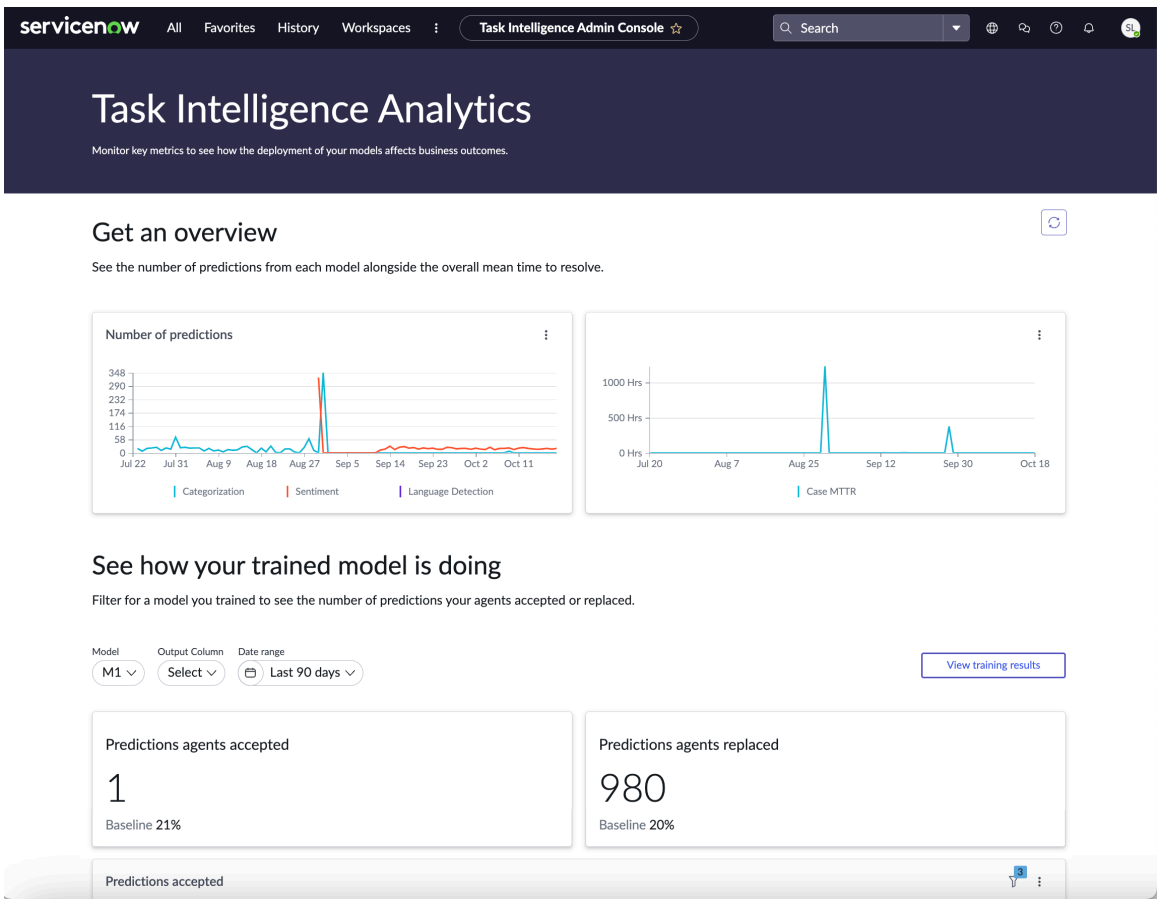
4. Divisez le nombre d'enregistrements pour lesquels **Prédit correctement** est **vrai** par le nombre total d'enregistrements.
   Cela représente votre précision pour le champ spécifique.
5. Suivez les étapes 2 à 4 pour chaque champ dans lequel vous souhaitez calculer la précision.
6. **Facultatif :** Affichez les performances de votre modèle sur l'écran Monitoring.

Traduction automatique

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

a. Accédez à la **Task Intelligence pour le service clientèle** > **Monitoring** dans le navigateur d'application.

(Optional) L'écran Surveillance vous permet de sélectionner le modèle, le champ et la plage de dates à afficher dans les graphiques. La précision est mesurée selon que la valeur la plus élevée renseignée automatiquement ou les 3 premières recommandations sont correctes.



b. Sélectionnez un modèle.

c. Sélectionnez une colonne de sortie pour le champ.

d. Sélectionnez une plage de dates.

Que faire ensuite

Si la précision de chaque champ est acceptable, 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 rubrique Modifier un Intelligence des tâches modèle pour plus d'informations sur la modification de votre modèle.

Intelligence des tâches Analyse et surveillance

Utilisez le Console d'administration d'intelligence des tâches pour surveiller, analyser et évaluer les performances de votre modèle d'apprentissage machine.

Intelligence des tâches pour ITSM Analyse et surveillance

Traduction automatique

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

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 Intelligence des tâches les analyses du service clientèle et découvrez le fonctionnement de vos modèles d’apprentissage machine.

View Task Intelligence prediction history

Affichez les détails des prédictions historiques dans Résultats de prédiction pour CSM les modèles.

Exporter un Intelligence des tâches modèle

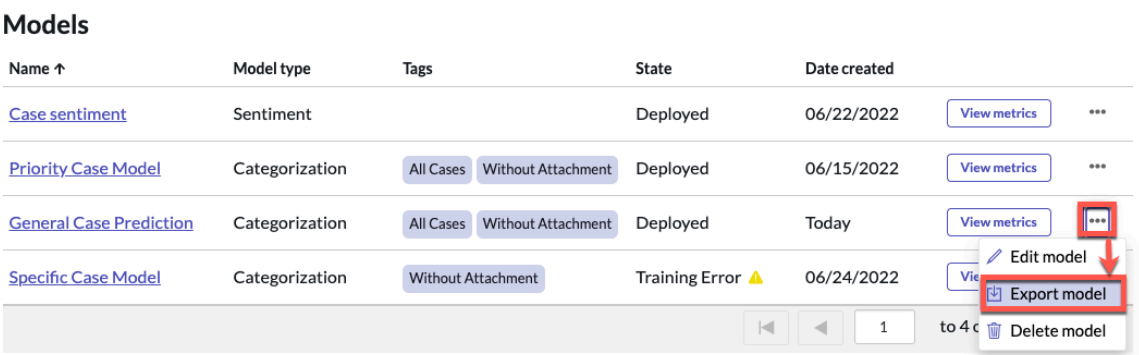
Exportez un Intelligence des tâches modèle vers une autre instance.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou tia_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence des tâches pour CSM** > **Configuration** ou **Tout** > **Task Intelligence pour ITSM** > **Configuration**, en fonction de l’application et du contexte vers lesquels vous souhaitez exporter.
2. Dans la liste **Modèles** , cliquez sur le menu Autres options du modèle que vous souhaitez exporter.



3. Cliquez sur **Export model (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 Jeux 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 rôles d'utilisateur installés avec 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

Affichez Intelligence des tâches les analyses du service clientèle et découvrez le fonctionnement de 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 particulières

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

Utilisateur Intelligence des tâches [tia_user]

Permet d'afficher et de surveiller les modèles Intelligence des tâches . Nécessite des accès supplémentaires pour afficher 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.

Traduction automatique

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

Considérations particulières

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

Analyste Intelligence des tâches [tia_analyst]

Surveille les modèles via le tableau de Intelligence des tâches bord d'analyse.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : ml_admin.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

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

Langues prises en charge par Intelligence des tâches

L'application Intelligence des tâches prend en charge les prédictions dans différentes langues.

Chacune des langues prises en charge comporte un code à deux caractères associé. Par exemple, Anglais - en.

Le tableau suivant répertorie les langues prises en charge ainsi Intelligence des tâches que les modèles qu'elles prennent en charge.

Nom de langue	Code de langue	Champs d'incident (ITSM)	Champs de ticket (CSM)	Prédiction de sentiment (CSM)	Détection de langue (CSM)
Arabe	#######				X
Portugais (Brésil)	Português (Brasil)	X			
Chinois (simplifié)	##	X			X
Tchèque	#eština				X
Danois	da	X			
Néerlandais	Nederlands	X			X
Anglais	fr	X	X	X	X
Estonien	et				X
Finnois	Suomi	X			X
Français	Français	X	X		X

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 langue (CSM)
Canadien français	Français (Canada)	X			
Allemand	Deutsch	X	X		X
Hébreu	#####				X
Hongrois	Magyar				X
Italien	Italiano	X			X
Japonais	###	X			X
Coréen	###	X			X
Norvégien	Norsk (bokmål)	X			X
Polonais	Polski	X			X
Portugais	Português	X			X
Russe	#######				X
Espagnol	Español	X	X		X
Suédois	Svenska	X			X
Thaï	###				X
Turc	Türkçe				X

Ressources supplémentaires pour les produits et solutions d'IA

Si vous recherchez les bonnes pratiques en matière d'IA, le dépannage ou d'autres directives d'implémentation, sélectionnez une fonctionnalité ou un type de ressource pour détecter les ressources ServiceNow sur d'autres sites web pertinents.

Liens de ressources

Fonctionnalités ou produits IA	Type de ressource	Ressources
Intelligence documentaire	Notes de publication	Document Intelligence release notes
Intelligence documentaire	Mise en route	Premiers pas avec Intelligence documentaire Guide de démarrage rapide d'Intelligence documentaire (ServiceNow Community)
Intelligence documentaire	Conseils et exemples	Exemples d'Intelligence documentaire

Traduction automatique

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

Liens de ressources (suite)

Fonctionnalités ou produits IA	Type de ressource	Ressources
Intelligence documentaire	Dépannage	Dépannage et bonnes pratiques pour Intelligence documentaire
Intelligence documentaire	Questions fréquentes	FAQ sur 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 (ServiceNow Community)
Compréhension du langage naturel et requête en langage naturel	Bonnes pratiques	Bonnes pratiques pour la 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 pour NLU
Compréhension du langage naturel et requête en langage naturel	Questions fréquentes	FAQ 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.

Liens de ressources (suite)

Fonctionnalités ou produits IA	Type de ressource	Ressources
Compréhension du langage naturel et requête en langage naturel	Formation	Notions fondamentales de Natural Language Understanding (NLU)
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 for Field Service Management (FSM) release notes Now Assist for Financial Services Operations (FSO) release notes Now Assist for Security Operations release notes Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT) release notes Now Assist in Virtual Agent release notes Generative AI Controller release notes
Now Assist	Mise en route	Mise en route de Now Assist (YouTube) Prise en main de Now Assist pour code (YouTube) Mise en route de Now Assist pour les concepteurs (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 (ServiceNow Community) Notions fondamentales du panneau Now Assist (YouTube)
Now Assist	Bonnes pratiques	Bonnes pratiques Now Assist (Communauté ServiceNow) Bonnes pratiques de l'article de la base de connaissances (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.

servicenow

Liens de ressources (suite)

Fonctionnalités ou produits IA	Type de ressource	Ressources
Now Assist	Conseils et exemples	Demande du catalogue conversationnelle Now Assist en pratique (ServiceNow Community) Exemples Now Assist
Now Assist	Questions fréquentes	FAQ sur le contrôleur d'IA générative Now Assist FAQ FAQ Now Assist dans Recherche IA
Now Assist	Formation	Introduction à l'IA générative Principes essentiels de Now Assist Principes essentiels de Now Assist (version Store de mai 2024) Comprendre les exigences pour implémenter Now Assist Implémentation de Now Assist dans Virtual Agent (version Store novembre 2023) Implémentation de Now Assist dans Virtual Agent (version Store mai 2024) Implémentation de Now Assist in Search (version Store Nov 2023) Implémentation de Now Assist in Search (version Store février 2024) Now Assist pour le créateur Now Assist pour le bootcamp d'implémentation de créateur sur demande Implémentation de Now Assist pour Field Service Management (FSM) Camp d'entraînement sur l'implémentation de Now Assist pour Customer Service Management (CSM) Now Assist pour Customer Service Management (CSM) Essentials (version Store mai/juin) Now Assist pour HR Service Delivery (HRSD) Bootcamp d'implémentation sur demande Bootcamp d'implémentation de Now Assist pour IT Service Management (ITSM) sur demande

Traduction automatique

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

Liens de ressources (suite)

Fonctionnalités ou produits IA	Type de ressource	Ressources
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 (ServiceNow Community)
Intelligence prédictive	Bonnes pratiques	Bonnes pratiques de Predictive Intelligence
Intelligence prédictive	Conseils et exemples	Exemples de Predictive Intelligence
Intelligence prédictive	Questions fréquentes	FAQ sur Intelligence prédictive
Intelligence prédictive	Formation	Notions fondamentales de Predictive Intelligence
Intelligence des tâches	Mise en route	Premiers pas avec Task Intelligence Guide de démarrage rapide d'Intelligence des tâches (ServiceNow Community)
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	Intelligence des tâches pour ITSM - Guide de démarrage rapide Intelligence des tâches pour CSM : guide de démarrage rapide AI Academy Premiers pas avec Task Intelligence : utiliser l'IA pour catégoriser les tickets Task Intelligence de l'académie IA pour ITSM Académie IA Task Intelligence - Customer Service 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.